

## MENGOPTIMALISASI STYLING PADA APLIKASI HELP DESK

Z.N. Salsabila<sup>1</sup>, I.G.N.A.C. Putra<sup>2</sup>, I.A.G.S. Putra<sup>3</sup>

### ABSTRAK

Optimalisasi styling antarmuka aplikasi Help-Desk dilakukan untuk meningkatkan responsivitas, tampilan modern, dan kenyamanan pengguna. Lingkup kegiatan ini mencakup perancangan ulang tampilan antarmuka (UI), perbaikan struktur layout, serta penerapan desain responsif agar aplikasi dapat digunakan secara optimal di berbagai perangkat. Proses meliputi analisis kebutuhan pengguna, perancangan tampilan melalui Figma, pembuatan prototipe interaktif yang merepresentasikan alur kerja aplikasi, serta evaluasi desain oleh pengguna internal. Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan persepsi positif terhadap tampilan, keterbacaan dan navigasi aplikasi. Selain meningkatkan kesan profesional aplikasi, desain ini juga diharapkan dapat mendukung produktivitas pengguna dalam menjalankan tugas sehari-hari melalui sistem Help-Desk. Desain akhir yang telah divalidasi siap digunakan sebagai panduan visual dalam pengembangan aplikasi ke depan secara lebih efisien dan terstandar.

**Kata kunci :** optimalisasi styling, aplikasi Help Desk, desain responsif, website.

### ABSTRACT

The optimization of the Help-Desk application's interface styling was carried out to enhance its responsiveness, modern appearance, and user comfort. The scope of this activity includes redesigning the user interface (UI), improving layout structure, and applying responsive design principles to ensure optimal usability across various devices. The process involved user needs analysis, interface design using Figma, development of an interactive prototype that represents the application's workflow, and design evaluation by internal users. The results showed an increase in positive user perception regarding the application's appearance, readability, and navigation. In addition to enhancing the application's professional impression, the new design is also expected to support user productivity in performing daily tasks through the Help-Desk system. The validated final design is ready to be used as a visual guideline for future application development in a more efficient and standardized manner.

**Keywords:** styling optimization, Help Desk application, responsive design, website.

### 1. PENDAHULUAN

Aplikasi Help-Desk merupakan salah satu sistem yang penting dalam mendukung operasional perusahaan, terutama dalam memberikan layanan bantuan dan dukungan kepada pengguna. Aplikasi ini berfungsi sebagai pusat pengelolaan tiket masalah dan permintaan yang diajukan oleh pengguna, sehingga mempermudah perusahaan dalam memantau, menyelesaikan, dan mendokumentasikan setiap permasalahan yang dihadapi. PT. Dimata Sora Jayate, sebagai perusahaan yang bergerak di bidang teknologi, telah memanfaatkan aplikasi Help-Desk untuk mendukung layanan internalnya. Namun, seiring berjalannya waktu, aplikasi ini mulai

---

## MENGOPTIMALISASI STYLING PADA APLIKASI HELP DESK

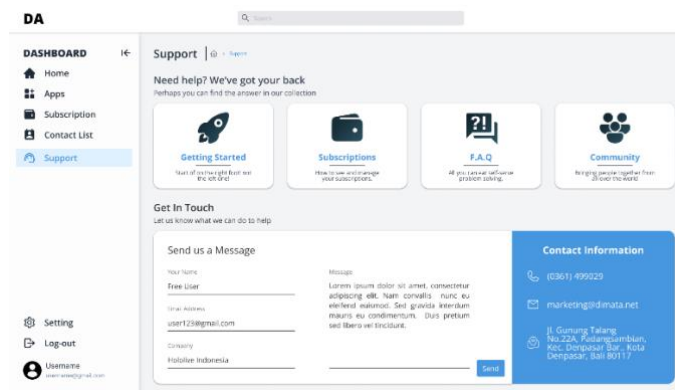
menghadapi beberapa tantangan, terutama terkait dengan tampilan antarmuka pengguna (UI) yang kurang responsif, desain yang ketinggalan zaman, serta ketidakefektifan akses di berbagai perangkat. Hal ini berdampak langsung pada kenyamanan pengguna, sehingga mengurangi efisiensi dan kepuasan mereka dalam menggunakan aplikasi. Pengguna mengharapkan aplikasi Help-Desk yang tidak hanya fungsional tetapi juga memiliki tampilan modern, responsif, dan mudah dinavigasi di berbagai perangkat. Kurangnya optimalisasi pada elemen desain sering kali menyebabkan waktu yang lebih lama dalam menyelesaikan tugas, terutama pada perangkat dengan ukuran layar yang berbeda. Permasalahan ini tidak hanya menghambat produktivitas pengguna tetapi juga dapat mempengaruhi persepsi profesionalitas perusahaan di mata klien dan mitra.

Melihat permasalahan tersebut, kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk mengoptimalkan styling pada aplikasi Help-Desk yang digunakan oleh PT. Dimata Sora Jayate. Upaya ini mencakup perbaikan desain antarmuka pengguna dengan pendekatan responsif dan implementasi prinsip desain modern yang berfokus pada kemudahan penggunaan. Diharapkan melalui optimalisasi ini, aplikasi Help-Desk mampu memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik, meningkatkan efisiensi kerja, serta mendukung kegiatan operasional perusahaan secara lebih maksimal.

Dengan memanfaatkan keahlian di bidang desain web dan pengembangan aplikasi, pengabdian ini dirancang untuk memberikan solusi praktis dan berkelanjutan yang dapat langsung dirasakan oleh perusahaan mitra, yaitu PT. Dimata Sora Jayate. Optimalisasi ini diharapkan tidak hanya meningkatkan kualitas aplikasi tetapi juga menjadi model praktik terbaik dalam pengembangan dan pemeliharaan sistem teknologi yang efisien.

## 2. METODE PELAKSANAAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan melalui beberapa tahapan terstruktur yang berfokus pada perbaikan tampilan visual halaman Support dalam aplikasi Help-Desk milik PT. Dimata Sora Jayate. Optimalisasi dilakukan pada aspek desain antarmuka secara visual tanpa menyentuh implementasi teknis ke dalam sistem aplikasi.



Gambar 2.1 Halaman Support

Tampilan Support ini kemudian dirancang untuk dikembangkan lebih lanjut menjadi fitur-fitur lengkap dalam sistem Help Desk, seperti Submit Support Ticket, Tracking My Ticket, FAQ, dan Live Chat. Adapun tahapan pelaksanaan kegiatan meliputi:

1. Identifikasi Permasalahan Tampilan Antarmuka  
Tahap awal dimulai dengan melakukan observasi dan analisis terhadap tampilan halaman Support yang digunakan dalam aplikasi. Beberapa kendala yang ditemukan meliputi kurangnya daya tarik visual, navigasi yang belum optimal, serta penggunaan elemen desain yang tidak konsisten. Diskusi bersama pengguna internal dilakukan untuk mendapatkan gambaran nyata terkait kebutuhan mereka.
2. Perancangan Ulang Tampilan Menggunakan Figma  
Berdasarkan hasil analisis, dilakukan perancangan ulang antarmuka menggunakan tools desain Figma. Desain baru mengacu pada prinsip-prinsip desain modern dan responsif secara visual, seperti konsistensi warna dan tipografi, hierarki visual yang jelas, serta kemudahan navigasi. Meskipun

belum diimplementasikan, rancangan ini telah disusun sebagai dasar pengembangan fitur-fitur Help Desk yang lebih kompleks.

3. Pembuatan Prototipe Interaktif

Desain yang telah dirancang kemudian dikembangkan menjadi prototipe interaktif yang mencerminkan alur penggunaan aplikasi secara keseluruhan. Tampilan-tampilan seperti halaman utama, daftar aplikasi, informasi langganan, serta elemen-elemen awal dari fitur Help Desk ditampilkan untuk memudahkan visualisasi rancangan. Prototipe ini menjadi acuan awal yang dapat digunakan oleh tim pengembang.

4. Evaluasi Prototipe dan Pengumpulan Umpan Balik

Tahap terakhir melibatkan pengguna internal dari pihak mitra untuk menguji prototipe yang telah disusun. Pengguna diminta memberikan masukan terkait kejelasan tampilan, kemudahan navigasi, dan kenyamanan visual. Umpan balik tersebut digunakan untuk menyempurnakan desain sebelum diserahkan sebagai dokumentasi visual kepada tim pengembang untuk pengembangan lebih lanjut.

### **3. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini menghasilkan beberapa perbaikan signifikan pada tampilan dan fungsionalitas aplikasi. Sebelum optimalisasi, aplikasi memiliki beberapa kendala, termasuk tampilan antarmuka yang kurang responsif, ketidakteraturan warna dan tipografi, serta elemen navigasi yang kurang intuitif bagi pengguna. Optimalisasi dilakukan melalui analisis kebutuhan, perancangan ulang, serta pengujian responsivitas yang fokus pada peningkatan pengalaman pengguna.

Hasil optimalisasi ini menunjukkan peningkatan pada beberapa aspek utama:

1. Responsivitas

Dengan penerapan teknik CSS yang responsif, tampilan aplikasi kini dapat menyesuaikan diri dengan berbagai ukuran layar, mulai dari perangkat mobile hingga desktop. Media queries dan grid system digunakan untuk memastikan setiap elemen tampil secara proporsional, sehingga memudahkan pengguna mengakses aplikasi di perangkat apapun.

2. Konsistensi Desain

Penggunaan warna, tipografi, dan tata letak yang seragam memberikan kesan profesional dan meningkatkan kenyamanan visual. Warna-warna netral dipadukan dengan warna primer sebagai aksen untuk memperjelas hierarki informasi dan membuat aplikasi terlihat lebih modern dan menarik. Tipografi yang seragam juga diterapkan agar tampilan aplikasi lebih rapi dan mudah dibaca.

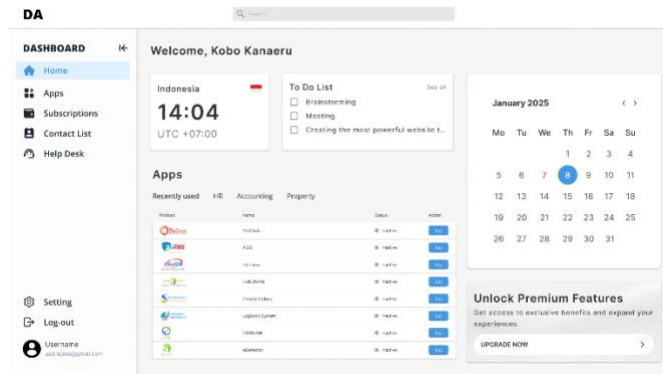
3. Kemudahan Navigasi

Perubahan pada elemen navigasi, seperti tombol dan menu, telah dibuat lebih intuitif sehingga pengguna dapat dengan mudah menemukan fitur yang mereka butuhkan. Penyesuaian pada tata letak elemen UI juga memungkinkan alur kerja yang lebih efisien.

4. Pengujian Tampilan pada Berbagai Perangkat

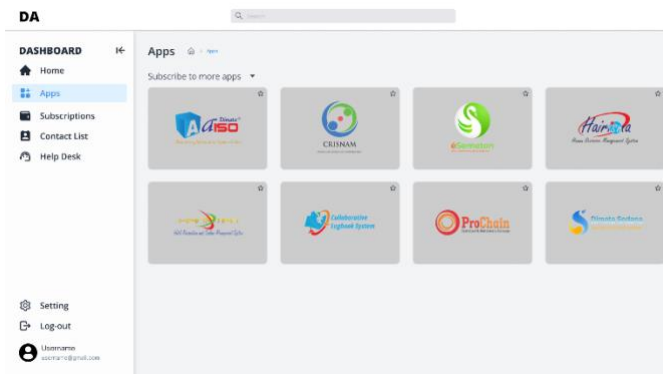
Pengujian dilakukan untuk memastikan tampilan aplikasi bekerja secara optimal pada berbagai perangkat dan resolusi. Aplikasi diuji di perangkat desktop, tablet, dan smartphone, dengan hasil menunjukkan bahwa semua elemen dapat tampil dengan proporsional dan sesuai pada berbagai ukuran layar. Ini meningkatkan aksesibilitas aplikasi bagi pengguna di berbagai kondisi.

## MENGOPTIMALISASI STYLING PADA APLIKASI HELP DESK



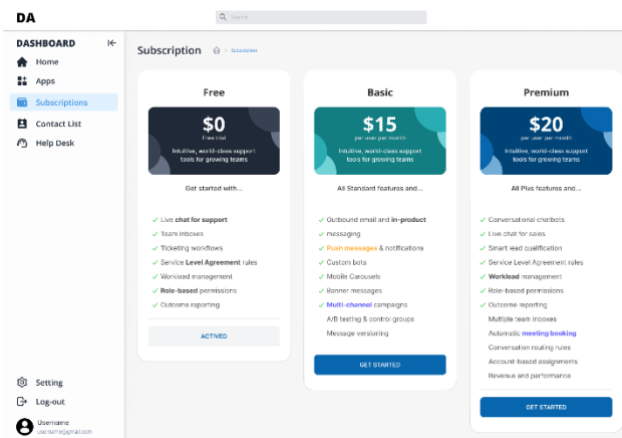
Gambar 3.1 Tampilan Home

Pada gambar 3.1 berikut ditampilkan tampilan awal (home) dari aplikasi Help-Desk. Desain ini, menghadirkan tampilan yang sederhana, dan mudah dipahami oleh pengguna serta navigasi utama ditempatkan secara strategis agar mudah diakses.



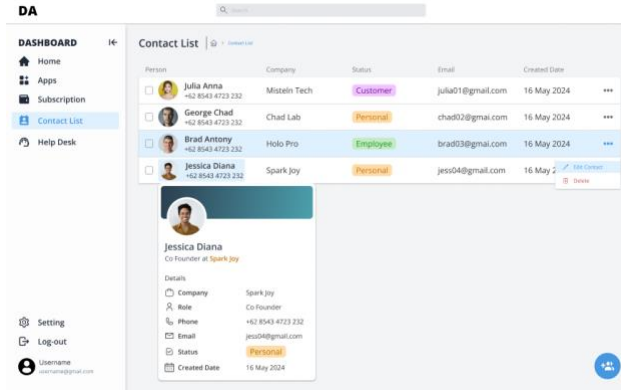
Gambar 3.2 Tampilan Apps

Pada gambar 3.2 ditampilkan halaman apps yang memberikan visualisasi yang lebih terstruktur terhadap daftar aplikasi yang tersedia. Dengan menerapkan tata letak grid yang responsif memudahkan pengguna dalam mengenali dan mengakses aplikasi tertentu.



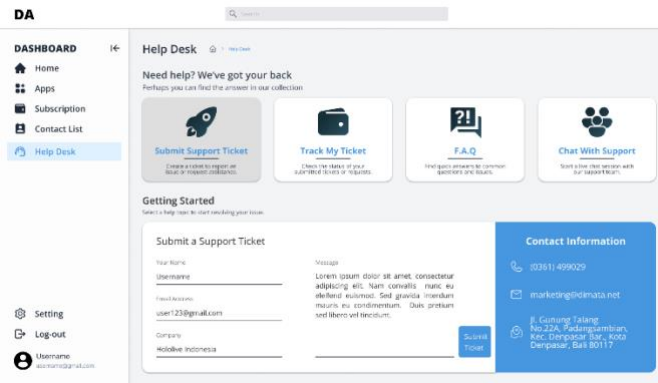
Gambar 3.3 Tampilan Subscriptions

Pada gambar 3.3 ditampilkan halaman subscriptions yang menampilkan informasi mengenai status langganan pengguna. Halaman ini difokuskan pada visual penggunaan warna yang membedakan status aktif dan tidak aktif agar mudah dikenali oleh pengguna.



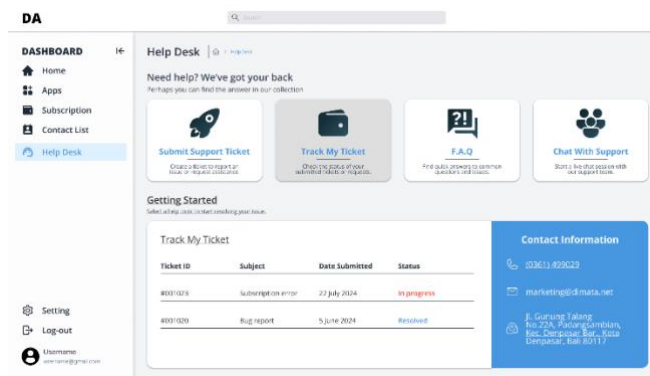
Gambar 3.4 Tampilan Contact List

Gambar 3.4 merupakan halaman yang menampilkan daftar kontak internal dengan elemen visual seperti ikon dan spasi antar elemen agar pengguna dapat menemukan informasi kontak yang dibutuhkan secara efisien.



Gambar 3.5 Tampilan Help Desk (Submit Support Ticket)

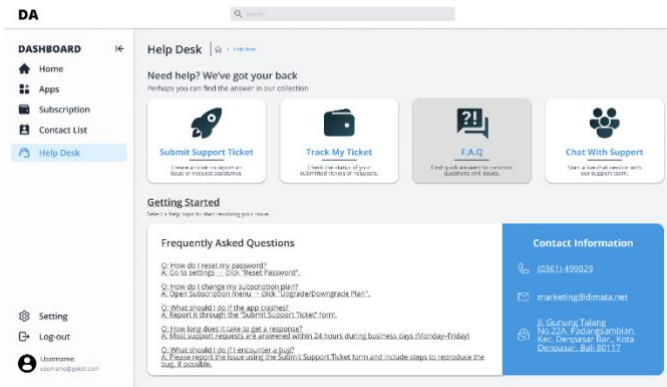
Pada gambar 3.5 pengguna dapat mengirimkan tiket bantuan. Fokus utamanya adalah membuat formulir pengisian lebih intuitif dan ramah pengguna, dengan tata letak yang mendukung input cepat serta instruksi yang jelas pada setiap kolom isian.



Gambar 3.6 Tampilan Help Desk (Track My Ticket)

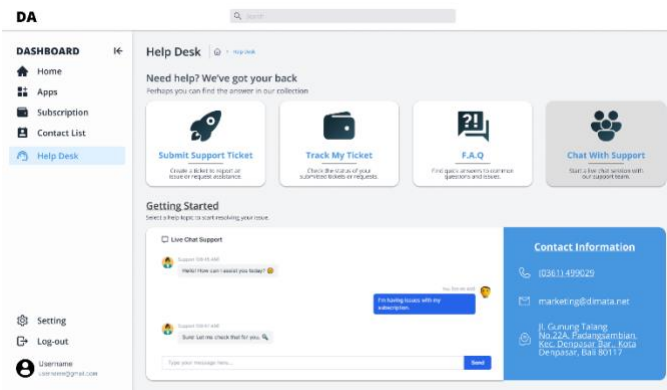
Pada gambar 3.6 digunakan untuk melacak status tiket yang telah dikirimkan. Dengan menambahkan visual indikator status dan urutan progres tiket agar pengguna bisa memantau perkembangan bantuan secara real-time dengan mudah.

## MENGOPTIMALISASI STYLING PADA APLIKASI HELP DESK



Gambar 3.7 Tampilan Help Desk (F.A.Q)

Gambar 3.7 merupakan F.A.Q yang dirancang ulang untuk menampilkan pertanyaan yang sering diajukan secara lebih terorganisir. Memungkinkan pengguna untuk mencari solusi secara mandiri dengan lebih cepat, tanpa harus langsung menghubungi pihak dukungan.



Gambar 3.8 Setting Help Desk (Live Chat Support)

Gambar 3.8 memperlihatkan fitur pengaturan untuk layanan live chat. Pengguna dapat dengan mudah mengaktifkan atau menonaktifkan fitur ini serta memahami fungsi masing-masing pengaturan tanpa kebingungan.



Gambar 3.9 Monev Pengabdian

Gambar tersebut merupakan dokumentasi proses monitoring dan evaluasi dari kegiatan pengabdian yang kami lakukan. Dalam sesi ini, terdapat masukan langsung dari pengguna internal PT. Dimata Sora Jayate terkait desain yang telah dibuat, sebagai dasar untuk penyempurnaan prototipe.

Dari hasil yang diperoleh, dapat disimpulkan bahwa optimalisasi styling pada aplikasi Help-Desk berdampak positif terhadap pengalaman pengguna. Dengan tampilan yang lebih responsif dan seragam, aplikasi ini menjadi lebih mudah diakses dan digunakan, mendukung produktivitas pengguna dalam memanfaatkan fitur

yang tersedia. Selain itu, konsistensi desain memberikan kesan profesional yang meningkatkan citra perusahaan. Perbaikan ini tidak hanya menguntungkan pengguna akhir tetapi juga menambah nilai pada aplikasi sebagai alat bantu operasional yang lebih efisien.

Melalui kegiatan ini, diharapkan aplikasi Help-Desk dapat lebih bermanfaat bagi perusahaan dalam menyediakan layanan yang cepat dan efektif, serta meningkatkan kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem ini di lingkungan kerja.

#### **4. KESIMPULAN**

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini telah berhasil dilakukan untuk memperbaiki tampilan dan pengalaman pengguna aplikasi. Perbaikan dilakukan dengan membuat desain lebih responsif, tampilan lebih konsisten, dan navigasi lebih mudah, sehingga pengguna merasa lebih nyaman dan bisa menggunakan aplikasi dengan lebih efisien. Dari hasil kegiatan ini, aplikasi Help-Desk kini terlihat lebih modern, bisa diakses dengan baik di berbagai ukuran perangkat, dan lebih mudah digunakan. Perubahan ini tidak hanya membuat aplikasi lebih mudah dijangkau, tapi juga membantu perusahaan dalam menjalankan operasional dengan lebih baik. Desain yang rapi dan profesional juga memberikan kesan positif terhadap citra perusahaan sebagai penyedia layanan teknologi yang terpercaya.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Pamungkas, A. (2019). Perancangan Sistem Informasi Helpdesk Menggunakan Website Design Methode Dalam Mendukung Tata Kelola Teknologi Informasi. *J-SAKTI (Jurnal Sains Komputer dan Informatika)*, 3(2).
- D'Attanasio, S., Sotiropoulos, T., & Alami, R. (2019). Design and Development of the First Prototype of a Social, Intelligent and Connected Help Desk. Dalam *Proceedings of the 3rd International Conference on Computer-Human Interaction Research and Applications (CHIRA 2019)* (hlm. 120–127).
- Ruseno, N., Mulyana, N., & Kurniawan, S. (2024). Rancang Bangun Aplikasi IT Helpdesk Berbasis Web pada PT. Sinergi Adimitra Jaya. *Journal of Engineering, Technology and Computing (JETCom)*, 3(2).
- Febrianto, A. R., Wulansari, A., & Latipah, L. (2022). Analysis of Helpdesk System Development in A Manufacturing Company Using Design Thinking Approach. *INTI Nusa Mandiri*, 17(1), 24–31.
- Wonohardjo, E., & Prasetyo, A. (2021). Design of Web-Based Helpdesk Ticketing System at PT DENSO Indonesia. *PIKSEL: Penelitian Ilmu Komputer Sistem Embedded and Logic*, 10(1).
- Pamungkas, A. (2019). Perancangan Sistem Informasi Helpdesk Menggunakan Website Design Methode Dalam Mendukung Tata Kelola Teknologi Informasi. *J-SAKTI (Jurnal Sains Komputer dan Informatika)*, 3(2).
- D'Attanasio, S., Sotiropoulos, T., & Alami, R. (2019). Design and Development of the First Prototype of a Social, Intelligent and Connected Help Desk. *Proceedings of the 3rd International Conference on Computer-Human Interaction Research and Applications (CHIRA 2019)*, 120–127.
- Ruseno, N., Mulyana, N., & Kurniawan, S. (2024). Rancang Bangun Aplikasi IT Helpdesk Berbasis Web pada PT. Sinergi Adimitra Jaya. *Journal of Engineering, Technology and Computing (JETCom)*, 3(2).
- Febrianto, A. R., Wulansari, A., & Latipah, L. (2022). Analysis of Helpdesk System Development in A Manufacturing Company Using Design Thinking Approach. *INTI Nusa Mandiri*, 17(1), 24–31.
- Alharkan, I., & Aslam, N. (2019). A Novel Framework for an Intelligent Helpdesk System. *2019 International Conference on Computer and Information Sciences (ICCIS)*, 1–6.

*Halaman ini sengaja dikosongkan*