

ABSTRAK

PT Lestari Banten Energi merupakan Perusahaan Pembangkit Listrik Tenaga Uap (PLTU) yang memiliki kapasitas 660 MW. Perusahaan ini berdiri di Banten dan sudah beroperasi sejak tahun 2017. Posisi *Technician III – IT* adalah salah satu dari banyaknya posisi yang ada di PT Lestari Banten Energi. Posisi *Technician III – IT* memiliki tanggung jawab untuk merawat dan menyelesaikan masalah yang terjadi pada perangkat teknologi informasi yang terdapat di perusahaan. Jika terjadi masalah pada perangkat perusahaan, maka pegawai melakukan pelaporan kepada *Technician III – IT* untuk segera diatasi. Namun untuk melakukan pelaporan tersebut masih dilakukan secara manual menggunakan telepon kabel atau bertatap muka secara langsung. Sedangkan pegawai pada posisi *Technician III – IT* tidak selalu berada dalam ruangnya untuk menerima pelaporan dari *IT Support*. Hal ini dapat menyebabkan pelaporan yang diajukan tidak tersampaikan dengan baik.

Aplikasi pelaporan masalah secara *online* dapat menjadi solusi untuk mempercepat pelaporan kendala dan membantu pegawai pada posisi *Technician III – IT* dalam mengatasi masalah mengenai IT yang terjadi di PT Lestari Banten Energi. Berdasarkan masalah tersebut, maka dirancanglah sebuah aplikasi *help desk ticketing* dengan memperhatikan *user interface* sebagai tampilan awal yang berinteraksi antara aplikasi dengan pengguna. Metode yang digunakan dalam perancangan *user interface* aplikasi *help desk ticketing* pada PT. Lestari Banten Energi adalah *User-Centered Design* (UCD). Dalam tahapan UCD akan melibatkan penggunaanya dalam setiap tahap desain hingga evaluasi produk secara iteratif. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini yaitu sebuah solusi desain untuk aplikasi *help desk ticketing* PT Lestari Banten Energi yang dapat diterima oleh pengguna dengan hasil skor SUS sebesar 77,3.

Kata kunci: *User Interface, Help Desk Ticketing System, User-Centered Design, PT Lestari Banten Energi*