

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS .....	ii
ABSTRAK .....	iii
ABSTRACT .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR GAMBAR DAN ILUSTRASI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
I.1 Latar Belakang .....	1
I.2 Rumusan Masalah .....	5
I.3 Tujuan .....	5
I.4 Manfaat Penelitian .....	5
I.5 Batasan Masalah .....	5
I.6 Sistematika Penulisan .....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	8
II.1 <i>Help Desk</i> .....	8
II.1.1 <i>Help Desk Ticketing</i> .....	11
II.1.2 Kelebihan <i>Help Desk</i> .....	12
II.1.3 Fungsionalitas <i>Help desk</i> .....	13
II.2 <i>User Interface</i> .....	13
II.3 <i>User-Centered Design</i> .....	15
II.4 Mental Model .....	17
II.5 Persona .....	18
II.6 <i>Hierarchical Task Analysis</i> .....	20
II.7 <i>Usability Testing</i> .....	20
II.8 <i>System Usability Scale (SUS)</i> .....	21
II.9 Adobe XD .....	23
II.10 Adobe <i>Illustrator</i> .....	23
II.11 <i>State of The Art</i> .....	24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....	25
III.1 Model Konseptual .....	25
III.2 Sistematika Pemecahan Masalah .....	26
III.2.1 Tahap Identifikasi .....	27
III.2.2 Tahap Perancangan <i>User Interface</i> .....	28
III.2.3 Evaluasi Desain .....	29
III.3 Tahap Kesimpulan dan Saran .....	29
BAB IV ANALISIS DAN PERANCANGAN .....	30
IV.1 Mengidentifikasi Target Pengguna dan Persona .....	30
IV.2 Menentukan Kebutuhan Pengguna .....	34

IV.2.1 Menentukan Kebutuhan Persona.....	34
IV.2.2 Perancangan Model Mental.....	35
IV.2.3 Analisis <i>Task User</i> .....	37
IV.2.4 Model Skenario .....	41
<b>BAB V IMPLIMENTASI DAN PENGUJIAN .....</b>	<b>44</b>
V.1 Solusi Desain Produk .....	44
V.1.1 Perancangan <i>Wireframe</i> .....	44
V.1.2 Perancangan <i>User Interface</i> Aplikasi.....	50
V.2 Evaluasi Desain.....	60
V.2.1 Pengujian SUS.....	60
V.2.2 Analisis Hasil Pengujian.....	61
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>64</b>
VI.1 Kesimpulan.....	64
VI.2 Saran.....	64
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>65</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>68</b>