

TUGAS AKHIR KARYA NYATA
PERANCANGAN UI/UX *TICKETING SYSTEM COMMUNICATION*
SEBAGAI MEDIA KOMUNIKASI PROYEK LINTAS DEPARTEMEN
PADA PT BUMITAMA GUNAJAYA AGRO



KARYA NYATA

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan dalam Program Studi Hubungan Masyarakat dan Komunikasi Digital

ANANDA HANDAYANI

1408520027

PROGRAM STUDI HUBUNGAN MASYARAKAT DAN KOMUNIKASI DIGITAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2024

HALAMAN ORISINALITAS



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

PROGRAM STUDI HUBUNGAN MASYARAKAT DAN KOMUNIKASI DIGITAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

Dengan ini peneliti menyatakan bahwa Tugas Akhir Karya Nyata dengan judul Perancangan UI/UX *Ticketing System Communication* Sebagai Media Komunikasi Proyek Lintas Departemen Pada PT Bumitama Gunajaya Agro adalah benar-benar hasil karya pribadi dan telah mengikuti aturan sebagaimana yang tertera pada pedoman penulisan karya nyata. Apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam Tugas Akhir Karya Nyata ini maka peneliti sanggup untuk menerima dan menjalankan sanksi yang telah ditentukan.

Jakarta, 13 Mei 2024



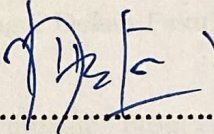

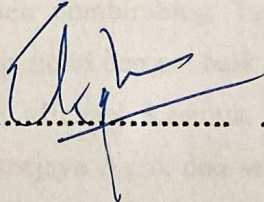
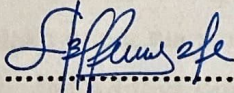
Ananda Handayani

NIM 1408520027

**LEMBAR PENGESAHAN HASIL PENELITIAN
TUGAS AKHIR KARYA ILMIAH**

Dekan Fakultas Ilmu Sosial
Universitas Negeri Jakarta



No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>Wina Puspita Sari, M.Si</u> NIP. 197709102008122002 Ketua Sidang		26 Mei 2024
2.	<u>Anggun Nadia Fatimah, M.Si</u> NIP. 199002212022032007 Penguji Ahli		24 Mei 2024
3.	<u>Dr. Eko Nugroho, M.Si</u> NIDN. 8895090018 Sekretaris Sidang		26 Mei 2024
4.	<u>Abdul Kholik, M.I.Kom</u> NIP. 199108252023211022 Pembimbing		27 Mei 2024



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Ananda Handayani
NIM : 1408520027
Fakultas/Prodi : Fakultas Ilmu Sosial / Humas dan Komunikasi Digital
Alamat email : anandahndynn@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi Tesis Disertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :
Perancangan UI/UX Ticketing System Communication Sebagai Media Komunikasi Proyek
Lintas Departemen Pada PT Bumitama Gunajaya Agro

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 30 Mei 2024
Penulis

Ananda Handayani

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan atas kehadiran Allah SWT, atas berkat rahmat dan karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan Tugas Akhir Karya Nyata yang berjudul "Perancangan UI/UX *Ticketing System Communication* Sebagai Media Komunikasi Proyek Lintas Departemen Pada PT Bumitama Gunajaya Agro" dengan baik dan sesuai pada waktu yang telah ditentukan.

Tugas Akhir Karya Nyata ini adalah salah satu syarat yang ditujukan untuk meraih gelar Sarjana Terapan di Universitas Negeri Jakarta, Fakultas Ilmu Sosial, Program Studi D-IV Hubungan Masyarakat dan Komunikasi Digital. Dalam menyelesaikan laporan ini, penulis menyadari bahwa laporan ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Komarudin, M.Si, selaku Rektor Universitas Negeri Jakarta
2. Firdaus Wajdi, S.Th.I., MA., Ph.D, sebagai Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Jakarta
3. Asep Soegiarto, M.Si, sebagai Koordinator Program Studi D-IV Hubungan Masyarakat dan Komunikasi Digital, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Jakarta
4. Seluruh Dosen Program Studi D-IV Hubungan Masyarakat dan Komunikasi Digital, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Jakarta
5. Abdul Kholik, M.I.Kom, sebagai dosen pembimbing Tugas Akhir Karya Nyata Semester 120 yang selalu membimbing peneliti dengan baik.
6. Astrid Novianti, Iva Nurul Syifa, dan Michael Kesuma, selaku pembimbing dan mentor peneliti pada PT Bumitama Gunajaya Agro, dan seluruh karyawan PT BGA yang telah banyak membantu peneliti dalam segala kegiatan peneliti
7. Merry Komariah dan Agus Didit, selaku orang tua peneliti, eyang Yayah dan Umar, selaku eyang putri dan kakung peneliti, dan Adithya selaku kakak peneliti, yang selalu mendukung dan mendoakan peneliti dalam segala kegiatan peneliti
8. Mahendra Satya, selaku mentor peneliti dalam segala kegiatan peneliti yang selalu memberikan motivasi peneliti
9. Seluruh teman-teman peneliti teman SMP, SMA, kuliah dan teman-teman seperjuangan magang Pemkot Bogor, Kemenhub, WIMA, BGA, dan Virus Media yang selalu mendukung dan menemani peneliti

Ananda Handayani (1408520027), Perancangan UI/UX *Ticketing System Communication* Sebagai Media Komunikasi Proyek Lintas Departemen Pada PT Bumitama Gunajaya Agro, Tugas Akhir Karya Nyata, 2024 ; 56 halaman ; 4 lampiran ; 5 buku, 11 jurnal

ABSTRAK

Komunikasi yang efektif menjadi kunci utama dalam mencapai tujuan organisasi, terutama di era digitalisasi teknologi saat ini. PT Bumitama Gunajaya Agro (PT BGA) menyadari pentingnya komunikasi yang terstruktur dan terkontrol untuk mendukung koordinasi antar departemen dalam pelaksanaan proyek. Perancangan *ticketing system communication* ini bertujuan sebagai media terpusat dalam koordinasi pelaksanaan proyek lintas departemen di PT BGA.

Tahapan proses perancangan UI/UX dengan pendekatan *Participatory Action Research* dengan metode spiral yang meliputi, diantaranya ; perencanaan (planning), aksi dan observasi (act and observe), refleksi diri atau evaluasi pengguna (self-reflect), dan revisi (*revised plan*).

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan wawancara mendalam, observasi, dan uji dokumentasi. Adapun yang menjadi informan kunci atau *key informan* adalah *department head corporate communication and investor relations* dan 3 informan pendukung dua orang staf departemen *corporate communication and investor relations* dan satu orang *specialist grup departemen Sustainability and CSR*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi dalam koordinasi di PT BGA belum berjalan dengan dengan lancar, terstruktur, dan terdokumentasi, sehingga menghambat kolaborasi antar departemen. Sistem UI/UX dalam *ticketing system communication* dirancang untuk dapat membantu mengatasi hambatan tersebut dengan menyediakan media interaksi antar manusia melalui perangkat komputer yang efisien, efektif, dan produktif.

keyword : Komunikasi organisasi, *Ticketing System Communication*, UI/UX

Ananda Handayani (1408520027), UI/UX Ticketing System Communication Design as a Media Communication for Cross-Department Projects at PT Bumitama Gunajaya Agro, Real Work Final Project, 2024; 56 pages; 4 attachments ; 5 books, 11 journals

ABSTRACT

Effective communication is the main key in achieving organizational goals, especially in the current era of technological digitalization. PT Bumitama Gunajaya Agro (PT BGA) realizes the importance of structured and controlled communication to support coordination between departments in project implementation. The design of this ticketing communication system aims to be a centralized medium for coordinating cross-departmental project implementation at PT BGA.

Stages of the UI/UX design process using a Participatory Action Research approach with a spiral method which includes, including; planning, action and observation, self-reflection or user evaluation, and revision.

Data collection techniques in this research used in-depth interviews, observation, and documentation tests. The key informants are the corporate communications and investor relations department head and 3 supporting informants, two staff from the corporate communications and investor relations department and one group specialist from the Sustainability and CSR department.

The research results show that communication in coordination at PT BGA has not been running smoothly, structured and documented, thus hampering collaboration between departments. The UI/UX system in the ticketing communication system is designed to help overcome these obstacles by providing a medium for interaction between humans through computer devices that is efficient, effective and productive.

Keywords: Organizational communication, Communication Ticketing System, UI/UX

DAFTAR ISI

HALAMAN ORISINALITAS.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar Belakang Masalah.....	1
I.2 Perumusan Masalah.....	2
I.3 Batasan Masalah.....	2
I.4 Tujuan Penelitian.....	3
I.5 Manfaat Penelitian.....	3
BAB II KERANGKA PEMIKIRAN.....	4
II.1 Deskripsi Konseptual.....	4
II.2 Penelitian yang Relevan.....	6
III. 3 Keterkaitan Konsep.....	8
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	10
III.1 Pendekatan dan Metode Penelitian.....	10
III. 3 Subyek Penelitian.....	11
III. 4 Teknik Pengumpulan Data.....	12
III. 4. 1 Uji Dokumentasi.....	12
III. 4. 2 Observasi.....	14
III. 4. 3 Wawancara.....	14
III. 5 Teknik Analisis Data.....	14
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	16
IV. 1. Gambaran Umum.....	16
IV. 1. 1. Profil Bumitama Gunajaya Agro.....	16
IV. 1. 2. Profil Corporate Communication and Investor Relations.....	16
IV. 2 Hasil Analisis Perencanaan.....	16
IV. 2. 1 Analisis Kebutuhan Peran atau Role pada Sistem.....	17
IV. 2. 2 Analisis Pembuatan Diagram Alir Sistem (Flowchart).....	18
IV. 3 Pembahasan Aksi dan Observasi Hasil Desain.....	21
IV. 3. 1 Proses Desain User Interface (UI).....	21
IV. 3. 1. 1 Pembuatan Desain Wireframe.....	21
IV. 3. 1. 2 Pembuatan Desain Mockup High Fidelity.....	22

IV. 4. Membangun Prototype User Experience (UX).....	27
IV. 4. 1 Pembuatan elemen desain.....	27
IV. 4. 2 Membangun flow sistem.....	28
IV. 5 Refleksi Evaluasi Pengguna atau User Evaluation.....	29
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	30
V. 1. Simpulan.....	30
V. 2. Saran.....	30
DAFTAR PUSTAKA.....	32
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	34

