

## LAPORAN KERJA PRAKTIK

### PENGEMBANGAN CUSTOMER EXPERIENCE PADA PLATFORM INTEGRASI MANAGEMENT SYSTEM SEBAGAI PRODUK PROXSIS CONSULTING

Deni Alfarouqi  
NIM 2255301039

Pembimbing

Mardhiah Fadli S.T., M.T.

PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA

POLITEKNIK CALTEX RIAU

2025

# LAPORAN KERJA PRAKTIK

## PENGEMBANGAN CUSTOMER EXPERIENCE PADA PLATFORM INTEGRASI ENTERPRISE MANAGEMENT SYSTEM SEBAGAI PRODUK PROXSIS CONSULTING

***Politeknik Caltex Riau***



Disusun oleh:  
Deni Alfaruqi  
NIM 2255301039

PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA

POLITEKNIK CALTEX RIAU

PEKANBARU

2025

## LEMBAR PENGESAHAN I

### LAPORAN KERJA PRAKTEK DI PT MALAKA INCORPORA TEKNOLOGI

“PENGEMBANGAN CUSTOMER EXPERIENCE PADA  
PLATFORM INTEGRASI ENTERPRISE MANAGEMENT  
SYSTEM SEBAGAI PRODUK PROXSIS CONSULTING”



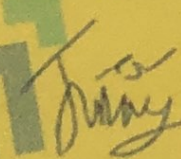
Deni Alfarouqi  
NIM 2255301039

Diajukan sebagai salah satu persyaratan kelulusan Mata Kuliah  
Kerja Praktik di Politeknik Caltex Riau

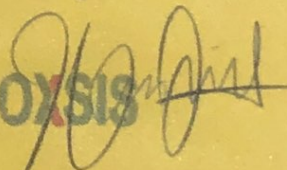
Jakarta, 28 November 2025

Disetujui oleh:

Pembimbing Instansi

  
JM Ihza Mahendra, S.Pd.

Pimpinan Instansi

  
Ifan Irsyad Arrahmi, B.Eng.

## LEMBAR PENGESAHAN II

### LAPORAN KERJA PRAKTEK DI PT MALAKA INCORPORA TEKNOLOGI

**“PENGEMBANGAN CUSTOMER EXPERIENCE PADA  
PLATFORM INTEGRASI ENTERPRISE MANAGEMENT  
SYSTEM SEBAGAI PRODUK PROXSIS CONSULTING”**

**Disusun oleh:**

**Deni Alfarouqi**

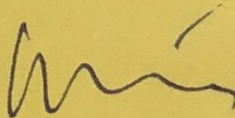
**NIM 2255301039**

Diajukan sebagai salah satu persyaratan kelulusan Mata Kuliah  
Kerja Praktik di Politeknik Caltex Riau

Pekanbaru, 28 November 2025

**Disetujui oleh:**

**Pembimbing**



**Mardhiah Fadli S.T., M.T.**

**NIP 078306**

**Mengetahui**

**Ketua Program Studi Teknik Informatika**



**Meilany Dewi S.T., M.T.**

**NIP 048009**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis sampaikan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat beserta karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan kegiatan kerja praktik (KP) dan juga dapat menyelesaikan laporan KP yang merupakan salah satu syarat kelulusan mata kuliah kerja praktik yang ada pada semester 6 Program Studi D4 Teknik Informatika Politeknik Caltex Riau.

Laporan kerja praktik ini ditulis dan diselesaikan berdasarkan kegiatan kerja praktik yang dilaksanakan pada tanggal 28 Juli 2025 hingga 28 November 2025 di PT Malaka Incorpora Teknologi. Selama pelaksanaan kerja praktik dan penulisan laporan ini, penulis mendapatkan banyak bimbingan dan arahan dari berbagai pihak sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan ini yang berjudul “Pengembangan Customer Experience pada Platform Integrasi Enterprise Management System sebagai produk Proxisis Consulting”. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar besarnya kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kesehatan, kemudahan, hingga dapat menyelesaikan laporan kerja praktik ini.
2. Keluarga selalu memberikan do’a dan dukungan agar dapat menyelesaikan laporan kerja praktik.
3. Ibu Meilany Dewi, S.T., M.T. selaku Ketua Program Studi Teknik Informatika.
4. Bapak Memen Akbar, S.Si, M.T. selaku dosen wali TI C generasi 22 dan sebagai koordinator kerja praktik yang selalu memberikan arahan dan motivasi.
5. Ibu Mardhiah Fadli S.T., M.T. selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dengan baik.

6. Bapak JM Ihza Mahendra selaku pembimbing KP yang telah membantu memberikan dukungan, saran, nasehat, ilmu, pengalaman agar dapat menyelesaikan kerja praktik
7. Rekan - rekan magang yang telah membantu dan memotivasi.

Laporan Kerja Praktik ini disadari masih jauh dari kesempurnaan. Kritik dan saran yang membangun sangat Penulis harapkan untuk kesempurnaan laporan ini menjadi lebih baik dimasa yang akan datang.

Jakarta, 28 November 2025

Deni Alfarouqi

## DAFTAR ISI

|                                                          |      |
|----------------------------------------------------------|------|
| LEMBAR PENGESAHAN I .....                                | i    |
| LEMBAR PENGESAHAN II .....                               | ii   |
| KATA PENGANTAR .....                                     | iii  |
| DAFTAR ISI .....                                         | v    |
| DAFTAR GAMBAR .....                                      | viii |
| DAFTAR TABEL.....                                        | ix   |
| BAB I PENDAHULUAN .....                                  | 1    |
| 1.1    Latar Belakang.....                               | 1    |
| 1.2    Tujuan Kerja Praktik.....                         | 3    |
| 1.3    Manfaat Kerja Praktik .....                       | 4    |
| 1.3.1 Bagi Mahasiswa.....                                | 4    |
| 14.1.1 Bagi Instansi.....                                | 4    |
| 1.4    Waktu dan Tempat Pelaksanaan.....                 | 5    |
| 1.5    Sistematika Penulisan.....                        | 5    |
| BAB II PROFIL PERUSAHAAN.....                            | 7    |
| 2.1    Sejarah PT Malaka Incorpora Teknologi .....       | 7    |
| 2.2    Visi dan Misi PT Malaka Incorpora Teknologi.....  | 8    |
| 2.2.1 Visi.....                                          | 8    |
| 2.2.2 Misi .....                                         | 8    |
| 2.3    Struktur Organisasi .....                         | 9    |
| 2.4    Ruang Lingkup PT Malaka Incorpora Teknologi ..... | 9    |
| 2.5    Lokasi Instansi.....                              | 11   |
| BAB III LANDASAN TEORI .....                             | 13   |

|                        |                                                                   |    |
|------------------------|-------------------------------------------------------------------|----|
| 3.1                    | <i>Customer Experience (CX) pada Produk Enterprise</i>            | 13 |
| 3.2                    | <i>UX/UI pada Aplikasi Enterprise.....</i>                        | 13 |
| 3.3                    | <i>Integrasi Sistem dan Enterprise Management .....</i>           | 14 |
| 3.4                    | <i>ESG–GRC dan Tata Kelola Berkelanjutan.....</i>                 | 14 |
| BAB IV PEMBAHASAN..... |                                                                   | 15 |
| 4.1                    | Rincian Pembagian Tugas Tim Kerja Praktik.....                    | 15 |
| 4.2                    | Kegiatan Kerja Praktik.....                                       | 15 |
| 4.3                    | Alur Kerja UI/UX Selama Kerja Praktik .....                       | 18 |
| 4.4                    | Analisa Kebutuhan Sistem .....                                    | 20 |
| 4.4.1                  | Gambaran Umum Proyek Pengembangan Customer Experience .....       | 20 |
| 4.4.2                  | Identifikasi Kebutuhan Pengguna.....                              | 21 |
| 4.4.3                  | Identifikasi Permasalahan pada Platform Eksisting ..              | 22 |
| 4.5                    | Perancangan Solusi .....                                          | 23 |
| 4.5.1                  | Pemetaan Customer Journey dan Proses Bisnis.....                  | 23 |
| 4.5.2                  | Perancangan Struktur Navigasi dan Hirarki L0–L3 ..                | 24 |
| 4.5.3                  | Perancangan Antarmuka Pengguna (UI/UX).....                       | 25 |
| 4.5.4                  | Penyusunan Mini Design System Menggunakan Komponen shadcn/ui..... | 27 |
| 4.6                    | Implementasi dan Kolaborasi.....                                  | 29 |
| 4.6.1                  | Implementasi Rancangan pada Platform.....                         | 29 |
| 4.6.2                  | Kolaborasi dengan Tim Infrastruktur dan AI.....                   | 29 |
| 4.7                    | Hasil dan Evaluasi.....                                           | 30 |
| 4.7.1                  | Hasil Penerapan Rancangan .....                                   | 30 |
| 4.7.2                  | Evaluasi Kelebihan dan Keterbatasan.....                          | 30 |

|                                                                                   |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----|
| 4.7.3 Kondisi Proses Penggunaan Platform Sebelum dan Sesudah Pengembangan CX..... | 30 |
| BAB V PENUTUP .....                                                               | 32 |
| 5.1 Kesimpulan.....                                                               | 32 |
| 5.2 Saran.....                                                                    | 33 |
| DAFTAR PUSTAKA .....                                                              | 34 |
| Lampiran 1 Logbook Bimbingan Instansi .....                                       | 35 |
| Lampiran 2 Dokumentasi.....                                                       | 53 |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                                                                                     |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 2.1 Struktur Organisasi .....                                                                                | 9  |
| Gambar 2.2 Lokasi PT Malaka Incorpora Teknologi.....                                                                | 12 |
| Gambar 4.1 Flowchart Alur Kerja UI/UX Selama Kerja Praktik                                                          | 19 |
| Gambar 4.3 Tampilan Awal Platform Integrasi Enterprise<br>Management System.....                                    | 21 |
| Gambar 4.4 Identifikasi Peran dan Kebutuhan Pengguna .....                                                          | 22 |
| Gambar 4.5 Rancangan Antarmuka Halaman Manajemen Struktur<br>Organisasi.....                                        | 23 |
| Gambar 4.6 Customer Journey Penggunaan Platform .....                                                               | 24 |
| Gambar 4.7 Tree Diagram Struktur Navigasi dan Hirarki L0–L3<br>Platform Integrasi Enterprise Management System..... | 25 |
| Gambar 4.8 Wireframe Halaman Manajemen Data Platform<br>Integrasi Enterprise Management System .....                | 26 |
| Gambar 4.9 Desain High-Fidelity Antarmuka Pengguna Platform<br>Integrasi Enterprise Management System .....         | 27 |
| Gambar 4.10 Componen Accordion.....                                                                                 | 28 |
| Gambar 4.11 Componen Navbar.....                                                                                    | 28 |
| Gambar 4.12 Componen Button.....                                                                                    | 28 |
| Gambar 4.13 Implementasi Desain pada Platform.....                                                                  | 29 |

## DAFTAR TABEL

|                                        |    |
|----------------------------------------|----|
| Tabel 4.1 Kegiatan Kerja Praktik ..... | 16 |
|----------------------------------------|----|

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Transformasi digital di lingkungan perusahaan mendorong organisasi untuk menggabungkan berbagai proses bisnis ke dalam satu sistem yang terpadu. Tujuannya adalah agar pengambilan keputusan lebih cepat, akurat, dan efisien. Fungsi seperti tata kelola perusahaan, manajemen risiko, kepatuhan, keberlanjutan, serta keberlangsungan bisnis kini tidak bisa lagi dikelola secara terpisah karena data dan proses yang terpisah menyebabkan tugas yang berulang, informasi yang tidak konsisten, dan perubahan regulasi atau kebutuhan pasar yang lebih lama ditangani. Kondisi ini mendorong banyak organisasi untuk menggunakan sistem Enterprise Management System (EMS) yang terintegrasi sebagai dasar operasional dan tata kelola mereka.

Sebagai penyedia layanan konsultasi dan transformasi digital, Proxis Consulting melalui PT Malaka Incorpora Teknologi membuat Platform Integrasi untuk Enterprise Management System yang menggunakan arsitektur multi-workspace. Platform ini dirancang untuk menyatukan berbagai aspek penting seperti Environmental, Social, Governance (ESG), Governance, Risk, Compliance (GRC), Health, Safety, Environment (HSE), dan Business Continuity Management System (BCMS) dalam satu sistem digital yang terstruktur. Setiap workspace (L0) dibuat dari domain (L1) yang bisa digunakan ulang, seperti Company, Setting, Risk, Business, Environment, Social, dan Governance. Dengan begitu, organisasi bisa mengelola data perusahaan, konfigurasi sistem, dan proses tata kelola secara modular, tetapi tetap terhubung dengan satu sistem.

Meskipun secara fungsional platform EMS lama sudah mendukung alur dasar seperti login, memilih workspace, dan mengelola data melalui berbagai modul, pengalaman pengguna tetap masih ada kekurangannya. Sistem lama dibangun menggunakan kombinasi Laravel 8 dan React, di mana setiap modul berkembang sendiri. Akibatnya, tata navigasi, struktur halaman, serta tampilan komponen tidak konsisten. Pengguna sering bingung ketika beralih antar modul karena menu tidak seragam, istilah berbeda, dan tampilan tabel atau form yang berubah-ubah. Ini menyebabkan waktu untuk menyelesaikan tugas lebih lama, meningkatkan ketergantungan pada panduan manual atau bantuan tim, serta berpotensi menurunkan kepercayaan dan adopsi pengguna terhadap sistem.

Selain permasalahan tampilan antarmuka yang belum konsisten, platform Integrasi Enterprise Management System juga menghadapi kendala dari sisi pengalaman pengguna dalam mendukung proses kerja enterprise yang kompleks. Pengguna sering kali membutuhkan waktu lebih lama untuk memahami alur penggunaan sistem, terutama ketika berpindah antar workspace dengan struktur dan pola navigasi yang berbeda. Kondisi ini tidak hanya memengaruhi efisiensi kerja, tetapi juga meningkatkan ketergantungan pengguna terhadap panduan manual dan pendampingan teknis. Oleh karena itu, pengembangan customer experience diperlukan agar sistem tidak hanya berfungsi secara teknis, tetapi juga mampu mendukung proses bisnis secara lebih efektif, mudah dipahami, dan siap digunakan oleh berbagai peran pengguna dalam jangka panjang.

## 1.2 Tujuan Kerja Praktik

Adapun tujuan dari pelaksanaan kerja praktik adalah sebagai berikut:

- a. Memenuhi syarat kelulusan mata kuliah Kerja Praktik di Politeknik Caltex Riau.
- b. Mengenali masalah yang terjadi dalam pengalaman pengguna saat menggunakan antarmuka Platform Integrasi Enterprise Management System, khususnya dalam hal navigasi di berbagai workspace (L0), domain (L1), dan fitur (L2).
- c. Membuat peta perjalanan pengguna dan alur tugas utama sebagai dasar dalam merancang perbaikan pengalaman pengguna (CX) pada workspace umum dan workspace kandidat seperti ESG/GRC/HSE/BCMS.
- d. Merancang dan mencatat struktur informasi serta desain antarmuka yang konsisten, modern, dan mudah digunakan, dengan menerapkan prinsip-prinsip design system yang dapat digunakan di semua workspace.
- e. Bekerja sama dengan tim pengembang (full-stack) dan engineer integrasi AI untuk memastikan desain UI/UX sesuai dengan arsitektur teknis dan kebutuhan bisnis dari Proxisis Consulting.
- f. Membuat rekomendasi serta artefak desain (wireframe, desain high-fidelity, dan panduan komponen) yang bisa digunakan sebagai acuan dalam implementasi selanjutnya untuk meningkatkan penggunaan dan efektivitas platform.

## 1.3 Manfaat Kerja Praktik

### 1.3.1 Bagi Mahasiswa

- a. Meningkatkan pemahaman dan pengalaman langsung dalam menerapkan konsep Customer Experience dan User Experience saat mengembangkan Platform Integrasi Enterprise Management System berdasarkan arsitektur multi-workspace.
- b. Memperkuat keterampilan teknis seperti menganalisis UX, memetakan perjalanan pengguna, merancang struktur navigasi dari tingkat L0 hingga L3, serta membuat wireframe dan desain high-fidelity yang siap digunakan. Rephrase.
- c. Mengembangkan kemampuan soft skill seperti berkomunikasi dengan pihak terkait, bekerja sama dengan tim lintas fungsi (desainer, developer full-stack, engineer AI), mengelola waktu, serta menyelesaikan masalah secara terstruktur.
- d. Menyediakan pengalaman kerja yang nyata di lingkungan profesional, sehingga mahasiswa lebih siap menghadapi dunia kerja, khususnya di bidang UI/UX dan pengembangan produk digital enterprise.

### 14.1.1 Bagi Instansi

- a. Membantu Proxisis Consulting meningkatkan kualitas pengalaman pengguna pada Platform Integrasi Enterprise Management System dengan menyajikan temuan masalah UX serta saran perbaikan yang relevan.
- b. Menyediakan berbagai artefak desain seperti customer journey, information architecture, wireframe, desain high-fidelity, serta mini design system yang bisa

digunakan sebagai panduan pengembangan lebih lanjut oleh tim internal.

- c. Mendukung percepatan pembuatan workspace khusus seperti ESG, GRC, HSE, dan BCMS karena antarmuka dan pola navigasi intinya telah dirancang dengan lebih konsisten dan dapat digunakan kembali di berbagai domain.

## **1.4 Waktu dan Tempat Pelaksanaan**

Adapun waktu dan tempat pelaksanaan kerja praktik yang telah dilakukan pada :

Tanggal : 28 Juli 2025 – 28 November 2025

Waktu Kerja : Senin – Jum'at pukul 08.00 – 17.00 WIB

Tempat : PT Malaka Incorpora Teknologi

Bidang Kerja : *CX Engineer*

Alamat : Jl. Kuningan Mulia Kav. 9C, Setiabudi, Jakarta Selatan, Prov. DKI Jakarta.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan laporan kerja praktik ini secara keseluruhan terdiri dari lima bab. Adapun pokok pembahasan dari masing-masing bab tersebut secara garis besar sebagai berikut.

### **BAB I. PENDAHULUAN**

Berisi latar belakang kerja praktik, tujuan kerja praktik, manfaat kerja praktik, waktu dan tempat pelaksanaan kerja praktik, dan sistematika penulisan.

## **BAB II. PROFIL PERUSAHAAN**

Bab ini berisi gambaran umum mengenai institusi tempat kerja praktik, visi misi, struktur organisasi, dan unit kerja PT Malaka Incorpora Teknologi.

## **BAB III. LANDASAN TEORI**

Bab ini berisi penjelasan berupa teori-teori yang mendukung dalam penyusunan dan pembahasan laporan kerja praktik ini.

## **BAB IV. PEMBAHASAN**

Bab ini berisi tentang informasi mengenai kegiatan yang dilakukan selama masa kerja praktik dan proyek yang telah dikerjakan yang kemudian diangkat menjadi judul untuk laporan kerja praktik ini.

## **BAB V. PENUTUP**

Bab ini memuat kesimpulan yang berupa rangkuman dari pelaksanaan maupun penulisan laporan serta saran-saran yang relevan berkaitan dengan hal yang sudah dituliskan dalam laporan kerja praktik.