

ABSTRAK

Asuransi merupakan lembaga keuangan bukan bank yang melaksanakan perjanjian antara penanggung dan tertanggung untuk memberikan perlindungan atau proteksi yang diderita tertanggung atas kerugian keuangan yang timbul dari peristiwa yang tidak terduga dan tidak pasti. Seringkali pihak Asuransi mendapatkan konsumen berbagai kalangan, asuransi memiliki seorang *agent* yang berperan dalam memasarkan produk asuransi yang dimiliki perusahaan. Permasalahan yang *agent* asuransi alami ialah kerap kali kesulitan dalam membuat tiket pelaporan masalah. Penanganan masalah di perusahaan asuransi manulife masih belum bisa membantu secara optimal, terbukti dari penggunaan aplikasi MiCalls yang tidak dapat mengakomodir sehingga menggunakan *notepad* dan *microsoft excel*. Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini membuat sebuah aplikasi bernama MiDesk berbasis website untuk membantu permasalahan yang dihadapi oleh konsumen. Aplikasi ini menggunakan metode UCD, metode ini berpusat kepada pengguna sehingga semua proses ini menghasilkan produk yang sesuai kebutuhan pengguna. Hasil yang dicapai menggunakan metode UCD ini adalah aplikasi *Helpdesk* berbasis Web. Hasil penelitian ini yaitu aplikasi MiDesk berbasis website yang dapat digunakan oleh tim *agent IT Helpdesk Manulife*.

Kata Kunci: Aplikasi, Asuransi, Helpdesk, Web, Agent