

LAPORAN KERJA PRAKTIK

**PERANCANGAN APLIKASI IT HELPDESK TICKETING
SYSTEM MENGGUNAKAN MICROSOFT POWER
PLATFORM DI MANULIFE INDONESIA**



BAGAS RIZAL NUR AKBAR

18102152

PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA

FAKULTAS INFORMATIKA

INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM PURWOKERTO

2022

LAPORAN KERJA PRAKTIK

PERANCANGAN APLIKASI IT HELPDESK TICKETING
SYSTEM MENGGUNAKAN MICROSOFT POWER
PLATFORM DI MANULIFE INDONESIA



**Laporan Kerja Praktik disusun guna memenuhi syarat kewajiban
Kerja Praktik**

BAGAS RIZAL NUR AKBAR

18102152

PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS INFORMATIKA
INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM PURWOKERTO

2022

LAPORAN KERJA PRAKTIK

PERANCANGAN APLIKASI IT HELPDESK TICKETING SYSTEM MENGGUNAKAN MICROSOFT POWER PLATFORM DI MANULIFE INDONESIA

Dipersiapkan dan disusun oleh:
BAGAS RIZAL NUR AKBAR

18102152

Telah dipresentasikan pada Jumat, 15 Januari 2021

Mengetahui,

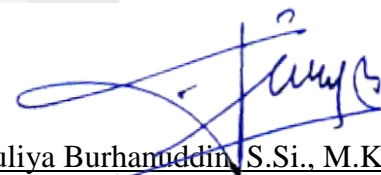
Ketua Program Studi,

Pembimbing KP,


APPROV
Amalia Beladina Arifa at 09:21

Amalia Beladina Arifa, S.Pd., M.Cs.

NIK. 20920001



Auliya Burhanuddin, S.Si., M.Kom

NIDN. 0630058202

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadiran Allah SWT, karena rahmat dan hidayat-nya penulis dapat menyelesaikan Laporan Kerja Praktik yang dilaksanakan di PT. Manulife Indonesia, Jakarta Selatan pada tanggal 01 September sampai dengan 01 November 2021. Kerja Praktik yang telah penulis laksanakan dapat berjalan dengan lancar dan sesuai harapan. Izinkan penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Allah SWT yang telah melimpahkan rezeki, serta hidayah-Nya.
2. Bapak Arfianto selaku Rektor Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
3. Bapak Auliya Burhanuddin, S.Si., M.Kom selaku Dekan Fakultas Informatika dan selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan kepada penulis sehingga laporan Kerja Praktik dapat diselesaikan dengan baik.
4. Ibu Amalia Belladina Arifa S.Kom, M.Cs selaku kepala Program Studi S1 Teknik Informatika Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
5. Bapak Jony Lee dan Bapak Adi Wijaya Sutanto selaku pembimbing lapangan yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan tugas Kerja Praktik di PT. Manulife Indonesia, Jakarta Selatan.

Penyusunan laporan Kerja Praktik, penulis menyadari bahwa masih banyak kekeliruan yang jauh dari kata sempurna, sehingga saran dan kritik dari pembaca sangat diharapkan untuk kesempurnaan laporan ini. Penulis berharap laporan ini dapat memberikan manfaat dan wawasan bagi pembaca.

Purwokerto, 20 Desember 2021

Bagas Rizal Nur Akbar

ABSTRAK

PERANCANGAN APLIKASI IT HELPDESK TICKETING SYSTEM MENGUNAKAN MICROSOFT POWER PLATFORM DI MANULIFE INDONESIA

Oleh :

Bagas Rizal Nur Akbar

181012152

IT Helpdesk merupakan sebuah unit layanan yang bertugas membantu mengatasi permasalahan terkait penggunaan fasilitas Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dalam suatu organisasi. Helpdesk menyediakan beberapa bentuk layanan dalam menggunakan layanan TIK seperti instalasi, troubleshooting software, service dan maintenance komputer. Proses kerja dari Helpdesk Ticketing yaitu digunakan ketika agen mengalami permasalahan terkait layanan TIK, selanjutnya melaporkannya pada tim Helpdesk yang kemudian akan diinputkan dalam aplikasi IT Helpdesk berupa tiket antrian, yang setelahnya akan dikerjakan permasalahan tersebut oleh tim IT. Tools yang digunakan dalam pembangunan aplikasi ini yaitu menggunakan Microsoft Power Platform (Power Automate, Power Apps, Power BI) dan alat untuk menyimpan data menggunakan Microsoft Sharepoint Lists. Pembangunan aplikasi ini bertujuan untuk membantu mengurangi tingkat Human Error pada tim IT Helpdesk Manulife dalam mengumpulkan data permasalahan teknis dari Agen Perusahaan. Berdasarkan hasil pengujian aplikasi dari tim IT Helpdesk, penggunaan aplikasi terbukti sangat membantu bagi Tim IT Helpdesk Manulife. Kesimpulan yang didapat yaitu mendapat pernyataan dari tim IT Helpdesk bahwa adanya aplikasi ini efektif untuk membantu setiap permasalahan terkait layanan TIK pada perusahaan, dan aplikasi yang dibangun sesuai keinginan dan kategori yang dibutuhkan oleh Tim IT Helpdesk.

Kata Kunci : *IT Helpdesk, Microsoft Power Platform, Ticketing System*

ABSTRACT

DESIGN OF IT HELPDESK TICKETING SYSTEM APPLICATION USING MICROSOFT POWER PLATFORM IN MANULIFE INDONESIA

Author :

Bagas Rizal Nur Akbar

18102152

IT Helpdesk is a service unit tasked with helping to solve problems related to the use of Information and Communication Technology (ICT) facilities within an organization. The Helpdesk provides several forms of services in using ICT services such as installation, software troubleshooting, computer service and maintenance. The work process of Helpdesk Ticketing is used when agents experience problems related to ICT services, then report them to the Helpdesk team which will then be inputted into the IT Helpdesk application in the form of queue tickets, after which the IT team will work on the problem. The tools used in the development of this application are using Microsoft Power Platform (Power Automate, Power Apps, Power BI) and tools for storing data using Microsoft Sharepoint Lists. The development of this application aims to help reduce the level of Human Error on the Manulife IT Helpdesk team in collecting technical problem data from Company Agents. Based on the results of application testing from the IT Helpdesk team, using the application has proven to be very helpful for the Manulife IT Helpdesk Team. The conclusion obtained is that there is a statement from the IT Helpdesk team that this application is effective in helping every problem related to ICT services in the company, and applications are built according to the wishes and categories needed by the IT Helpdesk Team

.Keywords: IT Helpdesk, Microsoft Power Platform, Ticketing System

DAFTAR ISI

LAPORAN KERJA PRAKTIK	i
LAPORAN KERJA PRAKTIK	ii
KATA PENGANTAR	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
ARTI ISTILAH DAN SINGKATAN	xi
BAB I	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan	2
1.3 Ruang Lingkup	3
1.4 Aspek Umum dan Kelembagaan	3
1.5 Metode Penulisan Laporan	6
1.6 Sistematika Penulisan Laporan	6
BAB II	8
1.1 Rancang Bangun	8
2.2 Helpdesk	8
2.3 Ticketing System	9
2.4 Flowchart	9
2.5 Aplikasi	9
2.6 Sharepoint	10
2.7 Power Apps	10
2.8 Power Automate	10
2.9 Power BI	11
BAB III	12
3.1 Pekerjaan/Kegiatan	12
3.3.1 Proyek individu	12
3.3.2 Proyek Tim	12

3.3.3	Aturan-aturan KP	13
3.2	Analisa dan Pembahasan	13
3.2.1	Perancangan Flowchart Aplikasi.....	17
3.2.2	Perancangan Table Relation.....	22
3.2.3	Hasil Aplikasi IT Helpesk.....	23
BAB IV	34
4.1	Kesimpulan.....	34
4.2	Saran.....	34
DAFTAR PUSTAKA	35
LAMPIRAN	36

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo PT. Manulife Indonesia.....	4
Gambar 1.2 Struktur bagan Head of Information Technology	5
Gambar 2.1 Flowchart Aplikasi 1	18
Gambar 3.2 Flowchart Aplikasi 2	19
Gambar 3.3 Flowchart FollowUp Monitoring 1	20
Gambar 3.4 Flowchart FollowUp Monitoring 2	21
Gambar 3.5 Flowchart Report.....	22
Gambar 3.6 Table Relation	23
Gambar 3.7 Splash Screen	24
Gambar 3.8 Halaman Login.....	24
Gambar 3.9 Halaman Register	25
Gambar 3.10 Halaman Utama Aplikasi	26
Gambar 3.11 Halaman Utama Fitur Search	26
Gambar 3.12 Halaman Utama Filter Issues Type	27
Gambar 3.13 Halaman Utama Filter Category	27
Gambar 3.14 Halaman Utama Filter Status	28
Gambar 3.15 Halaman Utama Fitur Ascending.....	28
Gambar 3.16 Halaman Utama Fitur Descending	29
Gambar 3.17 Halaman Utama Semua Fitur	29
Gambar 3.18 Halaman Detail Screen.....	30
Gambar 3.19 Halaman Edit Ticket Screen.....	30
Gambar 3.20 Halaman Create Ticket Screen.....	31
Gambar 3.21 Sharepoint Lists.....	32
Gambar 3.22 Sharepoint Lists Data.	32
Gambar 3.23 Report Power BI.....	33

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Deskripsi kegiatan selama KP.....	13
---	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Keterangan KP	36
Lampiran 2 Biodata Kelompok	37

ARTI ISTILAH DAN SINGKATAN

PT	: Perseroan Terbatas
TIK	: Teknologi Informasi dan Komunikasi
OJK	: Otoritas Jasa Keuangan
KP	: Kerja Praktik
SI	: Sistem Informasi