

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Pada era perkembangan Teknologi Informasi (TI), hampir semua pekerjaan dan aktivitas yang dilakukan dalam organisasi akan selalu berhubungan TI. Perangkat dan layanan yang digunakan meliputi komputer, printer, scanner, layanan internet, maupun Sistem Informasi (SI). Helpdesk merupakan sebuah unit layanan yang bertugas membantu mengatasi permasalahan terkait penggunaan fasilitas Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dalam suatu organisasi. Helpdesk adalah perangkat lunak atau sistem yang membantu pengguna memecahkan masalah mereka melalui satu atau beberapa titik kontak. Kemudian, memungkinkan pengguna untuk memecahkan masalah, melacak masalah mereka, dan mendapatkan bantuan mengenai produk atau layanan. Untuk beberapa organisasi, helpdesk juga berarti departemen yang menawarkan sistem saran atau perbaikan untuk mendukung operasi pengguna. Helpdesk juga bisa disebut sistem manajemen untuk membantu memenuhi kebutuhan pengguna terkait pertanyaan, layanan, dukungan teknis, atau keluhan tentang layanan TI organisasi dengan memanfaatkan sistem yang direkam dengan menyediakan tiket untuk memfasilitasi pelacakan tindakan penyelesaian atau proses perbaikan oleh staf TI [1].

Sistem IT Helpdesk pada PT. Manulife Indonesia sebelumnya yang digunakan hanya email dan telepon, bila agen Manulife sedang mengalami masalah yang berkaitan dengan perangkat IT, pihak user langsung menghubungi divisi IT melalui email atau telepon, dan user sesekali mengalami keluhan apa permasalahannya sudah dikerjakan atau belum dikerjakan, karena pihak IT Helpdesk terkadang lupa memberi informasi ke pihak user apakah keluhan nya sudah dikerjakan atau belum oleh pihak IT. Proses pekerjaan yang dilakukan masih secara manual dimana jika ada masalah yang dilaporkan maka permintaan tersebut akan diberikan kepada tim IT untuk diselesaikan. Banyak masalah yang muncul dimana departemen yang melaporkan gangguan dan kerusakan juga tidak

## Praktik Kerja Lapangan

tahu berapa lama masalah mereka akan ditanganin karena proses antrian pekerjaan tidak terlihat jelas sehingga terkesan lambat.

Berdasarkan permasalahan yang kami dapat teliti dari tim IT Helpdesk. IT Helpdesk sebelumnya sudah memiliki aplikasi bernama MiCalls namun belum kompleks sehingga kami mengembangkan aplikasi serupa namun lebih kompleks dan powerful untuk membantu mengurangi tingkat human error Agent Manulife. Dengan survey dari beberapa penjelasan dari tim IT Helpdesk terkait aplikasi yang belum sempurna, maka dari itu kami mencari solusi dengan pembuatan aplikasi IT Helpdesk dengan sistem manajemen yang sistematis (Ticketing System) untuk membantu IT support dalam menampung kebutuhan pengguna seperti permintaan, pertanyaan, ataupun keluhan tertentu sehingga proses penyelesaiannya lebih mudah dilacak dan tertata. Kemudian menggunakan tools Microsoft Power Platform (Sharepoint List, Power Apps, Power Automate, Power BI). alasan dengan menggunakan Microsoft Power Platform sebagai pendorong inovasi dan peningkatan yang lebih besar di seluruh organisasi dengan meberdayakan unit bisnis sekaligus mempertahankan tingkat pengawasan dan tata kelola pusat yang diperlukan. Selain itu alasan menggunakan Microsoft Power Platform karena terinspirasi dari IKEA yang sudah lebih dulu menerapkan Microsoft Power Platform untuk perusahaan, lalu hasil aplikasi IT Helpdesk kami diberi nama MiDesk yang sudah lebih baik dari versi sebelumnya.

### **1.2 Tujuan**

Tujuan pada penelitian KP ini yaitu:

1. Membantu otomatisasi dan mengurangi tingkat Human Error tim IT Helpdesk Manulife dalam mengumpulkan data permasalahan teknis dari Agent Manulife.
2. Mengembangkan Aplikasi IT Helpdesk dari versi sebelumnya yang lebih kompleks dan powerful.

## Praktik Kerja Lapangan

### 1.3 Ruang Lingkup

Ruang lingkup pelaksanaan KP di PT. Manulife Indonesia. Jl. Jenderal Sudirman Kav45-46, Sampoerna Strategic Square, RT3/RW4, Karet Semanggi, Kecamatan Setiabudi, Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 12930. Bidang minat yang dipilih yaitu bidang *IT Programmer*, sehingga kegiatan difokuskan untuk mengerjakan proyek yang berhubungan dengan *Software*, yaitu membuat aplikasi it helpdesk dengan sistem manajemen yang otomatis dalam bentuk tiket (Ticketing System), dengan menggunakan tools Microsoft 365 (Sharepoint Lists, Power Automate, Power BI, Power Apps).

### 1.4 Aspek Umum dan Kelembagaan

#### 1.4.1 Profil Perusahaan

Didirikan pada tahun 1985, PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia (Manulife Indonesia) merupakan bagian dari Manulife Financial Corporation, grup penyedia layanan keuangan dari Kanada yang beroperasi di Asia, Kanada dan Amerika Serikat. Manulife Indonesia menawarkan beragam, layanan keuangan termasuk asuransi jiwa, asuransi kecelakaan dan kesehatan, layanan investasi dan dana pensiun kepada konsumen individu maupun pelaku usaha di Indonesia. Melalui jaringan dengan jumlah hampir mencapai 11.000 karyawan dan tenaga pemasar profesional yang tersebar di lebih dari 20 kantor pemasaran, Manulife Indonesia melayani lebih dari 2 juta nasabah di Indonesia. PT Asuransi Jiwa Indonesia terdaftar dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK).

Manulife Financial Corporation merupakan grup jasa keuangan internasional terkemuka yang membantu masyarakat membuat keputusan lebih mudah serta hidup lebih baik. Kami dikenal sebagai John Hancock di Amerika Serikat dan Manulife di negara-negara lain. Kami menyediakan nasihat keuangan, solusi asuransi dan jasa manajemen aset dan manajemen kekayaan untuk konsumen individu, konsumen kumpulan dan institusi-institusi. Pada akhir tahun 2020, kami memiliki 37.000 karyawan, lebih dari 118.000 tenaga pemasar dan ribuan mitra distributor

## Praktik Kerja Lapangan

yang melayani lebih dari 30 juta konsumen. Hingga 31 Desember 2020, kami memiliki lebih dari \$1.3 triliun (US\$1.0 triliun) dana kelolaan dan administrasi, dan pada 12 bulan terakhir kami membayar sebesar \$31.6 miliar klaim serta manfaat lainnya kepada nasabah kami. Kami beroperasi di Asia, Kanada dan Amerika Serikat dimana kami telah melayani konsumen selama lebih dari 155 tahun. Dengan berkantor pusat di Toronto, Kanada, kami diperdagangkan dengan simbol 'MFC' di bursa saham Toronto, New York dan Filipina, dan dengan simbol '945' di Hong Kong.

### 1.4.2 Logo PT. Manulife Indonesia



Gambar 1.1 Logo PT. Manulife Indonesia

### 1.4.3 Visi dan Misi

- Kecintaan terhadap Nasabah  
Mencari tahu kebutuhan para Nasabah dan mengerahkan segala kemampuan demi kenyamanan mereka.
- Lakukan Hal yang Benar  
Melakukan apa yang kami ucapkan dengan integritas
- Berpikir Luas

## Praktik Kerja Lapangan

Tidak ada yang tidak mungkin. Selalu belajar dan bersemangat untuk mencari solusi terbaik.

- Gotong-royong

Dengan dikelilingi oleh tim yang luar biasa, senantiasa berkolaborasi satu sama lain demi kesuksesan bersama.

- Miliki Seutuhnya

Fokus pada hal yang penting, kami mengambil keputusan dan bertindak untuk menciptakan solusi berdasarkan wawasan serta pertimbangan.

- Bhinneka Tunggal Ika

Lingkungan kerjayang beragam, penuh toleransi, suportif dan selalu berkembang.

### 1.4.4 Struktur Bagan



Gambar 1.1 Struktur bagan *Head of Information Technology*

## Praktik Kerja Lapangan

### 1.5 Metode Penulisan Laporan

Penyusunan laporan KP penulis memperoleh informasi melalui beberapa metode:

#### 1. Metode Wawancara

Metode wawancara dilakukan dengan cara melakukan tanya jawab secara langsung dan online kepada pembimbing lapangan pada saat pelaksanaan KP untuk mengetahui apa saja yang dibutuhkan dalam pembuatan laporan.

#### 2. Metode Diskusi

Metode diskusi dilakukan bersama antara tim magang untuk menentukan pembagian tugas yang harus dikerjakan oleh masing-masing anggota tim.

#### 3. Metode Pustaka

Metode pustaka merupakan metode dalam mengumpulkan data dengan melakukan studi pustaka, mengenai teori-teori ilmiah yang didapatkan dari buku-buku teks, jurnal atau makalah elektronik, dan internet yang berhubungan dengan proyek guna sebagai pedoman dan acuan penulis dalam menyusun sistem maupun laporan.

### 1.6 Sistematika Penulisan Laporan

Laporan kegiatan ini disusun dengan sistematika sebagai berikut, yang terbagi menjadi beberapa bagian:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bagian pendahuluan berisi mengenai gambaran umum dari latar belakang kegiatan yang dilakukan penulis selama melakukan kerja praktik. Metode yang penulis gunakan dalam penulisan laporan, tujuan, ruang lingkup dan aspek kelembagaan dari PT. Manulife Indonesia, serta sistematika penulisan laporan yang penulis gunakan.

#### **BAB II DASAR TEORI**

## Praktik Kerja Lapangan

Berisi mengenai teori-teori yang berkaitan yang penulis jadikan acuan dan pedoman untuk penulisan laporan.

### **BAB III ANALISA DAN PEMBAHASAN**

Pada bagian ini akan dibahas mengenai pemaparan teori serta konsep dari tahapan, analisa dan pengerjaan tugas proyek secara sistematis dari awal hingga akhir.

### **BAB IV PENUTUP**

Pada bagian ini akan dibahas mengenai mengenai kesimpulan dan saran yang telah diperoleh dari apa yang sudah dilakukan dalam kegiatan Kerja Praktik sebagai evaluasi dimasa mendatang.