

**RANCANG BANGUN SISTEM HELPDESK BERBASIS WEBSITE DI PT
LIPPO GENERAL INSURANCE TBK**



Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Sarjana Komputer (S.Kom.)

Gunakaro Kenneth Suryatenggara

00000034466

UMMN

UNIVERSITAS

MULTIMEDIA

NUSANTARA

**PROGRAM STUDI INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK DAN INFORMATIKA
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA**

TANGERANG

2023

**RANCANG BANGUN SISTEM HELPDESK BERBASIS WEBSITE DI PT
LIPPO GENERAL INSURANCE TBK**



Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Sarjana Komputer (S.Kom.)

Gunakaro Kenneth Suryatenggara

00000034466

UMMN

**UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA**

**PROGRAM STUDI INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK DAN INFORMATIKA
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA**

TANGERANG

2023

PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT

Dengan ini saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Gunakaro Kenneth Suryatenggara

NIM : 00000034466

Program Studi : Informatika

Fakultas : Teknik dan Informatika

Menyatakan bahwa saya telah melaksanakan praktik kerja magang:

Nama perusahaan : PT Lippo General Insurance Tbk

Divisi : Digital Business Application

Alamat : Karawaci Office Park Blok I No. 30-35, Jl. Pintu
Besar Selatan, RT.001/RW.009, Panunggan
Barat, Kec. Cibodas, Banten

Periode magang : 17 Oktober 2022 - 14 April 2023

Pembimbing lapangan : Dyah Ayu Arditya

Laporan kerja magang merupakan hasil karya saya sendiri, dan saya tidak melakukan plagiat. Semua kutipan karya ilmiah orang lain atau lembaga lain yang dirujuk dalam laporan kerja magang ini telah saya sebutkan sumber kutipannya serta saya cantumkan di Daftar Pustaka. Jika di kemudian hari terbukti ditemukan kecurangan/ penyimpangan, baik dalam pelaksanaan kerja magang maupun dalam penulisan laporan kerja magang, saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan tidak lulus untuk mata kuliah kerja magang yang telah saya tempuh.

Tangerang, 9 Januari 2023



(Gunakaro Kenneth Suryatenggara)

KATA PENGANTAR

Puji Syukur atas berkat dan rahmat kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas selesainya penulisan laporan Magang ini dengan judul: Rancang Bangun Sistem Helpdesk Berbasis Website di PT Lippo General Insurance Tbk dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana/Magister Komputer Jurusan Informatika Pada Fakultas Teknik dan Informatika Universitas Multimedia Nusantara. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan laporan magang ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan laporan magang ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ninok Leksono, selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
2. Dr. Eng. Niki Prastomo, S.T., M.Sc., selaku Dekan Fakultas Teknik dan Informatika Universitas Multimedia Nusantara.
3. Ibu Marlinda Vasty Overbeek, S.Kom., M.Kom., selaku Ketua Program Studi Informatika Universitas Multimedia Nusantara.
4. Bapak Arya Wicaksana, S.Kom., M.Eng.Sc. (OCA, CEH, CEI), sebagai Pembimbing Magang yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan dan motivasi atas terselesainya laporan magang ini.
5. Orang Tua, Istri dan keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan magang ini.

Semoga laporan magang ini bermanfaat, baik sebagai sumber informasi maupun sumber inspirasi, bagi para pembaca.

Tangerang, 9 Januari 2023



Gunakaro Kenneth Suryatenggara

RANCANG BANGUN SISTEM HELPDESK BERBASIS WEBSITE DI PT LIPPO GENERAL INSURANCE TBK

Gunakaro Kenneth Suryatenggara

ABSTRAK

PT Lippo General Insurance Tbk merupakan suatu perusahaan yang bergerak di bidang asuransi dengan berbagai penawaran kategori asuransi yang ada seperti asuransi kebakaran, asuransi kesehatan secara individu, keluarga, maupun karyawan dari suatu perusahaan, kemudian ada asuransi kendaraan bermotor, asuransi pengangkutan, dan berbagai pelayanan asuransi lainnya yang ditawarkan. Pada PT Lippo General Insurance Tbk terdapat suatu sistem yang berfungsi untuk menghubungkan antara karyawan dari suatu departemen ke karyawan dari departemen lainnya, sistem tersebut merupakan sistem *website* e-helpdesk, apabila seorang karyawan ingin mengirimkan suatu tugas kepada karyawan dari departemen lain, dapat dilakukan melalui sistem *website* e-helpdesk ini. Pada magang ini ditugaskan untuk merancang bangun kembali sistem *website* e-helpdesk tersebut ke versi yang lebih baru dan baik menggunakan *software* Figma untuk perancangan tampilan *user* dan *prototype* dari sistem e-helpdesk dan bahasa pemrograman HTML, CSS, dan Javascript untuk implementasi tampilan *user* ke sistem website tersebut. Data yang diambil berasal dari database e-helpdesk yang didalamnya terdapat banyak tabel sesuai dengan fitur-fitur yang ada pada sistem e-helpdesk menggunakan SQL Server, dan untuk *back end* menggunakan *framework* Laravel 8 dengan bahasa pemrograman PHP.

Kata kunci: departemen, e-helpdesk, sistem, *website*



Design and Build a Website-Based Helpdesk System at PT Lippo General Insurance Tbk

Gunakaro Kenneth Suryatenggara

ABSTRACT

PT Lippo General Insurance Tbk is a company engaged in in the field of insurance with various offers of existing insurance categories such as fire insurance, health insurance individually, family, and employees of an enterprise, then there is motor vehicle insurance, transportation insurance, and various other insurance services offered. At PT Lippo General Insurance Tbk there is a system that functions to connect between employees of a department to employees of other departments, the system is an e-helpesk website system, if an employee wants to send a task to an employee of the department Another, can be done through this e-helpdesk website system. On this internship tasked with designing the e-helpdesk website system to newer and better versions using Figma software for designing user display and prototype of e-helpdesk system and programming language HTML, CSS, and Javascript for the implementation of user display to the website system aforementioned. The data retrieved comes from the e-helpdesk database which includes There are many tables according to the features of the e-helpdesk system using SQL Server, and for the back end using the Laravel 8 framework with PHP programming language

Keywords: *department, e-helpdesk system, website*



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI ILMIAH	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN/MOTO	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Maksud dan Tujuan Kerja Magang	1
1.3 Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang	1
BAB 2 GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	3
2.1 Sejarah Singkat Perusahaan	3
2.2 Visi dan Misi Perusahaan	3
2.3 Struktur Organisasi Perusahaan	4
BAB 3 PELAKSANAAN KERJA MAGANG	6
3.1 Kedudukan dan Organisasi	6
3.2 Tugas yang Dilakukan	6
3.2.1 Alat dan Alur Kerja Magang	8
3.2.2 Perancangan Sistem	8
3.3 Implementasi	20
3.3.1 Tampilan desain UI (User Interface)	20
3.3.2 Implementasi desain UI dengan coding website	38
3.4 Kendala dan Solusi yang Ditemukan	53
BAB 4 SIMPULAN DAN SARAN	54
4.1 Simpulan	54
4.2 Saran	54
DAFTAR PUSTAKA	55

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Struktur organisasi PT Lippo General Insurance Tbk	4
Gambar 3.1	Diagram flowchart Dashboard untuk role Staff	9
Gambar 3.2	Diagram flowchart My Task untuk role Staff	10
Gambar 3.3	Diagram flowchart My Request untuk role Staff	11
Gambar 3.4	Diagram flowchart Change Profile untuk role Staff	12
Gambar 3.5	Diagram flowchart Dashboard untuk role PIC	14
Gambar 3.6	Diagram flowchart My Task untuk role PIC	15
Gambar 3.7	Diagram flowchart My Request untuk role PIC	16
Gambar 3.8	Diagram flowchart Change Profile untuk role PIC	17
Gambar 3.9	Diagram flowchart untuk role Admin	19
Gambar 3.10	Desain tampilan UI (User Interface) Halaman Login	20
Gambar 3.11	Desain tampilan UI (User Interface) Halaman Dashboard .	21
Gambar 3.12	Desain tampilan UI (User Interface) Halaman My Task . .	22
Gambar 3.13	Desain tampilan UI (User Interface) Halaman Detail Task .	22
Gambar 3.14	Desain tampilan UI (User Interface) Halaman Detail Task .	23
Gambar 3.15	Desain tampilan UI (User Interface) Halaman My Request	24
Gambar 3.16	Desain tampilan UI (User Interface) Halaman Report Issue Header	25
Gambar 3.17	Desain tampilan UI (User Interface) Halaman Report Task Summary	26
Gambar 3.18	Desain tampilan UI (User Interface) Halaman Report Task Summary Today	27
Gambar 3.19	Desain tampilan UI (User Interface) Halaman Report Task by Person	28
Gambar 3.20	Desain tampilan UI (User Interface) Halaman Report Task Overdue	29
Gambar 3.21	Desain tampilan UI (User Interface) Halaman Report Point Per Person	30
Gambar 3.22	Desain tampilan UI (User Interface) Halaman Admin List Of Value	31
Gambar 3.23	Desain tampilan UI (User Interface) Halaman Admin List Of Value	31
Gambar 3.24	Desain tampilan UI (User Interface) Halaman Admin List Of Value	32
Gambar 3.25	Desain tampilan UI (User Interface) Halaman Admin Issue Type	33
Gambar 3.26	Desain tampilan UI (User Interface) Halaman Add Issue Type	33
Gambar 3.27	Desain tampilan UI (User Interface) Halaman Add Issue Type	34
Gambar 3.28	Desain tampilan UI (User Interface) Halaman Admin Issue Dept	35
Gambar 3.29	Desain tampilan UI (User Interface) Halaman Add New Data dan Edit Admin Issue Dept	35
Gambar 3.30	Desain tampilan UI (User Interface) Halaman Admin Holidays Table	36

Gambar 3.31	Desain tampilan UI (<i>User Interface</i>) Halaman Add Admin Holidays Table	37
Gambar 3.32	Desain tampilan UI (<i>User Interface</i>) Halaman Edit Admin Holidays Table	37
Gambar 3.33	Desain tampilan UI (<i>User Interface</i>) Halaman Change Profile	38
Gambar 3.34	Halaman Login pada sistem <i>website</i> helpdesk PT Lippo General Insurance Tbk	39
Gambar 3.35	Halaman Dashboard pada sistem <i>website</i> helpdesk PT Lippo General Insurance Tbk	40
Gambar 3.36	Halaman My Task pada sistem <i>website</i> helpdesk PT Lippo General Insurance Tbk	40
Gambar 3.37	Halaman Detail Task pada sistem <i>website</i> helpdesk PT Lippo General Insurance Tbk	41
Gambar 3.38	Halaman My Request pada sistem <i>website</i> helpdesk PT Lippo General Insurance Tbk	42
Gambar 3.39	Halaman Detail Request pada sistem <i>website</i> helpdesk PT Lippo General Insurance Tbk	42
Gambar 3.40	Halaman Add New Request pada sistem <i>website</i> helpdesk PT Lippo General Insurance Tbk	43
Gambar 3.41	Halaman Report Issue Header pada sistem <i>website</i> helpdesk PT Lippo General Insurance Tbk	44
Gambar 3.42	Halaman Report Task Summary pada sistem <i>website</i> helpdesk PT Lippo General Insurance Tbk	44
Gambar 3.43	Halaman Report Task Summary Today pada sistem <i>website</i> helpdesk PT Lippo General Insurance Tbk	45
Gambar 3.44	Halaman Report Task By Person pada sistem <i>website</i> helpdesk PT Lippo General Insurance Tbk	46
Gambar 3.45	Halaman Report Task Overdue pada sistem <i>website</i> helpdesk PT Lippo General Insurance Tbk	46
Gambar 3.46	Halaman Admin List Of Value pada sistem <i>website</i> helpdesk PT Lippo General Insurance Tbk	47
Gambar 3.47	Halaman Add List Of Value pada sistem <i>website</i> helpdesk PT Lippo General Insurance Tbk	47
Gambar 3.48	Halaman Admin Issue Type pada sistem <i>website</i> helpdesk PT Lippo General Insurance Tbk	48
Gambar 3.49	Halaman Admin Issue Dept pada sistem <i>website</i> helpdesk PT Lippo General Insurance Tbk	49
Gambar 3.50	Halaman Add Issue Dept pada sistem <i>website</i> helpdesk PT Lippo General Insurance Tbk	49
Gambar 3.51	Halaman Admin Holidays Table pada sistem <i>website</i> helpdesk PT Lippo General Insurance Tbk	50
Gambar 3.52	Halaman Add Holidays Table pada sistem <i>website</i> helpdesk PT Lippo General Insurance Tbk	51
Gambar 3.53	Halaman Change Profile pada sistem <i>website</i> helpdesk PT Lippo General Insurance Tbk	52

Gambar 3.54 Halaman Manual Guides pada sistem *website* helpdesk PT Lippo General Insurance Tbk 52



UMMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Pekerjaan yang dilakukan tiap minggu selama pelaksanaan kerja magang	7
Tabel 3.2	Pekerjaan yang dilakukan tiap minggu selama pelaksanaan kerja magang	8



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. MBKM-01 Cover Letter MBKM Internship Track 2	55
Lampiran 2. MBKM-02 MBKM Internship Track 2 Card	57
Lampiran 3. MBKM-03 Daily Task - Internship Track 2	58
Lampiran 4. MBKM-04 Verification Form of Internship Report MBKM Internship Track 2	71
Lampiran 5. Form Bimbingan	72
Lampiran 6. Hasil Pengecekan Turnitin	73



HALAMAN PENGESAHAN

Magang dengan judul

RANCANG BANGUN SISTEM HELPDESK BERBASIS WEBSITE DI PT LIPPO GENERAL INSURANCE TBK

oleh

Nama : Gunakaro Kenneth Suryatenggara
NIM : 00000034466
Program Studi : Informatika
Fakultas : Fakultas Teknik dan Informatika

Telah diujikan pada hari Kamis, 19 Januari 2023

Pukul 16.00 s/s 17.00 dan dinyatakan

LULUS

Dengan susunan penguji sebagai berikut

Dosen Pembimbing

Penguji

(Arya Wicaksana, S.Kom., M.Eng.Sc.)

(OCA, CEH, CEI)

NIDN: 315109103

(Alethea Suryadibrata, S.Kom., M.Eng.)

NIDN: 322099201

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

Ketua Program Studi Informatika,

(Marlinda Vasty Overbeek, S.Kom., M.Kom.)

NIDN: 0818038501