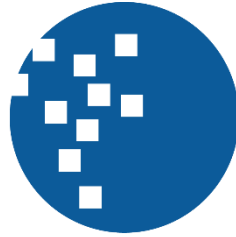


**PERANCANGAN DAN PEMBANGUNAN *WEBSITE*
CUSTOMER CARE MANAGEMENT PADA PT. AEON
INDONESIA**



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

LAPORAN MBKM

Arnando Harlianto
00000042838

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNIK DAN INFORMATIKA
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG
2024**

**PERANCANGAN DAN PEMBANGUNAN *WEBSITE*
CUSTOMER CARE MANAGEMENT PADA PT. AEON
INDONESIA**



LAPORAN MBKM

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh

Gelar Sarjana Sistem Informasi

Arnando Harlianto

00000042838

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNIK DAN INFORMATIKA
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG**

2024

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Arnando Harlianto
Nomor Induk Mahasiswa : 00000042838
Program studi : Sistem Informasi

Laporan MBKM Penelitian dengan judul:

PERANCANGAN DAN PEMBANGUNAN *WEBSITE CUSTOMER CARE MANAGEMENT* PADA PT. AEON INDONESIA

merupakan hasil karya saya sendiri bukan plagiat dari karya ilmiah yang ditulis oleh orang lain, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar serta dicantumkan di Daftar Pustaka.

Jika di kemudian hari terbukti ditemukan kecurangan/ penyimpangan, baik dalam pelaksanaan maupun dalam penulisan laporan MBKM, saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan TIDAK LULUS untuk laporan MBKM yang telah saya tempuh.

Tangerang, 11 Desember 2023



Arnando Harlianto

MULTIMEDIA
NUSANTARA

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Multimedia Nusantara, saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Arnando Harlianto
NIM : 00000042838
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknologi dan Informatika
JenisKarya : Laporan MBKM

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Multimedia Nusantara Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

PERANCANGAN DAN PEMBANGUNAN *WEBSITE* *CUSTOMER CARE MANAGEMENT* PADA PT. AEON INDONESIA

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif ini Universitas Multimedia Nusantara berhak menyimpan, mengalih media / format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis / pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Tangerang, 11 Desember 2023

Yang menyatakan,



Arnando Harlianto

KATA PENGANTAR

Puji Syukur atas selesainya penulisan Laporan Magang ini dengan judul: “PERANCANGAN DAN PEMBANGUNAN *WEBSITE CUSTOMER CARE MANAGEMENT* PADA PT. *AEON* INDONESIA” dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Jurusan Sistem Informasi Pada Fakultas Teknik dan Informatika Universitas Multimedia Nusantara. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan tugas akhir ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan tugas akhir ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Ninok Leksono, M.A., selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
2. Dr. Eng. Niki Prastomo, S.T., M.Sc., selaku Dekan Fakultas Teknik dan Informatika Universitas Multimedia Nusantara.
3. Ririn Ikana Desanti, S. Kom., M. Kom., selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Multimedia Nusantara.
4. Dinar Ajeng Kristiyanti, S. Kom., M. Kom., sebagai Pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan dan motivasi atas terselesainya tesis ini.
5. Anya Manggar, sebagai Pembimbing Lapangan yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi atas terselesainya laporan MBKM Penelitian.
6. Tria Cahya Ramadhan, sebagai Pembimbing Lapangan yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi atas terselesainya laporan MBKM Penelitian.
7. Kepada Perusahaan PT. *AEON* Indonesia yang telah memberikan kesempatan dan pengalaman untuk melaksanakan program kerja magang

dan berkontribusi secara langsung pada pekerjaan ataupun tugas didalam perusahaan.

8. Keluarga yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan MBKM ini.
9. Team IT pada PT. *AEON* Indonesia yang telah membantu dalam memberikan pemahaman dan bimbingan dalam mengerjakan dan menyelesaikan pekerjaan yang ditugaskan.

Semoga karya ilmiah ini dapat bermanfaat dalam hal memberikan informasi, wawasan, pengetahuan, serta materi pembelajaran program kerja magang bagi para pembaca.

Tangerang, 11 Desember 2023



Arnando Harlianto



PERANCANGAN DAN PEMBANGUNAN *WEBSITE CUSTOMER CARE MANAGEMENT* PADA PT. AEON INDONESIA

(Arnando Harlianto)

ABSTRAK

Proyek pengembangan *website Customer Care Management* di PT. AEON Indonesia bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas manajemen layanan pelanggan dalam organisasi. Laporan ini disusun untuk memberikan pemahaman dan wawasan kepada pembaca mengenai program magang yang diimplementasikan di PT. AEON Indonesia, terutama dalam bidang Pengembangan IT.

Sebagai anak perusahaan AEON Co. Ltd, PT. AEON Indonesia dipilih berdasarkan komitmennya untuk memuaskan pelanggan dan memberikan manfaat bagi pelanggan serta lingkungan sekitarnya. Program magang ini memfokuskan pada posisi *Data Support* di Bagian Pengembangan IT dengan tugas yang lebih menekankan pada *Application Developer*. Magang ini dilaksanakan secara langsung di Kantor Pusat AEON BSD, dengan fokus utama pada pembangunan dan pengembangan situs *web* berdasarkan permintaan pengguna. Durasi magang berlangsung selama 4 bulan 12 hari. Magang dimulai pada tanggal 16 Agustus 2023 hingga 31 Desember 2023. Program kerja magang dilakukan secara penuh di kantor.

Laporan ini akan mendetail pada proses pengembangan dan perancangan situs *web AEON Customer Care Management* yang bertujuan untuk mengotomatisasi proses pendataan pelanggan di PT. AEON Indonesia. Pengembangan situs *web* ini menggunakan bahasa pemrograman *ReactJs* dan *ExpressJs*. Seluruh tahapan pengembangan, dari *mockup* dan desain UI/UX hingga implementasi situs *web* ke *server*, akan dijelaskan dalam laporan ini. Melalui magang ini, tujuan utamanya adalah memberikan pemahaman praktis tentang pengembangan IT dan menunjukkan penerapan pengetahuan akademis dalam lingkungan bisnis di PT. AEON Indonesia, khususnya dalam pengelolaan layanan pelanggan.

Kata kunci: AEON Indonesia, *ExpressJs*, *Full Stack Developer*, PostgreSQL, *ReactJs*.

CUSTOMER CARE MANAGEMENT WEBSITE DEVELOPMENT AT PT AEON INDONESIA

(Arnando Harlianto)

ABSTRACT (English)

The development project of the Customer Care Management website at PT. AEON Indonesia aims to enhance the efficiency and effectiveness of customer service management within the organization. This report is prepared to provide understanding and insights to the readers about the internship program implemented at PT. AEON Indonesia, particularly in the IT Development field.

As a subsidiary of AEON Co. Ltd, PT. AEON Indonesia was chosen based on its commitment to satisfying customers and providing benefits to both customers and the surrounding environment. This internship program focuses on the Data Support position in the IT Development Department with a stronger emphasis on Application Development. The internship is conducted directly at the AEON BSD Head Office, primarily focusing on the construction and development of the website based on user requests. The internship duration is 4 months and 12 days, starting from August 16, 2023, to December 31, 2023. The internship work program is carried out full-time at the office.

This report will detail the process of developing and designing the AEON Customer Care Management website aimed at automating the customer data collection process at PT. AEON Indonesia. The development of this website utilizes the ReactJs and ExpressJs programming languages. All development stages, from mockup and UI/UX design to website implementation on the server, will be explained in this report. Through this internship, the main goal is to provide practical understanding of IT development and demonstrate the application of academic knowledge in the business environment of PT. AEON Indonesia, specifically in customer service management.

Keywords: AEON Indonesia, ExpressJs, Full Stack Developer, PostgreSQL, ReactJs.

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	2
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	3
KATA PENGANTAR.....	4
ABSTRAK	6
<i>ABSTRACT (English)</i>	7
DAFTAR ISI.....	8
DAFTAR TABEL	10
DAFTAR GAMBAR.....	11
DAFTAR LAMPIRAN.....	13
BAB I PENDAHULUAN.....	14
1.1 Latar Belakang	14
1.2 Maksud dan Tujuan Kerja Magang	16
1.3 Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang	18
1.3.1 Waktu Pelaksanaan dan Lokasi Kerja Magang	18
1.3.2 Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang	19
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	23
2.1 Sejarah Singkat Perusahaan	23
2.1.1 Visi dan Misi	26
2.2 Struktur Organisasi Perusahaan	27
BAB III PELAKSANAAN KERJA MAGANG	29
3.1 Kedudukan dan Koordinasi	29
3.2 Tugas dan Uraian Kerja Magang	32
3.2.1 Tugas Kerja Magang	32
3.2.2 Uraian Kerja Magang.....	34
3.2.2.1 Pengenalan dan Adaptasi pada PT. AEON Indonesia	34
3.2.2.2 Pengembangan <i>website</i> Olsera.....	39
3.2.2.3 Pengembangan <i>website</i> Company Regulation v2.....	47
3.2.2.4 Rancang Bangun <i>website</i> AEON Customer Care <i>Management</i>	56
3.3 Kendala yang Ditemukan	78

3.4 Solusi atas Kendala yang Ditemukan	79
BAB IV SIMPULAN DAN SARAN	81
4.1 Simpulan.....	81
4.2 Saran.....	82
DAFTAR PUSTAKA	84
LAMPIRAN.....	85
A. Surat Pengantar MBKM (MBKM 01)	85
B. Kartu MBKM (MBKM 02)	86
C. Daily Task Kewirausahaan (MBKM 03)	87
D. Lembar Verifikasi Laporan MBKM Kewirausahaan (MBKM 04) .	114
E. Surat Penerimaan MBKM (LoA).....	115
F. Lampiran pengecekan hasil Turnitin.....	117

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Timeline Program Kerja Magang pada PT. AEON Indonesia.....	18
Tabel 3.1 Tabel Realisasi Program Kerja Magang	33



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 AEON Logo	23
Gambar 2.2 AEON Triangle Concept.....	24
Gambar 2.3 AEON Store BSD	25
Gambar 2.4 Organization Structure AEON Head Office.....	28
Gambar 3.1 Stuktur Koordinasi Team IT	29
Gambar 3.2 IT Organization Structure.....	31
Gambar 3.3 IT Digital Transformation Strategic Phase	31
Gambar 3.4 Trello Interface	36
Gambar 3. 5 Progress in Trello - 1	37
Gambar 3. 6 Progress in Trello - 2.....	37
Gambar 3. 7 Jira Interface (Board)	38
Gambar 3. 8 Jira Interface (Timeline).....	38
Gambar 3.9 Dashboard Olsera	40
Gambar 3.10 SKU Product Page.....	41
Gambar 3.11 Input SKU Product	42
Gambar 3.12 Delete SKU Product	42
Gambar 3.13 Ilustrasi API User Olsera.....	43
Gambar 3.14 Olsera Services	44
Gambar 3.15 Scheduled Function 1	45
Gambar 3.16 Scheduled Function 2	46
Gambar 3.17 Scheduled Function 3	47
Gambar 3.18 Funtion Get Last Page	48
Gambar 3.19 Procedure Update Last Page	49
Gambar 3.20 Document Controller for Company Regulation.....	50
Gambar 3.21 Layout Document.....	51
Gambar 3.22 Update Last Page.....	52
Gambar 3.23 Handle Search	52
Gambar 3.24 Frontend Layout Document	53
Gambar 3.25 Company Regulation - Login Page	54
Gambar 3.26 Company Regulation – Dashboard Page.....	54
Gambar 3.27 Company Regulation – Dashboard Page (Last Page)	55
Gambar 3.28 Company Regulation - Statement Letter	55
Gambar 3.29 Company Regulation - Search Modal	56
Gambar 3.30 Waterfall Framework	58
Gambar 3.31 Procedure Add event CGR.....	62
Gambar 3.32 Procedure Delete Event CGR.....	63
Gambar 3. 33 Procedure Input Result CGR.....	64
Gambar 3.34 Document Controller 1	65
Gambar 3.35 Document Controller 2.....	66
Gambar 3.36 Layout Customer Gift 1.....	67

Gambar 3.37 Layout Customer Gift 2.....	68
Gambar 3.38 Layout Redemption – getRemaining.....	68
Gambar 3.39 Layout Redemption – handleSubmitData	69
Gambar 3.40 Layout Admin – handleSubmitData.....	70
Gambar 3.41 Layout Admin – handleUpdateData.....	70
Gambar 3.42 Layout Admin – handleDeleteData.....	71
Gambar 3.43 Layout Admin – Modal Add Data	72
Gambar 3.44 CGR Page – Admin.....	73
Gambar 3.45 CGR Page - Admin Create Event.....	73
Gambar 3.46 CGR Page - Admin Edit Event	74
Gambar 3.47 CGR Page - Admin Delete Event.....	75
Gambar 3. 48 CGR Page – User	75
Gambar 3.49 CGR Page – Redemption	76
Gambar 3.50 Redemption Page - Failed	76
Gambar 3.51 Redemption Page – Approved.....	77



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Surat Pengantar MBKM (MBKM 01).....	85
Lampiran B Kartu MBKM (MBKM 02)	86
Lampiran C Daily Task Kewirausahaan (MBKM 03).....	113
Lampiran D Lembar Verifikasi Laporan MBKM Kewirausahaan (MBKM 04)	114
Lampiran E Surat Penerimaan MBKM (LoA).....	116
Lampiran F Hasil Pengecekan Turnitin	119

