



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

**RANCANG BANGUN APLIKASI EMPLOYEE SELF SERVICE
HELPDESK BERBASIS WEB PADA PT DYNAPACK
INDONESIA**

LAPORAN KERJA MAGANG



Alvin Oktavianus

13110110033

PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA

**FAKULTAS TEKNIK DAN INFORMATIKA
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA**

TANGERANG

2017

LEMBAR PENGESAHAN KERJA MAGANG

**RANCANG BANGUN APLIKASI EMPLOYEE SELF SERVICE
HELPDESK BERBASIS WEB PADA PT DYNAPACK INDONESIA**

Oleh

Nama : Alvin Oktavianus

NIM : 13110110033

Program Studi : Teknik Informatika

Fakultas : Teknik dan Informatika

Tangerang, 25 Januari 2017

Dosen Pembimbing

Dosen Penguji

Dennis Gunawan, S.Kom., M.Sc.

Ranny, S.Kom., M.Kom.

Mengetahui,

Ketua Program Studi

Teknik Informatika

U N I V E R S I T A S
M U L T I M E D I A
N U S A N T A R A

Maria Irmina Prasetiyowati, S.Kom., M.T.

**Lembar Pernyataan Tidak Melakukan Plagiat Dalam Penyusunan Laporan
Kerja Magang**

Dengan ini saya:

Nama : Alvin Oktavianus
Nim : 13110110033
Program Studi : Teknik Informatika

Menyatakan bahwa saya telah melaksanakan praktek kerja magang:

Nama Perusahaan : PT Dynapack Indonesia
Divisi : Application Development
Alamat : Dynplast Tower, lantai 9 – 10 Jalan M.H.
Thamrin no.1, Lippo Karawaci, Tangerang, 15811
Periode Magang : 27 Juni – 27 September 2016
Pembimbing Magang : Budhi Tjahyono

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, 25 Januari 2017

Alvin Oktavianus

U N I V E R S I T A S
M U L T I M E D I A
N U S A N T A R A

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Tuhan Yang Mahaesa atas keanugrahan inspirasiNya yang telah menjadi kekuatan dalam pembuatan laporan kerja magang yang berjudul “Rancang Bangun Aplikasi Employee Self Service Helpdesk Berbasis Web Pada PT Dyanapack Indonesia”. Oleh karena itu, tiada kata terindah selain ucapan syukur karena laporan ini bisa diselesaikan tepat waktu.

Laporan ini dibuat sebagai salah satu syarat untuk kelulusan mata kuliah Magang. Pembuatan laporan kerja magang ini bisa terselesaikan tepat waktu berkat bantuan dan dukungan dari beberapa pihak dalam menghadapi rintangan-rintangan dan kesulitan-kesulitan yang ada selama proses pembuatan laporan. Oleh karena itu, ucapan syukur dan terima kasih disampaikan kepada:

1. Dr. Ninok Leksono, selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara, yang memberi inspirasi bagi penulis untuk berprestasi,
2. Kanisius Karyono, S.T., M.T., selaku Dekan Fakultas Teknik dan Informatika Universitas Multimedia Nusantara,
3. Maria Irmina Prasetiyowati, S.Kom., M.T., selaku Ketua Program Studi Teknik Infomatika Universitas Multimedia Nusantara, yang menerima penulis dengan baik untuk berkonsultasi,
4. Dennis Gunawan, S.Kom., M.Sc., selaku dosen pembimbing, yang telah memberikan pengarahan dan bimbingan dalam menyusun laporan kerja magang yang benar,
5. Budhi Tjahyono, selaku pembimbing lapangan pada PT Dynapack Indonesia yang telah memberikan kesempatan dan membimbing selama kerja magang,

6. Agustio Leonardi, selaku mentor pada kerja magang yang telah membimbing dan memberikan saran dalam pembuatan aplikasi Helpdesk di perusahaan,
7. Kedua orang tua yang selalu mendukung dan memberikan semangat selama proses pelaksanaan kerja magang, dan
8. Semua pihak lain yang terlibat baik secara langsung ataupun tidak langsung dalam pembuatan laporan kerja magang yang tidak bisa disebutkan satu per satu.

Semoga laporan Kerja Magang ini dapat bermanfaat, baik sebagai sumber informasi maupun sumber inspirasi, bagi para pembaca.

Tangerang, 25 Januari 2017

Alvin Oktavianus

UMMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

RANCANG BANGUN APLIKASI EMPLOYEE SELF SERVICE HELPDESK BERBASIS WEB PADA PT DYNAPACK

INDONESIA

ABSTRAK

PT Dynapack Indonesia merupakan perusahaan yang bergerak di bidang *plastic packaging and component*. Salah satu divisi yang ada pada PT Dynapack Indonesia adalah divisi Application Development yang merupakan divisi yang merancang dan membangun suatu aplikasi yang diperlukan perusahaan. Salah satu hal yang diperlukan oleh PT Dynapack Indonesia adalah suatu aplikasi yang bisa membantu untuk mempercepat dan meminimalisir kesalahan dalam melakukan proses *unlock/reset* user, mengirimkan *request* dan melakukan *approval*. Berdasarkan keperluan yang ada, PT Dynapack Indonesia membangun sebuah aplikasi Employee Self Service Helpdesk berbasis *web* untuk mengatasi permasalahan yang ada. Perancangan dan pembangunan aplikasi Helpdesk berbasis *web* ini menggunakan *framework* CodeIgniter, database SAP dan MySQL, dan bahasa pemrograman PHP, HTML, CSS, dan JavaScript. Proses pengujian dan revisi dilakukan saat perancangan aplikasi ini sedang berjalan hingga pada saat aplikasi ini selesai dibangun. Aplikasi Employee Self Service Helpdesk telah dinyatakan siap digunakan dan sesuai dengan *requirement* yang diinginkan perusahaan.

Kata Kunci : *Helpdesk, change request, unlock / reset user, approval, web*

UMMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Maksud dan Tujuan Kerja Magang	2
1.3 Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang.....	2
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	4
2.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	4
2.2 Profil Perusahaan.....	5
2.3 Struktur Perusahaan.....	6
BAB III PELAKSANAAN KERJA MAGANG.....	8
3.1. Kedudukan dan Koordinasi	8
3.2. Tugas yang Dilakukan.....	8
3.3 Uraian Pelaksanaan Kerja Magang	9
3.3.1 Analisis User Requirement	10
3.3.2 Proses Pelaksanaan	10
3.3.3 Kendala yang Ditemukan.....	60
3.3.4 Solusi atas Kendala yang Ditemukan	60
BAB IV SIMPULAN DAN SARAN.....	61
4.1 Simpulan.....	61
4.2 Saran	61
DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN.....	63
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	64

U N I V E R S I T A S
M U L T I M E D I A
N U S A N T A R A

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur PT Dynapack Indonesia	6
Gambar 3.1 DFD Level 0	12
Gambar 3.2 DFD Level 1	13
Gambar 3.3 DFD Proses 2 Level 2	14
Gambar 3.4 DFD Proses 3 Level 2	15
Gambar 3.5 DFD Proses 4 Level 2	16
Gambar 3.6 DFD Proses 5 Level 2	17
Gambar 3.7 Sitemap Aplikasi Helpdesk	18
Gambar 3.8 Flowchart Login	19
Gambar 3.9 Flowchart Change Request.....	21
Gambar 3.10 Flowchart Request History.....	23
Gambar 3.11 Flowchart Unlock / Reset User	25
Gambar 3.12 Flowchart Approval Request.....	27
Gambar 3.13 Desain Header	34
Gambar 3.14 Desain SideBar	34
Gambar 3.15 Desain Halaman Web.....	35
Gambar 3.16 Desain Halaman Unlock/ Reset User	36
Gambar 3.17 Desain Halaman History	37
Gambar 3.18 Desain Halaman Change Request	38
Gambar 3.19 Desain Halaman Request History	39
Gambar 3.20 Desain Message Box Request History	40
Gambar 3.21 Desain Halaman Approval	41
Gambar 3.22 Desain Message Box Approval Awal	42
Gambar 3.23 Desain Message Box Approval Setelah Tombol Reject	43
Gambar 3.24 Tampilan Aplikasi Helpdesk Berbahasa Inggris.....	44
Gambar 3.25 Tampilan Aplikasi Helpdesk Berbahasa Indonesia.....	44
Gambar 3.26 Halaman Unlock / Reset User	45
Gambar 3.27 Proses Unlock ID Berhasil	45
Gambar 3.28 Tampilan Pesan ID Tidak Dalam Status Locked	46
Gambar 3.29 Tampilan Pesan ID Sudah di-lock Oleh Admin	46
Gambar 3.30 Proses Reset Password ID Berhasil.....	47
Gambar 3.31 Tampilan Pesan ID Harus di-unlock	47
Gambar 3.32 Halaman History	48
Gambar 3.33 Halaman Change Request	48
Gambar 3.34 Halaman Change Request Saat Isi Data	49
Gambar 3.35 Halaman Change Request Saat Memilih File	50
Gambar 3.36 Halaman Change Setelah Memilih File	51
Gambar 3.37 Halaman Change Saat Request Berhasil Dikirim	52
Gambar 3.38 Halaman Request History	52
Gambar 3.39 Halaman Approval	53
Gambar 3.40 Message Box Halaman Approval.....	54
Gambar 3.41 Tampilan Saat Download File	55
Gambar 3.42 Pesan Setelah User Melakukan Approve	55
Gambar 3.43 Status Done	56

Gambar 3.44 Tampilan Saat Reject Request.....	56
Gambar 3.45 Edit Data Request History	57
Gambar 3.46 Status Approval Berubah	58
Gambar 3.47 List Request Approval 2.....	58
Gambar 3.48 List Request Approval 2 New	59
Gambar 3.49 Status Approved	59
Gambar 3.50 Status Rejected	59



UMMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Profil Perusahaan	5
Tabel 3.1 Realisasi Kerja Magang	9
Tabel 3.2 Struktur Tabel mysql_pa0105.....	29
Tabel 3.3 Struktur Tabel mysql_pa0002.....	30
Tabel 3.4 Struktur Tabel mysql_pa0001.....	30
Tabel 3.5 Struktur Tabel mysql_t001p.....	31
Tabel 3.6 Struktur Tabel mysql_dump_structure.....	31
Tabel 3.7 Struktur Tabel Struktur Tabel tb_cr_approval_it	31
Tabel 3.8 Struktur Tabel m_authorization	32
Tabel 3.9 Struktur Tabel helpdesk_log	32
Tabel 3.10 Struktur Tabel tb_cr	33
Tabel 3.11 Struktur Tabel table1_seq	33

UMMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA