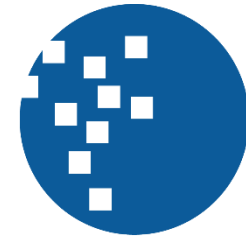


**PENERAPAN SAP MODUL *HUMAN RESOURCE* DALAM
PROSES *SUPPORT* DAN PENANGANAN *ISSUE*
DI APP GROUP**



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

LAPORAN MBKM

**Gabriella Alexis Learsi Lumoindong
00000069081**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNIK DAN INFORMATIKA
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG
2025**

**PENERAPAN SAP MODUL *HUMAN RESOURCE* DALAM
PROSES *SUPPORT* DAN PENANGANAN *ISSUE*
DI APP GROUP**



LAPORAN MBKM

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh

Gelar Sarjana Komputer S. Kom

Gabriella Alexis Learsi Lumoindong

00000069081

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

2025

i

Penerapan SAP Modul *Human Resource* dalam Proses *Support* dan Penanganan *Issue* di APP Group, Gabriella Alexis Learsi Lumoindong, Universitas Multimedia Nusantara

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Gabriella Alexis Learsi Lumoindong

Nomor Induk Mahasiswa : 00000069081

Program studi : Sistem Informasi

Laporan MBKM Penelitian dengan judul:

“PENERAPAN SAP MODUL *HUMAN RESOURCE* DALAM PROSES
SUPPORT DAN PENANGANAN *ISSUE* DI APP GROUP”

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, 30 Juni 2025



Gabriella Alexis Learsi Lumoindong

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Gabriella Alexis Learsi Lumoindong

NIM : 00000069081

Program Studi : Sistem Informasi

Fakultas : Teknik 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:

“PENERAPAN SAP MODUL *HUMAN RESOURCE* DALAM PROSES
SUPPORT DAN PENANGANAN *ISSUE* DI APP GROUP”

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, 30 Juni 2025

Yang menyatakan,



Gabriella Alexis Learsi Lumoindong

KATA PENGANTAR

Puji Syukur atas selesainya penulisan laporan magang MBKM dengan judul: “Penerapan SAP Modul *Human Resource* dalam Proses *Support* dan Penanganan *Issue* di APP Group” yang dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Jurusan Sistem Informasi pada Fakultas Teknik dan Informatika Universitas Multimedia Nusantara. Penyusunan laporan magang MBKM ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, baik selama masa perkuliahan maupun dalam proses penyusunan laporan magang MBKM ini. Oleh karena itu, ucapan terima kasih disampaikan kepada:

1. Bapak Dr. Andrey Andoko, selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
2. Bapak Dr. Eng. Niki Prastomo, S.T., M.Sc., selaku Dekan Fakultas Teknik dan Informatika Universitas Multimedia Nusantara.
3. Ibu Ririn Ikana Desanti, S.Kom., M.Kom., selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Multimedia Nusantara.
4. Bapak Rudi Sutomo, S.Kom., M.Si., M.Kom., sebagai Pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan dan motivasi atas terselesainya laporan MBKM magang ini.
5. Bapak Arozatulo Zebua, sebagai Manajer IT BOD HR yang telah memberikan arahan dan motivasi selama proses magang.
6. Keluarga yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral, sehingga laporan MBKM magang ini dapat terselesaikan.

Semoga karya ilmiah ini memberikan manfaat bagi pembaca sebagai bahan pembelajaran maupun sumber informasi.

Tangerang, 30 Juni 2025



Gabriella Alexis Lears Lumoindong

PENERAPAN SAP MODUL *HUMAN RESOURCE* DALAM PROSES *SUPPORT* DAN PENANGANAN *ISSUE* DI APP GROUP

Gabriella Alexis Learsy Lumoindong

ABSTRAK

Perkembangan teknologi mendorong perusahaan untuk menerapkan sistem informasi terintegrasi seperti *Enterprise Resource Planning* (ERP) untuk meningkatkan efisiensi operasional. Asia Pulp & Paper (APP Group) sebagai salah satu perusahaan manufaktur *pulp* dan kertas terbesar di dunia, menerapkan sistem ERP berbasis SAP, khususnya pada modul *Human Resource* (HR), untuk memudahkan pengelolaan data karyawan. Program magang dilakukan di APP Group sebagai IT SAP HR *Intern* dengan fokus pada proses *support* terhadap permasalahan yang terjadi di aplikasi SAP Fiori, seperti eLeave, eTravel, Outside Duty, eOvertime, dan eEvaluation. Metode pelaksanaan magang dilakukan secara langsung melalui *daily support*, dokumentasi, konfigurasi sistem, serta *testing* pada modul SAP HR. Selama program berlangsung, ditemukan beberapa kendala seperti informasi yang kurang jelas dari *user*, serta pemahaman terhadap modul HR yang masih terbatas. Solusi dilakukan dengan melakukan komunikasi langsung kepada *user*, mempelajari sistem SAP modul HR, dan berdiskusi dengan atasan. Program magang ini memberikan pengalaman nyata dalam proses analisis permasalahan, *troubleshooting*, hingga dokumentasi penyelesaian kasus. Hasil yang diperoleh berupa peningkatan pemahaman terhadap SAP HR, kemampuan *problem solving*, serta keterampilan berkomunikasi dalam lingkungan profesional.

Kata kunci: *Enterprise Resource Planning, Human Resource, SAP, SAP Fiori, Support*

IMPLEMENTATION OF SAP HUMAN RESOURCE MODULE
IN SUPPORT PROCESS DAN ISSUE HANDLING
IN APP GROUP

Gabriella Alexis Lears Lumoindong

ABSTRACT (English)

Technological advancements have driven companies to implement integrated information systems such as Enterprise Resource Planning (ERP) to improve operational efficiency. Asia Pulp & Paper (APP Group), one of the largest pulp and paper manufacturing companies in the world, implements an ERP system based on SAP, particularly in the Human Resource (HR) module, to streamline employee data management. The internship program was carried out at APP Group in the position of IT SAP HR Intern, focusing on providing support for issues related to SAP Fiori applications, such as eLeave, eTravel, Outside Duty, eOvertime, and eEvaluation. The internship activities included daily support, system configuration, testing, and documentation within the SAP HR module. Several challenges were encountered during the internship, such as incomplete information from users and limited initial understanding of the HR module. These challenges were addressed through direct communication with users, studying internal documentation, and discussing with supervisors. This internship provided practical experience in problem analysis, troubleshooting, and issue resolution documentation. The results of the internship include an improved understanding of SAP HR systems, enhanced problem-solving abilities, and stronger communication skills in a professional environment.

Keywords: *Enterprise Resource Planning, Human Resource, SAP, SAP Fiori, Support*

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT (English)</i>	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Maksud dan Tujuan Kerja Magang	3
1.2.1 Maksud Kerja Magang.....	3
1.2.2 Tujuan Kerja Magang	4
1.3 Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang	4
1.3.1 Waktu Pelaksanaan Kerja Magang	4
1.3.2 Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang	6
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	8
2.1 Sejarah Singkat Perusahaan	8
2.1.1 Visi Misi	9
2.2 Struktur Organisasi Perusahaan	10
BAB III PELAKSANAAN KERJA MAGANG	12
3.1 Kedudukan dan Koordinasi	12
3.2 Tugas dan Uraian Kerja Magang	13
3.2.1 Tools	15
3.2.2 Proses Onboarding dan Pengenalan Tim	19
3.2.3 Pengenalan sistem SAP ECC dan S/4HANA modul HR.....	20
3.2.4 Pengenalan Aplikasi yang terdapat di Fiori	24
3.2.5 Daily Monitoring & Support Fiori Application	25

3.2.4.1	Support eLeave	26
3.2.4.2	Support Outside Duty.....	29
3.2.4.3	Support eTravel	34
3.2.4.4	Support eOvertime	35
3.2.4.5	Support eEvaluation.....	37
3.2.6	Support Troubleshoot dan Bug pada Sistem.....	39
3.2.7	Resolving Issue di Ticket	42
3.2.8	Melakukan Proses Konfigurasi.....	44
3.2.9	Melakukan Testing	51
3.2.10	Dokumentasi Issue User	55
3.3	Kendala yang Ditemukan	56
3.4	Solusi atas Kendala yang Ditemukan	56
BAB IV SIMPULAN DAN SARAN		58
4.1	Simpulan.....	58
4.2	Saran.....	59
DAFTAR PUSTAKA.....		61
LAMPIRAN.....		63



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Waktu Pelaksanaan Kerja Magang.....	5
Tabel 3.1 Uraian Pelaksanaan Kerja Magang	13

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Logo APP Group.....	8
Gambar 2.2 Struktur Organisasi <i>Corporate IT</i>	10
Gambar 2.3 Struktur IT Back Office Automation Department.....	11
Gambar 3.1 Struktur Tim IT BOD HR	12
Gambar 3.2 Microsoft Outlook.....	15
Gambar 3.3 Email Microsoft Outlook	16
Gambar 3.4 Microsoft Teams	16
Gambar 3.5 <i>Chats</i> Microsoft Teams.....	17
Gambar 3.6 Microsoft Office	17
Gambar 3.7 SAP.....	18
Gambar 3.8 SAP Fiori	18
Gambar 3.9 <i>Cubicle</i> Kantor	20
Gambar 3.10 <i>Serves</i> SAP.....	21
Gambar 3.11 <i>Login</i> SAP	22
Gambar 3.12 <i>Home Screen</i> SAP	22
Gambar 3.13 T-Code PA20	23
Gambar 3.14 T-Code SE16N.....	23
Gambar 3.15 Aplikasi Fiori.....	24
Gambar 3.16 <i>Workflow Support User</i>	25
Gambar 3.17 Infotype 2001 <i>Absences</i>	27
Gambar 3.18 Tabel <i>Leave Header</i>	27
Gambar 3.19 Tabel <i>Leave Detail</i>	28
Gambar 3.20 T-Code ZH640.....	28
Gambar 3.21 Tabel ODA <i>Header</i>	29
Gambar 3.22 T-Code SWUE.....	30
Gambar 3.23 Tabel ODES <i>Header</i>	31
Gambar 3.24 T-Code SWIA.....	31
Gambar 3.25 <i>Workflow Log</i> ODES.....	32
Gambar 3.26 <i>Agent Approval</i> ODES.....	32
Gambar 3.27 T-Code SWI1_RULE	33
Gambar 3.28 <i>Work Items with Agents</i>	33
Gambar 3.29 T-Code ZH1192.....	34
Gambar 3.30 Tabel eTicket <i>Airport List</i>	34
Gambar 3.31 Table <i>Overtime Header</i>	35
Gambar 3.32 Infotype 2002 <i>Attendances</i>	36
Gambar 3.33 T-Code ZHR0019.....	36
Gambar 3.34 <i>Detail Re-Process Posting</i> eOvertime	37
Gambar 3.35 Tabel eEvaluation <i>Header</i>	37
Gambar 3.36 Infotype 16 <i>Contract Elements</i>	38
Gambar 3.37 T-Code ZH681.....	39

Gambar 3.38 Error eLeave Fiori.....	40
Gambar 3.39 Infotype 2006 Absence Quotas	40
Gambar 3.40 Absence Quota Type	41
Gambar 3.41 T-Code SU01D	42
Gambar 3.42 Ticket User	43
Gambar 3.43 Deskripsi Ticket.....	43
Gambar 3.44 T-Code SPRO	44
Gambar 3.45 Activity Personnel Subarea	45
Gambar 3.46 Tampilan Personnel Subarea	46
Gambar 3.47 Penambahan Personnel Subarea	46
Gambar 3.48 Home SPRO	47
Gambar 3.49 Tampilan Period Work Schedule	48
Gambar 3.50 Tampilan Work Schedule Rule.....	49
Gambar 3.51 Tampilan Valuation Class	50
Gambar 3.52 Tampilan Generate Work Schedule	50
Gambar 3.53 Maintain Time Events	51
Gambar 3.54 Maintain Attendances.....	52
Gambar 3.55 Change Payroll Status	52
Gambar 3.56 HR Time Evaluation.....	53
Gambar 3.57 Tampilan Log Tree.....	54
Gambar 3.58 Detail View of Log	54
Gambar 3.59 Folder Dokumentasi	55



DAFTAR LAMPIRAN

A. Surat Pengantar MBKM (MBKM 01)	63
B. Kartu MBKM (MBKM 02)	64
C. Daily Task Kewirausahaan (MBKM 03)	65
D. Lembar Verifikasi Laporan MBKM Kewirausahaan (MBKM 04)	82
E. Surat Penerimaan MBKM (LoA)	83
F. <i>Job Description</i>	84
G. Lampiran Pengecekan Hasil Turnitin	85