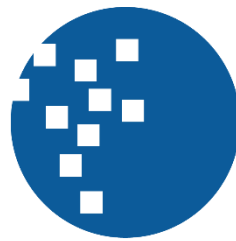


**PERENCANAAN DAN EVALUASI AWAL APLIKASI
HELPDESK INTERNAL BANK INDONESIA BERBASIS
MICROSOFT POWER APPS**



UMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

LAPORAN MBKM

PRIMUS KARTIKA VARREL

00000062847

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

2025

**PERENCANAAN DAN EVALUASI AWAL APLIKASI
HELPDESK INTERNAL BANK INDONESIA BERBASIS
MICROSOFT POWER APPS**



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

LAPORAN MBKM

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Komputer

Primus Kartika Varrel

00000062847

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

2025

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Primus Kartika Varrel

Nomor Induk Mahasiswa : 00000062847

Program studi : Sistem Informasi

Laporan MBKM Internship dengan judul:

**PERENCANAAN DAN EVALUASI AWAL APLIKASI HELPDESK
INTERNAL BANK INDONESIA BERBASIS MICROSOFT POWER APPS**

Laporan ini sepenuhnya merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan hasil plagiarisme dari karya ilmiah milik pihak lain. Seluruh referensi yang digunakan, baik yang dikutip, telah dicantumkan dengan benar dan lengkap dalam Daftar Pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti terdapat kecurangan atau penyimpangan, baik dalam proses pelaksanaan maupun dalam penulisan laporan MBKM ini, saya siap menerima sanksi berupa dinyatakan TIDAK LULUS atas laporan MBKM yang telah saya ajukan.

Tangerang, 16 Juli 2025



Primus Kartika Varrel

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Primus Kartika Varrel
NIM : 00000062847
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknik dan Informatika
Jenis Karya : Laporan MBKM

Untuk pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Multimedia Nusantara Hak Bebas Royalti Noneksklusif pada karya ilmiah saya yang berjudul:

PERENCANAAN DAN EVALUASI AWAL APLIKASI HELPDESK INTERNAL BANK INDONESIA BERBASIS MICROSOFT POWER APPS

Bersama dengan perangkat pendukung, saya memberikan izin kepada Universitas Multimedia Nusantara untuk menggunakan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas laporan magang ini. Dengan hak itu, Universitas berwenang untuk menyimpan, mengubah media atau format, mengelola dalam bentuk basis data, melakukan pemeliharaan, serta mempublikasikan laporan ini, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta sekaligus pemilik Hak Cipta. Pernyataan ini saya buat dengan benar.

Tangerang, 30 Juni 2025

Yang menyatakan,



Primus Kartika Varrel

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan atas terselesaikannya Laporan Magang yang berjudul: “PERENCANAAN DAN EVALUASI AWAL APLIKASI HELPDESK INTERNAL BANK INDONESIA BERBASIS MICROSOFT POWER APPS”. Laporan ini disusun karena menjadi salah satu bentuk memperoleh nilai laporan magang pada Program Studi Sistem Informasi, Jurusan Teknik Informatika, Universitas Multimedia Nusantara. Tanpa bantuan dan bimbingan dari yang lain, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan laporan magang ini. Saya sangat mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Ir. Andrey, M.Sc., 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. Suryasari S.Kom., M.T, sebagai Dosen Pembimbing yang sudah banyak meluangkan waktu untuk mahasiswanya memberikan arahan dan terselesainya pada laporan magang ini.
5. Ibu Regina W.E.F, sebagai PIC Pembimbing yang sudah memberikan arahan untuk di perusahaan bank indonesia.
6. Perusahaan Bank Indonesia yang sudah memberikan kesempatan berharga bagi saya untuk dapat melaksanakan kegiatan magang.

Saya berharap laporan magang ini tidak hanya menjadi bagian dari tugas akademik semata, tetapi juga memberi manfaat yang nyata bagi pembaca.

Tangerang, 30 Juni 2025



Primus Kartika Varrel

PERENCANAAN DAN EVALUASI AWAL APLIKASI HELPDESK INTERNAL BANK INDONESIA BERBASIS MICROSOFT POWER APPS

Primus Kartika Varrel

ABSTRAK

Bank Indonesia sebagai bank sentral memiliki peran dalam menjaga stabilitas ekonomi nasional dan kini tengah bertransformasi menuju digitalisasi dalam mendukung efisiensi layanan internal. Salah satu tantangan yang dihadapi adalah proses pengelolaan layanan carpooling seperti pengajuan keluhan dan permintaan dukungan yang masih dilakukan secara manual melalui dokumen fisik. Hal ini menyebabkan lambatnya penanganan, kurangnya transparansi, dan kesulitan dalam monitoring. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, dikembangkanlah aplikasi Helpdesk berbasis Microsoft Power Apps. Proyek ini mencakup perancangan antarmuka, pengembangan fitur pengajuan dan pelacakan tiket, serta integrasi dengan sistem internal Bank Indonesia. Hasil akhir berupa aplikasi Helpdesk internal yang lebih terstruktur, efisien, dan mendukung transformasi digital BI, memberikan kontribusi signifikan terhadap peningkatan kualitas layanan dan pengalaman kerja di lingkungan Bank Indonesia.

Kata kunci: Bank Indonesia, Helpdesk, Layanan internal, Power Apps, Transformasi Digital.

INITIAL PLANNING AND EVALUATION OF BANK INDONESIA'S INTERNAL HELPDESK APPLICATION USING MICROSOFT POWER APPS

Primus Kartika Varrel

ABSTRACT (English)

Bank Indonesia, as the central bank, plays a vital role in maintaining national economic stability and is currently undergoing a digital transformation to enhance the efficiency of its internal services. One of the challenges faced is the management of carpooling services, including the submission of complaints and support requests, which is still conducted manually through physical documents. This results in slow response times, lack of transparency, and difficulties in monitoring. To address these issues, a Helpdesk application was developed using Microsoft Power Apps. This project includes user interface design, development of features for ticket submission and tracking, as well as integration with Bank Indonesia's internal systems. The final outcome is a more structured and efficient internal Helpdesk application that supports BI's digital transformation and contributes significantly to improving service quality and work experience within Bank Indonesia.

Keywords: *Bank Indonesia, digital transformation, Helpdesk, internal services, Power Apps.*

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	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Maksud dan Tujuan Kerja Magang.....	2
1.2.1 Maksud Kerja Magang	2
1.2.2 Tujuan Kerja Magang.....	2
1.3. Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang	3
1.3.1 Tahap Pra Magang	3
1.3.2 Tahap Program Magang	3
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	6
2.1 Sejarah Singkat Perusahaan	6
2.2 Struktur Organisasi Perusahaan	7
BAB III PELAKSANAAN KERJA MAGANG	9
3.1 Kedudukan dan Koordinasi	9
3.2 Tugas dan Uraian Kerja Magang.....	10
3.2.1 Perkenalan Pada Divisi Layanan Fasilitas dan Arsip dan Lingkungan Bank Indonesia (3 Juni – 15 Juni 2024).....	10
3.2.2 Proyek 1 Manajemen Dokumen Bank Indonesia (15 Juni – 15 Juli 2024).....	15
3.2.3 Proyek 2 Perencanaan dan Desain Aplikasi Helpdesk Mandiri (16 Juli – 15 Agustus 2024).....	17
3.2.4 Proyek 3 Pengembangan Aplikasi BI - RMS (16 Agustus - 30 Oktober 2024).....	25
3.3 Kendala yang Ditemukan	56

3.3.1 Kurangnya Pemahaman Awal tentang Microsoft Power Apps	56
3.3.2 Akses Terbatas terhadap Data Internal	56
3.3.3 Perubahan Spesifikasi dari Pengguna	57
3.3.4 Masalah Integrasi dengan Sistem yang Ada	57
3.3.5 Keterbatasan Waktu untuk Dokumentasi.....	57
3.4 Solusi atas Kendala yang Ditemukan	57
3.4.1 Mengikuti Pelatihan Intensif dan Memanfaatkan Tutorial Online dari Sumber Resmi	57
3.4.2 Menggunakan Data Dummy yang Representatif dan Meminta Akses Khusus untuk Pengujian Akhir.....	58
3.4.3 Menerapkan Metode Pengembangan Iteratif untuk Penyesuaian Spesifikasi	59
3.4.4 Berkonsultasi dengan Tim IT Internal dan Mencari Referensi Teknis Terkait Integrasi Sistem	59
3.4.5 Mengatur Prioritas Kerja dengan Timeline yang Jelas dan Melibatkan Tim untuk Dokumentasi.....	60
BAB IV SIMPULAN DAN SARAN	61
4.1 Kesimpulan	61
4.2 Saran.....	62
DAFTAR PUSTAKA	63
LAMPIRAN.....	64

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Timeline Kerja Magang	4
Tabel 3. 1 Penugasan Kerja Magang.....	10
Tabel 3. 2 Tombol, Notasi dan Fungsi.....	25
Tabel 3. 3 Kolom pada Master Kontainer.....	31
Tabel 3. 4 Master Lokasi Simpan	32
Tabel 3. 5 Data Master Pengirim/Penerima	33
Tabel 3. 6 Divisi Akses	35
Tabel 3. 7 Simbol dan Notasi.....	37
Tabel 3. 8 Nama Berkas	40
Tabel 3. 9 Data Berkas	42
Tabel 3. 10 Ajukan Peminjaman.....	50
Tabel 3. 11 Bon Pinjam Arsip.....	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Logo Bank Indonesia	6
Gambar 2. 2 Stuktur Bank Indonesia	7
Gambar 3. 1 Ruangan DLAF	9
Gambar 3. 2 Perkenalan Seluruh Tim Layanan	11
Gambar 3. 3 Foto Bersama Divisi Layanan Fasilitas dan Arsup	12
Gambar 3. 4 Rapat dengan Vendor	13
Gambar 3. 5 Daftar Hadir Rapat	13
Gambar 3. 6 Input Lembar Disposisi Pejabat	14
Gambar 3. 7 Manajemen Dokumen Bank Indonesia	15
Gambar 3. 8 Dokumen Bank Indonesia sortir.....	16
Gambar 3. 9 Dokumen Dokumen untuk diinput.....	17
Gambar 3. 10 Tampilan Awal PowerApps	18
Gambar 3. 11 Tampilan Membuat Canvas Baru.....	19
Gambar 3. 12 Tampilan Setelah Buat Canvas	20
Gambar 3. 13 Tampilan Helpdesk Carpooling Bank Indonesia	20
Gambar 3. 14 Halaman Utama untuk memesan tiket	21
Gambar 3. 15 Bagian Pengguna Bank Indonesia menambahkan tiket baru	22
Gambar 3. 16 Tampilan Ketika Tiket Berhasil Disubmit	23
Gambar 3. 17 Tampilan Jika Menghapus Tiket.....	23
Gambar 3. 18 Tampilan Tiket	24
Gambar 3. 19 Tampilan Awal BI-RMS	28
Gambar 3. 20 Halaman Login.....	29
Gambar 3. 21 Tampilan Halaman Utama	29
Gambar 3. 22 Halaman Data Master.....	30
Gambar 3. 23 Master Kontainer.....	31
Gambar 3. 24 Tampilan Master Lokasi Simpan	32
Gambar 3. 25 Tambah Nama Pihak Pengirim>Nama Penerima Pihak Eksternal ..	33
Gambar 3. 26 Contoh Pengirim/Penerima	34
Gambar 3. 27 Pengajuan Hak Akses Di Luar Unit Kerja	34
Gambar 3. 28 Halaman Utama menuju Hak Akses	35

Gambar 3. 29 Halaman Request.....	36
Gambar 3. 30 Informasi Akses dikirim.....	36
Gambar 3. 31 Halaman Utama.....	37
Gambar 3. 32 Pengajuan Permohonan Hak Akses dan Dimiliki	38
Gambar 3. 33 Pilih Hak Akses Satker.....	38
Gambar 3. 34 Halaman akses yang dimiliki	39
Gambar 3. 35 Flowchart input berkas arsip	39
Gambar 3. 36 Flowchart tahapan input nama berkas arsip	40
Gambar 3. 37 Tampilan Input Isi Nama Berkas	41
Gambar 3. 38 Flowchart Input Isi Berkas	41
Gambar 3. 39 Halaman Input Berkas.....	42
Gambar 3. 40 Tampilan Data Berkas sudah di isi.....	43
Gambar 3. 41 Halaman utama untuk ke Cetak Berkas	44
Gambar 3. 42 Halaman Cetak Label Berkas.....	44
Gambar 3. 43 Halaman Pilihan format yang ingin dicetak.....	45
Gambar 3. 44 Halaman Edit Berkas.....	45
Gambar 3. 45 Berkas yang mau di edit.....	46
Gambar 3. 46 Halaman Isi Berkas	46
Gambar 3. 47 Tampilan Berkas	47
Gambar 3. 48 Halaman Utama.....	47
Gambar 3. 49 Halaman Validasi	48
Gambar 3. 50 Halaman yang ingin di proses	48
Gambar 3. 51 Flowchart peminjaman dokumen	49
Gambar 3. 52 Halaman Berkas Arsip Satker	50
Gambar 3. 53 Halaman Berkas yang mau dipinjam	50
Gambar 3. 54 Tampilan Ajukan Peminjaman.....	51
Gambar 3. 55 Notifikasi Peminjaman telah diajukan	52
Gambar 3. 56 Urutan berkas	52
Gambar 3. 57 Export Dokumen	53
Gambar 3. 58 Tampilan Peminjaman Fisik.....	54
Gambar 3. 59 Notifikasi Pesan.....	54

Gambar 3. 60 Halaman BI-RMS Peminjaman Dokumen.....	55
Gambar 3. 61 Halaman Pengembalian Fisik.....	55
Gambar 3. 62 Tampilan Perpanjangan.....	56

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Rekomendasi dari UMN	64
Lampiran 2 Approval LOA.....	65
Lampiran 3 Persetujuan Pelaksanaan Magang.....	66
Lampiran 4 Daily Task di Bank Indonesia	67
Lampiran 5 Cover Letter MBKM	68
Lampiran 6 Hasil Turnitin.....	70
Lampiran 7 Lembar Verifikasi.....	71