

**PENGEMBANGAN SISTEM *HELPDESK* OK-LAF! DI
DEPARTEMEN LAYANAN ASET UMUM DAN FASILITAS
BANK INDONESIA**



LAPORAN CAREER ACCELERATION PROGRAM

**Kayla Abigail Gunawan
00000081824**

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

2026

**PENGEMBANGAN SISTEM *HELPDESK* OK-LAF! DI
DEPARTEMEN LAYANAN ASET UMUM DAN FASILITAS
BANK INDONESIA**



LAPORAN CAREER ACCELERATION PROGRAM

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh

Gelar Sarjana Komputer (S.Kom)

Kayla Abigail Gunawan

00000081824

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

TANGERANG

2026

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Kayla Abigail Gunawan

Nomor Induk Mahasiswa : 00000081824

Program Studi : Sistem Informasi

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Laporan saya yang berjudul:

PENGEMBANGAN SISTEM *HELPDESK* OK-LAF! DI DEPARTEMEN
LAYANAN ASET UMUM DAN FASILITAS BANK INDONESIA

merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan hasil plagiat, dan tidak pula dituliskan oleh orang lain. Semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya cantumkan dan nyatakan dengan benar pada bagian daftar pustaka.

Jika di kemudian hari terbukti ditemukan penyimpangan dan penyalahgunaan dalam pelaksanaan maupun dalam penulisan laporan, saya bersedia menerima konsekuensi untuk dinyatakan **TIDAK LULUS**. Saya juga bersedia menanggung segala konsekuensi hukum yang berkaitan dengan tindak plagiarisme ini sebagai kesalahan saya pribadi dan bukan tanggung jawab Universitas Multimedia Nusantara.

Tangerang, 22 Desember 2025



(Kayla Abigail Gunawan)

HALAMAN PERNYATAAN PENGGUNAAN BANTUAN KECERDASAN ARTIFISIAL (AI)

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Kayla Abigail Gunawan

NIM : 00000081824

Program Studi : Sistem Informasi

Judul Laporan : Pengembangan Sistem *Helpdesk* OK-LAF! Di Departemen
Layanan Aset Umum dan Fasilitas Bank Indonesia

Dengan ini saya menyatakan secara jujur menggunakan bantuan Kecerdasan Artifisial (AI) dalam pengerjaan Tugas/Laporan/Project/Tugas Akhir*(pilih salah satu) sebagai berikut (beri tanda centang yang sesuai):

- ☒ Menggunakan AI sebagaimana diizinkan untuk membantu dalam menghasilkan ide-ide utama saja
- 1. Menggunakan AI sebagaimana diizinkan untuk membantu menghasilkan teks pertama saja
- ☒ Menggunakan AI untuk menyempurnakan sintaksis dan tata bahasa untuk pengumpulan tugas
- 2. Karena tidak diizinkan: Tidak menggunakan bantuan AI dengan cara apa pun dalam pembuatan tugas

Saya juga menyatakan bahwa:

- Menyerahkan secara lengkap dan jujur penggunaan perangkat AI yang diperlukan dalam tugas melalui Formulir Penggunaan Perangkat Kecerdasan Artifisial (AI)
- Mengakui telah menggunakan bantuan AI dalam tugas saya baik dalam bentuk kata, paraphrase, penyertaan ide atau fakta penting yang disarankan oleh AI dan saya telah menyantumkan dalam sitasi serta referensi
- Terlepas dari pernyataan di atas, tugas ini sepenuhnya merupakan karya saya sendiri

Tangerang, 22 Desember 2025



(Kayla Abigail Gunawan)

HALAMAN PERNYATAAN KEABSAHAN PERUSAHAAN

Nama : Kayla Abigail Gunawan
NIM : 00000081824
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknik dan Informatika

menyatakan bahwa saya melaksanakan kegiatan di:

Nama Perusahaan/Organisasi : Bank Indonesia
Alamat : Jalan M.H. Thamrin No. 2, Jakarta 10350
Email Perusahaan/Organisasi : bicara@bi.go.id

- 1) Perusahaan/Organisasi tempat saya melakukan kegiatan dapat di validasi keberadaannya.
- 2) Jika dikemudian hari, terbukti ditemukan kecurangan/penyimpangan data yang tidak valid di perusahaan/organisasi tempat saya melakukan kegiatan, maka:
 - a. Saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan TIDAK LULUS untuk mata kuliah yang telah saya tempuh.
 - b. Saya bersedia menerima semua sanksi yang berlaku sebagaimana ditetapkan dalam peraturan yang berlaku di Universitas Multimedia Nusantara.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan digunakan sebagaimana mestinya.

Tangerang, 22 Desember 2025

Mengetahui



(Muhammad Reza Vahlevi)

Menyatakan



(Kayla Abigail Gunawan)

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Kayla Abigail Gunawan
NIM : 00000081824
Program Studi : Sistem Informasi
Jenjang : S1
Judul Karya Ilmiah : Pengembangan Sistem *Helpdesk* OK-LAF! di
Departemen Layanan Aset Umum dan Fasilitas
Bank Indonesia.

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa saya bersedia (**pilih salah satu**):

- ☒ Saya bersedia memberikan izin sepenuhnya kepada Universitas Multimedia Nusantara untuk memublikasikan hasil laporan saya ke dalam repositori Knowledge Center sehingga dapat diakses oleh civitas academica UMN/ publik. Saya menyatakan bahwa laporan yang saya buat tidak mengandung data yang bersifat konfidensial.
- ☐ Saya tidak bersedia memublikasikan hasil laporan ini ke dalam repositori Knowledge Center karena ada data yang bersifat konfidensial.
- ☐ Lainnya, pilih salah satu:
 - ☐ Hanya dapat diakses secara internal Universitas Multimedia Nusantara.
 - ☐ Embargo publikasi laporan dalam kurun waktu 3 tahun.

Tangerang, 22 Desember 2025



(Kayla Abigail Gunawan)

KATA PENGANTAR

Puji Syukur atas selesainya penulisan laporan magang ini dengan judul: “Pengembangan Sistem *Helpdesk* Ok-Laf! di Departemen Layanan Aset Umum dan Fasilitas Bank Indonesia” dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai Sarjana Komputer (S.Kom) 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 laporan magang ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan laporan magang ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

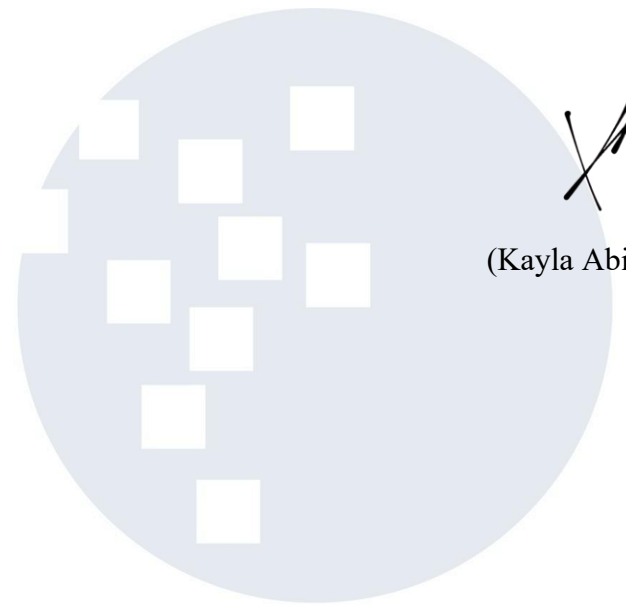
- 4 Dr. Andrey Handoko, M.Sc. Ph.D., selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
- 5 Dr. Eng. Niki Prastomo, S.T., M.Sc., selaku Dekan Fakultas Teknik dan Informatika Universitas Multimedia Nusantara.
- 6 Ririn Ikana Desanti, S.Kom., M.Kom., selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Multimedia Nusantara.
- 7 Jansen Wiratama, S.Kom., M.Kom., selaku Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi sehingga terselesainya laporan ini.
- 8 Muhammad Reza Vahlevi, S.Kom., yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi sehingga terselesainya laporan ini.
- 9 Hafiz Fadillah S.T., M.T., yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi sehingga terselesainya laporan ini.
- 10 Kepada Bank Indonesia, sebagai perusahaan yang sudah menerima saya sebagai peserta magang dalam berjalannya proses magang
- 11 Keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan ini.
- 12 Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan kepada saya serta saran dan kritik dalam pembuatan laporan praktik kerja perbankan.

Saya menyadari bahwa masih banyak kekurangan yang terdapat pada penulisan laporan magang ini. Oleh karena itu, besar harap dari saya agar pembaca dapat memberikan kritik maupun saran yang membangun, sehingga laporan ini dapat menjadi lebih baik. Kami berharap agar laporan ini dapat memberikan informasi yang bermanfaat bagi para pembaca.

Tangerang, 22 Desember 2025



(Kayla Abigail Gunawan)



UMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

**PENGEMBANGAN SISTEM *HELPDESK* OK-LAF! DI
DEPARTEMEN LAYANAN ASET UMUM DAN FASILITAS
BANK INDONESIA**

(Kayla Abigail Gunawan)

ABSTRAK

Transformasi digital merupakan kebutuhan strategis bagi Bank Indonesia dalam meningkatkan tata kelola organisasi dan kualitas layanan internal. Departemen Layanan Aset Umum dan Fasilitas (DLAF) menghadapi permasalahan dalam pengelolaan layanan aset dan fasilitas yang masih tersebar di berbagai kanal, kurang terintegrasi, serta memiliki keterbatasan dalam pemantauan status dan kinerja layanan.

Sebagai solusi, Bank Indonesia mengembangkan sistem Helpdesk OK-LAF! sebagai Single Point of Contact (SPoC) bagi seluruh layanan DLAF. Program magang ini berfokus pada pengembangan dan implementasi sistem OK-LAF! melalui analisis kebutuhan layanan, perancangan alur proses dan antarmuka pengguna (UI/UX), pengujian sistem, serta penyusunan dokumentasi dan materi sosialisasi pendukung. Sistem ini dirancang untuk mendukung pengelolaan tiket secara terstruktur, penerapan Service Level Agreement (SLA), eskalasi berjenjang, dan penyediaan data analitik.

Hasil pelaksanaan menunjukkan bahwa implementasi Helpdesk OK-LAF! meningkatkan keterpaduan layanan, transparansi status penanganan, serta efisiensi koordinasi antara pengguna, unit layanan DLAF, dan pihak ketiga. Selain itu, sistem ini memperkuat tata kelola layanan melalui dokumentasi terstandar, pemantauan kinerja secara real-time, dan dukungan terhadap perbaikan layanan berkelanjutan.

Kata kunci: Aplikasi Helpdesk, Bank Indonesia, Digitalisasi Layanan, OK-LAF!, Sistem Informasi

***DEVELOPMENT OF THE OK-LAF! HELPDESK SYSTEM IN
THE DEPARTMENT OF GENERAL ASSET AND FACILITIES
SERVICES BANK INDONESIA***

(Kayla Abigail)

ABSTRACT

Digital transformation is a strategic necessity for Bank Indonesia to enhance organizational governance and the quality of internal services. The Department of General Asset and Facilities Services (DLAF) faces challenges in managing asset and facility services that are fragmented across multiple channels, lack centralized documentation, and have limited capability for monitoring service status and performance.

To address these issues, Bank Indonesia developed the OK-LAF! Helpdesk system as a Single Point of Contact (SPoC) for all DLAF services. This internship program focused on the development and implementation of the OK-LAF! system through service requirement analysis, business process and user interface (UI/UX) design, system testing, and the preparation of supporting documentation and socialization materials. The system was designed to support structured ticket management, Service Level Agreement (SLA) implementation, tiered escalation, and service performance analytics.

The results show that the implementation of the OK-LAF! Helpdesk system improves service integration, transparency of service status, and coordination efficiency among users, DLAF service units, and third parties. In addition, the system strengthens service governance through standardized documentation, real-time performance monitoring, and support for continuous service improvement.

Keywords: *Bank Indonesia, Digital Transformation, Helpdesk System, Information System, OK-LAF!*

DAFTAR ISI

Contents

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	ii
HALAMAN PERNYATAAN PENGGUNAAN BANTUAN KECERDASAN ARTIFISIAL (AI)	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEABSAHAN PERUSAHAAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Maksud dan Tujuan Kerja.....	13
1.3 Deskripsi Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja	15
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	21
2.1 Deskripsi Perusahaan	21
2.2 Struktur Organisasi Perusahaan	34
BAB III PELAKSANAAN KERJA.....	37
3.1 Kedudukan dan Koordinasi.....	37
3.2 Tugas yang Dilakukan	39
3.3 Uraian Pelaksanaan Kerja	42
3.3.1 Proses Pelaksanaan	46
3.3.1 Kendala yang Ditemukan.....	67
3.3.2 Solusi atas Kendala yang Ditemukan.....	68
BAB IV PENUTUP.....	69
4.1 Kesimpulan	69
4.2 Saran	70
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN.....	73

TABEL

Tabel 1.1 Linimasa Pelaksanaan Magang.....	17
Tabel 2.1 Sejarah Bank Indonesia.....	21
Tabel 3.1 Detail Pekerjaan yang Dilakukan.....	40



UMN

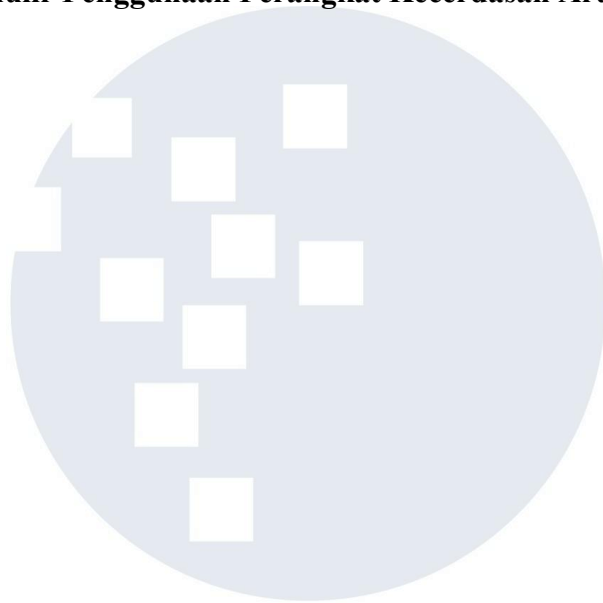
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Transformasi Bank Indonesia [3]	2
Gambar 2. 1 Logo dan Gedung Bank Indonesia	31
Gambar 2. 2 Tiga Pilar Utama Bank Indonesia	33
Gambar 2. 3 Struktur Organisasi	34
Gambar 3. 1 Alur Koordinasi	39
Gambar 3. 2 Alur Aplikasi OK-LAF!	46
Gambar 3. 3 OK-LAF! - Pengisian dan Perubahan Tiket	47
Gambar 3. 4 OK-LAF! - Pengisian Rating	48
Gambar 3. 5 UI Pengisian Form 1	50
Gambar 3. 6 UI Pengisian Form 2	50
Gambar 3. 7 UI Pengisian Form 3	51
Gambar 3. 8 UI Pembatalan Tiket 1	52
Gambar 3. 9 UI Pembatalan Tiket 2	52
Gambar 3. 10 UI Pembatalan Tiket 3	52
Gambar 3. 11 UI Penginian Data Tiket & Komunikasi 1	53
Gambar 3. 12 UI Penginian Data Tiket & Komunikasi 2	53
Gambar 3. 13 UI Penginian Data Tiket & Komunikasi 3	54
Gambar 3. 14 UI Pemilihan FAQ	54
Gambar 3. 15 UI Pemilihan FAQ 2	55
Gambar 3. 16 UI Pengisian Rating 1	55
Gambar 3. 17 UI Pengisian Rating 2	56
Gambar 3. 18 UI Pengisian Rating 3	56
Gambar 3. 19 UI Daftar Layanan Helpdesk	57
Gambar 3. 20 UI Call Helpdesk	58
Gambar 3. 21 UI Pengarahan ke Aplikasi Eksisting	58
Gambar 3. 22 UI Pengarahan ke Aplikasi Eksisting 2	59
Gambar 3. 23 Hasil Task 5	62
Gambar 3. 24 Teks menjadi Suara	65
Gambar 3. 25 Narasi yang akan Diubah	66
Gambar 3. 26 Narasi yang telah Diunggah	66

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Surat Pengantar PRO-STEP 01	73
Lampiran B Kartu Pro-Step 02	74
Lampiran C Daily Task PRO-STEP 03	75
Lampiran D Verifikasi Laporan PRO-STEP 04	86
Lampiran E Surat Penerimaan PRO-STEP 05	87
Lampiran F Formulir Penggunaan Perangkat Kecerdasan Artifisial (AI)...	92



UMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA