

P-ISSN : 2337 - 8344

E-ISSN : 2623 - 1247

# Jurnal InformaSI dan Komputer



**Diterbitkan Oleh :  
STMIK DIAN CIPTA CENDIKIA KOTABUMI**

**Volume 10 Nomor 1 Tahun 2022**

**Penerbit**

**Lembaga Penelitian STMIK Dian Cipta Cendikia Kotabumi**

**Hak atas naskahh/tulisan tetap berada pada penulis, isi diluar tanggung jawab  
penerbit dan Dewan Penyunting**



## **PENGANTAR REDAKSI**

Puji syukur dipanjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas karunia dan limpahan rahmatNYA jualah Jurnal Informasi dan komputer (JIK) STMIK Dian Cipta Cendikia Kotabumi ini dapat terwujud. Jurnal Informasi dan Komputer (JIK) yang terbit dua (2) kali dalam setahun ini merupakan suatu wadah untuk penyebar luasan hasil-hasil penelitian, studi pustaka, karya ilmiah yang berkaitan dengan Informasi dan Komputer khususnya bagi dosen-dosen STMIK Dian Cipta Cendikia Kotabumi serta umumnya para cendekiawan, praktisi, peneliti ilmu Informatika dan Komputer.

Harapan, dengan diterbitkannya Jurnal Informasi dan Komputer (JIK) ini sebagai salah satu bentuk sumbangan pemikiran dalam pengembangan ilmu informatika dan komputer yang berkaitan dengan kajian-kajian di bidang teknologi Informatik, Komunikasi Data dan Jaringan Komputer, perancangan dan Rekayasa Perangkat Lunak, serta ilmu-ilmu yang terkait dengan bidang Informasi dan Komputer lainnya.

Berkenaan dengan harapan tersebut, kepada para peneliti, dosen dan praktisi yang memiliki hasil-hasil penelitian, kajian pustaka, karya ilmiah dalam bidang tersebut diatas, dengan bangga redaksi Jurnal Informasi dan Komputer (JIK) menerima naskah ringkasan untuk dimuat pada jurnal Informasi dan Komputer (JIK) STMIK Dian Cipta Cendikia Kotabumi dengan berpedoman pada penulisan naskah jurnal sebagaimana dilampirkan pada halaman belakang (Bagian kulit dalam) buku jurnal ini.

Mutu dari suatu jurnal ilmiah tidak hanya ditentukan oleh para pengelolanya saja, tetapi para penulis dan pembaca jualah yang mempunyai peranan besar dalam meningkatkan mutu jurnal Informatika dan Komputer ini. Merujuk pada realita ini kamu sangat mengharapkan peran aktif dari peneliti untuk bersama-sama menjaga dan memelihara keberlangsungan dari jurnal Informasi dan Komputer STMIK Dian Cipta Cendikia Kotabumi ini. Yang juga tidak kalah pentingnya dari partisipasi tersebut diatas, adalah saran dan kritik yang membangun dari pembaca yang budiman agar kiranya dapat disampaikan langsung kepada redaksi JIK. Saran dan kritik yang membangun akan dijadikan masukan dan pertimbangan yang sangat berarti guna peningkatan mutu dan kualitas Jurnal Informasi dan Komputer STMIK Dian Cipta Cendikia Kotabumi.

Tak lupa diucapkan terima kasih yang tak terhingga atas perhatian dan kerjasama dari semua pihak yang tak dapat disebutkan satu persatu hingga dapat diterbitkan nya Jurnal Informasi dan Komputer (JIK) STMIK Dian Cipta Cendikia Kotabumi. Semoga apa yang telah diperbuat untuk kebaikan akan menjadi amal ibadah, amin.

Kotabumi, 25 April, 2022



Dewan Redaksi

## JURNAL INFORMASI DAN KOMPUTER

Volume 10 Nomor 2 April 2022

Jurnal Informasi dan Komputer merupakan Sarana informasi ilmu pengetahuan, Teknologi dan Komunikasi yang berupa hasil penelitian, tulisan ilmiah, Atau pun studi pustaka. Jurnal ini terbit dua kali setahun pada bulan April dan Oktober. Berisi hasil penelitian ilmiah di bidang informatika yang bertujuan untuk menghubungkan adanya kesenjangan antar kemajuan teknologi dan hasil penelitian. Jurnal ini di terbitkan pertama kali pada tahun 2013.

### Penanggung Jawab:

Ketua STMIK Dian Cipta Cendikia Kotabumi

### Pembina:

Ketua STMIK Dian Cipta Cendikia Kotabumi  
Ketua Lembaga Penelitian STMIK Dian Cipta Cendikia Kotabumi

### Pimpinan Redaksi

Dwi Marisa Efendi, S.Kom., M.Ti

### Redaksi pelaksana

Rustam, S.Kom., M.Ti (STMIK Dian Cipta Cendikia Kotabumi)  
Nurmayanti M.Kom (STMIK Dian Cipta Cendikia Kotabumi)  
Sukatmi, S.Kom., M.Kom (AMIK DCC Bandar Lampung)  
Sampurna Dadi Riskiono, M.Kom (Universitas Teknokrat Indonesia)  
Ifo Wahyu Pratama, S.Kom., M.Ti (AMIK MASTER Lampung)

### Mitra Bestari

Dr. RZ. ABDUL AZIZ, ST., MT (Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya)  
Dr. Dadang Sudrajat, S.Si, M.Kom (STMIK IKMI Cirebon)  
Dr. Septafiansyah Dwi Putra, S.T., M.T (Politeknik Negeri Lampung)  
Dr. Evi Grativiani, S.E., M.S.I (Universitas Sebelas Maret)  
Rohmat Indra Borman ( Universitas Teknokrat Indonesia )  
Ferry Wongso, S.KOm., M.Kom ( STMIK Darma Pala Riau)  
Ferly Ardhy, S.Kom., M.Ti ( Universitas Aisyah Pringsewu )  
Firmansyah, S.E., M.Si (STMIK Darma Pala Riau)

Amarudin (Universitas Teknokrat Indonesia)  
Didi Susianto, S.T., M.Kom (AMIK Dian Cipta Cendikia Bandar Lampung)  
Alhibarsyah, St., M.Kom (STMIK Tunas Bangsa Bandar Lampung)  
Kemal Farouq Mauladi, S.Kom .M.Kom (Universitas Islam Lamongan)  
Rima Mawarni, M.Kom ( STMIK Dian Cipta Cendikia Kotabumi)  
Wira Jaya Hartono, S.Pd., M.Pd ( STMIK Darma Pala Riau)

**Penerbit :** STMIK Dian Cipta Cendikia Kotabumi Bekerja Sama Dengan LPPM STMIK Dian Cipta Cendikia Kotabumi.

### Alamat Redaksi/Penerbit:

Jl. Negara No. 3 Candimas Kotabumi Lampung Utara  
No Telp/Fax 0724 23003  
Email : [lppm-stmik@dcc.ac.id](mailto:lppm-stmik@dcc.ac.id)



## JURNAL INFORMASI DAN KOMPUTER VOL. 10 NO. 2 THN. 2022

### DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
Peningkatan Pengelolaan Arsip Surat Menyurat Melalui Aplikasi Berbasis Web Dengan Metode <i>First In First Out</i> Yuli Syafitri <sup>1</sup> , Reni Astika <sup>2</sup> , Lusia Septia Eka Esti Rahayu <sup>3</sup> , (AMIK Dian Cipta Cendikia <sup>12</sup> , AMIK Lampung <sup>3</sup> ) .....	01-08
Pengembangan Sistem Informasi Perpustakaan Berbasis Web Pada Amik Dian Cipta Cendikia Bandar Lampung Sukatmi <sup>1</sup> , Euis Mustika Prianganti <sup>2</sup> , Astriyanti <sup>3</sup> (AMIK DCC Bandar Lampung <sup>123</sup> ) .....	09-14
Klasifikasi Penyakit <i>Powdery Mildew</i> Pada Ceri Manis Dengan Menggunakan Algoritma <i>Convolutional Neural Network (CNN)</i> Iwansyah Edo Hendrawan <sup>1</sup> , M. Ilhamsyah <sup>2</sup> , Dadang Yusup <sup>3</sup> (Universitas Singaperbangsa Karawang <sup>123</sup> ) .....	15-20
Penerapan Finite State Automata Pada Desain Vending Machine Masker Dan Hand Sanitizer Ridwan <sup>1</sup> , Windu Gata <sup>2</sup> , Hafifah Bella Novitasari <sup>3</sup> , Laela Kurniawati <sup>4</sup> , Sri Rahayu <sup>5</sup> (Universitas Nusa Mandiri <sup>12</sup> ).....	21-28
Analisis Perhitungan Muatan Sedimentasi Berdasarkan Kedalaman Air ( <i>Chart Datum</i> ) Pada Senipah Channel Di Kabupaten Kutai Kartanegara Berbasis Web Salmajah (Stmik Handayani Makasar) .....	29-43
Aplikasi Pembelajaran Ilmu Tajwid Berbasis Mobile Novita Lestari Anggreini <sup>1</sup> , Ichsan Perdana Putra <sup>2</sup> (Politeknik TEDC Bandung).....	44-49
Implementasi Algoritma Naïve Bayes Untuk Memprediksi Pengaruh Media Sosial Terhadap Semangat Belajar Mahasiswa Di Masa Pandemi Covid 19 Fiqih Satria <sup>1</sup> , Hermanto <sup>2</sup> (Universitas Raden Intan Lampung ) .....	50-56
Klasifikasi Kinerja Pembayaran Angsuran Dengan Algoritma Naive Bayes (Studi Kasus : Data Nasabah Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Bina Bersama) Dwi Marisa <sup>1</sup> , Sigit Mintoro <sup>2</sup> , Supriyanto <sup>3</sup> , Sani Hanika lubis <sup>4</sup> , Sri Lestari <sup>5</sup> (STMik Dian Cipta Cendikia Kotabumi ) .....	57-61
Peningkatan Akurasi Prediksi Pengadaan Bahan Baku Produksi Dengan Menggunakan Metode <i>Neural Network</i> Mumtaz Muttakin <sup>1</sup> , Sabar Hanadwiputra <sup>2</sup>	

(STMIK Bani Saleh, Bekasi) .....	62-72
Penerapan Konsep Finite State Automata Pada Simulasi Vending Machine	
Pergantian Seragam Karyawan	
Ristyani Slamet <sup>1</sup> , Windu Gata <sup>2</sup> , Ketut Sakho Parthama <sup>3</sup> , Nita Merlina <sup>4</sup> , Eni Heni Hermaliani <sup>5</sup>	
(Universitas Nusa Mandiri <sup>1,2,4,5</sup> , Universitas Pramita Indonesia <sup>3</sup> ) .....	73-79
Penerapan Metode Electre Untuk Pemilihan Pengajar Terbaik	
Muchamad Maskhur <sup>1</sup> , Wiwien Hadikurniawati <sup>2</sup>	
(Universitas Stikubank, Semarang).....	80-88
Sistem Pendukung Keputusan Kelayakan Kenaikan Pangkat Jabatan Fungsional(Asn)	
Metode Topsis	
Nurmayanti <sup>1</sup> , Merri Parida <sup>2</sup> , M. Reka Yuansyah <sup>3</sup>	
(STMIK Dian Cipta Cendikia kotabumi ) .....	89-96
Media Pembelajaran Interaktif Berbasis Articulate Storyline 3 Pada Mata Kuliah Pemrograman	
Berorientasi Objek	
Dikwan Moeis <sup>1</sup> , Andi Harmin <sup>2</sup>	
(STMIK Profesional Makasar <sup>12</sup> ) .....	97-106
Penentuan Penerima Beasiswa Di Stmik Bani Saleh Dengan Perbandingan	
Metode Algoritma C4.5 Dan Knearest Neighbors	
Siti Chodijah <sup>1</sup> , Mohammad Iqbal <sup>2</sup>	
(Universitas Gunadama <sup>12</sup> ) .....	107-114
Perancangan Sistem Informasi Kehadiran Pegawai Dan Skp (Sikap)	
Pada Institut Agama Islam Negeri (Iain) Metro	
Toto Andri Puspito	
(Institut Agama Islam Negeri Metro <sup>1</sup> ) .....	115-120
Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik (Siakad)	
Terhadap Kepuasan Mahasiswa Sebagai Pengguna	
Aidah Hami <sup>1</sup> , Dyah Anggraini <sup>2</sup>	
(Stmik Bani Saleh <sup>1</sup> , Universitas Gunadarma) .....	121-129
Implementasi Metode Bag Of Visual Words Dalam Pengenalan Citra Masker Pada Wajah	
Komang Budiarta <sup>1</sup> , I Made Budi Adnyana <sup>2</sup> , Gede Herdian Setiawan <sup>3</sup>	
(ITB STIKOM BALI ) .....	130-137
Sistem Tiket Helpdesk Pada Stmik Bani Saleh	
Zaenal Mutaqin Subekti <sup>1</sup> , Kresno Murti Prabowo <sup>2</sup> , Budi <sup>3</sup>	
(STMIK Bani Salih <sup>123</sup> ) .....	138-144
Algoritma Naive Bayes Untuk Memprediksi Jumlah Siswa Berpotensi Drop Out	
Sidik Rahmatullah <sup>1</sup> , Ngajiyanto <sup>2</sup> , Pakarti Riswanto <sup>3</sup> , Arief Hendriawan <sup>4</sup>	
(STMIK Dian Cipta Cendikian Kotabumi <sup>123</sup> ) .....	145-153
<b>Pengklasteran Risiko Covid-19 Di Riau Menggunakan Teknik <i>One Hot Encoding</i></b>	
<b>Dan Algoritma <i>K-Means Clustering</i></b>	
Silviana <sup>1</sup> , Rahmad Kurniawan <sup>2</sup> , Alwis Nazir <sup>3</sup> , Elvia Budianita <sup>4</sup> ,	

Fadhillah Syafria <sup>5</sup> , Siska Kurnia Gusti <sup>6</sup> (Universitas Riau <sup>2</sup> , Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau <sup>1,3,4,5,6</sup> ) ....	154-163
Aplikasi Pengelolaan <i>E-Document</i> Sistem Penjaminan Mutu Internal Menggunakan Metode <i>User Centered Design</i> Andi Harmin <sup>1</sup> , Rosnani <sup>2</sup> (STMIK Profesional Makassar <sup>12</sup> ) .....	164-173
Game Edukasi Mengenal Kepulauan Indonesia Menggunakan <i>Unity 3d</i> Untuk Meningkatkan Minat Belajar Siswa Sekolah Dasar Tri Aditama <sup>1</sup> , Ade Irma Purnamasari <sup>2</sup> , Tati Suprapti <sup>3</sup> (STMIK IKMI Cirebon) .....	174-179
Alat Pemantau Bilik Desinfektan Untuk Pencegahan Penularan Covid 19 Dengan Internet Of Things (I.O.T) Berbasis Microcontroller Yusup Supriadi (Universitas Panca Sakti Bekasi) .....	180-193
Penerapan Metode <i>Fuzzy Ahp (Analytical Hierarchy Process)</i> Sebagai Sistem Pendukung Keputusan Dosen Terbaik (Studi Kasus : Stmik Pringsewu) Afrizal Martin <sup>1</sup> , Bambang Suprpto <sup>2</sup> , Sulasminarti <sup>3</sup> , Akni Widiyastuti <sup>4</sup> , Deny Firmansyah Kurniawan <sup>5</sup> , Henry Simanjuntak <sup>6</sup> (STMIK Pringsewu <sup>1</sup> , AMIK Dian Cipta Cendikia Pringsewu <sup>23456</sup> ) .....	194-207
Game Edukasi Pembelajaran Anak Usia Dini Berbasis Android Ferly Ardhy <sup>1</sup> Gusnaedi Adam <sup>2</sup> Agustinus Eko Setiawan <sup>3</sup> Anti Aisyah <sup>4</sup> (unversitas aisyah pring sewu, STMIK Dian Cipta Cendikia Kotabumi) .....	208-213
Sistem Informasi Penjualan Alat-Alat Pancing Berbasis Web Pada Toko Yoggi Bersaudara Di Talang Padang Kabupaten Tanggamus (Studi Kasus Toko Yoggi Bersaudara) Rima Mawarni <sup>1</sup> , Dewi Triyanti <sup>2</sup> , Dodi Afriansyah <sup>3</sup> , Yoggi Kurniawan <sup>4</sup> (STMIK Dian Cipta Cendikia Kotabumi <sup>14</sup> AMIK Dian Cipta Cendikia Pringsewu <sup>23</sup> )..	214-219
Implementasi Algoritma <i>Winnowing</i> Dalam Mendeteksi Plagiarisme Pada Tugas Mahasiswa Ida Bagus Ketut Surya Arnawa (ITB STIKOM BALI) .....	220-230
Sistem Pendukung Keputusan Pemilihan Guru Teladan Menggunakan Metode <i>Composite Performance Index (Cpi)</i> Pada Smk Negeri 1 Kotabumi Rustam <sup>1</sup> , Pakarti Riswanto <sup>2</sup> , Dwi Marisa Efendi <sup>3</sup> , Asep Afandi <sup>4</sup> , Supriyanto <sup>5</sup> , Desri Arisandi <sup>6</sup> (STMIK Dian Cipta Cendikia Kotabumi <sup>1234</sup> ) .....	231-238

## SISTEM TIKET HELPDESK PADA STMIK BANI SALEH

Zaenal Mutaqin Subekti<sup>1</sup>, Kresno Murti Prabowo<sup>2</sup>, Budi<sup>3</sup>  
STMIK Bani Saleh<sup>123</sup>

Jl. M Hasibuan No. 68 Bekasi

E-mail : zms.stmikbanisaleh@gmail.com<sup>1</sup>, [kresnomurtiprabowo@gmail.com](mailto:kresnomurtiprabowo@gmail.com)<sup>2</sup>, [budibansal@gmail.com](mailto:budibansal@gmail.com)<sup>3</sup>

### ABSTRAK

pelaporan permasalahan terkait dengan kerusakan personal komputer (PC), trouble jaringan intranet ataupun internet, permintaan data pada database, dan pengembangan sistem informasi. pelaporan permasalahan masih bersifat konvensional dengan menggunakan telepon untuk pengaduan atau datang langsung ke unit puskom/ukisi (unit komputer induk dan sistem informasi) untuk memberikan informasi ada kendala atau permasalahan, jika sedang tidak ada pekerjaan yang urgent maka tim ukisi dapat langsung menyelesaikan permasalahan tersebut, sehingga tidak ada pencatatan pelaporan kerusakan atau trouble atau permintaan data. Sistem tiket helpdesk pada ukisi stmik bani saleh menggunakan tahapan metode mulai dari requirement, desain, implementation, dan testing. Harapannya dengan adanya implementasi sistem tiket helpdesk dapat mempermudah merekap laporan pekerjaan perbaikan yang sudah dilakukan oleh tim ukisi, dan dapat dianalisis kerusakan atau permasalahan yang sering terjadi.

Kata kunci : tiket, helpdesk, puskom

### ABSTRACTS

*reporting problems related to personal computer (PC) damage, intranet or internet network troubles, requesting data on databases, and developing information systems. reporting of problems is still conventional by using the telephone for complaints or coming directly to the puskom/ukisi unit (main computer unit and information system) to provide information on problems or problems, if there is no urgent work, the carving team can immediately solve the problem, so there is no recording of damage or trouble reporting or data requests. The helpdesk ticket system for the stmik Bani Saleh uses method stages starting from requirements, design, implementation, and testing. It is hoped that the implementation of the helpdesk ticket system can make it easier to recap reports on repair work that has been carried out by the carving team, and can be analyzed for damage or problems that often occur.*

*Keywords : ticket, helpdesk, puskom.*

### 1. PENDAHULUAN

Perkembangan serta penerapan ilmu pengetahuan dan teknologi mempunyai dampak yang sangat penting dalam berbagai aspek kegiatan yang meliputi administrasi bisnis, manajemen pendidikan, aplikasi kendali dan lain sebagainya. Perguruan Tinggi sebagai resource Ilmu pengetahuan dan kemajuan teknologi menempati peran terpenting di dalam pengembangan konsep

dan penerapan di unit komputer induk dan sistem informasi stmik bani saleh khususnya dituntut menyelesaikan masalah sistem serta data dengan cepat.

Sistem Informasi[1] Akademik (SIKAD) yang menyangkut pelayanan publik[2][3] di STMIK Bani Saleh menuntut adanya suatu sistem informasi yang baik dan berguna sebagai penunjang disegala aktivitas pengguna sistem yang secara bertahap

terus berkembang karena kebutuhan akademik yang semakin kompleks dan meningkat. Dalam perjalanannya mengalami kendala seperti tidak terdokumentasinya permintaan penambahan menu ataupun prosedur serta algoritma terkait aplikasi, penghapusan data, dan perbaikan perangkat komputer yang berdampak pada lambatnya penyelesaian permintaan.

Dengan *helpdesk*[4] akan memberikan penjelasan serta dokumentasi dalam pengembangan[5] sistem informasi maupun perbaikan, yang diinginkan antara bisnis dan teknologi informasi. *Helpdesk*[6][7] akan menghasilkan gambaran perencanaan perbaikan yang berfokus pada data, aplikasi dan teknologi dalam orientasi kebutuhan bisnis.

Implementasi sistem tiket *helpdesk*[8][9] dilandasi atas sebuah perencanaan anggaran biaya yang berprinsip Efisien dan Efektif dalam produktifitas, namun dalam hal standar layanan tetap berpegang prinsip kemudahan (dialogis), dan profesional sesuai dengan Tupoksi masing-masing UPT sehingga tujuan layanan publik secara prima tetap dapat dicapai

**2. METODE PENELITIAN**

tahapan metode penulis menggunakan empat tahapan adalah pertama Analysis mengambil kebutuhan yang akan dilaksanakan yaitu kebutuhan perangkat lunak dan kebutuhan perangkat keras[10], tahapan kedua desain membuat rancangan usecase dan activity diagram[11], tahapan ketiga implementation [12] penerapan coding sesuai dengan rancangan proses bisnis, tahap terakhir testing yaitu penulis melakukan pengujian dengan menggunakan pendekatan black box testing[13].



Gambar 1. Metode penelitian.

**1. Requirement**

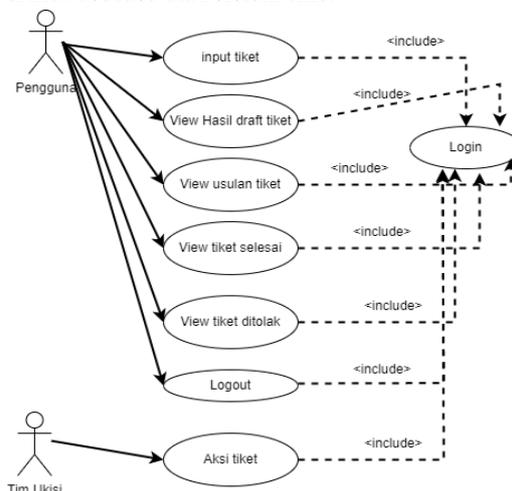
Tahapan awal dari penelitian ini requirement kebutuhan dari sistem tiket, terkait dengan kebutuhan sistem dari perangkat keras dan perangkat lunak yang digunakan.

- Requirement kebutuhan perangkat keras dengan menggunakan sebuah server tower hp proliant dengan spesifikasi prosesor menggunakan intel xeon, dengan ram 8 Gb, dan hardisk sebesar 320Gb.
- Requirement kebutuhan perangkat lunak menggunakan xampp versi berapa, dengan menggunakan php versi berapa dan apache

**2. Design**

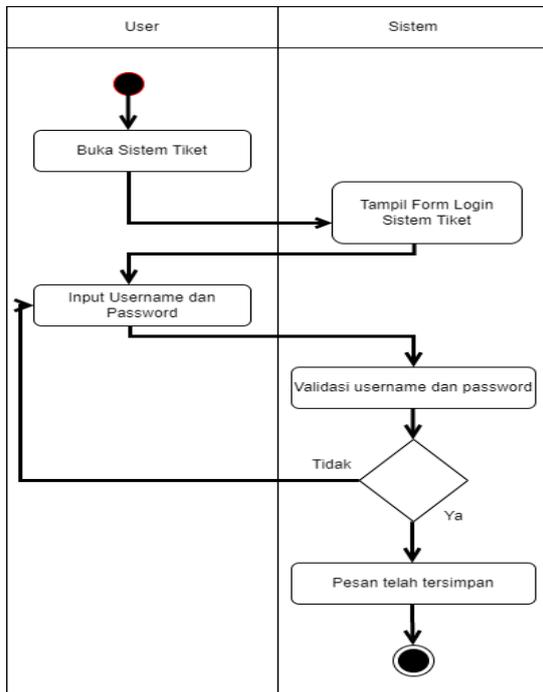
Kedua dari tahapan penelitian yaitu desain, merupakan teknik dalam melakukan desain dari perancangan sistem seperti usecase, activity diagram login pada sistem tiket, activity diagram menampilkan hasil tiket, activity diagram tambah tiket.

Berikut usecase dari sistem tiket

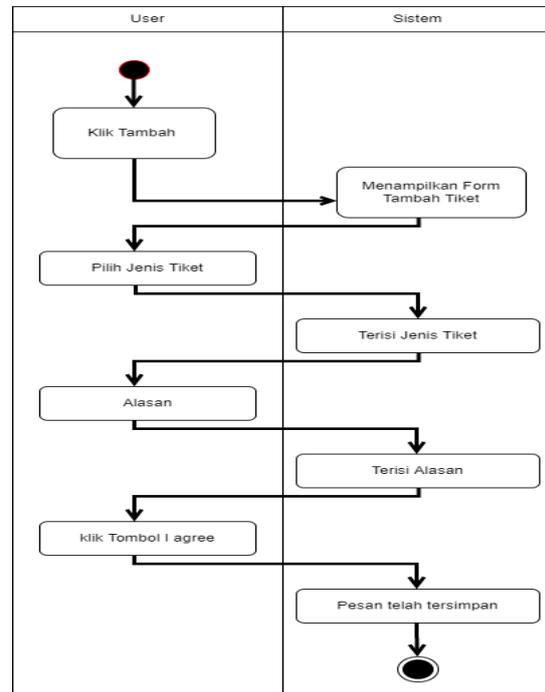


Gambar 1. usecase sistem tiket

Selanjutnya activity diagram login pada sistem tiket.

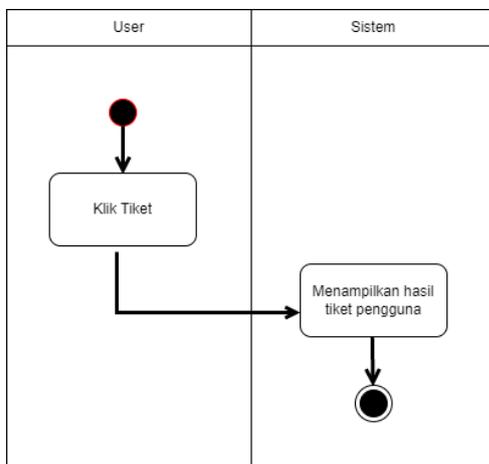


Gambar 2. activity diagram login



Gambar 4. Menambah tiket.

Selanjutnya, activity diagram menampilkan hasil tiket.



Gambar 3. Menampilkan tiket pada pengguna

Selanjutnya, activity diagram menambah tiket.

### 3. Implementation

Ketiga dari tahapan penelitian yaitu implementasi yaitu melakukan pengkodean siste ticketing sesuai dengan alur dari perancangan yang sudah dilakukan supaya menghasilkan aplikasi atau sistem sesuai dengan alur proses bisnis nya.

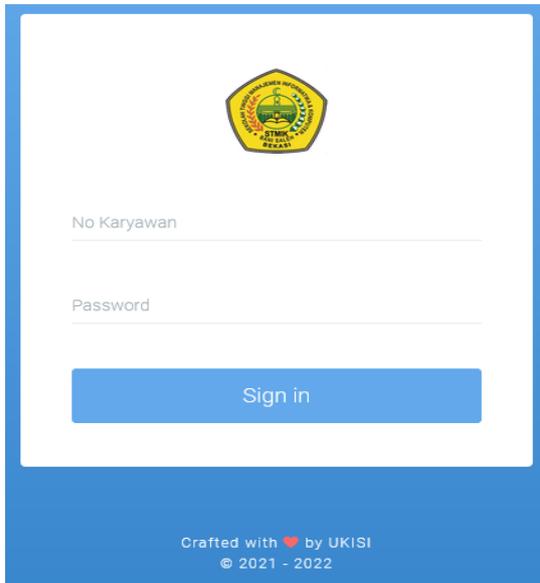
### 4. Testing

Keempat dari tahapan penelitian yaitu testing atau pengujian yaitu melakukan tugas pengujian pada tahapan ini supaya hasil dari implementasi dapat dirasakan apakah sudah sesuai atau belum dengan hasil inputan nya.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1.

User login menggunakan username dan password masing-masing untuk dapat masuk ke sistem tiket.



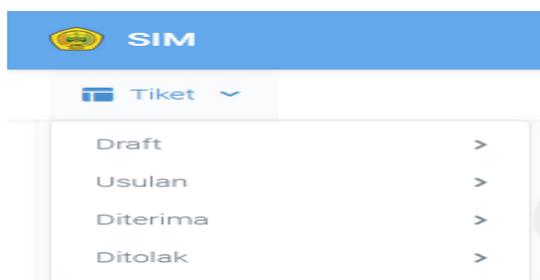
Gambar 5. login sistem tiket

Isi username dan password masing-masing pengguna kemudian klik sign in, maka sistem tiket akan melakukan validasi jika username dan password benar maka akan masuk ke dashboard sistem tiket, berikut tampilan home sistem tiket.



Gambar 6. Tampilan home sistem tiket

Setelah klik tiket maka akan muncul sub menu, ada beberapa sub menu yaitu, draft, usulan, diterima, ditolak.



Gambar 7. Tampilan sub menu

Sub menu draft digunakan untuk melakukan input tiket bantuan dan menampilkan hasil inputan tiket setiap pengguna. Tampilan hasil tiket yang sudah

diinput oleh masing-masing pengguna, dan terlihat status nya.

+ Add row

No	Pelapor	Tanggal	Jenis Keluhan	Alasan	Petugas	Status	#
1	[5040002] Mami Maryati, S.Kom., MMSI.	28 Mar 2022 07:03 am	Perangkat Komputer	komputer tidak mau nyala, ketika di dipower ON			📄 🗑️
2	[5040002] Mami Maryati, S.Kom., MMSI.	08 Mar 2021 10:03 am	Perangkat Komputer	komputer kadang-kadang mati booting sendiri			📄 🗑️
No	Pelapor	Tanggal	Jenis Keluhan	Alasan	Petugas	Status	#

Gambar 8. tampilan hasil inputan sistem tiket

Untuk menambah tiket, klik tombol add row

Pelapor \*

[5040002] Mami Maryati, S.Kom., MMSI.

Tanggal Kebutuhan \*

mm / dd / yyyy

Jenis Kebutuhan \*

Perangkat Komputer  Jaringan & Internet  Sistem Informasi  Kebutuhan Data  Lainnya

Uraian \*

Komputer tidak bisa akses sistem informasi prodi pada browser chrome

Submit

Gambar 9. form tambah tiket

Pilih jenis tiket pada radio button, ada beberapa pilihan jenis tiket, yaitu perangkat komputer, jaringan & internet, sistem informasi, dan kebutuhan data.

Perangkat komputer untuk jenis bantuan tiket kerusakan pada perangkat komputer, jenis tiket jaringan & internet merupakan jenis tiket untuk gangguan atau trouble pada area jaringan komputer atau kerusakan pada layanan internet, jenis tiket selanjutnya sistem informasi merupakan bantuan untuk mengatasi pada sistem informasi yang ada pada stmik bani saleh apabila ada trouble atau kendala pada sistem informasi, misal tidak bisa masuk ke sistem informasi, salah input data dan lain sebagainya, jenis tiket terakhir kebutuhan data yaitu bantuan untuk mengambil data untuk kebutuhan analisis atau kebutuhan yang lain yang diambil dari database.

Gambar 10. form input tiket

Klik submit untuk menyimpan tiket

No	Pelapor	Tanggal	Jenis Keluhan	Alasan	Petugas	Status	#
1	{5040002 Mami Maryati, S.Kom., MMSI}	28 Mar 2022 07:03 am	Perangkat Komputer	komputer tidak mau nyala, ketika di dipower ON			

Gambar 11. Hasil inputan

Setelah user menginput tiket pada sistem masing-masing, kemudian untuk mengajukan klik pada tombol ajukan, seperti gambar berikut.

Gambar 12. Tombol ajukan

Setelah klik diajukan sudah ditekan makan, hasil tiket pada draft akan hilang, dan masuk ke sub menu usulan.

Gambar 13. Hasil usulan

Pada sistem administrator tiket di tim ukisi akan muncul hasil usulan, berikut hasil tampilan.

Gambar 14. tampilan tiket pada sistem tim ukisi.

Setelah usulan muncul pada tim ukisi, tim ukisi akan melakukan tindakan dengan melakukan perbaikan sesuai dengan alasan yang tertera pada sistem.

Perbaikan dilakukan dengan baik sesuai kendala yang hadapi oleh pengguna, setelah perbaikan diselesaikan kemudian tim ukisi akan melakukan report pada halaman sistem tiket ukisi, seperti berikut.

Gambar 15. Form update

Pada keterangan diisi dengan hasil perbaikan yang telah dilakukan, dan pilih status dengan selesai, kemudian klik pada update untuk menyimpan. Berikut tampilan setelah disimpan

NO	PELAPOR	ALASAN	KETERANGAN	AKSI
31	5040002 Mami Maryati, S.Kom., MMSI	Perangkat Komputer-28 Mar 2022 07:03 am komputer tidak mau nyala, ketika di dipower ON	Terjadi kerusakan pada power supply, sehingga power supply diganti dengan yang baru, dan hasil nya PC dapat menyala kembali Zaenal Mustajiq Subeki, M.Kom.	

Gambar 16. Hasil perbaikan tiket.

Setelah perbaikan selesai dari tim ukisi, maka informasi pada pengguna akan tampil pada form terima, seperti berikut tampilan nya.

Gambar 17. hasil perbaikan pada pengguna

Pengujian menggunakan metode black box untuk menguji setiap komponen sistem tiket dapat berfungsi dengan baik sesuai dengan yang diharapkan.

No	Test Case	Prosedur Pengujian	Masukan	Hasil yang Diharapkan	Hasil
1	Login	Input Username dan Password	User melokalkan Login	User berhasil	Berhasil
2	Menu Tiket	Menampilkan submenu tiket	user klik menu tiket	menampilkan submenu tiket	Berhasil
3	sub menu draft	tampil hasil input tiket	user melokalkan input tiket	menampilkan hasil inputan tiket	Berhasil
4	sub menu usulan	tampil hasil ajuan	user melokalkan klik ajuan tiket	menampilkan hasil inputan ajuan	Berhasil
5	sub menu terima	tampil hasil tiket	proses oleh tim ukisi	menampilkan hasil tiket telah selesai	Berhasil

6	sub menu tolak	tampil hasil tiket yang ditolak	proses oleh tim ukisi	menampilkan hasil tiket yang ditolak	Berhasil
---	----------------	---------------------------------	-----------------------	--------------------------------------	----------

#### 4. KESIMPULAN

Sistem tiket pada stmik bani saleh digunakan untuk memudahkan tim ukisi dalam melakukan perbaikan pada pengguna, dalam kategori kerusakan perangkat komputer, jaringan & internet, sistem informasi, dan kebutuhan data. Semua itu digunakan untuk memudahkan tim ukisi dalam melakukan report pelaporan kerusakan apa saja yang sering terjadi pada bagian atau unit di stmik bani saleh, harapannya dapat dilakukannya pemetaan kedepannya, dan dapat pula digunakan untuk bantuan jika terjadi trouble atau kendala pada layanan mahasiswa, sehingga bisa digunakan open tiket untuk meminta bantuan layanan tersebut.

#### 2.DAFTAR PUSTAKA

[1] R. N. Wardhani, M. C. Utami, and I. Y. Saputra, "SISTEM INFORMASI HELPDESK TICKETING PADA PT. BANK MEGA Tbk," *J. Ilm. Matrik*, vol. 22, no. 2, pp. 201–207, 2020, doi: 10.33557/jurnalnatrik.v22i2.868

[2] Z. M. Subekti, M. D. Suryadi, and R. Ardiansyah, "Aplikasi Layanan Administrasi Kependudukan Berbasis Web di Kelurahan Mangun Jaya," vol. 20, no. 68, pp. 139–147, 2021

[3] A. I. Ramdhani, Z. M. Subekti, I. Husein, and E. Imrohaturun, "Aplikasi Jasa Service AC ( Air Conditioner ) Pada CV Teknik Makmur," vol. 20, pp. 148–155, 2021

- [4] A. Mustopa, "Sistem Informasi It-Helpdesk Pada Universitas Amikom Yogyakarta Berbasis Web," *JIKO (Jurnal Inform. dan Komputer)*, vol. 2, no. 2, p. 93, 2017, doi: 10.26798/jiko.2017.v2i2.71
- [5] S. I. Adam, J. H. Moedjahedy, and O. Lengkong, "Pengembangan IT Helpdesk Ticketing Sistem Berbasis Web di Universitas Klabat," *CogITO Smart J.*, vol. 6, no. 2, p. 217, 2020, doi: 10.31154/cogito.v6i2.273.217-228
- [6] A. Irawan and N. K. Setiyorini, "Rancang Bangun Aplikasi helpdesk Dengan Menggunakan Pendekatan Knowledge Management System Pada Seksi Teknisi pt. Indah kiat pulp & paper tbk," *J. ProTekInfo*, vol. 4, pp. 6–11, 2017
- [7] U. A. Rachmawati, S. Adam, and S. H. Alwi, "Pembangunan Helpdesk Ticketing System Berbasis Web (Studi Kasus: Universitas Yarsi)," *J. Teknol. Inf. Yars.*, vol. 6, no. 1, pp. 19–24, 2019, doi: 10.33476/jtiy.v6i1.597
- [8] M. Ridwan, "Penerapan Helpdesk Ticketing System Dalam Penanganan Keluhan Penggunaan Sistem Informasi Berbasis Web," *Penerapan Help. Ticket. Syst. Dalam Penanganan Keluhan Pengguna. Sist. Inf. Berbas. Web*, vol. 7, no. 1, pp. 71–82, 2019.
- [9] S. Syofian and A. Winandar, "Aplikasi Helpdesk Mendukung Sistem Ticketing," *J. Teknol. Inf.*, vol. 4, no. 1, pp. 1–7, 2017, [Online]. Available: <http://ejournal.urindo.ac.id/index.php/JTI/article/view/264/239>
- [10] Z. M. Subekti, "Rancang Bangun Wireless Access Point dengan Capsman dan Mac Mask Access list," vol. 04, no. 2, pp. 195–200, 2019, doi: 10.30591/jpit.v4i2-2.1878
- [11] Z. Mutaqin Subekti, "Optimasi Jaringan Wireless Lokal Area Network untuk Akses Finger Print," *Syntax J. Inform.*, vol. 9, no. 2, pp. 63–78, 2020, doi: 10.35706/syji.v9i2.4059
- [12] Z. Mutaqin Subekti, K. . Mukiman, A. . Fikri Adluwal Fadhil, dan M. . Asyrofi, "Penerapan Limit Akses Browsing Internet pada saat Jam Kerja di PT XYZ", j. teknologi terpadu, vol. 7, no. 1, hlm. 31-38, Jul 2021
- [13] H. Haryono, Z. Subekti, W. Widiyawati, and H. Hidayatullah, "RANCANG BANGUN SISTEM UJIAN ONLINE MENGGUNAKAN ALGORITMA COSINE SIMILARITY BERBASIS WEB", *Jurnal Informasi dan Komputer*, vol. 9, no. 2, pp. 163-168, Oct. 2021