

**SISTEM INFORMASI LAYANAN KOMPLAIN (*HELPDESK*)
MAHASISWA TERHADAP DOSEN BERBASIS ANDROID
(SUTUDI KASUS : UNIVERSITAS BINA DARMA)**

Eva Yupika, Widya Cholil, Ria Andryani
Universitas Bina Darma
Jalan Jendral Ahmad Yani No.12 Palembang
Pos-el : evayuoika@gmail.com, widyacholil@binadarma.ac.id,
ria.andryani@binadarma.ac.id

ABSTRACT

With the development of science and technology, the teaching and learning process at Bina Darma University is now becoming more sophisticated, the learning process has been supported by an e-learning system as a supplementary or supplementary learning process, and there are learning sessions such as alternating classrooms, students who come and wait in front of the class if the lecturer comes new students can enter the class and there are also absent lecturers who give information beforehand to students from there students often complain to lecturers who rarely attend, lecturers who arrive late, complaints about grades on KHS students whose grades are empty when printed, KHS students value is wrong. Therefore it is necessary to design a complaint service information system for students who will later submit complaints from students to the information system study program. This system will also provide notifications to students and recipients of complaints. The design of this system uses the Rapid Application Development (RAD) method and the Unified Modeling Language (UML).

Keyword : Service system, student complaints and Android.

ABSTRAK

Dengan berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi maka proses belajar-mengajar di Universitas Bina Darma kini semakin canggih, proses pembelajaran telah didukung dengan sistem *e-learning* sebagai salah satu sistem penunjang atau suplemen proses pembelajaran, dan ada sesi belajar seperti ruangan kelas yang bergantian, mahasiswa yang datang dan menunggu di depan kelas jika dosen nya datang mahasiswa baru bisa masuk kelas dan ada pun dosen yang tidak hadir tampah memberi informasi terlebih dahulu kepada mahasiswanya dari situ lah mahasiswa sering komplain ke pada dosen yang jarang hadir, dosen yang datang terlambat, komplain mengenai nilai pada KHS mahasiswa yang nilainya kosong ketika di cetak, KHS mahasiswa nilai nya salah. Oleh karena itu perlu di rancang sebuah sistem informasi layanan komplain mahasiswa yang nanti nya akan menyampaikan komplain dari mahasiswa kepada program studi sistem informasi. Sistem ini juga akan memebrikan notifikasi kepada mahasiswa dan penerima komplain. Perancangan sistem ini menggunakan metode *Rapid Application Development (RAD)* dan *Unified Modeling Language (UML)*.

Kata kunci : Sistem layanan, Komplain mahasiswa dan Android.

I. LATAR BELAKANG

Proses pembelajaran telah didukung dengan sistem *e-learning* sebagai salah satu sistem penunjang atau suplemen proses pembelajaran, dan ada sesi belajar seperti ruangan kelas yang bergantian, mahasiswa yang datang dan menunggu di depan kelas jika dosennya datang mahasiswa baru bisa masuk kelas dan adapun dosen yang tidak hadir tampah memberi informasi terlebih dahulu kepada mahasiswanya dari situ lah mahasiswa sering komplain (*helpdesk*) kepada dosen yang jarang hadir, dosen yang datang terlambat, komplain (*helpdesk*) mengenai nilai pada KHS mahasiswa yang nilai nya kosong ketika di cetak, KHS mahasiswa nilainya salah. Mahasiswa yang ingin komplain (*helpdesk*) biasanya mendatangi program studi dan menemui pihak yang ingin di komplain kemudian langsung menyampaikan apa yang ingin dikomplain (*helpdesk*) pada program studi dan pihak program studi akan menerima komplain (*helpdesk*) dari mahasiswa serta menyelesaikannya dengan cara memberi solusinya, namun terkadang ruangan program studi sering dipenuhi oleh mahasiswa yang mempunyai

keperluan seperti mahasiswa yang ingin menemui dosen untuk bimbingan, mahasiswa yang ingin konsultasi, akibatnya, membuat ruangan program studi menjadi tidak nyaman karena dipenuhi oleh mahasiswa yang mempunyai keperluan seperti mahasiswa-mahasiswa semester akhir.

1.1 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas maka permasalahan yang dapat dirumuskan bagaimana membuat sistem informasi layanan komplain (*helpdesk*) mahasiswa berbasis android. Mahasiswa Bina Darma kesulitan untuk menyampaikan komplain/keluhan mereka yang ingin di sampaikan terhadap dosen yang bersangkutan.?

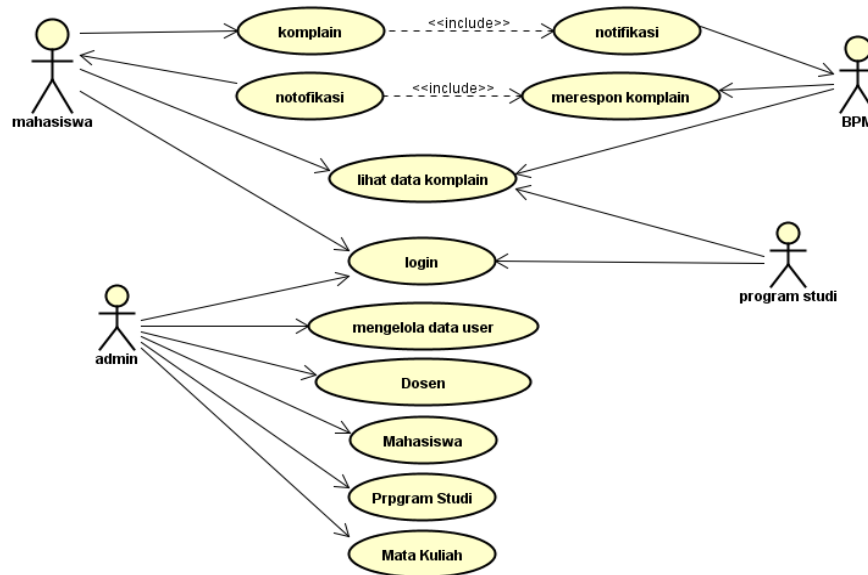
1.2 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah komplain (*helpdesk*) yang sering di sampaikan mahasiswa komplain (*helpdesk*) terhadap dosen yang datang terlambat, komplain (*helpdesk*) dosen yang jarang hadir, dosen datang hanya memberi tugas tambah memberi penjelasan materi di kelas, dosen yang mengajar tidak sesuai dengan mata kuliah dan dosen yang suka pilih kasih kepada mahasiswa dan komplain (*helpdesk*) terhadap nilai pada KHS ?

2. METODE DAN PERANCANGAN

2.1 Use Case Diagram

Use case diagram ini di gambarkan keseluruhan interaksi antara pengguna dengan aplikasi. Dan aktor mahasiswa di sini berfungsi untuk komplain (*Halpdesk*), bisa melihat komplain (*Helpdesk*), bisa login dan mendapatkan notifikasi dari emial. Sedangkan aktor admin sebagai pengelola data dan mengelolah web servernya. Sedangkan aktor BPM hanya memantau aplikasi yang ada. Dan sedangkan aktor program studi merespon komplain (*Helpdesk*), *login*, dan lihat komplain (*Helpdesk*). Aktivitas- aktivitas antara pengguna dengan aplikasi tersebut bisa dilihat dalam gambar dibawah ini.

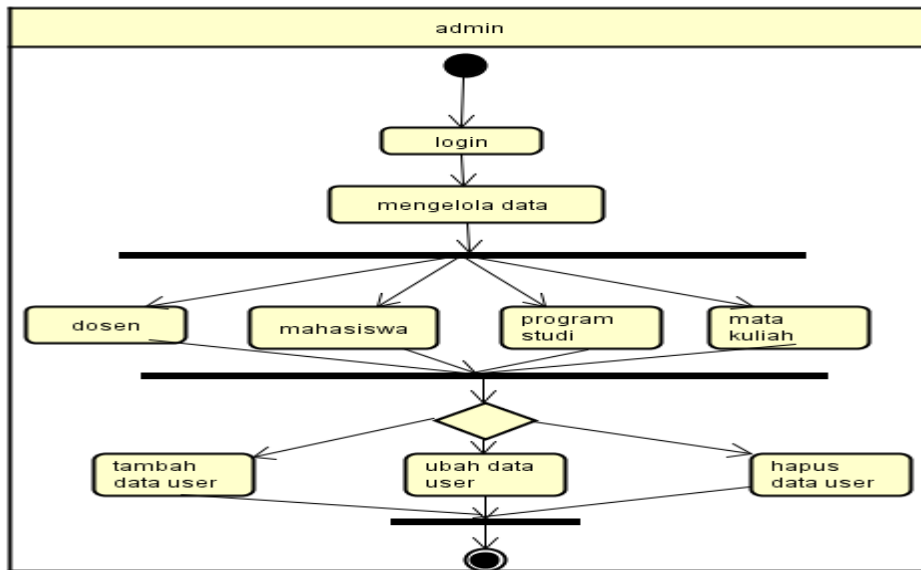


Gambar 3.1. UseCase Diagram

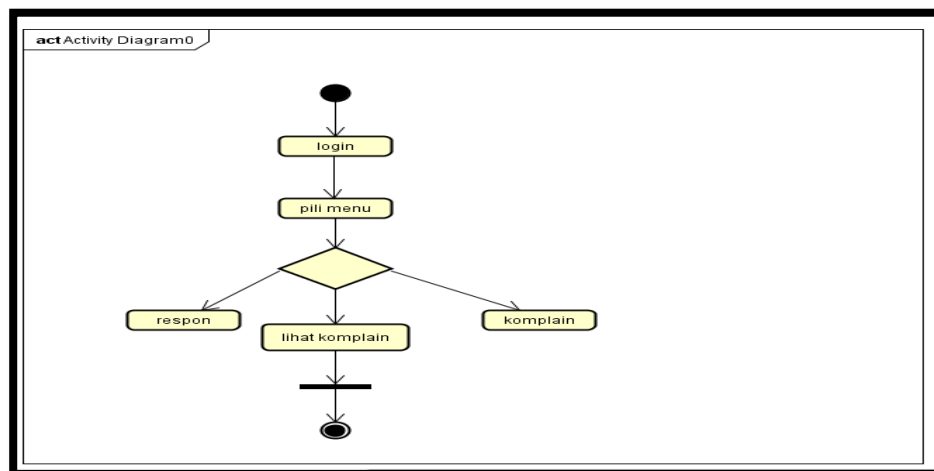
2.2 Activity Diagram Admin

Activity Diagram adalah yang menggambarkan *workflow* (aliran kerja) atau aktivitas dari sebuah sistem atau proses bisnis . yang perlu diperhatikan disini adalah bahwa diagram aktivitas menggambarkan aktivitas sistem

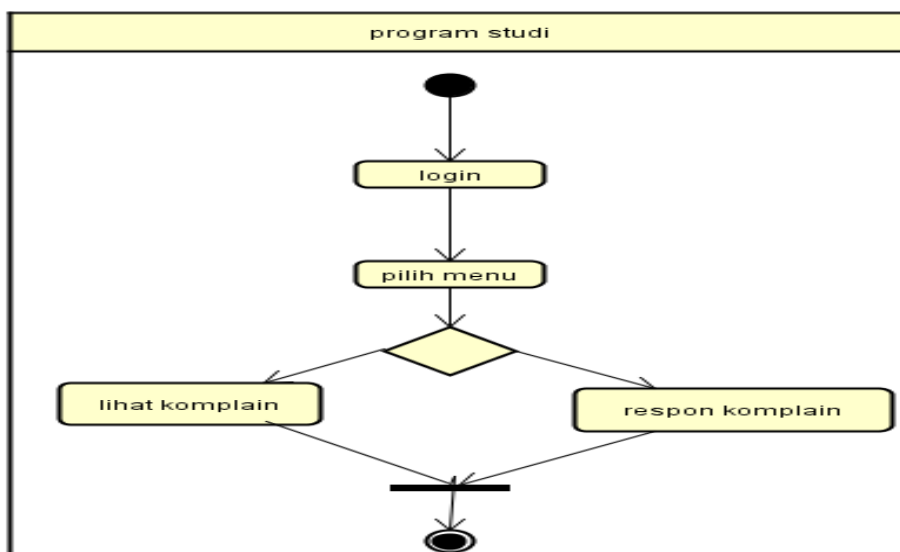
bukan apa yang dilakukan aktor, jadi aktivitas yang dapat dilakukan oleh sistem.



Gambar 3.2. Activity Diagram Admin



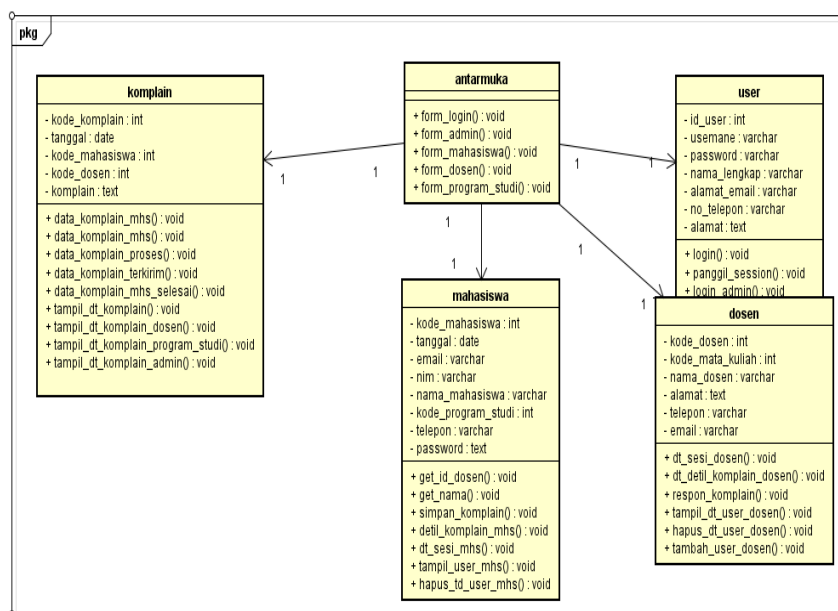
Gambar 3.3. Activity Diagram Mahasiswa



Gambar 3.5. Activity Diagram Program Studi

2.3 Class diagram

Class diagram memberikan gambaran sistem secara statis dan relasi.



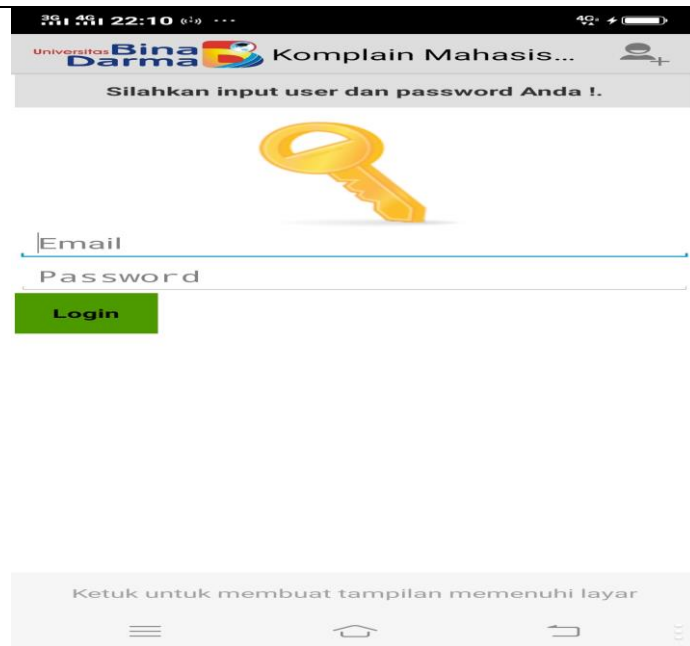
Gambar 3.6. Class diagram

3. HASILDAN PENELITIAN

Setelah melakukan kegiatan analisis dan rekayasa sistem yang telah dibahas pada bab sebelumnya. Maka hasil diperoleh adalah sebuah sistem informasi layanan komplain (*Helpdesk*) mahasiswa terhadap dosen berbasis android, ini dapat diakses melalui *smarphone* dan mahasiswa bisa melakukan komplain (*Helpdesk*) dari *smarphone* mereka masing-masing menginstalasi apk. Pada tahap ini akan dibahas mengenai alur kerja sistem informasi layanan komplain (*Helpdesk*) yang dibangun sesuai dengan tahap analisa dan perancangan pada bab sebelumnya. Selain itu akan menjelaskan tiap halaman dari sistem informasi yang dibuat. Halaman tersebut yaitu sebagai berikut :

3.1 Halaman Login

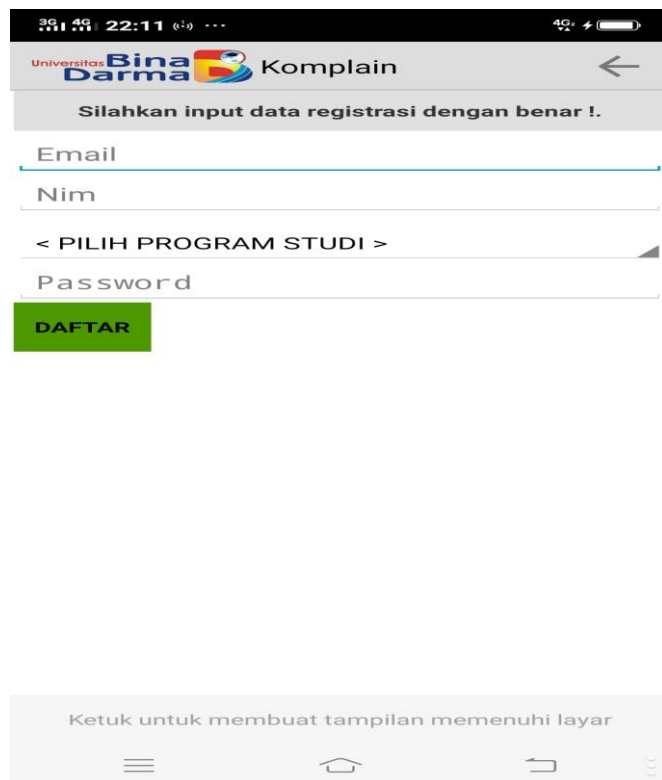
Pada halaman ini hanya mahasiswa yang bisa melakukan login, sebelum melakukan login harus registrasi terlebih dahulu pada sudut paling kanan ada tombol registrasi setelah selesai melakukan pendaftaran baru bisa melakukan login. Dari aplikasi ini yang berisi tombol Email berfungsi untuk mahasiswa melakukan isi email mereka yang telah terdaftar, tombol Password berfungsi untuk mahasiswa melakukan isi password yang telah terdaftar dan Login berfungsi untuk mahasiswa melakukan login setelah melakukan isi email dan password mereka masing-masing dan login berhasil, Setelah berhasil login akan ke halaman komplain (*Helpdesk*) yang sudah tersedia.



Gambar 4.1 Tampilan Halaman Login

3.1 Halaman Registrasi

Pada halaman ini mahasiswa harus melakukan registrasi terlebih dahulu baru bisa melakukan login setelah selesai melakukan pendaftaran, dari aplikasi ini yang berisi tombol email berfungsi untuk mahasiswa melakukan isi email mereka masing-masing, tombol nim berfungsi untuk mahasiswa melakukan isi nim mereka masing-masing, tombol pilihan program studi berfungsi untuk mahasiswa melakukan memilih program studi masing-masing, tombol password berfungsi untuk melakukan isi password dan tombol daftar berfungsi untuk mahasiswa melakukan daftar setelah melakukan pengisian registrasinya.



Gambar 4.2 Tampilan halaman Registrasi

3.2 Halaman Utama

Setelah melakukan registrasi dan melakukan login masuklah ke halaman utama dari aplikasi ini yang berisi tombol komplain (*Helpdesk*), tombol respon dan tombol logout. Tombol komplain (*Helpdesk*) yang berfungsi untuk mahasiswa melakukan komplain (*Helpdesk*), sedangkan tombol respon untuk dosen melakukan respon dari komplain (*Helpdesk*) yang dikirim oleh mahasiswa dan tombol *logout* untuk keluar dari aplikasi tersebut.



Gambar 4.3 Tampilan Halaman Utama

3.3 Halaman Komplain (*Helpdesk*)

Halaman komplain (*Helpdesk*) ini berfungsi hanya untuk mahasiswa melakukan komplain (*Helpdesk*) yang terdiri dari pilih Mata kuliah/Dosen, komplain (*Helpdesk*) dan Ok, tombol pilih mata kuliah/dosen berfungsi untuk mahasiswa melakukan memilih mata kuliah dan dosen, tombol komplain (*Helpdesk*) berfungsi untuk mahasiswa melakukan komplain (*Helpdesk*) yang akan di sampaikan, sedangkan tombol ok berfungsi untuk mahasiswa mengirim komplain (*Helpdesk*) yang akan di sampaikan kepada yang bersangkutan. Berikut tampilan halaman komplain (*Helpdesk*), dapat dilihat pada gambar dibawah ini.



Gambar 4.4 Tampilan Halaman Komplain (*HelpDesk*)

3.4 Halaman Respon

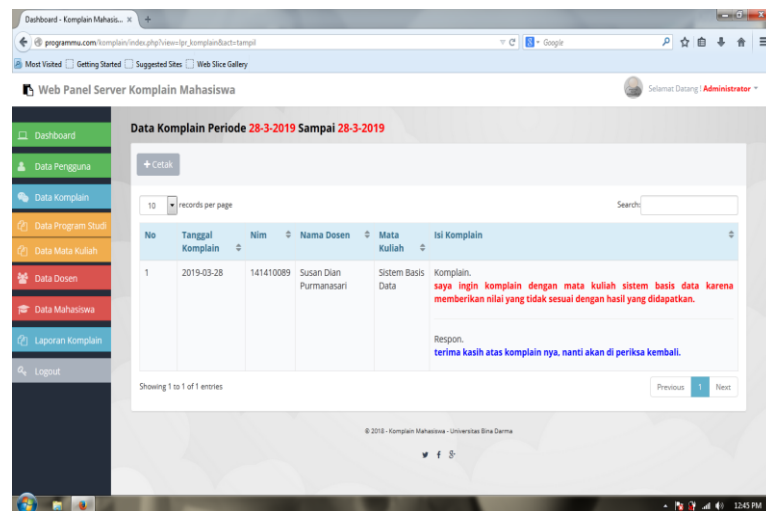
Setelah mahasiswa berhasil melakukan komplain (*Helpdesk*) dan hanya program studi yang bisa membalas atau respon komplain (*Helpdesk*) dari mahasiswa. Dan ini lah tampilan dari respon yang dilakukan oleh program studi, Berikut tampilan halaman respon, dapat di lihat pada gambar dibawah ini.



Gambar 4.5 Tampilan Halaman Respon

3.5 Halaman Laporan Komplain (*HelpDesk*)

Halaman laporan komplain berfungsi untuk menampilkan laporan komplain (*Helpdesk*). Menu ini berfungsi untuk melihat hasil laporan komplain (*Helpdesk*) ke seluruhnya dari komplain-komplain (*Helpdesk*) yang dikirimkan oleh masing-masing mahasiswa, *form* terdiri dari Tanggal, Nim, Nama Dosen, Mata Kuliah dan Isi Komplain (*Helpdesk*). Halaman laporan komplain (*Helpdesk*) dapat dilihat pada gambar dibawah ini.



Gambar 4.6 Tampilan Halaman Laporan Komplain (*HelpDesk*)

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada Sistem Informasi Layanan Komplain (*Helpdesk*) Mahasiswa Terhadap Dosen Bina Darma Berbasis Android dapat dipembahaskan yang dilakukan oleh penulis maka di kesimpulan di bahwa ini.

1. Penelitian ini menghasilkan sebuah Sistem Informasi Layanan Komplain (*Helpdesk*) Mahasiswa Terhadap Dosen Berbasis Android.

2. Sistem informasi layanan komplain (*Helpdesk*) mahasiswa terhadap dosen berbasis android, ini memudahkan mahasiswa dalam menyampaikan komplain/keluhan yang ingin di sampaikan kepada dosen yang bersangkutan.

Daftar Pustaka

- [1] Abdul hadi zulkarnaen, (2016) Sistem informasi akademik berbasis sandroid pada STMIK global informatika multi data Palembang.
- [2] Hermawan S, Stephanus, (2011) Mudah membuat Aplikasi Android, Yogyakarta: Andi Offset.
- [3] Hutahaeen, Jeperson, (2014) Konsep Sistem Informasi. Yogyakarta: Deepublikasih.
- [4] Kadir, Abdul. (2014) Pengenalan Sistem Informasi, Edidi Revisi, Andi: Yogyakarta.
- [5] Krismaji, (2015), Sistem Informasi Akuntansi, Edidi Keempat, sekolah Tinggi Ilmu Manajemen, Yogyakarta.
- [6] Otta Fajarianto,(2016) Prototype Pelayanan Akademik Terhadap Komplain Mahasiswa berbasis Mobile.
- [7] Safaat, Nazaruddin, (2012) Pemrograman Aplikasi Mobile Smartphone dan Tablet PC berbasis Android. Bandung: Penerbit Informatika.
- sistem informasi.
- [8] Taufik ramadhan, Victor G utomo,(2014) Rancangan bangun aplikasi mobile notifikasi jabwal kuliah berbasis android.
- [9] Yuthsi aprilinda,(2016) Pusat penyimpanan dan pengaduan cititas akademik berbasis sms gateway pada universita bandar lampung