



L A P O R A N S K R I P S I

SISTEM LAYANAN PENGADUAN IT BERBASIS WEBSITE DI SMK BHINA TUNAS BHAKTI JUWANA

DWIMAS ANANDA
NIM. 202051077

DOSEN PEMBIMBING
Endang Supriyati, S.Kom, M.Kom
Tri Listyorini, S.Kom, M.Kom

PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
2023



LAPORAN SKRIPSI

**SISTEM LAYANAN PENGADUAN IT BERBASIS WEBSITE
DI SMK BHINA TUNAS BHAKTI JUWANA**

**DWIMAS ANANDA
NIM. 202051077**

**DOSEN PEMBIMBING
Endang Supriyati, S.Kom, M.Kom
Tri Listyorini, S.Kom, M.Kom**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
2023**

HALAMAN PERSETUJUAN

SISTEM LAYANAN PENGADUAN IT BERBASIS WEBSITE DI SMK BHINA TUNAS BHAKTI JUWANA

DWIMAS ANANDA

NIM. 202051077

Kudus, 12 Januari 2024

Menyetujui,

Pembimbing Utama,



Endang Supriyati, S.Kom., M.Kom
NIDN. 0629077402

Pembimbing Pendamping,



Tri Listyormi, S.Kom., M.Kom
NIDN. 0616088502

Koordinator Skripsi,



Evanita, S.Kom., M.Kom
NIDN. 0611088901

HALAMAN PENGESAHAN

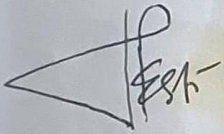
SISTEM LAYANAN PENGADUAN IT BERBASIS WEBSITE DI SMK BHINA TUNAS BHAKTI JUWANA

DWIMAS ANANDA

NIM. 202051077

Kudus, 15 Februari 2024

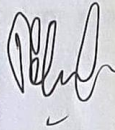
Ketua Penguji,



Esti Wijayanti, S.Kom., M.Kom

NIDN. 0605098901

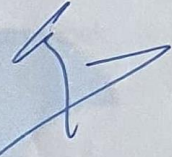
Menyetujui,
Anggota Penguji I,



Tutik Khotimah, S.Kom., M.Kom

NIDN. 0608068502

Anggota Penguji II,



Endang Supriyati, S.Kom., M.Kom

NIDN. 0629077402

Mengetahui,

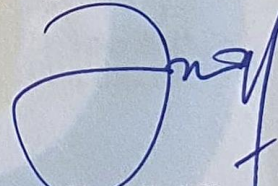
Plt. Dekan Fakultas Teknik



Dr. Eko Darmanto, S.Kom., M.Cs

NIDN. 0610701000001171

Plt. Ketua Program Studi Teknik Informatika



M. Imam Ghozali, S.Kom., M.Kom

NIS. 0610701000001289

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dwimas Ananda
NIM : 202051077
Tempat & Tanggal Lahir : Pati, 5 Oktober 2001
Judul Skripsi : Sistem Layanan Pengaduan IT Berbasis Website di SMK Bhina Tunas Bhakti Juwana

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulisan Skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari saya sendiri, baik untuk naskah laporan maupun kegiatan lain yang tercantum sebagai bagian dari Skripsi ini. Seluruh ide, pendapat, atau materi dari sumber lain telah dikutip dalam Skripsi dengan cara penulisan referensi yang sesuai.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar dan sanksi lain sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Muria Kudus.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Kudus, 15 Februari 2024

Yang memberi pernyataan,



10000
Rp
METERAI
TEMPEL
60F2BALX049853564

Dwimas Ananda
NIM. 202051077

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kita haturkan kepada Allah Subhanahu Wata'ala, Yang Maha Mulia, tempat kita memohon pertolongan. Terima kasih kepada-Nya atas segala pertolongan, rahmat, dan kasih sayang, sehingga penulis berhasil menyelesaikan skripsi dengan judul "Sistem Layanan Pengaduan IT Berbasis Website". Doa dan salam juga disampaikan kepada Rasulullah Shallallahu Alaihi Wasallam, sebagai sumber inspirasi dan teladan terbaik bagi umat manusia.

Penulis menyadari banyak pihak yang memberikan dukungan dan bantuan selama menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, sudah sepantasnya penulis dengan penuh hormat mengucapkan terimakasih dan mendoakan semoga Allah memberikan balasan terbaik kepada:

1. Allah SWT yang telah melimpahkan segala Rahmat dan Hidayahnya.
2. Kedua orang tua penulis, yang telah menjadi orang tua terhebat, terimakasih tiada terhingga atas limpahan kasih sayang, pengorbanan, dan do'a yang tak pernah putus yang diberikan kepada penulis.
3. Bapak Prof. Dr. Ir. Darsono, M.Si selaku Rektor Universitas Muria Kudus.
4. Bapak Mohammad Dahlan, S.T., M.T. selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Muria Kudus.
5. Bapak Mukhamad Nurkamid, S.Kom., M.Cs. selaku Ketua Program Studi Teknik Informatika Universitas Muria Kudus.
6. Ibu Evanita, S.Kom., M.Kom selaku Koordinator Skripsi Teknik Informatika Universitas Muria Kudus
7. Ibu Endang Supriyati, S.Kom., M.Kom selaku dosen pembimbing I yang telah banyak memberi masukan selama penyusunan Skripsi ini.
8. Ibu Tri Listyorini, S.Kom., M.Kom selaku dosen pembimbing II yang telah banyak memberi masukan selama penyusunan Skripsi ini.
9. Terimakasih kepada keluarga besar SMK Bhina Tunas Bhakti Juwana yang telah memberikan kesempatan dan memberikan dukungan untuk melakukan penelitian di SMK Bhina Tunas Bhakti Juwana.
10. Keluarga, sahabat, dan teman penulis yang telah memberikan support dan dukungan.

11. Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini, walaupun tidak dapat disebutkan satu persatu.

Sebagai penutup, penulis menyadari bahwa kesempurnaan tidak ada, dan masih terdapat kesalahan dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis dengan tulus meminta maaf atas segala kekurangan dan kesalahan yang telah dilakukan.

Penulis berharap agar skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca dan dijadikan sebagai referensi untuk pengembangan yang lebih baik. Penulis mengakui bahwa kebenaran berasal dari Allah dan kesalahan adalah tanggung jawab penulis sendiri. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan ridho-Nya kepada kita semua.

Kudus, 12 Januari 2024

Penulis

SISTEM LAYANAN PENGADUAN IT BERBASIS WEBSITE DI SMK BHINA TUNAS BHAKTI JUWANA

Nama mahasiswa : Dwimas Ananda

NIM : 202051077

Pembimbing :

1. Endang Supriyati, S.Kom, M.Kom

2. Tri Listyorini, S.Kom, M.Kom

RINGKASAN

Tim IT SMK Bhina Tunas Bhakti Juwana merupakan sebuah tim unit yang ada di SMK Bhina tunas Bhakti Juwana yang memiliki tugas dalam mengelola media dan semua yang berhubungan dengan IT.

Dengan teknik pelaporan saat ini, pelaporan kendala masih terhitung lambat dan berdampak kepada lambatnya penyelesaian tim IT atas pengaduan dari unit atau ruangan yang mengalami masalah. Maka dari itu penulis memiliki inisiatif untuk membangun Sistem Layanan Pengaduan IT di SMK Bhina tunas Bhakti Juwana.

Sistem ini dirancang untuk memberikan layanan pelaporan, pemantauan, dan penyelesaian masalah IT di lingkungan sekolah.

Metodologi penelitian yang digunakan adalah metode Kualitatif yang menggunakan Teknik Observasi, Wawancara, dan Studi Literatur dalam pengumpulan data. Dalam melakukan perancangan sistem mengacu pada pendekatan berorientasi objek sehingga digunakanlah UML (Unified Modelling Language).

Output dari penelitian ini nantinya adalah berupa sistem layanan pengaduan IT berbasis website yang diterapkan di SMK Bhina Tunas Bhakti Juwana.

Kata kunci: Layanan Pengaduan, Tim IT, Website, Kendala

**WEBSITE-BASED IT COMPLAINT SERVICE SYSTEM
AT BHINA TUNAS BHAKTI JUWANA VOCATIONAL SCHOOL**

Student Name : Dwimas Ananda

Student Identity Number : 202051077

Supervisor :

1. Endang Supriyati, S.Kom., M.Kom
2. Tri Listyorini, S.Kom., M.Kom

ABSTRACT

The Bhina Tunas Bhakti Juwana Vocational School IT team is a unit team at Bhina Tunas Bhakti Juwana Vocational School which has the task of managing media and everything related to IT.

With current reporting techniques, reporting problems is still relatively slow and has an impact on the IT team's slow resolution of complaints from units or rooms experiencing problems. Therefore, the author has the initiative to build an IT Complaint Service System at Bhina Tunas Bhakti Juwana Vocational School.

This system is designed to provide reporting, monitoring and IT problem solving services in the school environment.

The research methodology used is a qualitative method that uses observation, interview and literature study techniques in data collection. In designing the system, it refers to an object-oriented approach, so UML (Unified Modeling Language) is used.

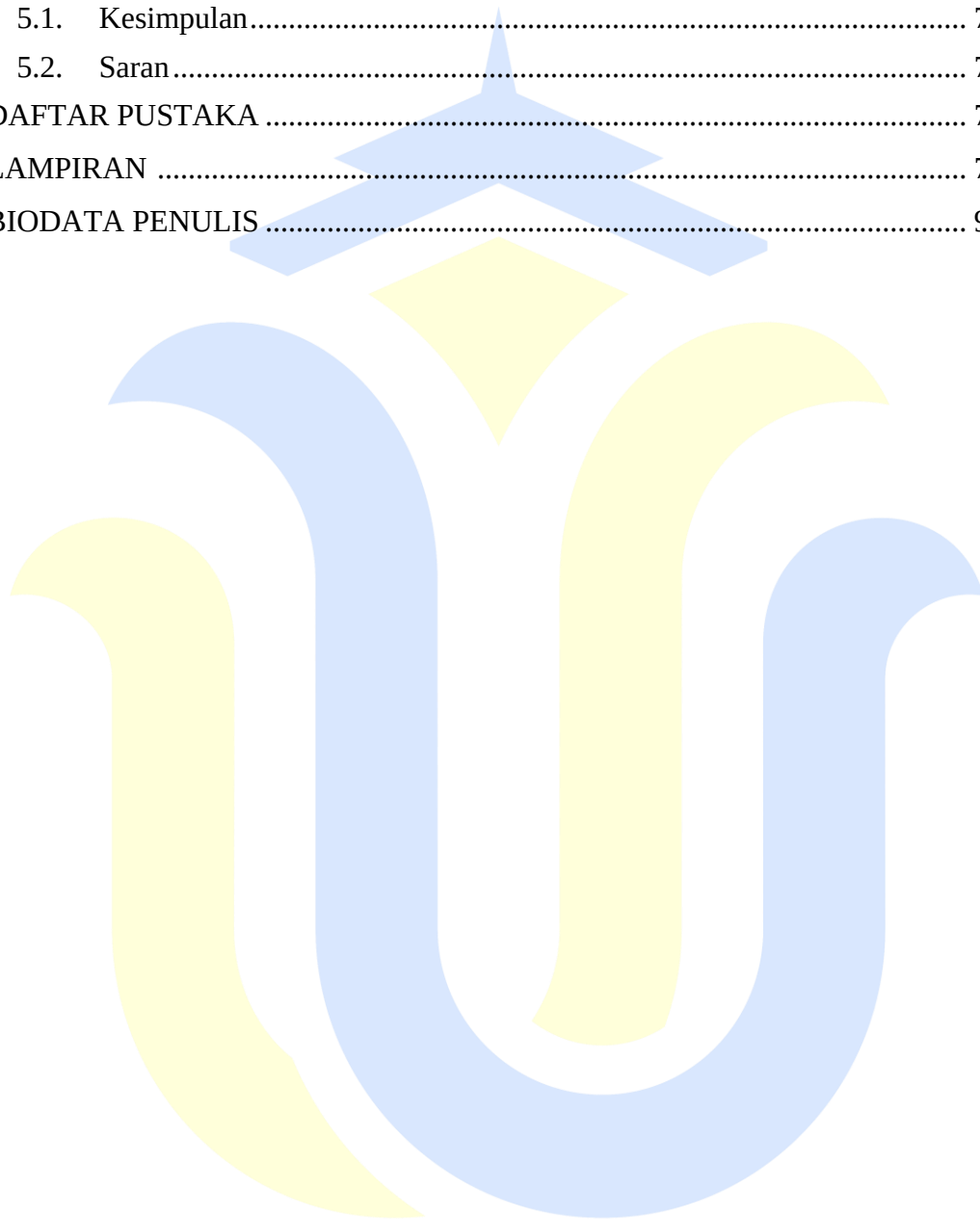
The output of this research will be a website-based IT complaint service system implemented at Bhina Tunas Bhakti Juwana Vocational School.

Keywords: *Complaint Service, IT Team, Website, Obstacles*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
RINGKASAN	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
DAFTAR ISTILAH DAN SINGKATAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	1
1.3. Batasan Masalah.....	2
1.4. Tujuan.....	2
1.5. Sistematika penulisan	2
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1. Penelitian Terkait.....	5
2.2. Landasan Teori	6
2.2.1 Use Case Diagram.....	7
2.2.2 Activity Diagram.....	9
2.2.3 Sequence Diagram	11
2.2.4 Class Diagram	12
BAB III METODOLOGI.....	13
3.1. Metodologi Penelitian	13
3.1.1 Observasi.....	13
3.1.2 Wawancara.....	13
3.1.3 Studi Literatur	14
3.2. Metode Pengembangan Sistem	14
3.3. Kerangka Pikir.....	17
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	19

4.1. Hasil.....	19
4.2. Pembahasan	54
4.3. Pengujian	63
BAB V PENUTUP.....	73
5.1. Kesimpulan.....	73
5.2. Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN	78
BIODATA PENULIS	90



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Wawancara Bersama Petugas IT	13
Gambar 3.2	Tahapan Metode Waterfall	14
Gambar 3.3	Kerangka Pikir	17
Gambar 4.1	Bisnis Usecase Diagram	20
Gambar 4.2	Usecase Diagram Admin	21
Gambar 4.3	Usecase Diagram Petugas	22
Gambar 4.4	Usecase Diagram Pelapor	22
Gambar 4.5	Activity Diagram Login	23
Gambar 4.6	Activity Diagram Lupa Kata Sandi	24
Gambar 4.7	Activity Diagram Daftar Akun	25
Gambar 4.8	Activity Diagram Tulis Laporan	26
Gambar 4.9	Activity Diagram More	27
Gambar 4.10	Activity Diagram Hapus	28
Gambar 4.11	Activity Diagram Proses	28
Gambar 4.12	Activity Diagram Edit Data Pelapor	29
Gambar 4.13	Activity Diagram Edit Data User	30
Gambar 4.14	Activity Diagram Cek Laporan	31
Gambar 4.15	Activity Diagram Cetak	31
Gambar 4.16	Sequence Diagram Login	32
Gambar 4.17	Sequence Diagram Lupa Kata Sandi	33
Gambar 4.18	Sequence Diagram Daftar Akun	34
Gambar 4.19	Sequence Diagram Tulis Laporan	35
Gambar 4.20	Sequence Diagram More	35
Gambar 4.21	Sequence Diagram Hapus	37
Gambar 4.22	Sequence Diagram Proses	38
Gambar 4.23	Sequence Diagram Edit Data Pelapor	39
Gambar 4.24	Sequence Diagram Edit Data User	40
Gambar 4.25	Sequence Diagram Tambah Data User	41
Gambar 4.26	Sequence Diagram Cetak Laporan	42
Gambar 4.27	Sequence Diagram Pengaturan	43

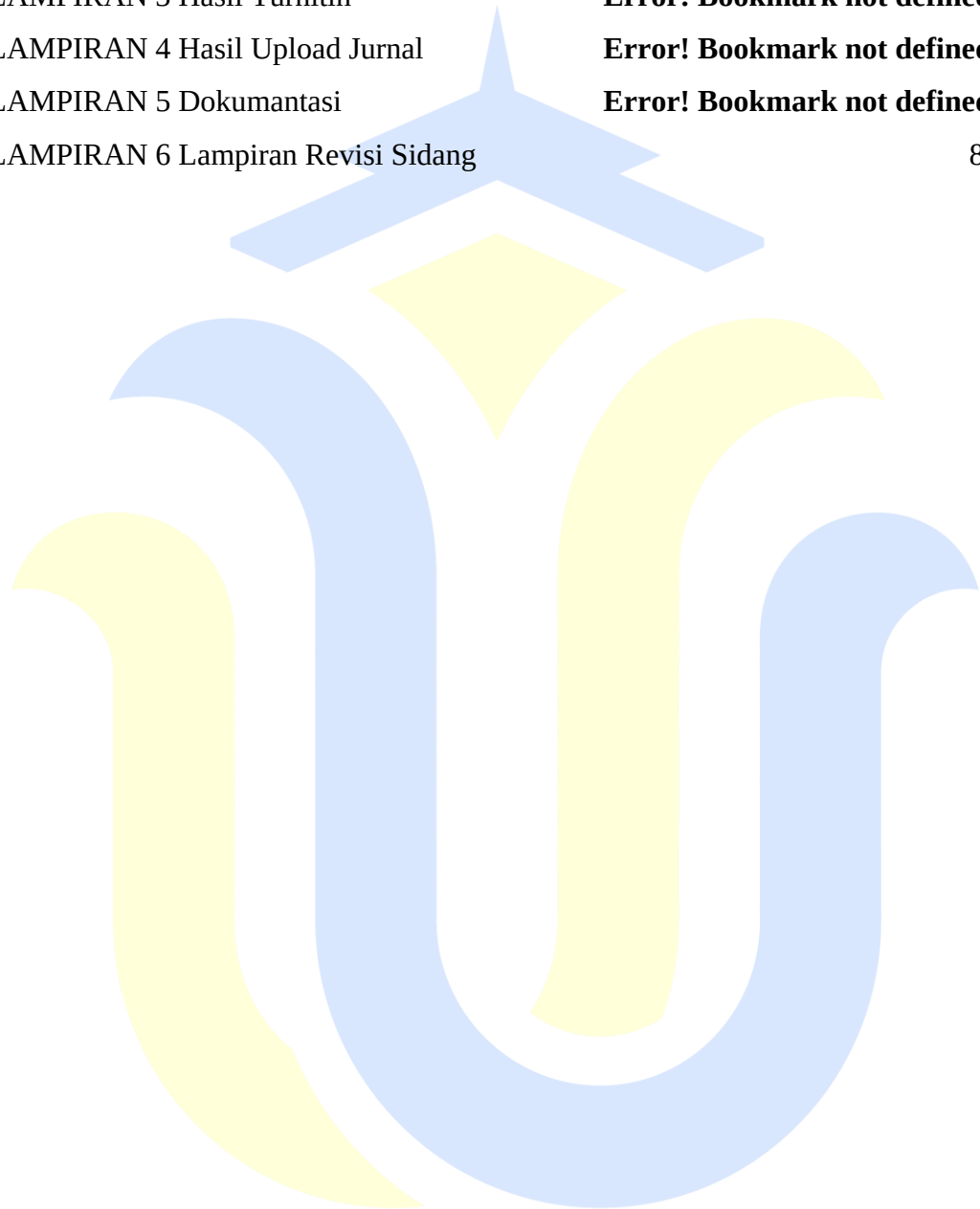
Gambar 4.28 Class Diagram	44
Gambar 4.29 Perancangan Tampilan Halaman Awal	47
Gambar 4.30 Desain Tampilan Login	48
Gambar 4.31 Perancangan Tampilan Lupa Password.....	48
Gambar 4.32 Perancangan Tampilan Registrasi	49
Gambar 4.33 Perancangan Tampilan Dashboard	49
Gambar 4.34 Perancangan Tampilan Pelapor	50
Gambar 4.35 Perancangan Tampilan User	50
Gambar 4.36 Perancangan Tampilan Pengaduan.....	51
Gambar 4.37 Perancangan Tampilan Laporan	51
Gambar 4.38 Perancangan Tampilan Pengaturan	52
Gambar 4.39 Perancangan Tampilan Cetak	52
Gambar 4.40 Perancangan Tampilan Respo	53
Gambar 4.41 Perancangan Tampilan Dashboard Pelapor.....	53
Gambar 4.42 Perancangan Tampilan Tulis Laporan.....	54
Gambar 4.43 Halaman Awal	55
Gambar 4.44 Halaman Login	55
Gambar 4.45 Lupa Password.....	56
Gambar 4.46 Register.....	56
Gambar 4.47 Dashboard Admin.....	57
Gambar 4.48 Pelapor	57
Gambar 4.49 User.....	58
Gambar 4.50 Pengaduan.....	58
Gambar 4.51 Laporan.....	59
Gambar 4.52 Pengaduan.....	59
Gambar 4.53 Dashboard Petugas	60
Gambar 4.54 Pengaduan.....	60
Gambar 4.55 Respon	61
Gambar 4.56 Dashboard Pelapor.....	61
Gambar 4.57 Tulis Laporan.....	62

DAFTAR TABEL

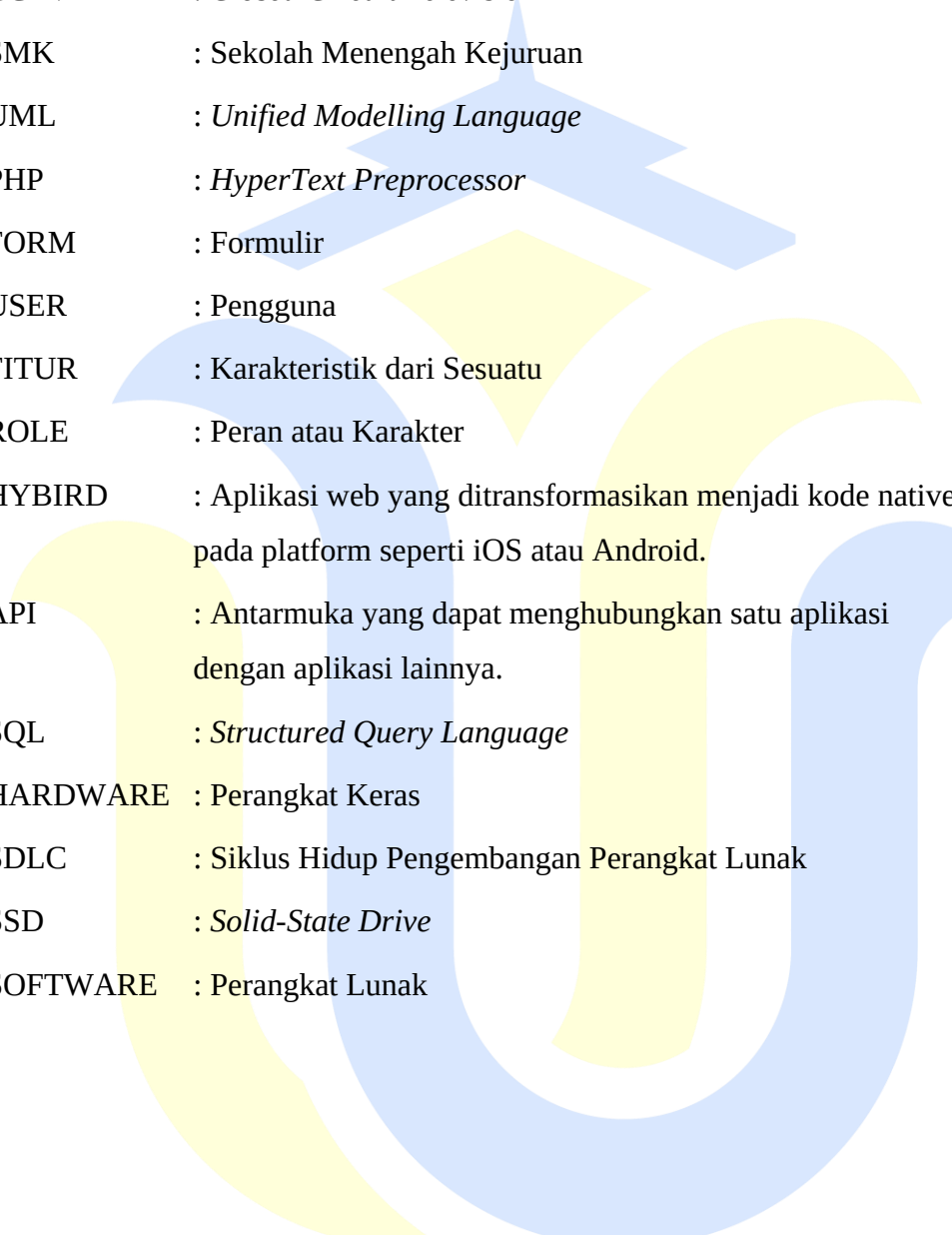
Tabel 2.1	Usecase Diagram.....	8
Tabel 2.2	Activity Diagram.....	9
Tabel 2.3	Sequence Diagram	11
Tabel 2.4	Class Diagram	12
Tabel 4.1	Pelapor.....	45
Tabel 4.2	Pengaduan	45
Tabel 4.3	Tanggapan	46
Tabel 4.4	Petugas	46
Tabel 4.5	Cetak	47
Tabel 4.6	Pengujian Blackbox Login.....	63
Tabel 4.7	Pengujian Blackbox Lupa Password.....	64
Tabel 4.8	Pengujian Blackbox Registrasi	64
Tabel 4.9	Pengujian Blackbox Dashboard	65
Tabel 4.10	Pengujian Blackbox Pelapor	66
Tabel 4.11	Pengujian Blackbox User.....	66
Tabel 4.12	Pengujian Blackbox Pengaduan.....	67
Tabel 4.13	Pengujian Blackbox Laporan	68
Tabel 4.14	Pengujian Blackbox Pengaturan	69
Tabel 4.15	Pengujian Blackbox Print Laporan Pengaturan	69
Tabel 4.16	Pengujian Blackbox More.....	70
Tabel 4.17	Pengujian Blackbox Respon	70
Tabel 4.18	Pengujian Blackbox Pelapor	71
Tabel 4.19	Pengujian Blackbox Tulis Laporan.....	71

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 Lampiran Bimbingan	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN 2 Surat Ijin Penelitian	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN 3 Hasil Turnitin	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN 4 Hasil Upload Jurnal	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN 5 Dokumantasi	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN 6 Lampiran Revisi Sidang	87



DAFTAR ISTILAH DAN SINGKATAN



IT	: <i>Information Technology</i>
CCTV	: <i>Closed Circuit Television</i>
SMK	: Sekolah Menengah Kejuruan
UML	: <i>Unified Modelling Language</i>
PHP	: <i>HyperText Preprocessor</i>
FORM	: Formulir
USER	: Pengguna
FITUR	: Karakteristik dari Sesuatu
ROLE	: Peran atau Karakter
HYBIRD	: Aplikasi web yang ditransformasikan menjadi kode native pada platform seperti iOS atau Android.
API	: Antarmuka yang dapat menghubungkan satu aplikasi dengan aplikasi lainnya.
SQL	: <i>Structured Query Language</i>
HARDWARE	: Perangkat Keras
SDLC	: Siklus Hidup Pengembangan Perangkat Lunak
SSD	: <i>Solid-State Drive</i>
SOFTWARE	: Perangkat Lunak