

**IMPLEMENTASI FITUR
PUSAT BANTUAN LAYANAN DOSEN
PADA WEBSITE SISTEM INFORMASI SUMBER DAYA
TERINTEGRASI (SISTER)
DIREKTORAT JENDERAL PENDIDIKAN TINGGI**

JALUR NON REGULER – MAGANG IT

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat mencapai derajat Sarjana
Program Studi S1 Sistem Informasi



disusun oleh

RAHMAT FAJRI NANDIPINTO

20.12.1706

Kepada

**FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA
YOGYAKARTA**

2024

**IMPLEMENTASI FITUR
PUSAT BANTUAN LAYANAN DOSEN
PADA WEBSITE SISTEM INFORMASI SUMBER DAYA
TERINTEGRASI (SISTER)
DIREKTORAT JENDERAL PENDIDIKAN TINGGI**

JALUR NON REGULER – MAGANG IT

untuk memenuhi salah satu syarat mencapai derajat Sarjana
Program Studi S1 Sistem Informasi



disusun oleh

RAHMAT FAJRI NANDIPINTO

20.12.1706

Kepada

**FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA
YOGYAKARTA**

2024

HALAMAN PERSETUJUAN

JALUR NON REGULER – MAGANG IT

**IMPLEMENTASI FITUR PUSAT BANTUAN LAYANAN DOSEN
PADA WEBSITE SISTEM INFORMASI SUMBER DAYA
TERINTEGRASI (SISTER)
DIREKTORAT JENDERAL PENDIDIKAN TINGGI**

yang disusun dan diajukan oleh

RAHMAT FAJRI NANDIPINTO

20.12.1706

telah disetujui oleh Dosen Pembimbing
pada tanggal 3 Juni 2024

Dosen Pembimbing,



Anggit Dwi Hartanto, M.Kom

NIK. 190302163

HALAMAN PENGESAHAN

JALUR NON REGULER – MAGANG IT

**IMPLEMENTASI FITUR PUSAT BANTUAN LAYANAN DOSEN
PADA WEBSITE SISTEM INFORMASI SUMBER DAYA
TERINTEGRASI (SISTER)
DIREKTORAT JENDERAL PENDIDIKAN TINGGI**

yang disusun dan diajukan oleh

RAHMAT FAJRI NANDIPINTO

20.12.1706

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada tanggal 26 Juni 2024

Susunan Dewan Penguji

Nama Penguji

Tanda Tangan

Yoga Pristyanto, S.Kom, M.Eng
NIK. 190302412



Atik Nurmasani, S.Kom., M.Kom
NIK. 190302354



Anggit Dwi Hartanto, M.Kom
NIK. 190302163



Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer
Tanggal 26 Juni 2024

DEKAN FAKULTAS ILMU KOMPUTER



Hanif Al Fatta, M.Kom., Ph.D.
NIK. 190302096

HALAMAN PERNYATAAN KONTRIBUSI KARYA

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama mahasiswa : RAHMAT FAJRI NANDIPINTO

NIM : 20.12.1706

Menyatakan bahwa karya dengan judul berikut:

IMPLEMENTASI FITUR PUSAT BANTUAN LAYANAN DOSEN PADA WEBSITE SISTEM INFORMASI SUMBER DAYA TERINTEGRASI (SISTER) DIREKTORAT JENDERAL PENDIDIKAN TINGGI

Dosen Pembimbing : Anggit Dwi Hartanto, M.Kom

1. Karya adalah benar-benar ASLI dan BELUM PERNAH diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas AMIKOM Yogyakarta maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya merupakan gagasan penelitian yang orisinal dan SAYA memiliki KONTRIBUSI terhadap karya tersebut.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan disebutkan dalam Daftar Pustaka atau Referensi pada karya tulis ini.
4. Perangkat lunak yang digunakan dalam penelitian ini sepenuhnya menjadi tanggung jawab SAYA, bukan tanggung jawab Universitas AMIKOM Yogyakarta.
5. Pernyataan ini SAYA buat dengan sesungguhnya, apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka SAYA bersedia menerima SANKSI AKADEMIK dengan pencabutan gelar yang sudah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi.

Yogyakarta, 3 Juni 2024

Yang Menyatakan,



HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur dan hormat, skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Allah SWT, Atas segala nikmat, rahmat, dan hidayah-Nya yang telah memberikan kekuatan, kesehatan, dan kesabaran dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Orang Tua Tercinta, Ayah dan Ibu, terima kasih atas cinta, doa, dukungan, dan pengorbanan yang tiada henti. Tanpa kalian, saya tidak akan berada di tempat ini.
3. Dosen Pembimbing, Terima kasih kepada Bapak Anggit Dwi Hartanto, yang telah memberikan bimbingan, ilmu, dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini. Bimbingan dan saran Anda sangat berarti bagi saya.
4. Sahabat dan Rekan-rekan, Terima kasih atas dukungan, kebersamaan, dan semangat yang telah kalian berikan selama ini. Persahabatan dan kerja sama kalian telah menjadi bagian penting dari perjalanan ini.

Akhir kata, semoga tugas akhir ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi yang bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan masyarakat.

Penulis

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, serta karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir ini dengan lancar. Tugas akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Program Sarjana pada Fakultas Ilmu Komputer Universitas Amikom Yogyakarta.

Selain itu penulis dengan segala kerendahan hati ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada semua pihak yang telah berjasa memberikan dukungan dan bantuan untuk menyelesaikan laporan tugas akhir ini. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :


1. *Bapak Prof. Dr. M. Suyanto, MM.*, selaku Rektor Universitas Amikom Yogyakarta
2. *Bapak Hanif Al Fatta, M.Kom., Ph.D.*, selaku Dekan Program Fakultas Ilmu Komputer
3. *Bapak Anggit Dwi Hartanto, M.Kom.*, selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi dan dosen pembimbing yang memberikan arahan, saran, dan motivasi terhadap penulis
4. Kedua orang tua penulis, Bujang Tanjung dan Lendri Yeni. Terima kasih atas dukungan, doa, dan kasih sayang selama penulis menempuh pendidikan.
5. Seluruh anggota tim SISTER yang telah bekerja sama dan menyelesaikan proyek Pengembangan Fitur Pusat Bantuan Layanan Dosen.

Yogyakarta, 3 Juni 2024

Penulis

DAFTAR ISI

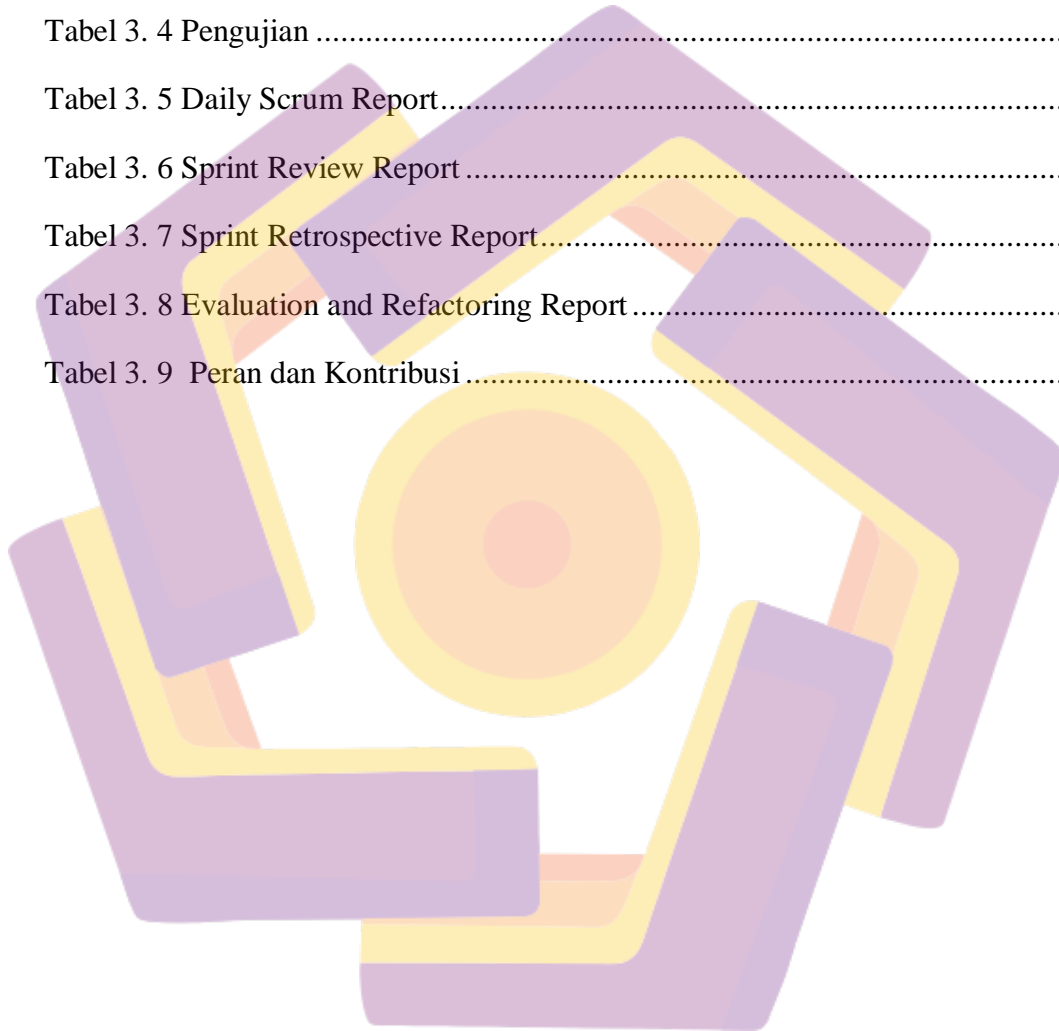
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN KONTRIBUSI KARYA	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
DAFTAR LAMBANG DAN SINGKATAN	xiv
DAFTAR ISTILAH	xv
INTISARI	xvi
ABSTRACT	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Batasan Masalah	2
1.4 Tujuan	2
1.5 Profil	3
BAB II LANDASAN TEORI DAN ANALISIS	4
2.1 Landasan Teori	4
2.2 Analisis	13



2.3	Alur Pengembangan Produk	15
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN		18
3.1	Sprint Planning	18
3.2	Development	22
3.4	Pengujian	33
3.5	Mengadakan Daily Scrum Meeting.....	46
3.6	Mengadakan Sprint Review	52
3.7	Mengadakan Sprint Retrospective	55
3.8	Evaluasi dan Refactoring	60
3.9	Selesai Proyek	62
3.10	Penjelasan dan Demonstrasi Fitur	63
3.11	Peran dan Kontribusi	84
BAB IV PENUTUP		86
4.1	Kesimpulan	86
4.2	Saran	86
REFERENSI		87
LAMPIRAN		89

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Analisis SWOT	13
Tabel 3. 1 Tujuan Proyek	18
Tabel 3. 2 Tujuan Sprint	19
Tabel 3. 3 Sprint Backlog	20
Tabel 3. 4 Pengujian	35
Tabel 3. 5 Daily Scrum Report.....	46
Tabel 3. 6 Sprint Review Report	52
Tabel 3. 7 Sprint Retrospective Report.....	55
Tabel 3. 8 Evaluation and Refactoring Report.....	60
Tabel 3. 9 Peran dan Kontribusi	85

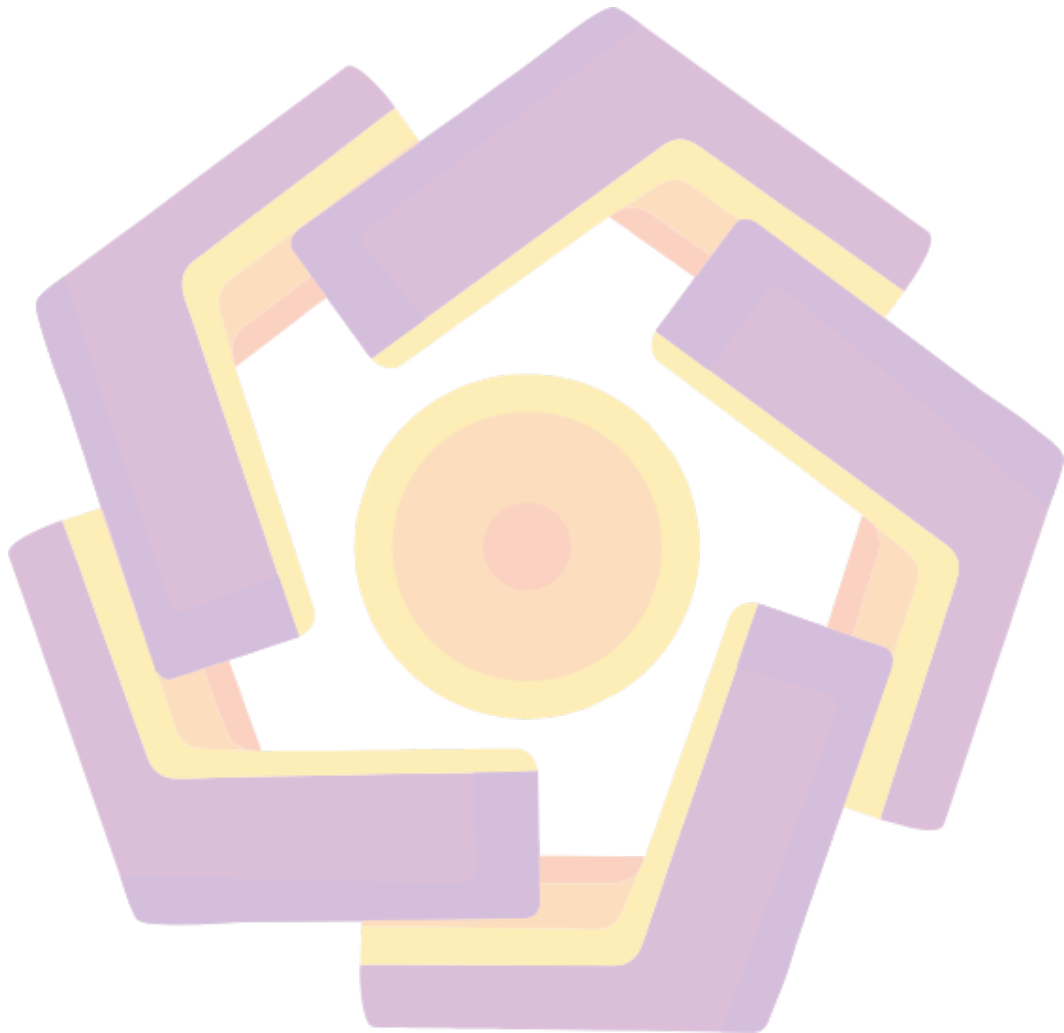


DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Contoh Entitas	5
Gambar 2. 2 Contoh Atribut Entitas	6
Gambar 2. 3 Contoh Penggunaan Primary Key	6
Gambar 2. 4 Contoh Penggunaan Foreign Key.....	7
Gambar 2. 5 Contoh Relasi One to One	8
Gambar 2. 6 Contoh Relasi One to Many.....	8
Gambar 2. 7 Physical Data Model ERD	9
Gambar 2. 8 Alur Pengembangan	15
Gambar 3. 1 Estimasi Waktu Proyek.....	21
Gambar 3. 2 Desain Halaman Artikel.....	23
Gambar 3. 3 Desain Halaman SSD	24
Gambar 3. 4 Desain Halaman Admin.....	25
Gambar 3. 5 Tabel Artikel	26
Gambar 3. 6 Respon API Zendesk	27
Gambar 3. 7 Tabel ArtikelView	27
Gambar 3. 8 Tabel Vote dan VoteReason.....	28
Gambar 3. 9 Tabel Comment	29
Gambar 3. 10 Tabel PageView.....	29
Gambar 3. 11 Tabel Keyword	30
Gambar 3. 12 Halaman Homepage.....	63
Gambar 3. 13 Navigasi Website	64
Gambar 3. 14 Halaman Panduan Non-Login	64
Gambar 3. 15 Halaman List Artikel Non-Login	65

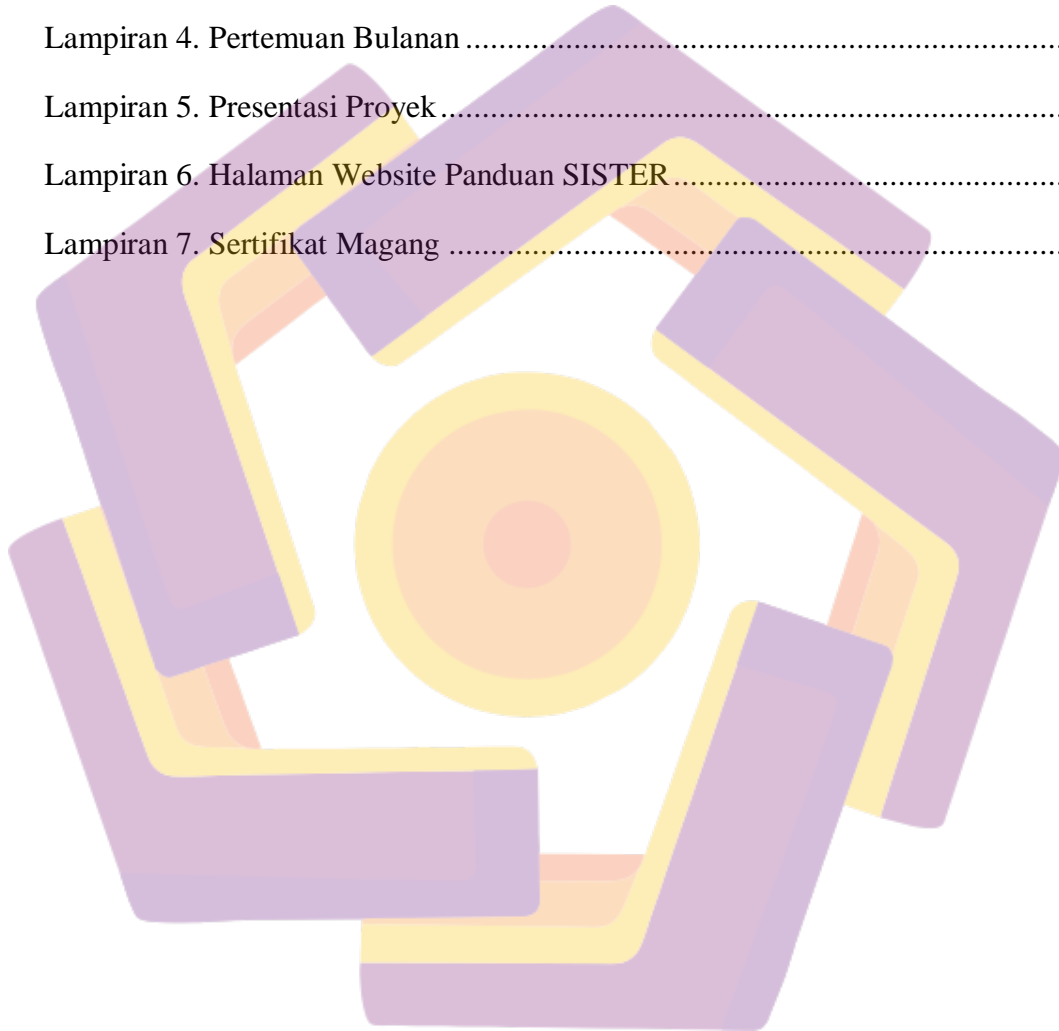
Gambar 3. 16 Artikel Hasil Pencarian	66
Gambar 3. 17 Menu Bagikan Artikel	66
Gambar 3. 18 Penyaringan dan Pengurutan Artikel	67
Gambar 3. 19 Halaman Detail Artikel Non-Login.....	68
Gambar 3. 20 Daftar Artikel Terkait	69
Gambar 3. 21 Menu Feedback Artikel Non-Login.....	69
Gambar 3. 22 Pemberitahuan Login Pengguna.....	70
Gambar 3. 23 Komentar Artikel.....	70
Gambar 3. 24 Halaman SSD	71
Gambar 3. 25 Halaman Homepage Dosen.....	72
Gambar 3. 26 Menu Navigasi Panduan	72
Gambar 3. 27 Halaman Panduan	73
Gambar 3. 28 List Artikel	74
Gambar 3. 29 Detail Artikel.....	75
Gambar 3. 30 Komentar Pengguna.....	76
Gambar 3. 31 Form Feedback Pengguna	76
Gambar 3. 32 Form Feedback Tambahan Pengguna.....	77
Gambar 3. 33 Pemberitahuan Pengiriman Feedback.....	77
Gambar 3. 34 Halaman SSD	78
Gambar 3. 35 Halaman Admin.....	79
Gambar 3. 36 Menu Navigasi Admin	79
Gambar 3. 37 Halaman Data Konten.....	80
Gambar 3. 38 Pemberitahuan Pembaruan Artikel.....	80
Gambar 3. 39 Halaman Detail Artikel Admin	81
Gambar 3. 40 Feedback Pengguna	82

Gambar 3. 41 Komentar Pengguna.....	82
Gambar 3. 42 Halaman Analitik.....	83
Gambar 3. 43 Data Feedback Pengguna	84
Gambar 3. 44 Data Analitik Artikel	84



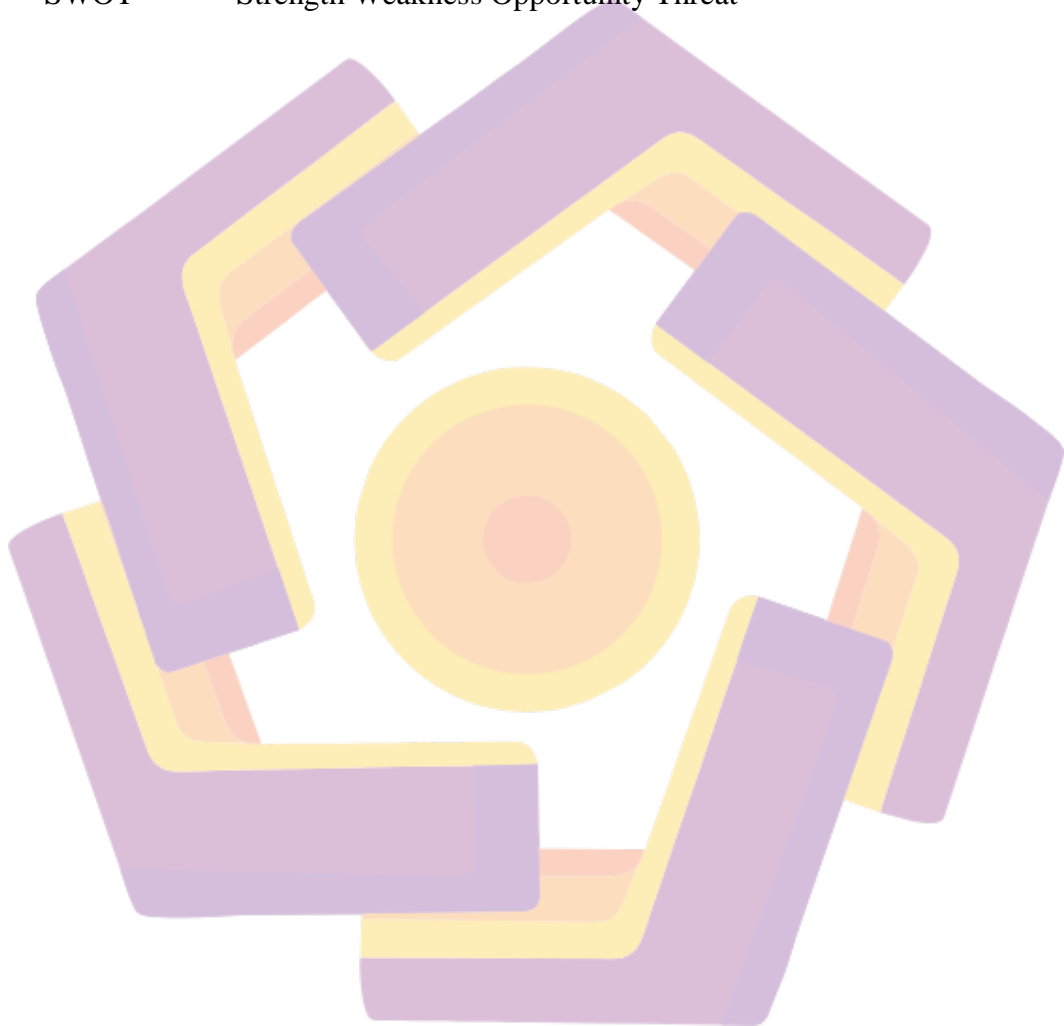
DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. LoA	89
Lampiran 2. Penilaian Mitra.....	92
Lampiran 3. Weekly Meeting.....	93
Lampiran 4. Pertemuan Bulanan	94
Lampiran 5. Presentasi Proyek.....	94
Lampiran 6. Halaman Website Panduan SISTER.....	95
Lampiran 7. Sertifikat Magang	96



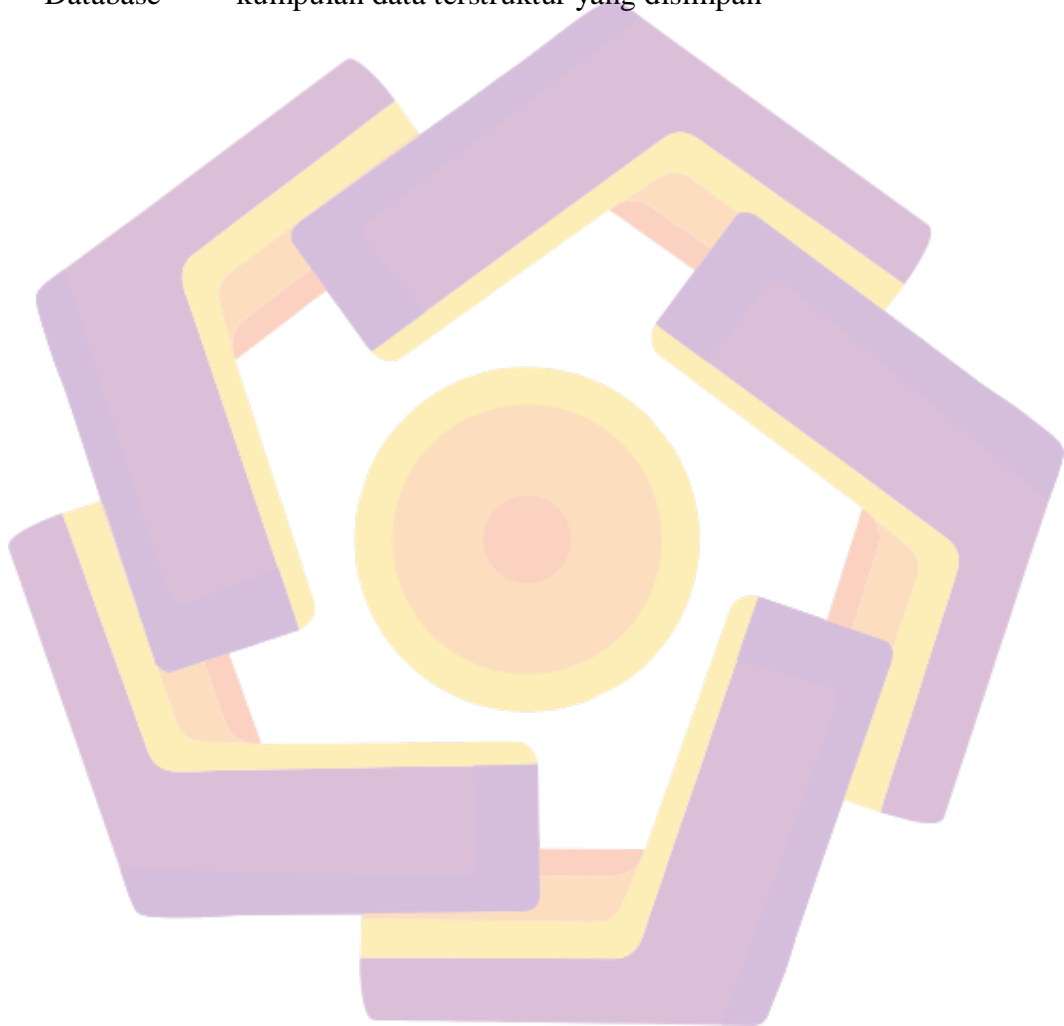
DAFTAR LAMBANG DAN SINGKATAN

SISTER	Sistem Informasi Sumber Daya Terintegrasi
SSD	Soal Sering Ditanya
MVC	Model View Controller
SWOT	Strength Weakness Opportunity Threat



DAFTAR ISTILAH

Frontend	pengembangan web pada tampilan dan interaksi pengguna
Backend	pengembangan web pada sistem di sisi server
Feedback	informasi yang diberikan tentang produk, atau kinerja
Database	kumpulan data terstruktur yang disimpan



INTISARI

Pengembangan fitur Pusat Bantuan Layanan Dosen pada website SISTER Kemendikbud dilakukan untuk meningkatkan efektivitas, pemahaman, dan pengalaman pengguna dalam mengakses layanan yang semakin kompleks. Dengan bertambahnya fitur-fitur yang tersedia di platform ini, pengguna sering kali mengalami kesulitan dalam navigasi, yang dapat mengurangi efisiensi dan produktivitas mereka. Oleh karena itu, fitur Pusat Bantuan dirancang untuk memberikan panduan yang lebih mudah diakses, membantu pengguna dalam menemukan informasi terkait peraturan dan cara penggunaan berbagai fitur di dalam platform.

Penelitian ini berfokus pada implementasi fitur Pusat Bantuan menggunakan layanan pihak ketiga Zendesk untuk manajemen konten artikel. Artikel panduan yang ditampilkan telah disusun oleh tim sumber daya SISTER, dan admin dapat memantau serta memperbarui artikel tersebut melalui Dashboard Panduan. Dashboard ini juga memungkinkan admin mengakses analitik pengguna untuk mendapatkan umpan balik secara langsung, sehingga dapat meningkatkan pengalaman pengguna secara menyeluruh.

Melalui fitur ini, diharapkan pengguna dapat mengakses informasi yang relevan dengan cepat, sehingga meningkatkan efektivitas penggunaan aplikasi SISTER. Selain itu, fitur ini diharapkan dapat memudahkan admin dalam mengelola dan memverifikasi data artikel panduan, serta meningkatkan kualitas layanan yang diberikan oleh SISTER. Pengembangan fitur ini menjadi solusi yang mendukung pengelolaan administrasi pendidikan yang lebih efisien melalui teknologi digital.

Kata Kunci: Pusat Bantuan, Pengalaman Pengguna, Zendesk, SISTER, Efektivitas Layanan.

ABSTRACT

The development of the Pusat Bantuan Layanan Dosen feature on the SISTER Kemendikbud website aims to improve the effectiveness, understanding, and user experience as users navigate increasingly complex services. With the platform's growing number of features, users often face difficulties with navigation, which can hinder efficiency and productivity. The Help Center is designed to provide easier access to guidelines and instructions, helping users find relevant information about regulations and how to use various features of the platform.

This study focuses on the implementation of the Help Center using the third-party service Zendesk to manage article content. The help articles are prepared by the SISTER resources team, and administrators can manage, update, and track these articles through a Guide Dashboard. The dashboard also provides user analytics to gather feedback directly, which helps improve the overall user experience.

The feature is expected to provide users with quick access to relevant information, improving the effectiveness of the SISTER platform. It also assists administrators in managing and verifying guide articles, while enhancing the quality of services offered by SISTER. The development of this feature supports more efficient educational administration management through the use of digital technology.

Keywords: Help Center, User Experience, Zendesk, SISTER, Service Effectiveness.