

RANCANG BANGUN E-HELPDESK KAMPUS MENGUNAKAN METODE AGILE

Nama Mahasiswa : Zidni Ilman Wahyudi
NIM : 6304211372
Dosen Pembimbing : Ir. Elvi Rahmi, S.T., M.Kom.

ABSTRAK

Politeknik Negeri Bengkalis yang melayani ribuan mahasiswa seringkali menerima keluhan terkait sarana dan prasarana, yang saat ini masih ditangani secara manual melalui Bagian Kemahasiswaan karena belum tersedianya fitur pengaduan khusus di situs kampus. Metode tradisional ini mengakibatkan pengaduan tidak tercatat dengan baik dan proses penanganan yang kurang efisien. Untuk mengatasi permasalahan ini, dibutuhkan sebuah sistem yang efektif dan transparan untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan mahasiswa. Tujuan dari penelitian ini adalah merancang dan membangun aplikasi E-Helpdesk Kampus untuk platform mobile menggunakan metode pengembangan Agile. Sistem dikembangkan melalui dua iterasi utama, berfokus pada fitur-fitur seperti pengiriman pengaduan dengan kategorisasi, pemantauan status, dan pengelolaan pengguna/laporan untuk pihak kampus. Aplikasi dibangun menggunakan framework Flutter. Berdasarkan hasil pengujian Black Box Testing, sistem E-Helpdesk Kampus dinyatakan berhasil dirancang dan diimplementasikan secara efektif untuk menggantikan proses pengaduan manual. Sistem ini berhasil menciptakan pencatatan keluhan yang terstruktur dan transparan serta terbukti mudah digunakan oleh semua mahasiswa.

Kata kunci: Agile, E-Helpdesk, Flutter, Kampus, Pengaduan

DESIGN AND CONSTRUCTION OF A CAMPUS E-HELPDESK USING AGILE METHODS

Name : Zidni Ilman Wahyudi
NIM : 6304211372
Supervisor : Ir. Elvi Rahmi, S.T., M.Kom.

ABSTRACT

The development of e-commerce in Indonesia, particularly Tokopedia, has led to an increase in the number of reviews given by consumers after making a purchase. These reviews consist of positive and negative opinions that can be used to assess product quality. However, the high volume of reviews makes manual analysis ineffective. This study aims to classify product review sentiment on Tokopedia using the Naïve Bayes algorithm to determine the best product quality from several stores selling similar items. The Naïve Bayes algorithm was chosen because of its good classification capabilities and efficiency in text data processing. The results show that Naïve Bayes is capable of classifying reviews as positive or negative with an average accuracy of 95% on the test data. Testing per store also yielded consistent results with an accuracy of around 90%. Furthermore, the sentiment results were converted into quality metrics with the categories Good, Fair, and Poor. Products at Store A scored 85% and Store B scored 80%, so both were categorized as Good, with Store A being more recommended. This study shows that Naïve Bayes-based sentiment analysis is effective for assessing product quality and provides insights for sellers to improve their services.

Keywords: Agile, Campus, Complaint, E-Helpdesk, Flutter