

PROYEK: PENGEMBANGAN *SERVICE DESK* UNTUK FAKULTAS ILMU KOMPUTER UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA

KAMAL IBRAHIM

ABSTRAK

Penelitian ini mengusulkan dan mengimplementasikan sistem *Service Desk* berbasis *web* yang dirancang untuk mengatasi permasalahan dalam pelaporan dan pengelolaan masalah teknis dan non-teknis di lingkungan Fakultas Ilmu Komputer (FIK) Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta (UPNVJ). Masalah utama yang teridentifikasi meliputi belum adanya sistem pengaduan terintegrasi, respons yang kurang efisien terhadap permasalahan, minimnya diseminasi informasi mengenai layanan yang tersedia, serta keterbatasan aksesibilitas akibat metode pelaporan manual atau komunikasi yang tidak terdokumentasi. Sistem *Service Desk* ini dibangun menggunakan *Next.js* untuk sisi *frontend* dan *backend*, memanfaatkan *Server Actions* untuk logika sisi server, *Prisma ORM* untuk interaksi basis data, serta implementasi keamanan seperti *JWT* dan *HTTP-Only Cookies*. Metodologi pengujian melibatkan *Black Box Testing* untuk memverifikasi fungsionalitas dan *User Acceptance Test (UAT)* untuk memastikan kesesuaian sistem dengan kebutuhan dan ekspektasi pengguna dari berbagai peran: mahasiswa, dosen, staf, teknisi, dan admin. Hasil pengujian menunjukkan bahwa sistem berhasil menyediakan platform terpusat yang efektif dalam mencatat, melacak, dan menyelesaikan laporan masalah, meningkatkan efisiensi operasional dan transparansi pelayanan.

Kata Kunci: *Service Desk*, Sistem Informasi, Manajemen Layanan TI, *Next.js*, Pengujian *Black Box*, *UAT*.

**PROJECT: SERVICE DESK DEVELOPMENT FOR THE FACULTY OF
COMPUTER SCIENCE, UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN
JAKARTA.**

KAMAL IBRAHIM

ABSTRACT

This research proposes and implements a web-based Service Desk system designed to address issues in reporting and managing technical and non-technical problems within the Faculty of Computer Science (FIK) at Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta (UPNVJ). The main identified problems include the absence of an integrated complaint system, inefficient response to issues, minimal dissemination of information regarding available services, and limited accessibility due to manual reporting methods or undocumented communication. This Service Desk system is built using Next.js for both frontend and backend, leveraging Server Actions for server-side logic, Prisma ORM for database interaction, and security implementations such as JWT and HTTP-Only Cookies. The testing methodology involves Black Box Testing to verify functionality and User Acceptance Test (UAT) to ensure the system's compliance with user needs and expectations across various roles: students, lecturers, staff, technicians, and administrators. The testing results indicate that the system successfully provides an effective centralized platform for recording, tracking, and resolving problem reports, thereby enhancing operational efficiency and service transparency.

Keywords: Service Desk, Information Systems, IT Service Management, Next.js, Black Box Testing, UAT.