

# Sistem Pakar untuk Diagnosa Kerusakan Pada Printer Menggunakan Metode *Forward Chaining*

Rosmawati Tamin

Universitas Al Asyariah Mandar, Sulawesi Barat

---

## Abstrak

Mensubstitusikan pengetahuan manusia ke dalam bentuk sistem dengan menampung kemampuan/keahlian seorang pakar untuk melakukan proses analisa suatu masalah sehingga sistem dapat sistem bekerja menyelesaikan masalah sebagaimana manusia mengerjakannya dan menyelesaikan masalah tersebut. Kerusakan printer terkadang menjadi masalah besar ketika seorang yang awam tidak mengetahui letak kesalahan printer maka dibutuhkan sistem yang mampu bekerja otomatis untuk memberikan solusi kerusakan printer. Penelitian ini bertujuan untuk merancang sebuah sistem yang dapat digunakan untuk menangani kerusakan printer. Pengguna aplikasi ini seolah-olah berhadapan langsung dengan pakar dibidang hardware khususnya printer. Perencanaan sistem dilakukan dengan membuat *knowledge base* menggunakan *decision tree* dan Aturan *if-then* sebagai representasi pengetahuan. Sistem dibuat dengan menggunakan metode *forward chaining* dan bahasa pemrograman Visual Basic. Hasil penelitian ini mengungkapka jenis-jenis kerusakan yang terjadi pada sebuah printer serta penanganan dari kerusakan tersebut. Pengujian aplikasi juga dilakukan untuk mengetahui akurasi dan variasi serta *user frindly* dan fleksibilitas sistem. Hasil dari keseluruhan pengujian ini dapat disimpulkan bahwa program sudah cukup baik walaupun jenis kerusakan yang dihasilkan belum lengkap karena pada sistem ini hanya mendeteksi 15 jenis kerusakan mesin secara umum.

**Keywords:** *Sistem Pakar, Forward Chaining, Decision Tree, Printer*

---

## 1. Pendahuluan

Printer sebagai keputuhan pokok dalam menunjang aktivitas harian beberapa bidang usaha diantaranya percetakan, desain, kantor dan lain-lain. Oleh karena itu, kerusakan printer yang sering dialami oleh pengguna sangatlah menghambat kelancaran pekerjaan mereka.

Analisa kerusakan printer yang dilakukan dengan cara manual dan hanya dikerjakan oleh teknisi terkadang membutuhkan waktu yang tidak sedikit hal ini diperparah dengan jumlah teknisi yang terbatas hal ini tentunya akan berbanding terbalik dengan jumlah pelanggan semakin banya sebagai akibatnya efektifitas dan efisiensi kerja menjadi menurun. Untuk menangani permasalahan tersebut maka dibutuhkan sebuah sistem yang mampu bekerja otomatis dengan waktu singkat untuk menganalisa, menemukan dan memberikan solusi.

Kemampuan seorang teknisi yang dapat mendeksi kerusakan printer dapat diimplementasikan kedalam sebuah sistem aplikasi. Sistem aplikasi yang dapat bekerja sebagaimana manusia atau seorang pakar bekerja dikenal dengan sistem pakar (*expert system*).

Sistem pakar yang memanfaatkan teknologi komputer dalam menampung kemampuan/keahlian seorang pakar agar proses menganalisa suatu masalah dapat dikerjakan secara otomatis oleh aplikasi yang dirancang dan dapat mewakili pakarnya dalam menganalisa suatu persoalan dalam kasus ini adalah kerusakan printer. Hal ini memungkinkan teknisi melakukan penanganan kerusakan printer dengan efektif dan efisien.

Penelitian ini akan mengimplementasikan sistem pakar dengan cara mensubstitusikan pengetahuan manusia ke dalam bentuk sistem sehingga menganalisa, menemukan,

dan memberikan solusi terhadap kerusakan printer, jenis printer ditentukan sebagai studi kasus yakni Jenis Printer Canon Tipe IP2770, Canon Tipe MP287, Canon Tipe MP145.

## 2. Kerangka Teori

### 2.1. Sistem Pakar

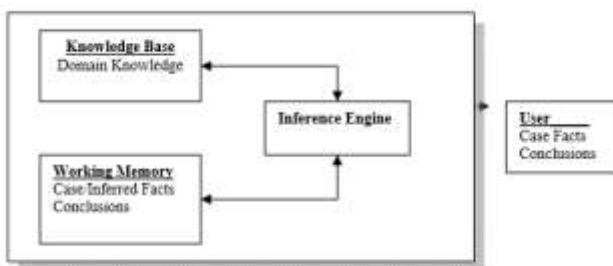
Pengertian sistem pakar adalah cabang dari kecerdasan buatan dan juga merupakan bidang ilmu yang muncul seiring perkembangan ilmu komputer saat ini. Sistem pakar adalah sistem berbasis komputer yang menggunakan pengetahuan, fakta dan teknik penalaran dalam memecahkan masalah yang biasanya hanya dapat dipecahkan oleh seorang pakar dalam bidang tersebut (Kusrini, 2006). Sistem pakar yang baik dirancang agar dapat menyelesaikan suatu permasalahan tertentu dengan meniru kerja dari para ahli. Dengan sistem pakar ini, orang awampun dapat menyelesaikan masalah yang cukup rumit yang sebenarnya hanya dapat diselesaikan dengan bantuan para ahli

Sistem pakar pertama kali dikembangkan oleh komunitas AI (*artificial Intelegence*) pada pertengahan tahun 1960. Sistem pakar yang muncul pertama kali adalah *General-purpose Problem Solver* (GPS) yang dikembangkan oleh Newel dan Simon. GPS ini mengalami kegagalan dikarenakan cakupannya terlalu luas sehingga terkadang justru meninggalkan pengetahuan-pengetahuan penting yang seharusnya disediakan. Sampai saat ini sudah banyak sistem pakar yang dibuat, beberapa contoh diantaranya terlihat pada tabel 1:

Tabel 1. contoh sistem pakar:

Sistem Pakar	Kegunaan
Mycin	Diagnosa penyakit
Dendral	Mengidentifikasi struktur molekular campuran yang tak dikenal
Xcon & xsel	Membantu konfigurasi sistem komputer besar
Sophie	Analisis sirkit elektronik
Prospector	Digunakan di dalam geologi untuk membantu mencari dan menemukan deposit
Folio	Membantu memberikan keputusan bagi seorang manajer dalam hal stok broken dan investasi
Delta	Pemeliharaan lokomotif listrik disel

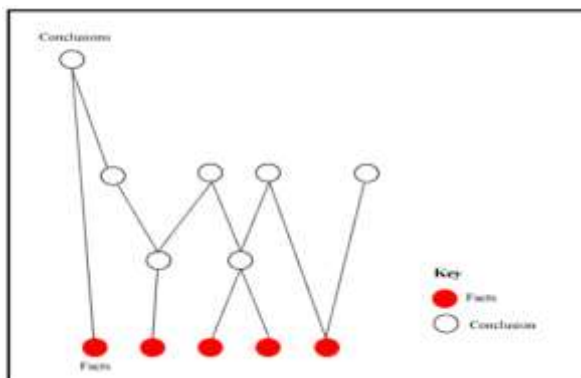
Komponen utama pada sistem pakar meliputi basis pengetahuan (*Knowledge base*) yang merupakan substitusi dari pengetahuan manusia, mesin inference/Inference engine yang menyimpan kaidah-kaidah penarikan kesimpulan kedua hal ini dimasukkan kedalam *memory*, working memory dan antarmuka pemakai/ user interface, akemudian digunakan dalam pengambilan keputusan. Struktur sistem pakar dapat dilihat pada gambar 1.



Gambar 1. Struktur Sistem Pakar (Durkin, 1994)

2.2 Metode Forward Chaining

Metode *forward chaining* adalah metode pencarian atau teknik pelacakan kedepan yang dimulai dengan informasi yang ada berupa data *reallalu* bergerak maju melalui premis-premis dan penggabungan *rule* untuk menghasilkan suatu kesimpulan (*botton up reasoning*) atau tujuan (Tutik dkk, 2009). *Forwad chainign* bekerja dengan dari suatu masalah menuju kepada solusinya, seperti ditunjukkan pada gambar 3.



Gambar 3 Struktur Kerja Metode Forward Chaining (Tutik dkk., 2009)

2.3. Unified Modeling Language (UML)

*Unified Modeling Language (UML)* sebagai metode yang menggambarkan aktor yang terlibat dalam sistem meruapkan sebuah “bahasa” yang telah menjadi standar untuk merancang dan mendokumentasikan sistem perangkat lunak. UML menawarkan sebuah standar untuk merancang model sebuah sistem dan sudah digunakan secara luas dan menggunakan notasi yang sudah dikenal untuk analisa dan desain berorientasi objek (Azis A. Suhendar, S. Si dan Harimar Gunadi 2001:24).

2.4. Rangkaian Dasar Printer

- a. *Paper feed* (pengumpan kertas)
 

Merupakan metode transportasi kertas mulai dari kertas masuk, dibawa ke depan *head* dan dicetak hingga keluar dengan membawa hasil sesuai dengan *output* yang ada pada layar komputer.
- b. *Head printer*

Adalah alat yang memberikan cetakan permanen pada permukaan halaman. Ada empat teknologi utama yang ada pada printer saat ini untuk melakukan proses tersebut, yaitu *impact, thermal, inkjet* dan elektrostatik.
- c. *Carriage* (pembawa) *head printer*

Adalah komponen mekanisme yang membawa pergerakan *head* maju mundur melintasi permukaan halaman kertas untuk mendapatkan hasil cetakan sesuai dengan *output* yang diinginkan pada komputer.
- d. *Power supply*

Komponen ini berfungsi dan bertanggung jawab dalam mengubah tegangan saluran AC menjadi satu atau lebih tegangan DC yang diperlukan oleh komponen elektronik dan listrik pada printer.
- e. *Electronic control package*

Merupakan sebuah paket pengontrol elektronik yang merupakan satu kombinasi komponen dan sirkuit elektronik yang menjalankan operasi printer. Paket pengontrol elektronik ini umumnya dibuat dari lima komponen utama, yaitu *interface komunikasi, driver printer, panel control, memory* dan *logic* utama.

3. Metodologi

3.1. Perancangan Basis Pengetahuan

Sistem paka dibuat berdasarkan fakta dan pengetahuan yang berhubungan gejala-gejala kerusakan printer sebagai dasar mengambil suatu kesimpulan, Fakta dan pengetahuan tersebut diperoleh dari hasil wawancara dengan beberapa pakar teknisi pada sebuah service printer di Polewali Mandar. Studi pustaka seperti buku, penelitian terdahulu, dan beberapa sumber lain yang mendukung penelitian ini juga dilakukan untuk mengumpulkan semua informasi terkait printer. Fakta dan pengetahuan tersebut akan diterjemahkan menjadi basis pengetahuan (*knowledge base*) yang akan tersimpan dalam sistem pakar. *knowledge base* akan digunakan sebagai dasar dalam pengambilan kesimpulan.

3.2. Mekanisme Inferensi

Mekanisme inferensi sebagai bagian dari metode *forward chaining* untuk sistem pakar akan melalui beberapa

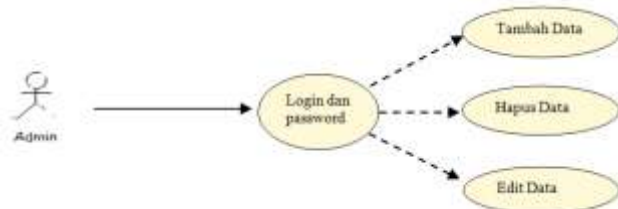
tahapan sederhana. Implementasi sistem pakar sebagai sebuah aplikasi tentu menggunakan ekspresi logika dengan tahapan sebagai berikut:

- a. Pengguna mengajukan pertanyaan
- b. Pertanyaan akan disimpan sebagai premis rule pada *memory*
- c. Premis rule yang tersimpan pada memory akan di periksa/cek kemudian menggunakan rule *if then* untuk memberikan kesimpulan.
- d. Tahap akhir dengan memberikan solusinya.

**3.3. Perancangan Sistem**

*a. Use Case Diagram*

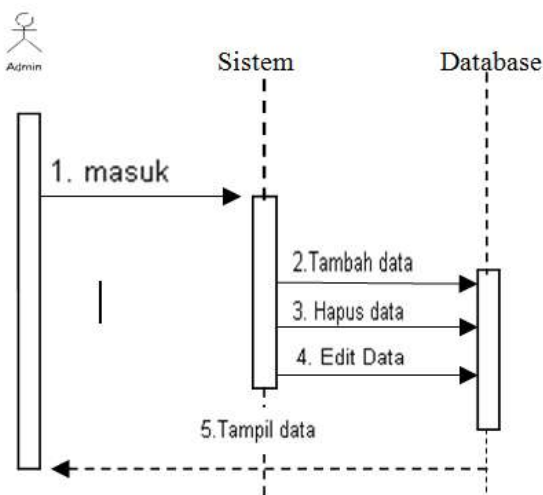
Pada tahap perancangan digunakan *Use case Diagram* untuk menggambarkan apa yang di lakukan sistem dan siapa saja user yang berinteraksi dengan sistem. Gambar 4 merupakan *use case diagram* untuk administrator



Gambar 4. Use Case Diagram Admin

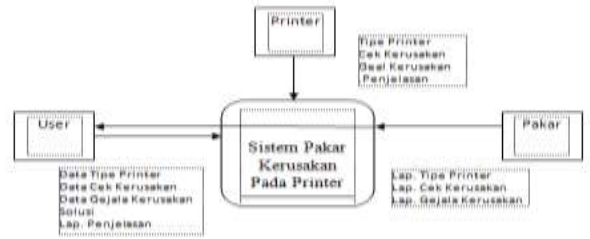
*b. Sequence Diagram*

Untuk menggambarkan secara detail proses yang dilakukan dalam sistem untuk mencapai tujuan baru use case yang terjadi antara kelas, operasi apa saja yang terlibat, urutan antara operasi dan referensi yang perlu kita lakukan.



Gambar 5. Sequence Diagram Admin

*c. Diagram konteks*



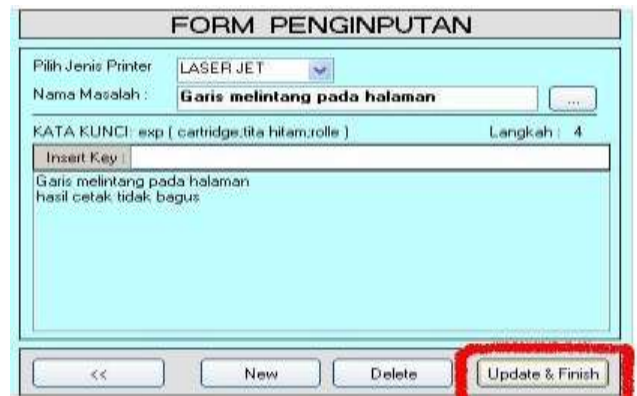
Gambar 6. Diagram Konteks

**4. Implementasi Sistem**

Sistem di bangun menggunakan bahasa pemrograman *visual basic* dan database dengan *microsof access*. Desain form utama ditunjukkan pada gambar 7.



Gambar 7. Desain Form Menu Utama



Gambar 8. Desain Form Pengintupan

Data Base terdiri dari tabel-tabel yang berisi jenis-jenis kerusakan pada printer. Tabel-tabel yang digunakan dalam perancangan basis data (*database*) Sistem Pakar Diagnosa Kerusakan Printer Canon dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2. diagnosa

No	Nama	Model	Detail
31	Kertas hasil cetak berkerut / mengerut	LASER JET	Pengat pada hasil cetak berkerut atau hasil cetak berkerut
32	Garis-garis pada lembar cetak	LASER JET	Aka cetakan bergaris pada lembaran saat bergaris pada
33	Tak ada hasil pada lembaran	LASER JET	Aka terbalik / terbalik garis / tak ada hasil / Tak ada hasil
34	Lembar cetak kosong / blank	LASER JET	Aka terbalik / terbalik atau tidak ada lembaran cetak
35	Garis miring pada lembaran	LASER JET	Tempat ampas pada mesin cetak dan lembaran cetak
36	Kerusakan Pada Mekanik (Pemisah Kertas)	INKJET	Mekanik dengan tidak bisa berputar pada lembaran cetak
37	Kerusakan Pada Waste Ink	INKJET	Waste Ink me. Tidak bisa print atau print me. Tidak bisa print
38	Kerusakan Pada Counter	INKJET	Counter dengan tidak bisa print atau print me. Tidak bisa print
39	Kerusakan Pada Motor Kertas	INKJET	Motor kertas tidak bisa berputar pada lembaran cetak
40	Kerusakan Pada Motor Carriage	INKJET	Motor Carriage Head tidak bisa berputar pada lembaran cetak
41	Kerusakan Pada Cartridge Hitam	INKJET	Cartridge Hitam tidak bisa print atau print me. Hasil print tidak
42	Kerusakan Pada Cartridge Warna	INKJET	Kerusakan pada Head print atau print me. Hasil print tidak
43	Kerusakan Pada Toner Kuning	INKJET	Kerusakan pada Head print atau print me. Hasil print tidak
44	Kerusakan Pada Roller Kertas	INKJET	Roller kertas tidak bisa berputar pada lembaran cetak
45	Kerusakan Pada Sensor Kertas	DOT MATRIX	Sensor kertas tidak bisa print atau print me. Tidak bisa print
46	Kerusakan Pada RDA	DOT MATRIX	RDA dengan tidak bisa print atau print me. Hasil print tidak
47	Kerusakan Pada Print Head	DOT MATRIX	Print head me. Hasil print atau print me. Hasil print tidak
48	Kerusakan pada Printer Supply	DOT MATRIX	Kerusakan pada Motor kertas atau print me. Hasil print tidak
49	Kerusakan pada Paper Support	DOT MATRIX	Kerusakan pada Motor kertas atau print me. Hasil print tidak
50	Kerusakan pada Driver	INKJET	Driver tidak bisa print atau print me. Hasil print tidak
51	Kerusakan pada Driver	INKJET	Driver tidak bisa print atau print me. Hasil print tidak
52	Kerusakan pada Driver	INKJET	Driver tidak bisa print atau print me. Hasil print tidak
53	Kerusakan pada Driver	INKJET	Driver tidak bisa print atau print me. Hasil print tidak
54	Kerusakan pada Driver	INKJET	Driver tidak bisa print atau print me. Hasil print tidak
55	Kerusakan pada Driver	INKJET	Driver tidak bisa print atau print me. Hasil print tidak
56	Kerusakan pada Driver	INKJET	Driver tidak bisa print atau print me. Hasil print tidak
57	END	SP 280	CATRIK ERN - SAMPUR - GANTI CATRIK



Gambar 9. Form Analisa kerusakan

Hasil diagnosa sistem pada printer ditunjukkan pada gambar 10.



Gambar 10. Hasil diagnosa sistem



Gambar 11. Halaman Cetak hasil diagnosa

Sistem dilengkapi dengan menu help untuk membantu pengguna ketika mendapat masa;ah atau hambatan dalam penggunaan sistem. Menu help dapat dilihat pada 10.



Gambar 10. Menu Help System

**Pengujian Program**

Pengujian fungsionalitas sitem dilakukan dengan menggunakan metode *balck box system*. Teknik pengujian diakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Membuat *flowchart*
2. Menerjemahkan *flowchart* kedalam bentuk *flowgraph*
3. Menentukan jumlah *region (R)*, *egde (E)* dan *node (N)* dari *flowgraph* yang dibuat.
4. Menghitung *Cyclomatic Complexity (V(G))* dari selisih *Egde* dan *Node*.
5. Menghitung *Cyclomatic Complexity* dari jumlah *Predicate node (P)*.
6. Tentukan *independent path* pada *flowgraph*.
7. Membuat tabel hasil pengujian *whitebox*.

Hasil pengujian seluruhnya dapat dilihat pada tabel 3.

No	Flowgraph	Indepen. Path	Reg.	Kompleksitas Siklomatis
1	Form Login	2	2	2
2	Menu User	4	4	4
3	Menu Admin	7	7	7
4	Menu Analisa	5	5	5
5	Menu Penginputan	5	5	5
6	Menu Hapus	5	5	5

7	Menu Update	5	5	5
8	Menu Cari	4	4	4
9	Menu Utama	7	7	7
	Total	44	44	44

Kesimpulan dari rekapitulasi hasil perhitungan diatas didapatkan jumlah *cyclomatic complexity* (CC) = 44 *Region*= 44 dan *Independent Path*= 44 karena jumlah parameter ini sama maka dapat disimpulkan Sistem pakar ini telah bebas dari kesalahan logika.

## 5. Penutup

Aplikasi yang dibangun ini memudahkan para pengguna printer jenis canon untuk mengetahui penyebab, akibat dan gejala-gejala yang ditimbulkan dari kerusakan printer, memudahkan para pengguna printer jenis canon untuk mencari solusi kerusakan printer, memudahkan para pengguna printer untuk mendapatkan informasi mengenai cara merawat printer dengan baik melalui penyajian informasi berita yang terdapat dalam website aplikasi mendeteksi kerusakan pada printer dan memudahkan para teknisi untuk memperbaiki printer. Sistem ini tidak dapat dijadikan dasar utama dalam perbaikan sistem yang sedang berjalan, melainkan harus terus mengavaluasi sistem baru ini sehingga menghasilkan sistem yang lebih sempurna. *Update* sistem harus dilakukan lebih intensif untuk mengetahui atau inventarisasi informasi baru mengenai kerusakan printer.

## Daftar Pustaka

- Alam, M, Agus J. 2000. *Manajemen Database dengan Microsoft Visual Basic versi 6.0*. PT. Elex Media Komputindo. Jakarta
- Andi. 2001. *Microsoft Visual Basic 6.0*. Andi Offset. Yogyakarta
- Azis A. Suhendar. Hariman Gunadi (2001:24) *Unified Modeling Language (UML)*
- Durkin, J, 1994, *Expert System Design and Development*, Prentice Hall International edition, inc, London.
- H.M. Jogiyanto, 2006. "Analisis dan Desain Sistem Informasi". Andi offset. Yogyakarta
- Indrajit, 2001. Analisis dan Perancangan [Sistem](#) Berorientasi Object. Informatika. Bandung.
- Kusrini, 2006. Sistem Pakar "Teori dan Aplikasinya". Penerbit Andi. Yogyakarta
- Mallomo Site (2001) Perancangan Sistem.html
- Muhammad Arhami. 2004. Konsep Dasar Sistem Pakar. Penerbit Andi. Yogyakarta
- Sigit W.Ponco, 2007. Analisis Perancangan Sistem. Penerbit Fajar. Jakarta
- Suarna Nana, 2008, Pengantar Perangkat Keras
- Turban .2005. *Decision Support System and Expert System*. Andi Offset. Yogyakarta
- Tutik Gusti Ayu Kadek, Delima Rosa, Probeyeeki Umi, 2009, Penerapan Forward Chaining pada Program Diagnosa Anak Penderita Autisme, Jurnal Informatika, Univ. Kristen Duta Wacana Yogyakarta.
- Wikipedia, *Pengertian Microsoft Access*. <http://Wikipedia.org>. Diunduh 15 Mei 2013
- Yakub, 2008, "Sistem Basis Data". Graha Ilmu. Yogyakarta
- Yuswanto, 2004. Pemrograman Visual Basic 6.0. PT. Prestasi Pustaka. Jakarta