

## Penerapan E-Service Berbasis Android pada Divisi Pelayanan Perbaikan Komputer CV Ria Kencana Ungu (RKU)

Febri Valentina<sup>1</sup>, Leon Andretti Abdillah<sup>2</sup>, Nurul Adha Oktarini Saputri<sup>3</sup>

<sup>1,2</sup> Information Systems, Bina Darma University

<sup>3</sup> Informatics Engineering, Bina Darma University

Jalan Ahmad Yani No.3, Plaju, Palembang

<sup>1</sup> [febri12142048@gmail.com](mailto:febri12142048@gmail.com), <sup>2</sup> [leon.abdillah@yahoo.com](mailto:leon.abdillah@yahoo.com)

**Abstract.** CV Kencana Ria Ungu (RKU) is a company engaged in the sale and repair of computers that wish to develop a system which still manual to computerized. The problem faced by CV RKU now is the process of providing information about services is not real-time service, including computer repair division to subscribers via mobile devices. With the implementation of e-services in CV RKU for consumer help enterprises to manage information needed, information service computer repair damage timely and strengthen the relationship between the company and its customers. In the development of these researchers used a prototyping method that consists of several stages including communication, planning, modeling, prototype establishment and delivery of the system, from this stage researchers produced an application that can be installed on android platform, using the programming language sencha touch. To use the service customers can download on the website CV RKU.

**Keywords:** e-Service, Android, RKU.

### 1 Pendahuluan

Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) banyak memberikan dampak dalam peningkatan nilai kompetitif perusahaan. Sementara teknologi informasi (TI) telah merambah ke *smartphone* [1], salah satunya yang berbasis Android [2, 3]. Dengan menggunakan perangkat *mobile*, informasi dapat diperoleh dengan mudah dalam waktu singkat [4]. Aplikasi *mobile* telah banyak dikembangkan, seperti : 1) Membaca Iqro' [5], 2) Reservasi tiket [1], 3) m-Dictionary [2], 4) Lokasi pemukiman berbasis GIS [3], 5) serta Lokasi wisata alam [4]. Pada penelitian kali ini, penulis mengimplementasikan aplikasi *mobile* untuk *e-service*. *E-service* merupakan suatu aplikasi yang memanfaatkan TIK yang memiliki unsur penyedia layanan, penerima layanan dan pendukung pelanggan [6]. *E-Services* memiliki dua karakteristik utama : 1) Layanan ini dapat diakses dengan jaringan elektronik, dan 2) Layanan dikonsumsi oleh orang melalui internet [7]. Pada artikel kali ini, penulis akan menerapkan konsep *e-service* dengan perangkat cerdas, *smartphone Android*.

CV Ria Kencana Ungu (RKU) merupakan perusahaan yang bergerak dibidang penjualan dan perbaikan komputer. Selain menjual komputer CV RKU juga menjual *accessories* komputer, *mouse*, *keyboard*, *flashdisk*, *printer*, *catridge* dan lain-lain. Divisi pada CV RKU terbagi menjadi 4 (empat), yaitu : 1) divisi *marketing*, 2) divisi *printer*, 3) divisi *software*, dan 4) divisi *hardware*.

Tugas pada divisi *marketing* yaitu memasarkan produk kepada konsumen untuk menghubungkan antara produsen dengan konsumen sebagai pemakai produk, sedangkan tugas pada divisi *printer* yaitu memperbaiki *printer* dan memasarkan produk *printer* kepada konsumen. Untuk divisi *software* memiliki tugas untuk memperbaiki *software* yang rusak dan memberikan solusi yang tepat pada kerusakan *software* tersebut. Sedangkan divisi *hardware* yaitu memiliki tugas untuk melakukan perbaikan pada kerusakan perangkat keras berdasarkan kerusakan dan permintaan dari pihak terkait.

Proses bisnis yang dilakukan untuk pelayanan *service*, konsumen datang langsung ke CV RKU dengan membawa perangkat komputer yang memiliki masalah, kemudian divisi *service* akan mengecek apakah perangkat yang bermasalah itu dapat dikerjakan langsung atau butuh waktu yang lama, jika proses perbaikan perangkat tersebut memerlukan waktu yang lama, maka konsumen akan diberikan bukti perbaikan dan akan dikonfirmasi melalui media telepon ke konsumen jika perangkat yang bermasalah sudah diperbaiki. Permasalahan yang sering muncul yaitu konsumen kesulitan memperoleh perkembangan perangkat yang sedang di *service* dan juga kebiasaan konsumen yang sering mendesak pihak RKU mengenai perbaikan perangkat konsumen, padahal perangkat yang digunakan sedang dalam proses perbaikan. Dengan pemanfaat *e-service* ini diharapkan dapat memudahkan dalam memperoleh informasi *service* perangkat pelanggan.

Dengan permasalahan ini peneliti akan membuat sebuah aplikasi pelayanan yang dapat diakses dengan menggunakan perangkat bergerak (*mobile*) seperti *handphone*. Pelayanan ini dapat diterapkan dikarenakan perkembangan perangkat lunak mengalami perkembangan yang sangat signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Dengan munculnya *platform mobile device* berbasis *android* yang saat ini mengalami peningkatan yang cukup pesat terhadap permintaan komunikasi data, dilihat dari segi layanan, kehandalan sistem, maupun laju transmisinya.

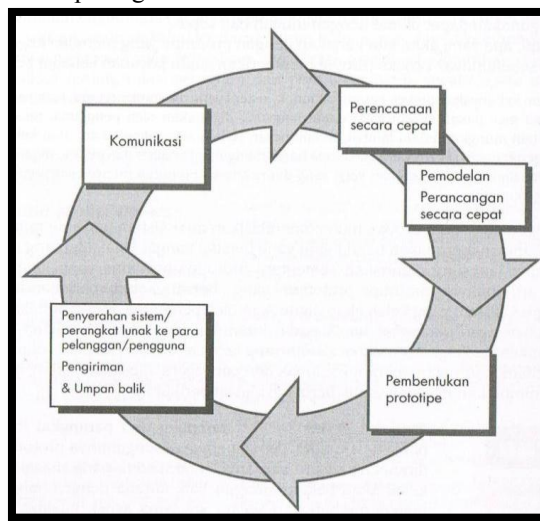
## 2 Metodologi Penelitian

### 2.1 Metode Pengumpulan Data

Data yang dibutuhkan dalam penelitian ini didapat dengan melibatkan sejumlah cara, yaitu : 1) observasi atau pengamatan, 2) wawancara atau *interview*, dan 3) studi kepustakaan.

## 2.2 Metode Pengembangan Sistem

Menurut Pressman [8], *prototyping* merupakan proses pembuatan *software* yang bersifat berulang dan dengan perencanaan yang cepat yang dimana terdapat umpan balik yang memungkinkan terjadinya perulangan dan perbaikan *software* sampai dengan *software* tersebut memenuhi kebutuhan dari si pengguna, dimana mengijjinkan pengguna memiliki suatu gambaran awal/dasar tentang program serta melakukan pengujian awal yang didasarkan pada konsep model kerja. Metode pengembangan *prototype* dapat dilihat pada gambar 1.



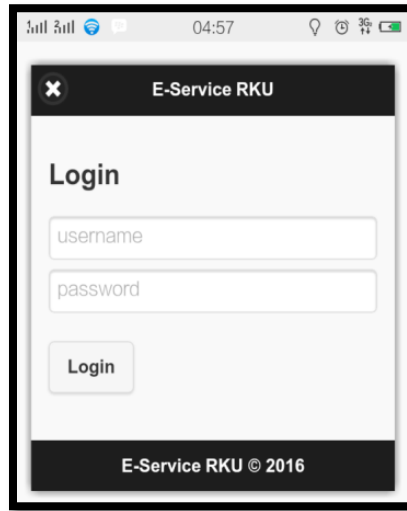
Gambar 1. Metode Pengembangan *Prototype*.

## 3 Hasil dan Pembahasan

Hasil dari penelitian yang telah dilakukan berupa sebuah aplikasi *e-service* berbasis *mobile Android* pada divisi pelayanan perbaikan komputer CV RKU. Aplikasi ini membantu pihak RKU dalam melayani pelanggan yang ingin melakukan perbaikan-perbaikan.

### 3.1 Halaman Login dan Home

Halaman login pada *Android* menampilkan menu *username* dan *password* pelanggan meng-*input*-kan data *username*-nya dengan mengetikkan nama dan email yang telah di data oleh *admin*.



**Gambar 1.** Halaman Login dan Home.

### 3.2 Halaman *Service*

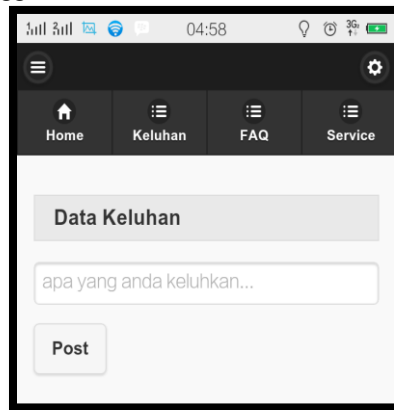
Halaman *service* merupakan halaman utama yang berfungsi bagi pelanggan untuk melihat informasi *service* barang yang sedang diperbaiki melalui *gadget Android*. Masukkan no nota, kemudian klik *button* “Cari”, maka akan menampilkan data yang diinginkan. Halaman *service* nampak pada gambar 2.



**Gambar 2.** Halaman *Service*.

### 3.3 Halaman Keluhan Pelanggan

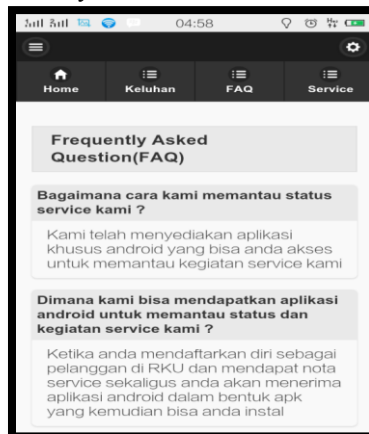
Aplikasi *e-service* berbasis Android ini juga dilengkapi dengan fitur keluhan pelanggan. Halaman ini berfungsi bagi pelanggan untuk memasukkan keluhan-keluhannya. Dan bagi pihak RKU dapat melihat daftar keluhan pelanggan yang sudah di-*input*-kan oleh pelanggan.



Gambar 3. Halaman Keluhan Pelanggan.

### 3.4 Halaman *Frequent Asked Questions (FAQ)*

Aplikasi *e-service* ini juga diperkaya dengan fitur FAQ. Fitur ini berisi sejumlah pertanyaan yang sering diajukan oleh pelanggan. Sehingga pelanggan dapat melihat fitur ini sebagai pedoman untuk pertanyaan-pertanyaan yang umum diajukan oleh pelanggan-pelanggan sebelumnya.



Gambar 4. Halaman *FAQ*.

## 4 Simpulan dan Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai penerapan sistem *e-service* pada divisi pelayanan perbaikan komputer CV RKU berbasis *Android*, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

- 1) *E-service* ini dirancang merupakan salah satu fasilitas tambahan dan nilai tambah bagi CV RKU untuk membantu mempermudah pelanggan dalam melaporkan keluhan yang ada di dalam komputer dan *printer*-nya dan membantu perusahaan dalam pelayanan pelanggan.
- 2) *E-service* ini dilengkapi dengan dengan berbasis *mobile* agar pelanggan dapat dengan mudah memperbaiki komputer dan *printer*-nya hanya dengan menggunakan layanan internet dan membuka *website* tersebut.

## Daftar Pustaka

1. Fitriani, *et al.*, "Android-based bus ticket reservation application," in *4th International Conference on Information Technology and Engineering Application (ICIBA2015)*, Bina Darma University, Palembang, 2015.
2. Murdianto, *et al.*, "Dictionary of prabumulih language-based android," in *4th International Conference on Information Technology and Engineering Application (ICIBA2015)*, Bina Darma University, Palembang, 2015.
3. L. N. Sari, *et al.*, "Geographic information systems of android-based residential locations," in *4th International Conference on Information Technology and Engineering Application (ICIBA2015)*, Bina Darma University, Palembang, 2015.
4. I. O. Sari, *et al.*, "Application Location Based Service (LBS) Location Search Palembang Nature-Based Android," in *The 5th International Conference on Information Technology and Business Application (ICIBA2016)*, Bina Darma University, Palembang, 2016, pp. 80-85.
5. M. Sobri and L. A. Abdillah, "Aplikasi belajar membaca iqro' berbasis mobile," in *Seminar Nasional Teknologi Informasi & Multimedia (Semnasteknomedia)*, STMIK AMIKOM Yogyakarta, 2013.
6. J. Rowley, "An Analysis of The E-Service Literature : Towards A Research Agenda," *Internet research annual*, vol. 16, pp. 339-59, 2006.
7. L. Batagan, *et al.*, "E-Service Quality Management," *Journal of applied quantitative methods*, vol. 4, pp. 372-381, 2009.
8. R. S. Pressman, *Software Engineering: A Practitioner's Approach*, 7th ed. New York, US: McGraw-Hill, 2010.