

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

Febri Valentina¹, Leon Andretti Abdillah², Nurul Adha Oktarini Saputri³
¹) Mahasiswa Informatika Universitas Bina Darma ²) Dosen Ilmu Komputer ³) Dosen Ilmu Komputer. Jl Jend A. Yani No.12 Plaju, Palembang 30264

Email: febri12142048@gmail.com¹ leon.abdillah@yahoo.com²

Abstrak. CV Ria Kencana Ungu (RKU) adalah sebuah perusahaan yang bergerak dibidang penjualan dan perbaikan komputer yang ingin mengembangkan sistemnya yang masih manual menjadi terkomputerisasi. Kendala yang dialami oleh CV Ria Kencana Ungu saat ini adalah proses penyediaan informasi mengenai pelayanan *service* tidak *real-time*, antara divisi perbaikan komputer ke pelanggan melalui perangkat *mobile*. Dengan adanya penerapan *e-service* pada CV Ria Kencana Ungu (RKU) untuk konsumen membantu perusahaan untuk mengelola informasi yang dibutuhkan, informasi pelayanan perbaikan kerusakan komputer yang tepat waktu serta mempererat hubungan antara perusahaan dengan para konsumennya. Dalam pengembangan ini peneliti menggunakan metode *prototyping* yang terdiri dari beberapa tahapan diantaranya *communication*, *planning*, *modeling*, pembentukan *prototype* dan penyerahan sistem, dari tahapan ini peneliti menghasilkan sebuah aplikasi yang dapat diinstal pada *platform android*, dengan menggunakan bahasa pemrograman *sencha touch*. Untuk menggunakan layanan ini pelanggan dapat *download* pada website CV Ria Kencana Ungu (RKU).

Kata kunci: *e-service*, *android*

1. Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) banyak memberikan dampak dalam peningkatan nilai kompetitif perusahaan. Salah satu upaya yang dilakukan adalah mengimplementasikan *e-service* untuk meningkatkan nilai kompetitif perusahaan. *E-service* merupakan suatu aplikasi yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi yang memiliki unsur penyedia layanan, penerima layanan dan pendukung pelanggan (Rowley, 2006).

CV Ria Kencana Ungu (RKU) merupakan perusahaan yang bergerak dibidang penjualan dan perbaikan komputer. Selain menjual komputer CV RKU juga menjual *accessories* komputer seperti *mouse*, *keyboard*, *flashdisk*, *printer*, *cartridge* dan lain-

lain. Divisi pada CV RKU terbagi menjadi empat bagian, yaitu divisi *marketing*, divisi *printer*, divisi *software* dan divisi *hardware*. Masing- masing divisi memiliki tugas tersendiri.

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.

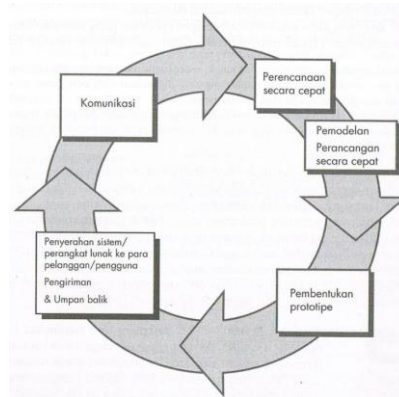
Proses bisnis yang dilakukan untuk pelayanan *service*, konsumen datang langsung ke CV RKU dengan membawa perangkat komputer yang memiliki masalah, kemudian divisi *service* akan mengecek apakah perangkat yang bermasalah itu dapat dikerjakan langsung atau butuh waktu yang lama, jika proses perbaikan 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 pelayanan yang dapat diakses menggunakan perangkat bergerak 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 dimana pada pada zaman teknologi ini terjadi peningkatan yang cukup pesat terhadap permintaan komunikasi data, dilihat dari segi layanan, kehandalan sistem, maupun laju transmisinya, informasi tidak hanya disajikan dalam bentuk tulisan, tetapi juga dapat berbentuk audio, gambar, dan video. Adapun batasan masalahnya hanya membahas penerapan *e-service* pada divisi pelayanan perbaikan komputer CV Ria Kencana Ungu (RKU) berbasis android.

2. Metode Pengembangan Sistem

Metode pengembangan sistem yang digunakan untuk membangun *e-service* perbaikan komputer, penulis menggunakan Metode *Prototype*, metode ini merupakan salah satu metode yang banyak digunakan dalam pengembangan perangkat lunak.

Menurut Pressman (2013), *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 mengijinkan pengguna memiliki suatu gambaran awal/dasar tentang program serta melakukan pengujian awal yang didasarkan pada konsep model kerja.



Gambar 1 Metode *Prototyping*

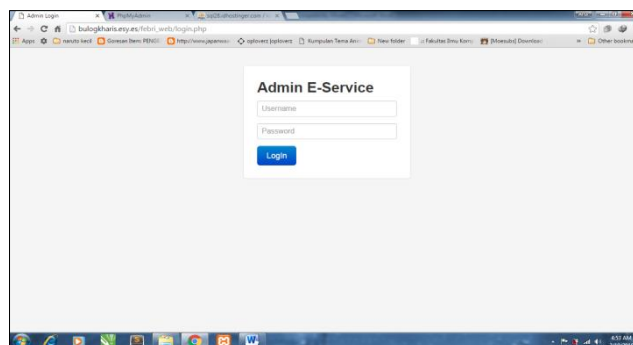
3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Hasil

Hasil dari penelitian yang telah dilakukan berupa sistem *e-service* pada divisi pelayanan perbaikan komputer CV RKU berbasis android. Dimana dalam pembuatan sistem *e-service* tersebut data yang penulis gunakan bersumber dari CV RKU.

3.1 Halaman Login Admin

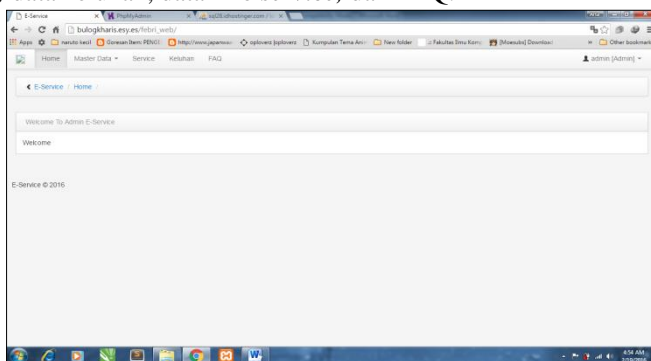
Penerapan sistem *e-service* pada divisi pelayanan perbaikan komputer CV RKU berbasis android dikembangkan menggunakan bahasa pemrograman PHP (*PHP Hypertext Processor*). Untuk mengakses sistem *e-service* pada divisi pelayanan perbaikan komputer CV RKU berbasis android pengguna dapat mengakses http://bulogkharis.esy.es/febri_web/login.php. Setelah mengakses halaman tersebut admin dapat melihat halaman *login*. Setelah memasukkan *username* dan *password* dengan benar maka pengguna dapat mengklik tombol *login*, maka admin dapat melihat halaman utama.



Gambar 2 Halaman Utama Admin

3.2 Halaman Menu Utama Admin

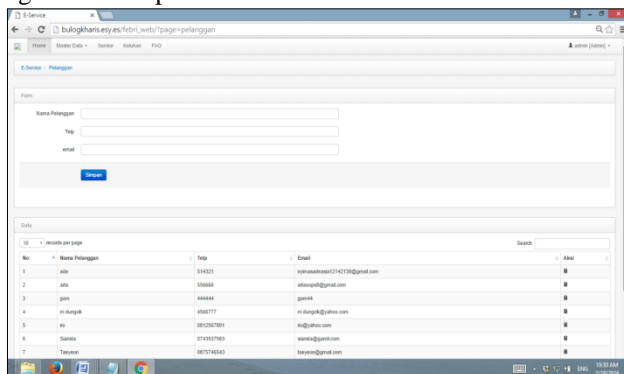
Halaman menu utama admin merupakan halaman yang dapat dilihat setelah admin melakukan *login*. Pada halaman admin inilah semua proses pengolahan data dilakukan. Data yang dapat diolah pada halaman admin ini adalah data pelanggan, data *service*, data keluhan, data info *service*, dan FAQ.



Gambar 3 Halaman Utama Admin

3.3 Halaman Data Pelanggan

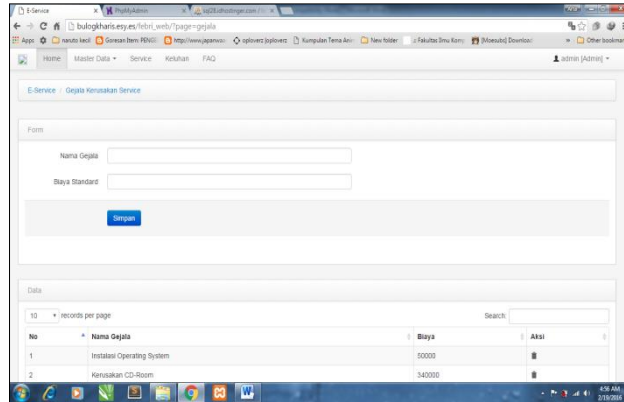
Halaman data pelanggan ini berfungsi untuk menampilkan semua data pelanggan yang sudah di inputkan oleh admin.



Gambar 4 Halaman Data Pelanggan

3.4 Halaman Gejala

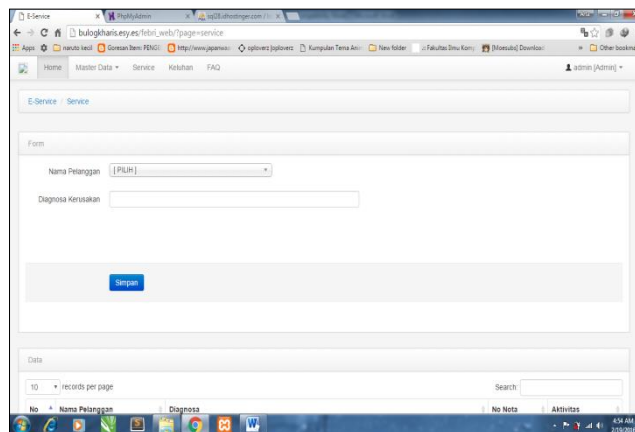
Halaman gejala ini berfungsi untuk menginputkan gejala kerusakan awal pada perangkat yang akan di *service*.



Gambar 4 Halaman Data Pelanggan

3.5 Halaman Data Service Komputer

Halaman data *service* komputer berfungsi untuk admin menginputkan status *service* apakah sudah diperbaiki atau belum yang akan di informasikan kepada pelanggan melalui *web*.



Gambar 5 Halaman Data Service Komputer

3.6 Halaman Data Keluhan

Halaman ini berfungsi untuk menampilkan data keluhan yang sudah diinputkan oleh pelanggan. Pada gambar 4.6 dapat dilihat tampilan halaman data keluhan sistem *e-service* pada divisi pelayanan perbaikan komputer CV RKU.

No	Nama Pelanggan	Keluhan	Tgl Keluhan	Aksi
1	ito	Kapan selesai service	18-02-2016 10:51:00	Jawab
2	m dungdik	admin sering gerit	16-02-2016 17:45:31	Jawab
3	ade	mahal benar min	16-02-2016 16:48:03	Jawab
4	ade	berenti casan berapa ya min ?	16-02-2016 16:46:43	Jawab
5	vino	laptop bergaris	16-02-2016 16:42:46	Jawab
6	vino	Owa sampai mesin ku	15-02-2016 14:35:00	Jawab
7	Tiffany Heiang	Astaga	15-02-2016 14:26:43	Jawab
8	Tiffany Heiang	bencl id ny	15-02-2016 11:04:23	Jawab

Gambar 6 Halaman Data Keluhan

3.7 Halaman Data FAQ

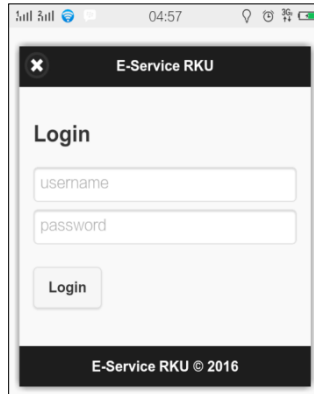
Halaman data FAQ menampilkan informasi secara umum kepada pelanggan berhubungan dengan aplikasi *e-service*.

No	Question	Answer
1	Bagaimana cara kami memantau status service kami ?	Kami telah menyediakan aplikasi khusus android yang bisa anda akses untuk memantau kegiatan service kami
2	Dimana kami bisa mendapatkan aplikasi android untuk	ketika anda mendaftarkan diri sebagai pelanggan di RCU dan mendapat nota service sekaligus anda akan menerima

Gambar 7 Halaman Data FAQ

3.8 Halaman Login Android

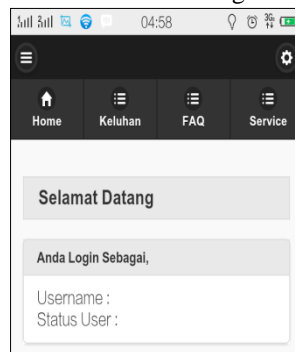
Halaman *login* pada *android* menampilkan menu *username* dan *password* pelanggan menginputkan data *username* nya dengan mengetikkan nama *email* yang telah di data oleh admin. Semua *password* pelanggan ditentukan oleh admin, yang isi *password* nya sama semua yaitu 123.



Gambar 8 Halaman Login Android

3.9 Halaman Utama Android

Halaman ini berfungsi untuk pelanggan melihat info *service*, data keluhan dan FAQ. Pelanggan bisa mengakses semua menu dengan menggunakan layanan internet.



Gambar 9 Halaman Utama Android

3.10 Halaman Service

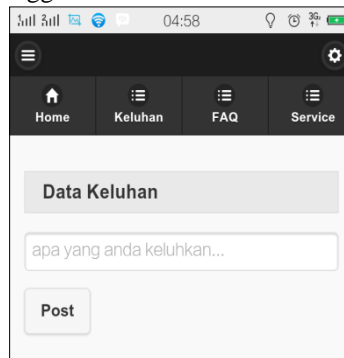
Halaman ini berfungsi untuk pelanggan melihat informasi *service* barang yang sedang di service melalui *android*.



Gambar 10 Halaman Info Service Barang

3.11 Halaman Keluhan Pelanggan

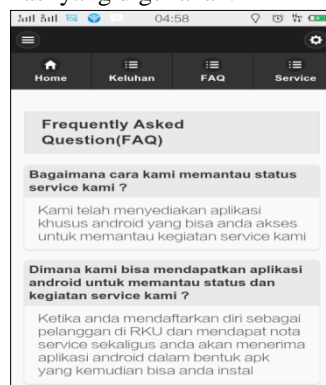
Halaman ini berfungsi untuk pelanggan melihat daftar keluhan pelanggan yang sudah di inputkan oleh pelanggan.



Gambar 11 Halaman Keluhan Pelanggan

3.12 Halaman FAQ

Halaman FAQ pada *android* berfungsi untuk pelanggan mengetahui informasi secara umum mengenai aplikasi yang digunakan.



Gambar 12 Halaman Input Kritik dan Saran

4. Kesimpulan

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 printernya dan membantu perusahaan dalam pelayanan pelanggan.
2. *E-service* ini dilengkapi dengan berbasis *mobile* agar pelanggan dapat dengan mudah memperbaiki komputer dan printernya hanya dengan menggunakan layanan *internet* dan membuka *website* tersebut.

Referensi

1. Rowley, J. 2006. *"An Analysis of The E-Service Literature: Towards A Research Agenda"*. *Internet Research*, 16(3), 339-59
2. Laksana, Fajar. 2008. *"Manajemen Pemasaran"*. Yogyakarta: Graha Ilmu Anwar Prabu Mangkunegara. 2005. *"Sumber Daya Manusia perusahaan"*. Remaja Rosdakarya: Bandung
3. Gargenta, M. 2011. *"Learning Android"*. O'Reilly Media: California.
4. Murdianto, et al., *"Dictionary of prabumulih language-based android"*, in *4th International Conference on Information Technology and Engineering Application 2015 (ICIBA2015)*
5. Flanagan, David. 2011. *"JavaScript: The Definitive Guide"*. United State : O'Reilly Media.
6. Kristanto, Andri.2010. *"Kupas Tuntas PHP dan MYSQL"*. Klaten : Cable Book.
7. Kosmaczewski, Adrian. 2012. *"Sencha Touch 2 Up and Running"*. United State : O'Reilly Media
8. Munawar. 2005. *"Pemodelan Visual dengan UML"*. Jakarta : Graha Ilmu.
9. R. S. Pressman.2010. *"Software Engineering A Practitioner's Approach"*. America: McGraw-Hill
10. Supardi. 2005. *"Metodologi Penelitian Ekonomi & Bisnis"*. Yogyakarta : UII Press
11. Sari, Lia Novita.2010. *"Sistem Informasi Geografis Lokasi Perumahan Di Palembang Berbasis Android"*. Universitas Binadarma