

## ABSTRAK

PT Zatalini Cipta Persada merupakan perusahaan yang bergerak dibidang penyedia dan reparasi peralatan seperti alat ataupun produk Instrumentasi , sistem *control* dan otomasi dari merek-merek termuka dengan jaminan dari *Manufacturer*. PT Zatalini Cipta Persada menerapkan layanan *after sales service* dalam proyek kerjasama dengan PT Pertamina Pemasaran. Layanan *after sales service* yang digunakan masih semi-digital sehingga layanan *after sales service* kurang begitu baik dirasakan seperti kurangnya informasi yang masuk kepada pelanggan, kurangnya respon perusahaan pada saat pemanggilan *service*, dan tidak formal pada saat pembelian ataupun pemanggilan *service*. Oleh karena itu dibuatkan sistem aplikasi yang dapat melakukan layanan *after sales service* berbasis web menggunakan metode *agile*. Metode agile terdiri dari tahap identifikasi masalah, pengumpulan data, *Business Process Reengineering*, perancangan dan pengujian. Perancangan aplikasi layanan *after sales service* mencakup layanan pemanggilan teknisi, pengajuan pengembalian barang dan laporan.

Berdasarkan pengujian yang telah dilakukan menggunakan metode *black box testing*, dimensi yang digunakan untuk mengevaluasi adalah ISO 9126 dengan menguji beberapa karakteristik untuk melakukan pengujian terhadap kualitas sebuah perangkat lunak diantaranya aspek *functionality*, *reliability*, *usability*, *efficiency*, *maintainability*, dan *probability*. Teknik yang digunakan dalam pengujian adalah penyebaran kuesioner kepada 10 pengguna aplikasi, sistem aplikasi telah sesuai dengan yang diharapkan dan dapat berjalan baik.

Kata Kunci: Aplikasi, *after sales service*, Metode Agile, ISO 9126