

ABSTRAK

Sinar Cell merupakan salah satu usaha yang bergerak dibidang jasa servis *handphone*. Sistem penyampaian informasi mengenai perbaikan *handphone* masih menggunakan cara konvensional, yaitu dengan konsumen datang langsung ke toko atau menanyakan melalui telepon. Hal ini menjadikan pelayanan kurang cepat dan efektif dalam memberikan informasi keadaan *handphone* ke konsumen, sehingga perlu adanya sistem yang terintegrasi untuk memudahkan komunikasi antara konsumen agar keadaan *handphone* dapat diketahui secara langsung. Selain itu, pencatatan transaksi servis yang masih bergantung pada nota fisik juga menjadi masalah, karena data tersebut rawan hilang atau rusak, menyebabkan kesulitan bagi teknisi dalam mengingat servis yang telah lalu.

Agar kondisi tersebut dapat diselesaikan, maka diperlukan sebuah sistem informasi berbasis website agar memberikan kemudahan bagi konsumen untuk memperoleh informasi langsung mengenai perbaikan yang dilakukan sehingga dapat meningkatkan pelayanan terhadap konsumen dan memudahkan dalam pengelolaan servis. Dalam upaya ini sistem informasi dikembangkan dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP, serta mengadopsi Laravel sebagai framework dan metode pengembangan menggunakan pendekatan *waterfall*.

Hasil dari implementasi telah berhasil memberikan pengalaman pengguna yang positif dan memuaskan. Memperoleh hasil *Pragmatic Quality* sebesar 1.833 dan *Hedonic Quality* sebesar 2.208 bagi teknisi, di sisi lain pengujian terhadap konsumen menghasilkan *Pragmatic Quality* sebesar 2.385 dan *Hedonic Quality* sebesar 2.308 menunjukkan sistem memberikan kemudahan konsumen dalam memantau perbaikan *handphone* dan memenuhi kebutuhan teknisi dalam mengelola servis. Kesimpulan ini didapatkan dari pengujian penggunaan pada teknisi dan konsumen menggunakan pengujian Short UEQ (*User Experience Questionnaire*).

Kata Kunci: *Servis, Handphone, Pemantauan Pelayanan, Website, Waterfall*

ABSTRACT

Sinar Cell is one of the businesses engaged in cellphone repair services. The delivery of information regarding phone repairs still follows conventional methods, where customers either visit the store or inquire over the phone. This results in slow and ineffective service in providing updates about the status of their phones, prompting the need for an integrated system to facilitate direct communication with customers to inform them of their phone's condition. Additionally, the reliance on physical notes for recording service transactions poses a problem, as data may get lost or damaged, making it challenging for technicians to recall past services.

To address these issues, a website-based information system is required to provide convenience for customers to obtain direct information about ongoing repairs. This system aims to improve customer service and streamline service management. The development of this information system is carried out using PHP programming language, with Laravel adopted as the framework, and a waterfall approach for the development method.

The implementation has successfully provided a positive and satisfying user experience. Obtaining a Pragmatic Quality score of 1.833 and a Hedonic Quality score of 2.208 for technicians, while testing with customers yielded a Pragmatic Quality score of 2.385 and a Hedonic Quality score of 2.308, indicating that the system facilitates customers in monitoring phone repairs and fulfills technicians' needs in service management. This conclusion is based on user testing conducted on technicians and customers, using the Short UEQ (User Experience Questionnaire) test.

Keywords: *Service, Mobile Phone, Service Monitoring, Website, Waterfall.*