

ABSTRAK

Perusahaan *gadget* Light Service adalah Toko yang menyediakan jasa service *gadget* meliputi Android, iPhone, Macbook, Laptop, penjualan komponen *gadget* dan lain – lain. Proses bisnis yang ada di Toko Light Service saat ini dimulai ketika pelanggan konsultasi mengenai *gadget* yang akan diperbaiki. Kemudian menyerahkan *gadget*-nya untuk direparasi. Selanjutnya saat dalam proses perbaikan pelanggan datang langsung ke toko untuk menanyakan perkembangan *gadget* yang sedang diperbaiki. Setelah *gadget* selesai diperbaiki, admin akan menginformasikan kepada pelanggan, kemudian pelanggan melakukan pembayaran. Dari proses bisnis tersebut terdapat beberapa permasalahan, yaitu cara pengelolaan pesanan pelanggan yang masih konvensional, pelanggan tidak dapat memantau proses status perbaikan *gadget*, dan proses pencatatan keuangan masih dilakukan secara konvensional.

Solusi yang diberikan untuk mengatasi permasalahan diatas adalah sistem informasi manajemen jasa reparasi *gadget* menggunakan metode *Scrum*. Sistem dapat mengelola pesanan jasa reparasi, memudahkan pelanggan melakukan *monitoring* status perbaikan *gadget*, dan pencatatan keuangan untuk memudahkan pemilik usaha mengetahui perkembangan pada usahanya. Penulis memilih metode *scrum* dikarenakan lebih fleksibel jika terdapat perubahan pada saat proses pengembangan aplikasi dan membangun aplikasi sesuai dengan keinginan pengguna karena mendapat *feedback* secara berkala. Hasil desain dan implementasi sistem diharapkan dapat menyelesaikan masalah terkait pengelolaan pesanan pelanggan, pelanggan dapat memantau proses perbaikan *gadget*, dan laporan keuangan yang tidak terstruktur pada Toko Light Service. Setelah dilakukannya pengujian aplikasi menggunakan *User Experience Questionnaire* menghasilkan nilai kualitas pragmatis sebesar 2.0875, nilai kualitas hedonis sebesar 1.7125, dan nilai keseluruhan sebesar 1.90 dapat disimpulkan bahwa aplikasi mudah digunakan.

Kata Kunci: Manajemen, Pelayanan, Sistem monitoring, Jasa reparasi *gadget*, Aplikasi web

ABSTRACT

Light Service gadget company is a store that provides gadget service services including Android, iPhone, Macbook, Laptop, sales of gadget components and others. The current business process at the Light Service Store starts when the customer consults about the gadget to be repaired. Then hand over the gadget to be repaired. Furthermore, during the repair process, the customer comes directly to the store to inquire about the progress of the gadget being repaired. After the gadget has been repaired, the admin will inform the customer, then the customer makes a payment. From this business process there are several problems, namely the conventional way of managing customer orders, customers cannot monitor the gadget repair status process, and the financial recording process is still carried out conventionally.

The solution given to overcome the above problems is a management information system for gadget repair services using the Scrum method. The system can manage repair service orders, make it easier for customers to monitor the status of gadget repairs, and financial records to make it easier for business owners to know the progress of their business. The author chose the scrum method because it is more flexible if there are changes during the application development process and builds applications according to the wishes of the user because it gets regular feedback. The results of system design and implementation are expected to solve problems related to managing customer orders, customers can monitor the gadget repair process, and unstructured financial reports at Light Service Stores. After testing the application using the User Experience Questionnaire, it produces a pragmatic quality value of 2.0875, a hedonic quality value of 1.7125, and an overall value of 1.90 it can be concluded that the application is easy to use.

Keywords: *Management, Service, Monitoring system, Gadget repair service, Web application*