

## **ABSTRAK**

Sistem informasi jasa *service* sangatlah penting dalam suatu instansi maupun perusahaan yang bergerak dibidang pelayanan jasa *service*, sedangkan di EL *Service Center* sistem informasi pelayanan pelanggan masih dicatat menggunakan nota kertas sehingga sering terjadinya kesalahan dalam hal pencatatan data pelanggan maupun kehilangan nota yang menjadi alat bukti untuk pengambilan handphone yang telah di *service*. Dalam penelitian ini metode analisis yang digunakan yaitu berupa SWOT dan metode pengembangan berupa *Prototype* serta dengan media perancangan berupa UML dan Mockup dengan pengujinya menggunakan Blackbox testing yang bertujuan untuk menganalisis permasalahan yang terjadi di EL *Service Center* dan merancang Sistem Informasi Pelayanan yang akan diimplementasikan dalam bentuk aplikasi berbasis *website*, Dengan adanya aplikasi pelayanan jasa *service* dapat meminimalisir kesalahan penginputan data pelanggan dan memudahkan dalam pembuatan laporan seluruh transaksi dengan baik dan tepat.

**Kata Kunci:** Pelayanan, Analisis SWOT, *Prototype*, UML, Website.

## **ABSTRACT**

*Service information systems are very important in an agency or company engaged in service services, while at the EL Service Center the customer service information system is still recorded using paper notes so that errors often occur in terms of recording customer data and losing notes which are evidence for retrieval. serviced cell phone. In this study, the analytical method used is in the form of SWOT and the development method is in the form of a prototype and with design media in the form of UML and Mockup with the testers using Blackbox testing which aims to analyze the problems that occur in the EL Service Center and design a Service Information System that will be implemented in the form of an application. website-based, with the application of service services can minimize customer data input errors and make it easier to make reports on all transactions properly and accurately.*

*Keywords: Service, SWOT Analysis, Prototype, UML, Website.*