

ABSTRAK

DIGITALISASI PROSES *SERVICE BOOKING* UNTUK MENINGKATKAN EFISIENSI WAKTU DI PT BATAVIA BINTANG BERLIAN

Oleh
Lidia Angelica Koswara
1321056
(Program Studi Sistem Informasi Industri Otomotif)

PT Batavia Bintang Berlian merupakan salah satu *dealer* resmi kendaraan Mitsubishi yang menyediakan layanan 3S (*Sales, Service, dan Sparepart*). Penelitian ini dilatarbelakangi oleh permasalahan nyata yang ditemukan penulis selama menjalani prakerin. Permasalahan tersebut juga diperkuat melalui wawancara dengan Ibu Eka selaku *Customer Service Officer*, yang menyatakan bahwa kendala berikut sering terjadi dalam kegiatan operasional. Permasalahan yang dihadapi antara lain, pencatatan *service booking* masih dilakukan secara tertulis saat *customer* melakukan pemesanan melalui telepon, sehingga rawan terjadi kesalahan penulisan dan keterlambatan informasi karena harus dikonfirmasi ulang secara langsung atau melalui *WhatsApp* kepada *Service Advisor, Sparepart, Service Manager* dan pencatatan layanan *home service* yang dimana data sudah di *input* ke DMS juga masih dilakukan pencatatan di *form storing*, sehingga menimbulkan kejadian hilangnya *form storing* apabila tidak dikembalikan oleh mekanik, serta dokumentasi pekerjaan *home service* masih dilakukan dengan mengirimkan foto melalui grup *WhatsApp*, hal ini telah menimbulkan banyaknya foto terhapus, tidak tersimpan dengan baik lalu sulit diakses kembali saat dibutuhkan. Untuk mengatasi hal tersebut, penelitian ini bertujuan mengembangkan sistem *service booking* berbasis web. Sistem dirancang menggunakan metode *Waterfall*, dengan perancangan sistem meliputi *Use Case Diagram, Activity Diagram, Sequence Diagram, dan Class Diagram*. Pemodelan data dilakukan dengan *Entity Relationship Diagram* dan kamus data. Sistem ini dikembangkan menggunakan bahasa pemrograman PHP. Hasil pengujian menunjukkan bahwa sistem yang dikembangkan mampu membuat *customer input* data secara langsung di sistem, penyimpanan *form storing* secara digital, serta dokumentasi bukti pekerjaan yang lebih mudah diakses. Meskipun sistem sudah ada, pengembangan lebih lanjut masih diperlukan untuk membantu kebutuhan operasional yang lebih kompleks dan meningkatkan kenyamanan *customer*.

Kata Kunci: digitalisasi, sistem *service booking, home service, dealer visit*, efisiensi, transparansi layanan, *waterfall*