

ABSTRAK

SISTEM INFORMASI LAYANAN PERBAIKAN KENDARAAN BERBASIS WEB PADA PT INDOMOBIL TRADA NASIONAL – RADIN INTEN

Oleh

Mitra Apriliani

NIM: 1318037

Program Studi Sistem Informasi Industri Otomotif

PT Indomobil Trada Nasional – Radin Inten merupakan salah satu perusahaan yang bergerak secara aktif di bidang jasa, salah satu jasa utama yang diberikan yaitu jasa pelayanan perbaikan kendaraan yang terdiri dari servis berkala dan servis kerusakan. Pelanggan yang ingin melakukan perbaikan kendaraan dapat datang secara langsung ke lokasi bengkel atau melakukan *booking service* terlebih dahulu melalui saluran telepon atau pesan WhatsApp. Kendaraan yang akan diservis akan lebih dulu dilakukan pengecekan awal atau konsultasi perbaikan kepada petugas *Service Advisor* (SA). Setelah menentukan servis yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan, selanjutnya petugas SA akan membuat rincian estimasi biaya, estimasi waktu pengerjaan, dan *work order* sebagai bentuk instruksi kerja resmi untuk *foreman* dan teknisi bahwa kendaraan dapat segera dilakukan perbaikan. Dalam proses pelayanan servis, tidak jarang petugas SA menerima beberapa pertanyaan dari pihak pelanggan terkait pembaruan status perbaikan kendaraan, seperti apakah kendaraan sudah selesai diperbaiki atau masih dalam proses pengerjaan. Banyaknya pertanyaan tersebut cukup memakan banyak waktu dan tenaga bagi petugas SA karena informasi harus dijelaskan satu persatu melalui sambungan telepon atau pesan WhatsApp. Kondisi tersebut membuat proses penyampaian informasi kepada pelanggan menjadi kurang efektif dan membutuhkan durasi waktu yang cukup banyak. Selain itu, untuk mengetahui pelanggan puas atau tidaknya terhadap layanan yang telah diberikan, dibutuhkannya data kepuasan pelanggan secara akurat. Namun, pihak manajemen perusahaan masih mengalami kesulitan untuk mendapatkan data tersebut karena sedikitnya pelanggan yang berkenan menjadi responden. Sedikitnya data kepuasan pelanggan tersebut disebabkan oleh lamanya proses pengisian survei, karena proses ini masih dilakukan secara manual dan membutuhkan waktu yang relatif lama. Petugas SA harus meminta terlebih dahulu data pelanggan berupa nama, nomor polisi kendaraan, nomor telepon, dan alamat email. Setelah data pelanggan diberikan, pelanggan baru dapat melakukan pengisian survei tiga hari setelah pengisian data pelanggan tersebut selesai. Proses tersebut membuat banyak pelanggan tidak bersedia memberikan penilaian sehingga perusahaan tidak dapat mengetahui secara pasti seberapa puas pelanggan terhadap pelayanan yang telah diberikan. Oleh karena itu, dibutuhkan sebuah sistem informasi yang dapat memudahkan petugas SA dalam menyampaikan informasi kepada pelanggan serta memudahkan pelanggan dalam melakukan pengisian survei kepuasan pelanggan. Sistem informasi ini bertujuan untuk membantu seluruh proses pelayanan perbaikan kendaraan agar penyampaian informasi mengenai estimasi biaya, estimasi waktu, dan status perbaikan kendaraan dapat dilakukan dengan lebih mudah, transparan, dan efisien. Metode pengembangan yang digunakan pada penelitian ini adalah metode *Waterfall*, yang terdiri dari tahapan pengembangan sistem secara berurutan sesuai dengan kebutuhan penelitian. Perancangan sistem dilakukan dengan menggunakan *Use Case Diagram*, *Activity*

Diagram, Sequence Diagram, dan Deployment Diagram untuk menggambarkan alur proses, aktivitas, interaksi, serta penerapan sistem. Sistem informasi ini dibangun menggunakan WordPress sebagai *Content Management System* (CMS) dan MySQL sebagai *database*. Dengan adanya sistem informasi layanan perbaikan kendaraan berbasis web ini, petugas SA dapat memberikan informasi terkait estimasi biaya, estimasi waktu, dan status perbaikan kendaraan kepada pelanggan tanpa membutuhkan waktu dan tenaga yang banyak. Selain itu, sistem ini juga memudahkan pelanggan dalam melakukan pengisian survei kepuasan pelanggan dengan waktu yang lebih singkat sehingga diharapkan dapat meningkatkan jumlah data kepuasan pelanggan yang diperoleh perusahaan. Dengan demikian, sistem informasi yang dikembangkan dapat membantu meningkatkan efektivitas pelayanan serta mempermudah proses penyampaian informasi dan pengumpulan data kepuasan pelanggan. Sistem ini diharapkan dapat mendukung perusahaan dalam memberikan pelayanan yang lebih cepat, efektif, terstruktur, dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan secara lebih optimal.

Kata Kunci: Sistem Informasi, Layanan Perbaikan, Servis Kendaraan, WordPress