

ABSTRAK

PERANCANGAN SISTEM INFORMASI *LIVE TRACKING* PERBAIKAN KENDARAAN PADA BENGKEL TUNAS TOYOTA BATU TULIS

Oleh

Brigita Christalita

1318113

Program Studi Sistem Informasi Industri Otomotif

PT Tunas Ridean Tbk - Bengkel Tunas Toyota Batu Tulis merupakan perusahaan yang bergerak pada bidang jasa perbaikan dan beroperasi khusus untuk perbaikan kendaraan Toyota. Dibutuhkan sistem informasi yang baik guna mengembangkan *customer engagement* pada bengkel. Namun, pada proses konfirmasi kepada *customer* dalam proses perbaikan kendaraan belum terintegrasi dengan sistem dan masih dilakukan secara manual oleh mekanik dengan memberikan *update* kepada bagian *Service Advisor (SA)* untuk mengkonfirmasi bahwa ada perbaikan tambahan, dan akan dikonfirmasi kembali oleh SA kepada *customer* untuk proses approval. Sehingga, kepuasan *customer* dalam hal waktu pengerjaan serta efektifitas kinerja mekanik belum dapat terpenuhi. Salah satu cara yang dapat digunakan untuk meningkatkan *Customer Engagement* atau kepuasan *customer* adalah dengan berinovasi menggunakan CRM yaitu *Customer Relationship Management*. Oleh sebab itu, dibuatkan Sistem Informasi *Live Tracking* Perbaikan Kendaraan pada Bengkel Tunas Toyota Batu Tulis untuk memantau dan melihat status perbaikan kendaraan secara *real-time* serta melakukan persetujuan dalam hal perbaikan tambahan untuk meningkatkan efektifitas serta *Customer Engagement*. Perancangan sistem informasi dalam penulisan ini, diawali dengan menganalisis proses bisnis yang sedang berjalan pada perusahaan menggunakan BPMN (*Business Process Model and Notation*). Kemudian dilanjutkan dengan merancang sistem informasi dengan melakukan pemodelan UML (*Unified Modeling Language*) antara lain *Use Case Diagram*, *Sequence Diagram*, *Class Diagram* dan *Deployment Diagram*. Sedangkan, pemodelan data dilakukan dengan *Entity Relationship Diagram (ERD)*. Perancangan sistem menggunakan metode *prototyping* serta pembuatan sistem informasi *Live Tracking* Perbaikan Kendaraan *front-end* menggunakan *Javascript Vue JS*, *back-end* dengan *ASP.Net* dan pengelolaan *database* dengan *MySQL*. Hasil akhir penelitian ini adalah Sistem Informasi *Live Tracking* Perbaikan Kendaraan yang memiliki fitur *check* status perbaikan kendaraan secara *real-time* serta *approval* tambahan perbaikan pada proses perbaikan kendaraan.

Kata Kunci: *Live Tracking*, Perbaikan Kendaraan, Status Perbaikan