

# *SISTEM INFORMASI BOOKING SERVICE PADA CV. DWI JAYA OTOMOTIF SAMPIT*

Adi Surya Kurniawan<sup>1</sup>, Eka Prasetyaningrum, S.Kom., M.M<sup>2</sup>  
Program Studi Sistem Informasi<sup>1</sup>, Universitas Darwan Ali<sup>2</sup>  
[adisurya07.as@gmail.com](mailto:adisurya07.as@gmail.com)<sup>1</sup> dan [eka.tya94@gmail.com](mailto:eka.tya94@gmail.com)<sup>2</sup>

**ABSTRACT** - CV. Dwi Jaya Automotive company is engaged in automotive repair and car maintenance including Spooing, Balancing, Nitrogen Pump (N2), Engine Overhoul, Tune up, Car Wash, Body Repair, Duco Paint, Oil Change, Tire and Spare Parts Sales. The company is collaborating with several companies to supply spare parts. Service delivery is no different from other workshop services, but there are problems scheduling services and service work to be performed by customers. In addition, we provide information on scheduling and repair schedules and the status of vehicle repairs. The design method starts from the needs analysis system to implementation and a system that can help customers in reserving their vehicles.

The purpose of this study is how to create a system that provides information to customers about scheduling time, repair costs and provides information about the status of the vehicle repair process. This research has resulted in the design of a booking service information system that will facilitate customers in reserving their vehicles so that customers no longer need to come to reserve their vehicles. This application can also provide information about details of the cost of work in the form of a print out as proof of transaction. In addition, customers can see the improvement process through the system in the form of a percentage of the work process.

**ABSTRAK** - Cv. Dwi Jaya Otomotif sebuah perusahaan bergerak di bidang otomotif perbaikan dan perawatan mobil antara lain *Spooing, Balancing, Pompa Nitrogen(N2), Overhoul Mesin, Tune up, Cuci Mobil, Body Repair, Cat Duco, Ganti Oli, Penjualan Ban dan Suku Cadang*. Perusahaan ini menjalin kerjasama dari beberapa perusahaan untuk pengisian stok *sparepart*. Pelayanan service disini tidak jauh berbeda dengan pelayanan bengkel lain secara umumnya, tetapi disini terdapat masalah pada penjadwalan service dan pekerjaan service yang akan dilakukan oleh pelanggan. Selain itu bagaimana kita menyediakan informasi waktu penjadwalan dan biaya perbaikan dan status proses perbaikan kendaraan. Metode perancangan dimulai dari tahap analisa kebutuhan sistem sampai implementasi dan menghasilkan sistem yang dapat membantu pelanggan dalam mereservasi kendaraannya.

Tujuan dari penelitian ini bagaimana membuat sistem yang menyediakan informasi kepada pelanggan mengenai waktu penjadwalan, biaya perbaikan dan menyediakan informasi mengenai status proses perbaikan kendaraannya.

Penelitian ini telah menghasilkan perancangan sistem informasi *booking service* yang akan memudahkan pelanggan dalam mereservasi kendaraannya sehingga pelanggan tidak perlu lagi datang untuk mereservasi kendaraannya. Aplikasi ini juga dapat memberikan informasi tentang rincian biaya pekerjaan berupa *print out* sebagai bukti transaksi. Selain itu juga pelanggan dapat melihat proses perbaikan melalui sistem yang berupa persentase proses pengerjaan.

## I. PENDAHULUAN

Internet telah menjadi bagian penting dari manusia. Mengetahui tentang internet hanyalah prasyarat untuk menjadi bagian dari komunitas teknologi yang bijaksana. Orang-orang percaya bahwa internet telah memberikan banyak manfaat bagi kehidupan manusia. Tanpa mempertimbangkan kerugian yang mungkin ditimbulkannya, komunitas teknologi yang bijaksana mengeksplorasi keuntungan untuk menutup kerugian internet apa pun.

Internet memungkinkan pengiriman informasi yang cepat, membantu bisnis untuk tumbuh dan melebarkan sayap mereka sehingga meningkatkan laba. Saat ini, internet digunakan dalam banyak aspek kehidupan dan bisnis. Salah satu implementasi internet yang paling banyak digunakan adalah web. Banyak layanan disediakan melalui *web* atau berbasis *web*. *Online ticketing*, belanja *online*, dll telah digunakan secara luas dan terbukti sangat efektif dalam memperluas penyebaran bisnis.

Dalam dunia bisnis persaingan semakin ketat, setiap perusahaan dituntut untuk memiliki keunggulan agar dapat bersaing. Seperti di zaman *modern* ini semua kegiatan bisnis bisa dilakukan secara *online* baik pembayaran atau pun promosi. Para perusahaan dagang atau jasa bisa

menggunakan *website* sebagai salah satu media yang menghubungkan mereka dengan pelanggan. Selain biaya yang murah dengan menggunakan *website*, *website* sendiri mempunyai jangkauan yang luas karena dapat diakses dimana saja oleh siapa saja dan kapan saja. Kegiatan bisnis saat ini pun sudah dihadapkan pada persaingan secara global. Untuk menghadapi persaingan bisnis yang terjadi harus didukung oleh banyak faktor salah satunya yaitu ketergantungan pada teknologi informasi dan komunikasi yang dimiliki perusahaan dalam memberikan pelayanan maksimal sebagai tujuan dari visi dan misi perusahaan.

Cv. Dwi Jaya Otomotif sebuah perusahaan bergerak di bidang otomotif perbaikan dan perawatan mobil antara lain *Spooing, Balancing, Pompa Nitrogen(N2), Overhoul Mesin, Tune up, Cuci Mobil, Body Repair, Cat Duco, Ganti Oli, Penjualan Ban dan Sparepart*. Perusahaan ini menjalin kerjasama dari beberapa perusahaan untuk pengisian stok *sparepart*. Pelayanan service disini tidak jauh berbeda dengan pelayanan bengkel lain secara umumnya, tetapi disini terdapat masalah pada penjadwalan service dan pekerjaan service yang akan dilakukan oleh pelanggan. Selain itu penjadwalan dan penerimaan service. Pada CV. Dwi Jaya Otomotif masih berbentuk manual, dimana penjadwalan

service masih tidak teratur. Ketika pelanggan menelpon mengalami kesulitan seperti telepon tidak terangkat dan ketika pelanggan datang harus menunggu antrian servis. karena pelayanan menjadi kurang bagus dimata pelanggan.

Oleh karena itu berdasarkan permasalahan di atas dapat disimpulkan, maka dibuatlah sistem informasi *booking service* yang akan membantu konsumen untuk membooking dan memberikan informasi mengenai waktu penjadwalan atau biaya pekerjaan dalam perbaikan.

## II. METODOLOGI PENELITIAN

Dalam menyusun penelitian ini, penulis mengumpulkan data dan informasi yang berhubungan dengan sistem informasi *Booking Service* yang ada pada CV. Dwi Jaya Otomotif. Pencarian data yang dilakukan pada tahap ini menggunakan beberapa metode untuk melakukan pengumpulan data serta informasi yang berguna dalam pengembangan sistem *booking service*.

### 1. Observasi

Observasi langsung suatu kegiatan yang sedang dilakukan. melakukan pada kegiatan yang berhubungan dengan sistem penjadwalan.

### 2. Wawancara

Wawancara, mengumpulkan data secara tatap muka langsung dengan salah satu staff CV. Dwi Jaya Otomotif untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan secara lisan.

### 3. Studi Pustaka

Metode ini digunakan untuk memperoleh informasi yang relevan yang dapat membantu dalam pembuatan sistem informasi. Informasi tersebut bisa didapat dari buku-buku, karya ilmiah, tesis dan lain-lain.

### 4. Analisis Data

Metode analisis data merupakan tahapan proses dimana data yang sudah didapat dapat diolah dalam rangka menjawab rumusan masalah.

### 5. Desain Sistem

Desain Sistem membantu dalam menentukan perangkat keras (hardware) dan sistem persyaratan dan juga membantu dalam mendefinisikan arsitektur sistem secara keseluruhan.

### 6. Uji Program

Pengujian program adalah proses menjalankan dan mengevaluasi sebuah program secara manual maupun

otomatis untuk menguji apakah program sudah layak atau belum.

## 7. Implementasi

Pada tahap ini, sistem pertama kali dikembangkan di program kecil, yang terintegrasi dalam tahapan selanjutnya. Dikembangkan dan diuji untuk fungsionalitas yang disebut sebagai unit testing.

## III. LANDASAN TEORI

### 2.2. Pengertian Sistem

Sistem berasal dari bahasa Latin (*systema*) dan bahasa Yunani (*sustema*) adalah suatu kesatuan yang terdiri dari komponen atau elemen yang dihubungkan bersama untuk memudahkan aliran informasi, materi atau energi [5].

Adapun tujuan sistem menurut Azhar Susanto [6] :

“Tujuan sistem merupakan target atau sasaran akhir yang ingin dicapai oleh suatu sistem. Agar supaya target tersebut bisa tercapai, maka target atau sasaran tersebut harus diketahui terlebih dahulu ciri-ciri atau kriterianya. Upaya mencapai suatu sasaran tanpa mengetahui ciri-ciri atau kriteria dari sasaran tersebut kemungkinan besar sasaran tersebut tidak akan pernah tercapai. Ciri-ciri atau kriteria dapat juga digunakan sebagai tolak ukur dalam menilai suatu keberhasilan suatu sistem dan menjadi dasar dilakukannya suatu pengendalian “.

Karakteristik Sistem :

- Memiliki komponen

Suatu sistem terdiri dari sejumlah komponen yang saling berinteraksi, bekerja sama membentuk satu kesatuan. Komponen-komponen sistem dapat berupa suatu subsistem atau bagian-bagian dari sistem. Setiap sistem tidak peduli betapapun kecilnya, selalu mengandung komponen-komponen atau subsistem-subsistem.

Setiap subsistem mempunyai sifat-sifat dari sistem untuk menjalankan suatu fungsi tertentu dan mempengaruhi proses sistem secara keseluruhan. Suatu sistem dapat mempunyai suatu sistem yang lebih besar yang disebut supra sistem, misalnya suatu perusahaan dapat disebut dengan suatu sistem dan industri yang merupakan sistem yang lebih besar dapat disebut dengan supra sistem.

Kalau dipandang industri sebagai suatu sistem, maka perusahaan dapat disebut sebagai subsistem. Demikian juga bila perusahaan dipandang sebagai suatu sistem, maka sistem akuntansi adalah subsistemnya.

- Batas sistem (*boundary*)

Batas sistem merupakan daerah yang membatasi antara suatu sistem dengan sistem

yang lainnya atau dengan lingkungan luarnya. Batas sistem ini memungkinkan suatu sistem dipandang sebagai suatu kesatuan. Batas suatu sistem menunjukkan ruang lingkup (*scope*) dari sistem tersebut.

- Lingkungan luar sistem (*environment*)  
Lingkungan luar sistem adalah apapun di luar batas dari sistem yang mempengaruhi operasi sistem.
- Penghubung sistem (*interface*)  
Merupakan media penghubung antara satu subsistem dengan subsistem yang lainnya.
- Masukan sistem (*input*)  
Merupakan energi yang dimasukkan ke dalam sistem. Masukan dapat berupa masukan perawatan (*maintenance input*) dan masukan sinyal (*signal input*). *Maintenance input* adalah energi yang dimasukkan supaya sistem tersebut dapat beroperasi. *Signal input* adalah energi yang diproses untuk didapatkan keluaran. Sebagai contoh didalam sistem komputer, program adalah *maintenance input* yang digunakan untuk mengoperasikan komputernya dan data adalah *signal input* untuk diolah menjadi informasi.
- Keluaran sistem (*Output*)  
Merupakan hasil dari energi yang diolah oleh sistem.
- Pengolah sistem (*Process*)  
Merupakan bagian yang memproses masukan untuk menjadi keluaran yang diinginkan.
- Sasaran sistem  
Kalau sistem tidak mempunyai sasaran, maka operasi sistem tidak akan ada gunanya. Jadi sistem merupakan kumpulan suatu komponen sistem yang saling berhubungan satu dengan yang lain untuk mencapai tujuan suatu kegiatan pokok perusahaan.

### 2.3. Pengertian Informasi

Secara Etimologi, Informasi berasal dari bahasa Perancis kuno *informacion* tahun 1387 yang diambil dari bahasa Latin *informationem* yang berarti “garis besar, konsep, ide”.

Informasi Juga dapat diartikan sebagai data yang telah di olah menjadi bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi yang menerimanya.

Menurut Stair dan Reynolds [7] sistem informasi adalah seperangkat komponen yang saling terkait yang mengumpulkan, memanipulasi, menyimpan, dan menyebarkan data dan informasi dan menyediakan mekanisme umpan balik untuk memenuhi tujuan.

Menurut Agus Mulyanto [8] informasi adalah data yang diolah menjadi bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi yang menerimanya,

sedangkan data merupakan sumber informasi yang menggambarkan suatu kejadian yang nyata.

### 2..4. Pengertian Sistem Informasi

Sistem informasi adalah suatu sistem di dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian yang mendukung fungsi operasi organisasi yang bersifat manajerial dengan kegiatan strategi dari suatu organisasi untuk dapat menyediakan kepada pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan.

Sistem informasi terdiri dari komponen-komponen yang disebut blok bangunan (*building block*), yang terdiri dari blok masukan, blok model, blok keluaran, blok teknologi, blok basis data dan blok kendali. Sebagai suatu sistem, keenam blok tersebut masing-masing saling berinteraksi satu dengan yang lain membentuk satu kesatuan untuk mencapai sasaran[10].

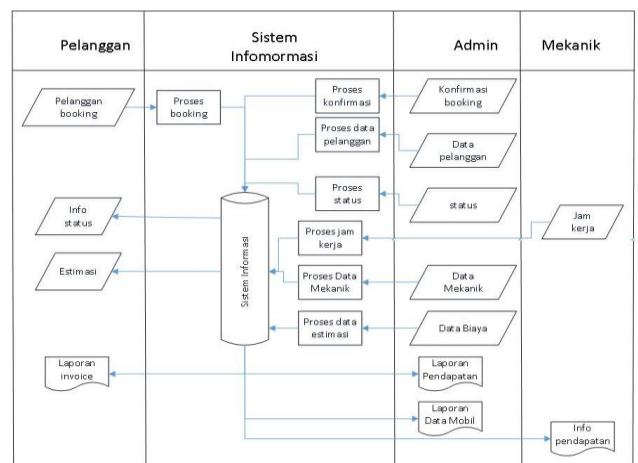
#### A. Booking Service

Menurut Mayasari [12] “*Reservation* secara umum dapat diartikan sebagai penyediaan tempat duduk, yang meliputi keseluruhan proses kegiatan yang berkaitan dengan pendistribusian produk, pencatatan keseluruhan transaksi pemesanan tempat untuk pencapaian pendapatan yang optimal”.

Menurut Angraini “*Reservasi* atau *reservation* berasal dari kata kerja *to reserve* yang berarti memesan dan menyediakan tempat. Dalam hal ini pengertian *reservasi* adalah suatu transaksi yang menyangkut tentang penyediaan tempat.

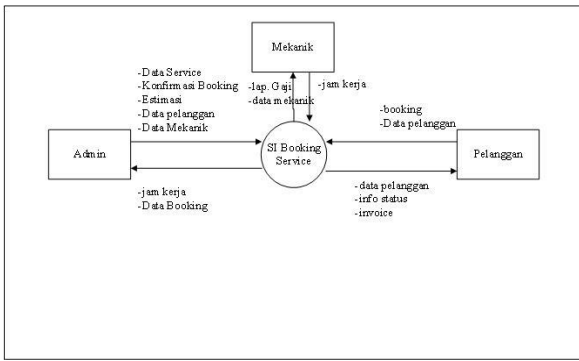
*Booking Service* merupakan Layanan yang memudahkan pelanggan untuk melakukan reservasi servis kendaraan mereka supaya tidak perlu mengantri lama.

## IV. DESAIN, HASIL DAN PEMBAHASAN

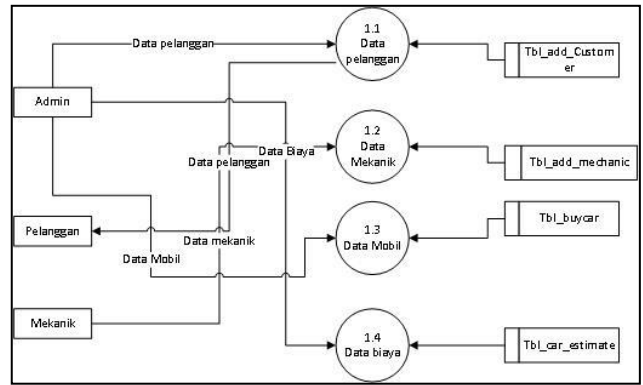


Gambar 1 Bagan Alir Dokumen Yang diusulkan

### 1) Bagan Konteks Diagram

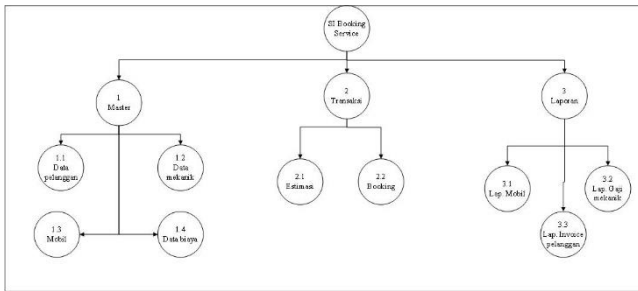


Gambar 2 Diagram Konteks



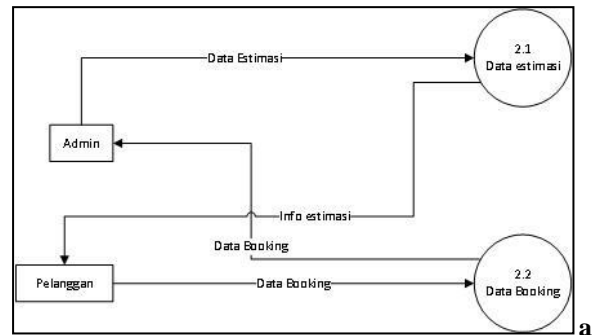
Gambar 5 Diagram Konteks Level 1 Proses 1

2) Bagan Berjenjang



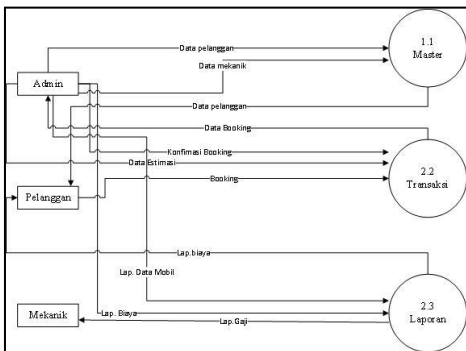
Gambar 3 Diagram Konteks

5) Bagan Arus Data Level 2 Proses 1



Gambar 6 Diagram Konteks Level 2 Proses 1

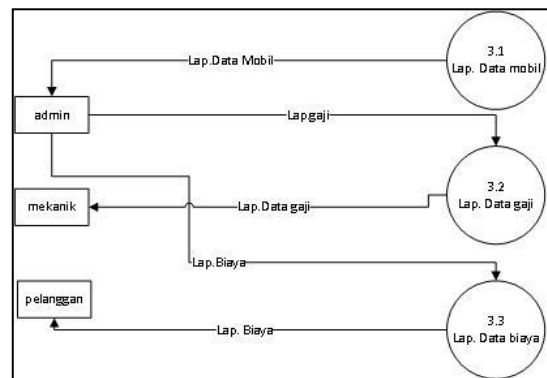
3) Bagan Arus Data



Gbr 4 Diagram Konteks

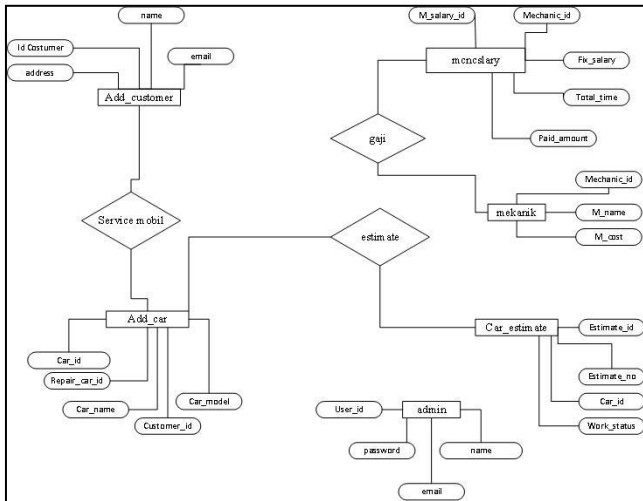
4) Bagan Arus Data Level 1 Proses 1

6) Bagan Arus Data Level 3 Proses 1



Gbr 7 Diagram Konteks Level 2 Proses 1

7) Relasi Entitas



Gambar 7: Relasi Entitas

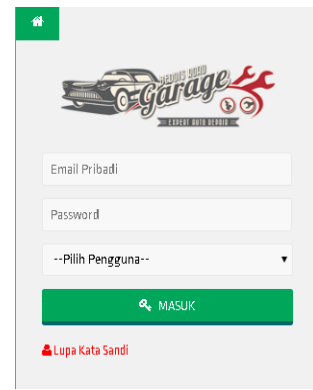
I. IMPLEMENTASI

Implementasi adalah kelanjutan dari perancangan sistem dan dapat dilihat sebagai usaha untuk mewujudkan sistem yang dirancang. Implementasi merupakan tahapan proses kegiatan dari awal sampai akhir yang harus diterapkan agar dapat mewujudkan sistem yang telah dirancang. Hasil dari tahapan implementasi ini dapat berjalan dengan baik sesuai dengan rancangan hingga tujuan akhir.

A. IMPLEMENTASI MASUKAN (INTERFACE)

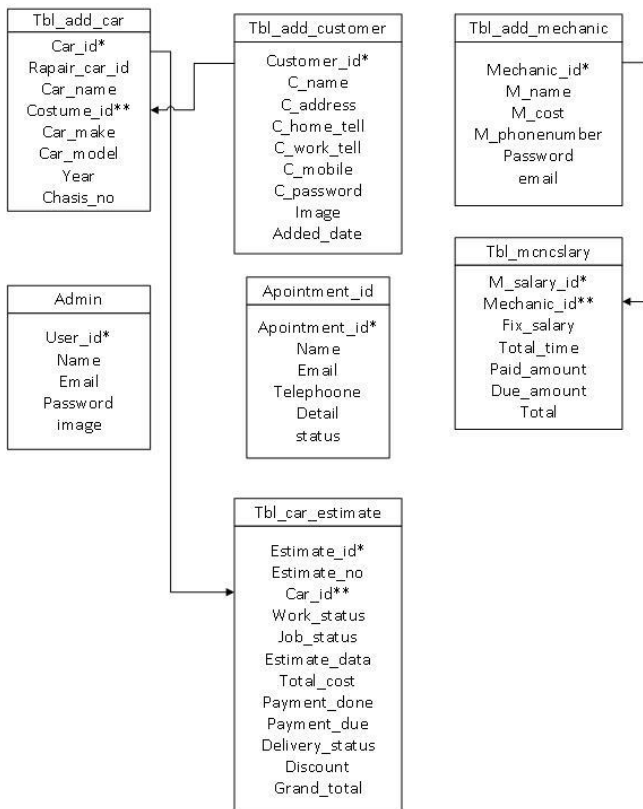
1) Interface Halaman Login

Ini adalah halaman login user untuk masuk ke halaman beranda dari masing-masing status yaitu admin, customer, dan mekanik.



Gambar 9: Halaman Login Pengguna

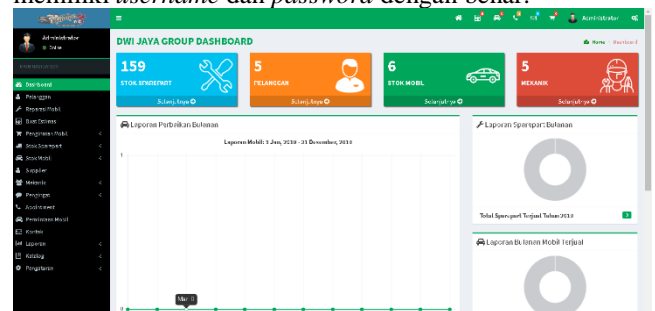
8) Relasi Model Data



Gbr 8 Relasi Model Data

1) Interface Halaman Utama Admin

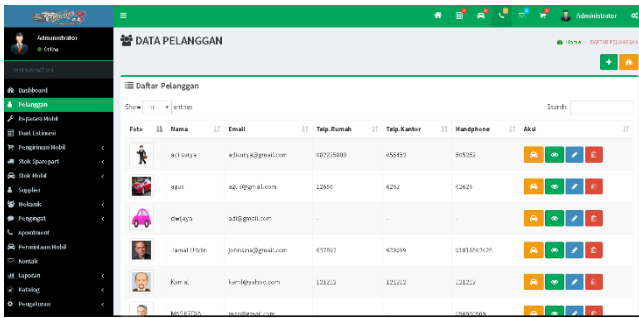
Halaman utama yang digunakan pengguna untuk melakukan transaksi, misalnya menambah, mengubah, dan menghapus data yang ada di dalam database. Halaman ini hanya dapat di akses oleh Administrator yang telah memiliki username dan password dengan benar.



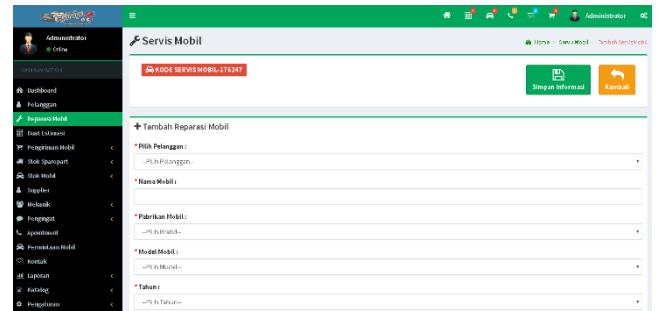
Gambar 10: Halaman utama Administrator

2) Interface Halaman daftar pelanggan

Halaman ini digunakan untuk mengelola pelanggan, menambah, mengubah, dan menghapus. Halaman ini hanya dapat diakses oleh admin.



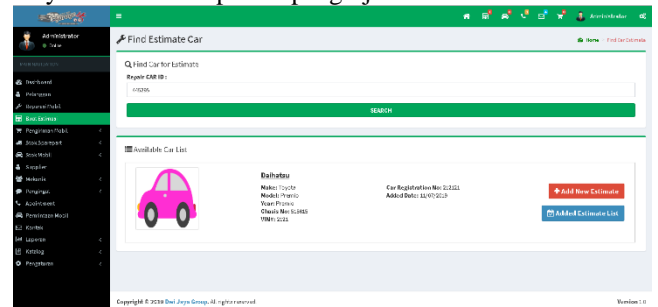
Gambar 11: Halaman Pelanggan



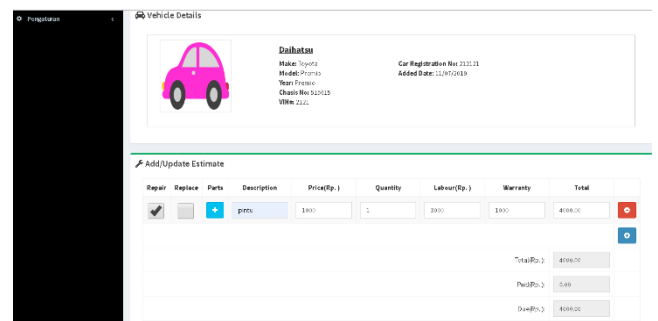
Gambar 14: Form Service

5) Interface Halaman estimasi

Halaman ini digunakan untuk membuat estimasi biaya dan estimasi proses pengerjaan servis mobil.



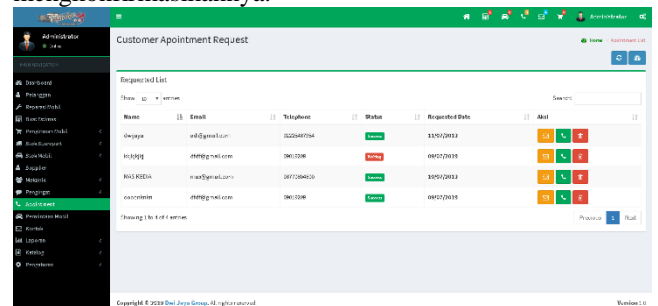
Gambar 15: Halaman pembuatan estimasi



Gambar 16: Halaman Form Estimasi

6) Interface Halaman Booking

Halaman ini digunakan untuk mengetahui pelanggan mereservasi mobil mereka dan admin akan mengkonfirmasi.



Gambar 17: Halaman Booking

3) Interface Halaman daftar pelanggan

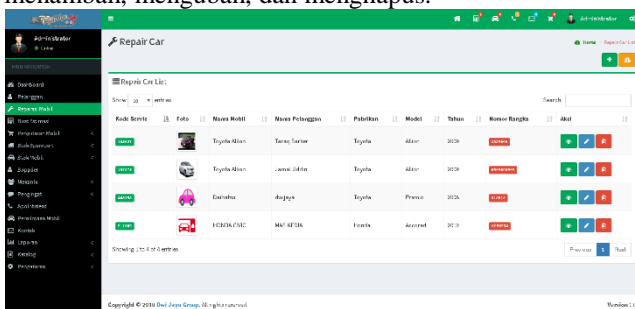
Halaman ini adalah halaman form tambah identitas pelanggan untuk mendaftarkan kendaraannya nanti. Halaman ini hanya berda dalam hak ases admin.



Gambar 12: Form input Pelanggan

4) Interface Halaman Service

Halaman service digunakan untuk mengelola data servis mobil pelanggan yang telah terdaftar. Admin dapat menambah, mengubah, dan menghapus.



Gambar 13: Halaman Service

Form service adalah tampilan form yang dimana digunakan untuk mengisi identitas kendaraan pelanggan.



## II. PENUTUP

### A. KESIMPULAN

Dari hasil penelitian yang dilakukan maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut :

1. Penyediaan informasi waktu penjadwalan dan biaya perbaikan dapat dilakukan dengan menggunakan aplikasi booking service pelanggan dapat mereservasi kendaraannya. Kemudian pelanggan melihat estimasi kendaraannya di menu estimasi seperti pada gambar 4.12.
2. Penyediaan informasi mengenai status proses perbaikan kendaraan dapat dilakukan dengan melihat estimasi melalui aplikasi booking service di menu estimasi seperti pada gambar 4.12.

### B. SARAN

Berdasarkan pada kesimpulan diatas maka untuk peneliti selanjutnya disarankan beberapa hal yang perlu diperhatikan pada sistem informasi yang telah dibuat sebagai berikut:

1. Peneliti selanjutnya diharapkan menambahkan sistem pembayaran secara online.
2. Aplikasi *Booking Service* pada CV.Dwi Jaya Otomotif yang telah di rancang dapat dikembangkan menjadi website penjualan *sparepart* dan reservasi servis.
3. Untuk lebih informatif lagi perlu adanya penambahan fitur reminder otomatis yang dikirimkan ke nomor telepon atau email pelanggan.

## REFERENSI

- [1] M. Kadapi and S. Arfida, *Rancang Bangun Booking Service System Pada Bengkel Ria Auto Smart Berbasis Website*, Institut Informatika Dan Bisnis Darmajaya, 2017.
- [2] R. F. Nugroho, T. A. Riza and Y. S. Hariyani, *Perancangan dan Implementasi Sistem Reservasi Servis Mobil Berbasis Website Studi Kasus Di Bengkel Mobil Pandawa 5 Motosport*, Fakultas Ilmu Terapan, Universitas Telkom, Bandung, vol. Vol.2, p. 1390, 2016.
- [3] H. and M. Riefqi, *Perancangan Booking Service System Pada Toyota Namosco Pemuda Semarang Berbasis Web*, Universitas Dian Nuswantoro.
- [5] W. S. Steven, *Analisa dan Perancangan E-CRM Berbasis Web Sebagai Sistem Booking dan Promosi Lapangan Futsal Pada 9 Square Futsal*, Bina Nusantara, 2014.
- [6] S. M. C. Mukti and N. Febriani, *Penerapan Aplikasi E-commerce dan E-Booking Untuk Meningkatkan Penjualan Dan Jasa Servis Pada CV. Prakasa Wibowo Makmur*, Bina Nusantara, 2013.
- [7] A. Susanto, *Sistem Informasi Akuntansi*, Bandung: Lingga Jaya, 2013.
- [8] R. S. a. G. Reynolds, *Fundamentals Of Informations System*, Boston: Joe Sabatino: J. W. Calhoun and J. C. McCormick, Eds, 2012.
- [9] A. Mulyanto, *Sistem Informasi Konsep dan Aplikasi*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009.
- [10] Jogyanto, *Analisis dan Desain*, Yogyakarta: Andi OFFSET, 2009
- [11] T. Sutabri, *Sistem Informasi Manajemen*, Penerbit Andi, 2005.
- [12] R. J. Baran, R. J. Galka and D. P. Strunk, *Principles of Customer Relationship Management*. Mason, Thomson South-Western, 2008.
- [13] A. Mayasari, *Sistem Resrvation dan Ticketing PT Sriwijaya Air Distrik Solo*, Surakarta, 2011.
- [14] A. Kadir, *Dasar Perancangan dan Implementasi Database Relasional*, Yogyakarta: 2009, 2009.
- [15] A. Nugroho, *Pemrograman Game Berbasis Web Menggunakan Java Script Html*, Penerbit Andi, 2012
- [16] F. Rangkuti, *Strategi Promosi yang Kreatif dan Analisis Kasus Integrated Marketing Communication*, Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama, 2009.
- [17] D. d. R. F. Aryani, *Pengaruh kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, vol. 17, no. 2, 2010.
- [18] A. Lathyf and M. Safii, *Sistem Informasi Reservation Kamar Hotel Berbasis Web Pada Mesra Business & Resort Hotel*, STMIK Widya Cipta Dharma, 2012.