

## ABSTRAK

### **PENERAPAN REKAYASA WEB PADA PEMBANGUNAN APLIKASI PELAYANAN PELANGGAN DAN PENGELOLAAN DATA BENGKEL (STUDI KASUS : CV. JAYA MOTOR LAMPUNG)**

*Application of web engineering in development of customer service application  
and management of workshop data  
(case study : CV. Jaya Motor Lampung)*

Oleh

Reno Hagani  
15311673

Proses atau prosedur perbaikan pada CV. Jaya Motor Lampung pelanggan diharuskan datang langsung ke *dealer* untuk mendaftar perbaikan dan apabila ingin memesan terlebih dahulu baru sebatas via telepon. Hal tersebut membuat petugas bengkel harus mengecek kembali daftar *booking* yang sudah ada ke dalam sistem dan juga belum tersedianya *website* yang menampilkan informasi tentang katalog *sparepart* membuat pelanggan kesulitan dalam mencari informasi tentang *sparepart* yang dibutuhkan. Oleh karena itu, perlu adanya suatu perubahan untuk membantu meningkatkan sistem informasi pada CV. Jaya Motor Lampung menjadi lebih baik melalui penerapan aplikasi khusus yang dapat membantu CV. Jaya Motor mengolah data.

Penerapan sistem dirancang dengan menggunakan UML (*Unified Modelling Language*), *Usecase Diagram*, *Activity Diagram*, bahasa pemrograman PHP (*Hypertext Preprocessor*), MySQL sebagai *database*, menggunakan *framework CodeIgniter* serta *web engineering* sebagai metode pengembang sistem.

Penelitian ini menghasilkan suatu aplikasi yang dapat mempermudah proses *booking* secara *online* dan melihat informasi serta menambahkan *sparepart*, dari hasil pengujian yang dilakukan menggunakan metode kuisisioner didapat hasil persentase 88%, Dari analisis *skala Guttman*, titik kesesuaian di atas 50% yaitu 88% dari *usability*. sehingga kesimpulan dari hasil pengujian tersebut yaitu aplikasi sangat layak diterapkan.

Kata kunci : Rekayasa *Web*, Aplikasi Pelayanan Pelanggan, *Booking*.