# ABSTRAK

Aplonia Julmira Lourdes Salu. 2023. **SISTEM INFORMASI LAYANAN PADA BENGKEL PASTI JAYA SERVICE GUNA MEMPERCEPAT PELAPORAN.** Tugas Akhir. Program Studi Manajemen Informatika (D3). STIKI-Malang. Pembimbing: Anita, S.Kom,. M.T

Kata Kunci: (Sistem Informasi. Registrasi Pelanggan. Layanan. Pelaporan. Tugas Akhir).

Hal yang melatarbelakangi penelitian ini adalah dalam proses pelayanan informasi pelanggan kurang tersampaikan, antrian pelanggan yang cukup panjang, pencarian data pelanggan dan pengajuan komplain membutuhkan waktu yang lama. Selain itu, banyaknya data yang dikelola untuk setiap transaksi yang dilakukan dan metode pengarsipan yang masih belum tertata rapi menyebabkan terjadinya kehilangan data dan pada saat proses perekapan membutuhkan waktu yang lama, sehingga pelaporan pada owner terlambat. Dari permasalahan mengenai sistem berdasarkan hasil pengujian, Aplikasi Sistem Informasi Layanan Pelanggan pada Bengkel Pasti Jaya Services telah diselesaikan dan mampu berjalan dengan baik. Serta dapat menghasilkan pelayanan pelanggan, laporan kepada owner dan sistem informasi pembantu lainnya seperti grafik dan notifikasi. Aplikasi yang dibuat menghasilkan pelayanan pelanggan yang meliputi permintaan layanan pelanggan, data pelanggan, laporan penugasan, laporan barang masuk, laporan pengerjaan services, laporan layanan. Dan menghasilkan dua jenis grafik yaitu grafik services dan grafik sparepart.

# ABSTRACT

Aplonia Julmira Lourdes Salu. 2023. **SERVICE INFORMATION SYSTEM AT PASTI JAYA SERVICE WORKSHOP TO ACCELERATE REPORTING.** Thesis. Informatics Management Study Program (D3). STIKI-Malang. Advisor: Anita, S.Kom, M.T.

Keywords: (Information Systems. Customer Registration. Services. Reporting. Final Project).

The background of this research is that in the service process, customer information is not conveyed, customer queues are quite long, searching for customer data and filing complaints takes a long time. In addition, the amount of data that is managed for each transaction that is carried out and the filing method that is still not neatly organized causes data loss and when the recording process takes a long time, so reporting to the owner is late. From the problems regarding the system based on the test results, the Customer Service Information System Application at the Pasti Jaya Services Workshop has been completed and is able to run well. And can produce customer service, reports to the owner and other supporting information systems such as graphs and notifications. Applications that are made produce customer service which includes customer service requests, customer data, assignment reports, incoming goods reports, service workmanship reports, service reports. And produce two types of graphs, namely services graphs and spare parts graphs.