

**RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI SERVIS  
KENDARAAN BERMOTOR BERBASIS DEKSTOP DI MPM PANJI JENGGOLO**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan  
Dalam memperoleh gelar Sarjana Komputer  
Program Studi Sistem Informasi**



**Disusun oleh:**

**NIZAR SHULTONI**

**NPM : 1135010065**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI**

**FAKULTAS ILMU KOMPUTER**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR**

**SURABAYA**

**2018**

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur ke hadirat Allah SWT, karena atas segala hidayah dan inayah-Nya, sehingga dapat menyelesaikan penulisan laporan skripsi ini yang berjudul RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI SERVIS KENDARAAN BERMOTOR BERBASIS DEKSTOP DI MPM PANJI JENGGOLO.

Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu syarat yang harus ditempuh dalam menyelesaikan Studi Program (S-1) Jurusan Sistem Informasi Fakultas Teknologi Industri Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

ucapan terima kasih saya sampaikan juga ke berbagai pihak yang turut membantu memperlancar penyelesaian skripsi ini, yaitu kepada:

1. Kedua orang tua yang selalu memberikan masukan dan dorongan dan selalu mendoakan dan memberi semangat.
2. Bpk Prisa Marga K, S.Kom,MCs., selaku Dosen Pembimbing I.
3. Ibu Siti Mukaromah, S.Kom, M.Kom., selaku Dosen Pembimbing II.
4. Hanif Safika Rizky dan keluarga sebagai penyemangat yang selalu mendukung dan menemani sampai penelitian ini selesai.
5. Seluruh Dosen Pengajar, Staff dan Karyawan Universitas Pembangunan Nasional khususnya Jurusan Sistem Informasi.
6. Kepada semua pihak yang telah berkenan memberikan bantuan dan dorongan serta kerja sama yang baik, sehingga laporan ini dapat diselesaikan dengan lancar.
7. Terima kasih juga saya berikan kepada teman – teman yang telah ikut serta membantu dalam mengerjakan laporan ini.

Penulis menyadari masih terdapat banyak kekurangan dalam penyelesaian skripsi ini, karena terbatasnya ilmu dan pengalaman yang ada. Untuk itu penulis meminta maaf atas segala kekurangan dan kesalahan yang

ada, serta merasa perlunya kritik dan saran dari pihak-pihak lain untuk memperluas wawasan penulis.

Akhir kata semoga laporan skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis dan bagi mahasiswa pada umumnya, serta bisa menambah wawasan dan pengetahuan di bidang teknologi informasi.

Surabaya, Mei 2018

Penulis

Judul : Rancang Bangun Sistem Informasi Administrasi Servis  
Kendaraan Bermotor Berbasis Dekstop Di Mpm Panji  
Jenggolo

Pembimbing : 1. Prisa Marga K, S.Kom, MCs  
2. Siti Mukaromah, S.Kom, M.Kom

Penulis : Nizar Shultoni

---

## ABSTRAK

Dalam sebuah perusahaan yang bergerak dibidang jasa servis sepeda motor, sebuah pelayanan menjadi hal yang sangat penting untuk diperhatikan dan tak jarang perusahaan yang dalam proses bisnisnya masih menggunakan cara manual yang tentunya banyak ditemui kendala. Beberapa kendala yang sering ditemui seperti proses administrasi servis sepeda motor, proses penyampaian keluhan customer, dan proses penyimpanan data customer yang bila tidak ada perbaikan dapat mengakibatkan hilangnya kepercayaan customer kepada perusahaan. Perancangan sistem informasi ini dalam pengembangannya menggunakan pendekatan sistematis dengan metode Waterfall Model dimana metode tersebut mempunyai beberapa tahapan yaitu diawali dengan communication, planning, modelling, construction, dan deployment. Dalam menggambarkan model data dan DFD (Data Flow Diagram) untuk menggambarkan model fungsional. Perangkat lunak pembangun sistem adalah Visual Basic 2012 dengan database *MySQL*. Data yang diolah dalam sistem ini diantaranya adalah data customer, data transaksi servis, data complain. Sedangkan keluaran dari sistem berupa laporan transaksi servis, dan laporan complain. Penelitian skripsi ini menghasilkan perancangan sistem informasi administrasi servis sepeda motor yang bisa menjadi salah satu solusi dari masalah administrasi servis yang dihadapi. Pengembangan sistem dalam menanggapi keluhan yang di sampaikan customer, yang bisa berpeluang untuk menjadi pengukuran kinerja pelayanan yang diberikan perusahaan kepada customer.

**Kata kunci :** sistem informasi administrasi servis, MPM Panji Jenggolo.

# DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK.....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	3
1.3. Batasan Masalah .....	3
1.4. Tujuan Penelitian .....	3
1.5. Manfaat Penelitian.....	4
1.6. Metodologi Penelitian.....	4
1.6.1 Obyek Penelitian.....	4
1.6.2 Jenis dan Sumber Data .....	5
1.6.3 Metode Pengumpulan Data.....	5
1.6.4 Metode Pengembangan Sistem.....	6
1.7. Sistematika Laporan.....	6
<b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	<b>8</b>
2.1. Profil MPM Panji Jenggolo .....	8
2.1.1 Pedoman “MPM Panji Jenggolo” .....	8
2.1.2 Gambaran Umum Sistem Administrasi Bengkel.....	9
2.2. Konsep Sistem Informasi.....	10

2.3. Pengertian Sistem Informasi Manajemen.....	11
2.4. Sistem Informasi Manajemen Bengkel .....	14
2.5. Sistem Penanganan Keluhan Pelanggan.....	15
2.5.1 Manfaat Penanganan Keluhan .....	23
2.6. Waterfall Model .....	24
2.7. Bahasa Pemrograman .....	26
2.7.1 Visual Basic .....	26
2.7.2 Desain Visual dan Komponen .....	27
2.8. Database.....	27
2.8.1 Tabel.....	27
2.8.2 Kolom .....	28
2.8.3 Query .....	28
2.8.4 Form .....	28
2.8.5 Report .....	28
<b>BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN .....</b>	<b>29</b>
3.1. Metodologi Penelitian .....	29
3.2. Survey Lapangan.....	30
3.3. Analisis Masalah .....	31
3.4 Analisis Kebutuhan Fungsional (Proses Bisnis) .....	32
3.4.1 Document Flow Transaksi Servis Customer .....	32
3.4.2 Document Flow Transaksi Garansi Servis .....	33
3.4.3 System Flow Pendaftaran Customer Baru.....	35
3.4.4 System Flow Transaksi Administrasi Servis .....	36
3.4.5 System Flow Managemen komplain .....	38

3.4.6 System Flow Cetak Laporan Administrasi Servis .....	39
3.4.7 System Flow Cetak Laporan Komplain .....	39
3.4.8 Data Flow Diagram (DFD).....	40
3.4.8.1 Context Diagram .....	40
3.4.8.2 DFD Level 0.....	42
3.4.8.3 DFD Level 1 .....	44
3.5. Perancangan Basis Data .....	46
3.6. Perancangan Tabel .....	49
3.6.1 Struktur Tabel Pegawai.....	49
3.6.2 Struktur Tabel Pendaftaran .....	49
3.6.3 Struktur Tabel Komplain .....	50
3.6.4 Struktur Tabel Transaksi.....	51
3.7. Perancangan Antarmuka.....	51
3.7.1 Desain Form Login .....	51
3.7.2 Desain Form Pendaftaran .....	52
3.7.3 Desain Form Transaksi.....	53
3.7.4 Desain Form Komplain .....	54
3.7.5 Desain Form Pegawai.....	55
3.7.6 Desain Form Laporan Service .....	56
3.7.7 Desain Form Laporan Komplain .....	57
<b>BAB IV IMPLEMENTASI SISTEM .....</b>	<b>58</b>
4.1. Implementasi Antar Muka Menu Utama .....	58
4.1.1 Form Login .....	59
4.1.2 Form Pegawai .....	59

4.1.3 Form Pendaftaran .....	61
4.1.4 Form Customer .....	62
4.1.5 Form Transaksi Service .....	63
4.1.6 Form Komplain .....	64
4.1.7 Form Laporan Service .....	65
4.1.8 Form Laporan Komplain .....	66
4.2. Skenario Testing .....	67
4.2.1 Skenario Uji Coba Login.....	68
4.2.2 Skenario Uji Coba Kelola Pegawai.....	68
4.2.3 Skenario Uji Coba Managemen Customer .....	69
4.2.4 Skenario Uji Coba Transaksi Service.....	71
4.2.5 Skenario Uji Coba Pendaftaran Customer .....	71
4.2.6 Skenario Uji Coba Komplain Customer .....	72
4.2.7 Skenario Uji Coba Laporan Transaksi Service.....	73
4.2.8 Skenario Uji Coba Laporan Komplain .....	74
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>75</b>
5.1. Kesimpulan .....	75
5.2. Saran.....	75
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>77</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Struktur Tabel Pegawai .....	49
Tabel 3.2 Struktur Tabel Pendaftaran .....	49
Tabel 3.3 Struktur Tabel Komplain .....	50
Tabel 3.4 Struktur Tabel Transaksi .....	51
Tabel 4.1 Method Tombol Simpan form Pegawai .....	60
Tabel 4.2 Method Tombol Hapus form Pegawai .....	60
Tabel 4.3 Method Tombol Simpan form Pendaftaran .....	61
Tabel 4.4 Method Tombol Update form Customer .....	63
Tabel 4.5 Method Tombol Hapus form Customer .....	63
Tabel 4.6 Method Tombol Simpan form Transaksi Service .....	64
Tabel 4.7 Method Tombol Simpan form Komplain .....	65
Tabel 4.8 Method Tombol Cari form Laporan Service .....	66
Tabel 4.9 Method Tombol Cari form Laporan Komplain .....	67
Tabel 4.10 Skenario Uji Coba Login .....	68
Tabel 4.11 Skenario Uji Coba Kelola Pegawai .....	69
Tabel 4.12 Skenario Uji Coba Managemen Customer .....	70
Tabel 4.13 Skenario Uji Coba Transaksi Service .....	71
Tabel 4.14 Skenario Uji Coba Pendaftaran Customer .....	72
Tabel 4.15 Skenario Uji Coba Komplain Customer .....	72
Tabel 4.16 Skenario Uji Coba Laporan Transaksi Service .....	73
Tabel 4.17 Skenario Uji Coba Laporan Komplain .....	74

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Waterfall Model.....	9
Gambar 2.1 Struktur Organisasi pada Mpm Panji Jenggolo .....	8
Gambar 2.2 Kuadran Barlow- Moller .....	17
Gambar 2.3 Siklus Deming Cycle .....	19
Gambar 2.4 Tahapan dalam Waterfall Models .....	24
Gambar 3.1. Diagram Alur Penelitian Skripsi .....	29
Gambar 3.2. Document Flow Transaksi Servis Customer Baru .....	33
Gambar 3.3. Document Flow Transaksi Garansi Servis.....	34
Gambar 3.4. System Flow Pendaftaran Customer.....	35
Gambar 3.5. System Flow Transaksi Administrasi Servis.....	37
Gambar 3.6. System Flow Management Complaint.....	38
Gambar 3.7. System Flow Cetak Laporan Administrasi Servis .....	39
Gambar 3.8. System Flow Cetak Laporan Komplain.....	40
Gambar 3.9. Context Diagram Sistem Informasi Administrasi Servis dan Komplain Customer.....	41
Gambar 3.10. DFD Level 0 Sistem Informasi Administrasi Servis dan Komplain Customer.....	43
Gambar 3.11. DFD Level 1 Management Customer .....	44
Gambar 3.12. DFD Level 1 Manajemen Administrasi Transaksi Servis..	45
Gambar 3.13. DFD Level 1 Manajemen Komplain.....	46
Gambar 3.14. Desain CDM Sistem Informasi Administrasi Transaksi Servis dan Manajemen Komplain.....	47

