

PENGELOLAAN DATA PELANGGAN SERVIS PADA BENGKEL RESMI AHASS 7164 ZAHRA MOTOR SEMARANG DENGAN MENGUNAKAN METODE FCFS

PUTRI HERLIYANDANI

Program Studi Sistem Informasi - S1, Fakultas Ilmu Komputer,

Universitas Dian Nuswantoro Semarang

URL : <http://dinus.ac.id/>

Email : 112201003987@mhs.dinus.ac.id

ABSTRAK

Pelanggan adalah orang-orang yang kegiatannya membeli dan menggunakan suatu produk, baik barang maupun jasa, secara terus menerus. Bengkel Resmi Ahass adalah sebuah bengkel motor resmi Honda yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa servis. Jenis servis yang bisa dilayani disana, terdiri dari 3 pilihan paket reguler yaitu: paket servis lengkap (15 point servis), paket servis ringan (9 point servis), gantioli plus. Semua teknisi handal dan tersertifikasi oleh PT. Astra Honda Motor. Dalam satu hari jika ramai Bengkel Resmi AHASS 7164 Zahra Motor Semarang bisa melayani pelanggan kurang lebih sebanyak 20-30 motor, karena terbatasnya jumlah teknisi mengakibatkan waktu antrian yang tidak teratur dalam pelayanan jasa servis. Penulis membangun sebuah aplikasi antrian untuk mengatasi antrian yang tidak teratur dengan menggunakan metode antrian Fcfs (first Come First Serve) yaitu pelayanan menurut urutan kedatangan atau pelanggan yang pertama datang pertama dilayani. Dengan mengutamakan jenis servis ringan terlebih dulu sehingga tetap bisa melayani pelanggan yang melakukan servis lengkap. Desain sistem menggunakan UML yaitu bahasa grafis untuk mendokumentasi, menspesifikasikan, dan membangun sistem perangkat lunak. Hasilnya tercipta aplikasi antrian yang dapat memudahkan pengunjung untuk mengetahui sejauh mana status servis motor yang telah dilakukan dan bisa membantu proses manajemen perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan jasa servis pelanggan Bengkel Resmi AHASS 7164 Zahra Motor Semarang.

Kata Kunci : Pelanggan, Bengkel Resmi Ahass, FCFS, UML

CUSTOMER SERVICE DATA MANAGEMENT WORKSHOP ON OFFICIAL AHASS 7164 ZAHRA Semarang MOTOR USING FCFS

PUTRI HERLIYANDANI

*Program Studi Sistem Informasi - S1, Fakultas Ilmu Komputer,
Universitas Dian Nuswantoro Semarang*

URL : <http://dinus.ac.id/>

Email : 112201003987@mhs.dinus.ac.id

ABSTRACT

Customers are people who buy and use the activities of a product, both goods and services, continuously. AHASS workshop is an official Honda motorcycle repair shop that specializes in servicing services. Types of services that can be served there, consisting of 3 regular package options are: full service package (15 service points), mild servicing package (9-point service), plus an oil change. All technicians are reliable and certified by PT. Astra Honda Motor. In one day if crowded AHASS Official Workshop 7164 Zahra Motor Semarang can serve customers of approximately 20-30 motorcycles, because of the limited amount of time technicians resulted in queues irregular servicing services. The author builds a queue of applications for addressing irregular queue using a FCFS (first Come First Serve) the service according to the customer's order of arrival or first come first served.. System design using UML is a graphical language for the document, specify, and build software systems. The result created a queue of applications that can allow visitors to find out the extent to which the status of a service that has been done and the motor can assist the company's management to improve the quality of customer service services AHASS 7164 Official Workshop Zahra Motor Semarang

Keyword : Customer, Official Workshop AHASS, FCFS, UML