

**PROGAM BANTU PEMESANAN JASA PERBAIKAN AC
STUDI KASUS: CV. KURNIATAMA**

Halim Budi Santoso¹, Darma Cahyadi², Erick Kurniawan³

^{1,2,3}Program Studi Sistem Informasi, Universitas Kristen Duta Wacana, Yogyakarta;
e-mail: ¹hbudi@staff.ukdw.ac.id, ²darmacahyadi82@gmail.com, ³erick@staff.ukdw.ac.id

Abstrak

Perusahaan penyedia jasa servis membutuhkan bantuan teknologi di dalam setiap proses bisnisnya. Hal ini didorong dari adanya kesulitan dalam melakukan pencatatan transaksi, terutama transaksi pemesanan. Sistem reservasi diharapkan dapat mencatat permintaan layanan servis dari konsumen. Proses pemesanan layanan yang lama dan sulit akan mengakibatkan layanan pelanggan yang tertunda. Tentunya hal ini akan berakibat terhadap jumlah pelanggan yang terlayani. Oleh sebab itu, diperlukan suatu program bantu untuk melakukan pemesanan jasa perbaikan AC di CV Kurniatama. Sistem ini diharapkan dapat membantu untuk melakukan pencatatan pemesanan transaksi servis dan juga pemesanan suku cadang. Sistem ini diharapkan dapat diakses dari berbagai macam perangkat. Dengan demikian, sistem ini akan memudahkan konsumen untuk melakukan pemesanan di mana saja dan dari perangkat apa saja. Oleh karena itu, sistem ini dibuat dengan berbasis web. Dengan adanya program bantu pemesanan jasa perbaikan AC, CV Kurniatama dapat meningkatkan pelayanan terhadap konsumen. Selain itu, konsumen juga memiliki fleksibilitas yang tinggi dapat melakukan pemesanan. Reservasi online yang dapat dilakukan oleh konsumen dapat membantu untuk meningkatkan pelayanan terhadap konsumen. Peningkatan pelayanan ini tentunya diikuti dengan perubahan beberapa proses bisnis yang ada pada CV Kurniatama.

Kata kunci—Sistem Informasi, *Reservasi*, *Jasa*, *Servis*, *Transaksi*

Abstract

Technology can help Service Provider Company in its business process. This needs due to its difficulties to record its order transactions. Online reservation is hoped to help in recording customer service order. Long and difficult service order transaction will cause pending customer service order. Furthermore, it will decrease the number of served customers. This problem leads the help of online booking system. CV Kurniatama as a Air Conditioner service provider, needs this system to help customer book and reserved online. This system also will record the transactions. This system can be accessed everywhere and everytime. This system will give some limitations to technician in order to serve the customers. By implementing web based system, it can shorten the order process time. This system will bring excellence customer service. By implementing this system, CV Kurniatama will increase its services to customer. Besides, customers also has high flexibility to order. Online reservation will help customer to make customer more comfortable and bring service excellence to the customer. This system also will bring some changes in CV Kurniatama business process.

Keywords—*Information system, online reservation, Service provider*

I. PENDAHULUAN

CV Kurniatama Yogyakarta merupakan perusahaan penyedia jasa layanan servis dan berkembang, mall, dan hotel. Perusahaann juga sangat merahasiakan tentang harga suku cadang maupun biaya lainnya.

penjualan AC (Air Conditioner). Perusahaan ini memiliki lebih dari 20 pelanggan dan kebanyakan pelanggannya merupakan perusahaan menengah atau
Pada studi kasus di perusahaan ini, penulis menemukan beberapa kekurangan pada sistem kerja CV. Kurniatama. Pertama,

perusahaan mengalami kesulitan ketika melakukan melakukan servis dengan kondisi ada *suku cadang* yang rusak. Ketika ada permintaan servis dan teknisi datang ke rumah konsumen, maka teknisi akan segera kesana. Kemudian ketika sedang melakukan servis, dan teknisi mengetahui ada *suku cadang* yang rusak, maka teknisi harus kembali lagi ke kantor untuk melakukan prosedur permintaan *suku cadang*. Proses pengambilan *suku cadang* ini memakan waktu cukup lama, karena teknisi harus pergi ke kantor, kemudian mengisi form, kemudian ke gudang, dan baru setelah itu teknisi ke rumah konsumen lagi. Bisa kita perkirakan waktu yang terbuang untuk melakukan proses ini.

Reservasi online dalam perkembangannya banyak digunakan untuk bisnis perhotelan dan ticketing. Perkembangan pertama yang dilakukan adalah pada saat adanya teknologi nirkabel (Wireless Application Protocol) yang dikembangkan oleh Ibrahim [1] dengan menggunakan teknologi WAP pada pemesanan kamar hotel. Dengan adanya aplikasi ini, dapat memberikan kemudahan bagi konsumen dalam memilih kamar yang sesuai dengan tipe dan biaya kamar yang ada [1]

Beberapa instansi sudah menerapkan sistem informasi reservasi seperti untuk reservasi kamar hotel [1], paket wisata [2] barang [3], dan jasa pelayanan *spa* [4] maupun jasa pemesanan yang lainnya. Sebagian sistem informasi reservasi yang dibuat memiliki latar belakang masalah yang tidak jauh berbeda.

Pada penelitian Situmeang [4] membahas tentang layanan pemesanan paket dan ruangan *spa* oleh pelanggan. Sistem ini dibuat untuk memudahkan proses pemesanan yang terjadi di salon. Hal ini disebabkan karena pencatatan yang masih manual menyebabkan lambatnya proses pemesanan yang terjadi. Proses administrasi pada Laseca Salon & Spa kurang efektif. Hal ini dikarenakan pencatatan administrasi yang masih dilakukan secara manual dan jumlah pelanggan yang semakin bertambah. Selain itu, sistem informasi reservasi berbasis web perusahaan juga bisa sekaligus mempromosikan produknya [5].

Reservation online berasal dari dua kata yaitu *to reserve* (menyediakan atau mempersiapkan tempat) dan *online* yang berasal dari dua kata *on* yang berarti langsung

dan *line* yang berarti garis, yang dalam pengertian umum berarti suatu hubungan yang terus menerus terjadi secara langsung [6].

Penelitian-penelitian lain juga mengungkapkan alasan yang tidak jauh berbeda. Roman (2015) melihat dengan perkembangan teknologi yang begitu pesat dapat membantu menyelesaikan masalah yang terjadi pada GMC Fitnes. Pelanggan di GMC Fitness kesulitan untuk memesan tempat. Pelanggan harus datang ke tempat fitness untuk melakukan pemesanan, hal ini dinilai tidak efektif, sehingga Rohman [7] membangun sebuah sistem informasi yang bisa memudahkan para pelanggan untuk memesan tempat dan ruang fitness atau yoga. Sistem yang dibuat mampu melayani proses pemesanan secara online dan grafik informasi perkembangan berat badan.

Permasalahan dibanggunya sistem informasi reservasi di atas tidak jauh berbeda dengan latar belakang masalah pada instansi yang menjadi studi kasus penulis. Proses pemesanan jasa servis dan pemesanan *suku cadang* masih manual. Untuk itu penulis membangun sebuah sistem yang dapat memudahkan pemesanan jasa servis AC dan *suku cadang*. Pemesanan secara online juga sangat dibutuhkan oleh para pelaku industri kecil dan menengah [2]. Hal ini untuk meningkatkan peran pelaku industri kecil dan menengah di dalam menghadapi tantangan globalisasi.

Penulis mengamati, terdapat beberapa persamaan dan perbedaan pada setiap penelitian tersebut. Sebagian besar sistem yang dibuat sudah mendukung pengalokasian waktu pesanan, pegawai, ruang, dan jumlah pengunjung. Pada laporan penelitian menyebutkan bahwa “sistem sudah mampu dalam mengelola pemesanan, data karyawan, konsumen, dan reservasi waktu serta ruangan” [4]. Sistem yang dibuat oleh Rohman [7] juga sudah mendukung proses pengelolaan data pemesanan tempat dan ruangan, data karyawan, dan konsumen. Sistem yang dibuat juga dapat melakukan pemesanan jasa reservasi dengan lebih dari 1 paket atau menu pada satu nota dan laporan transaksi, seperti pada penelitian Situmeang [4] dan Wardani [5] pada bab implementasi program yang menerangkan bahwa pada satu nota dapat memilih lebih dari satu menu paket perawatan. Pada penelitian Wardani [5]

menjelaskan bahwa sistem yang dibangun sudah mendukung adanya laporan transaksi yang terjadi pada perusahaan baik laporan transaksi maupun laporan paket atau jasa yang dipesan. Sistem informasi pemesanan obat yang di kembangkan dengan menggunakan SMS Gateway juga dapat membantu dengan memberikan informasi obat dan informasi promosi kepada pelanggan [3].

Penulis melihat beberapa perbedaan yang ada pada setiap penelitian. Penelitian Situmeang [4] memiliki kelebihan pada laporan transaksinya. Laporan transaksi pada penelitian Situmeang [4] sudah dibuat dengan menggunakan diagram baik diagram garis dan diagram *pie*. Diagram garis digunakan untuk laporan transaksi dan laporan tersebut dapat diatur periode waktunya. Diagram *pie* digunakan untuk melihat paket-paket jasa yang sering dipesan oleh konsumen. Kemampuan sistem ini tidak ada pada 2 penelitian lain seperti pada penelitian oleh Wardani[5], Rohman[7]. Namun pada sistem Wardani[5] memiliki kelebihan. Sistem yang memiliki *user interface* yang sesuai dengan kebutuhan bisnis yaitu mempertimbangkan tampilan untuk konsumen dan admin.

Sebagian besar sistem yang dibuat sudah memenuhi fungsi utama(reservasi dan pengelolaan data konsumen, admin, karyawan), namun masih terdapat beberapa kekurangan. Pertama, Penulis melihat sistem yang dibangun oleh Situmeang [4] konsumen tidak dapat melakukan pemesanan langsung pada website yang disediakan. Konsumen harus datang ke perusahaan untuk melakukan reservasi. Pada penelitian Rohman [7], sistem yang dibuat tidak memiliki fungsi forgot password. Selain itu sistem yang dibuat juga tidak mempertimbangkan keamanan sistem. Untuk itu pada penelitian ini, penulis akan membuat sistem informasi reservasi yang bisa menutupi kekurangan tersebut. Sistem yang dibangun nantinya bisa melayani pemesanan secara *online* oleh konsumen dan karyawan(pemesanan suku cadang) dimana saja dan kapan saja. Sistem yang dibuat juga akan mampu membuat laporan transaksi pada periode tertentu dan laporan dalam bentuk grafik. Kemudian sistem reservasi ini nantinya akan mempertimbangkan *user interface* untuk konsumen dan admin serta perangkat yang akan mengakses sistem ini. Untuk itu sistem

ini diharpkan tidak mengalami kendala ketika diakses pada berbagai perangkat lainnya.

Sistem informasi reservasi pada kasus jasa servis AC ini tidak hanya sebatas pada reservasi pemesanan jasa servis. Sistem ini akan dilengkapi dengan pemesanan *suku cadang* oleh teknis. Jadi ketika teknis memerlukan sebuah *suku cadang* pada saat melakukan perbaikan, teknis bisa memesan suku cadang pada sistem ini. Hal ini akan memudahkan teknis dalam pengambilan suku cadang karena bisa menghemat waktu.

Masalah kedua adalah ketika perusahaan ingin meminta umpan balik dari konsumen. Perusahaan akan memberikan kertas kepada konsumen dan teknis akan menunggu konsumen mengisi form tersebut. Hal ini cukup memakan waktu, ditambah lagi resiko kehilangan kertas. Begitupun dengan kondisi pengisian hasil servis dan biaya servis. Perusahaan tidak memberikan teknis untuk mengetahui harga *suku cadang* dan biaya servis.

Pada penelitian ini akan dibangun sebuah sistem informasi reservasi berbasis *Web responsive* untuk membantu perusahaan. Sistem akan membuat form untuk proses pemesanan, hasil servis, biaya, dan pengisian umpan balik. Hasilnya nanti bisa dilihat berupa grafik sehingga pihak perusahaan juga bisa menganalisis kinerja perusahaan serta karyawannya.

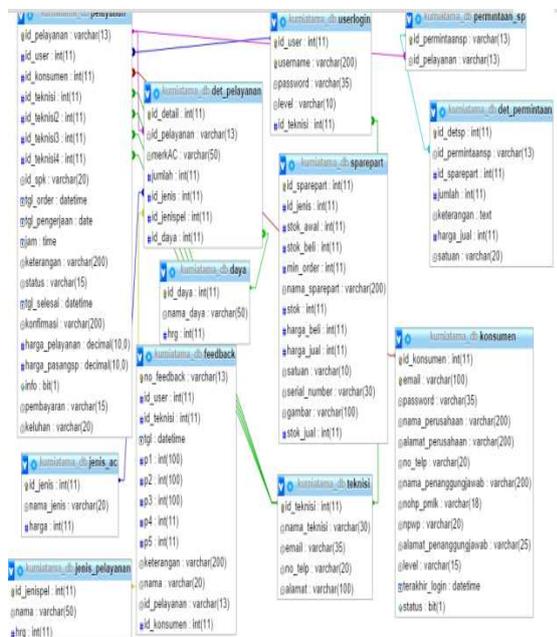
Sistem ini sangat membantu perusahaan. Selain bisa mengatasi masalah perusahaan, sistem ini juga memudahkan perusahaan untuk melakukan iklan(karena data dan informasi perusahaan mudah diakses melalui internet). Data-data perusahaan juga mudah di jaga atau *backup*

memasukan data hasil service. Data ini sekaligus diperlukan untuk dapat diverifikasi oleh konsumen.

Sedangkan dari gambar 2 diatas, diperoleh juga kemampuan yang dimiliki oleh konsumen. Konsumen dapat memberikan umpan balik terhadap kinerja dari seorang teknisi. Umpan balik ini digunakan sebagai bahan penilaian terhadap kinerja dari seorang teknisi. Melalui sistem yang akan dibangun, konsumen juga dapat melakukan pemesanan jasa service AC. Operator pemesanan akan melakukan jawaban terhadap konsumen yang memesan jasa service AC, diantaranya dengan menghubungi konsumen melalui kontak telpon yang tercatat di dalam sistem. Biaya service AC juga akan ditampilkan secara online melalui sistem. Dengan demikian, informasi ini dapat di ketahui secara langsung setelah teknisi menyelesaikan pekerjaannya.

Perancangan Basis Data

Perancangan Basis Data merupakan salah satu perancangan yang diperlukan untuk melakukan penyimpanan data. Basis Data diperlukan sehingga semua transaksi dapat tercatat dengan baik. Berikut ini adalah gambar rancangan basis data.



Gambar 3. Rancangan Basis Data

Gambar 3 di atas adalah gambar rancangan *database*. Terdapat 12 buah tabel, tabel tersebut terbagi menjadi 2 bagian yaitu tabel induk dan tabel anak. Tabel di atas saling berhubungan dan mempunyai kunci utama yang berbeda. Masing-masing tabel memiliki peranannya sendiri-sendiri, terutama tabel pelayanan. Tabel pelayanan menyimpan data pemesanan servis dan juga menyimpan total transaksi.

Perancangan Masukan

Sistem yang dirancang menggunakan sistem berbasis web. Selain itu, sistem ini juga akan mendukung responsive dari web tersebut. Dengan demikian, sistem yang dibangun akan terlihat lebih teratur ketika dibuka melalui gadget atau perangkat mobile lainnya. Berikut ini adalah beberapa rancangan untuk halaman yang ada di dalam sistem.



Gambar 4. Rancangan Halaman Pemesanan Suku cadang

Gambar 4 menunjukkan halaman pemesanan suku cadang. Pada halaman ini, teknisi akan memasukan beberapa data, terkait dengan spare part yang diperlukan. Teknisi juga dapat menambahkan berita acara service jika diperlukan.

Gambar 5. Rancangan Halaman Hasil Service

Gambar 5 merupakan halaman yang digunakan untuk memasukan hasil service yang ada. Halaman ini akan menunjukan hasil layanan yang diberikan oleh teknisi kepada konsumen. Terdapat beberapa hal yang harus diisi oleh teknisi, termasuk apabila terdapat suku cadang yang diperlukan. Berita acara juga dapat dimasukan oleh teknisi untuk menyimpan hasil pekerjaan dari perbaikan terdapat pemesanan suku cadang juga dan perawatan yang ada. Selain itu, apabila dapat dilakukan dengan menggunakan sistem yang ada. Di halaman ini jg akan dimasukan pemesanan suku cadang yang dibutuhkan.

Gambar 6. Rancangan Halaman Input Umpan – Balik (*Feedback*)

Gambar 6 merupakan halaman yang digunakan untuk memasukan hasil service yang ada. Halaman ini akan menunjukan hasil layanan yang diberikan oleh teknisi kepada konsumen. Terdapat beberapa hal yang harus diisi oleh teknisi, termasuk apabila terdapat suku cadang yang diperlukan. Berita acara juga dapat dimasukan oleh teknisi untuk menyimpan hasil pekerjaan dari perbaikan dan perawatan yang ada. Selain itu, apabila terdapat pemesanan suku cadang juga dapat dilakukan dengan menggunakan sistem yang ada. Di halaman ini jg akan dimasukan pemesanan suku cadang yang dibutuhkan

Gambar 7. Rancangan Halaman Pemesanan Service

Gambar 7 merupakan halaman pemesanan service yang dilakukan oleh pengguna konsumen. Halaman ini digunakan oleh konsumen untuk memesan service sesuai dengan jadwal yang tersedia. Setelah itu, pengguna akan mengkonfirmasi pemesanan tersebut via telpon.

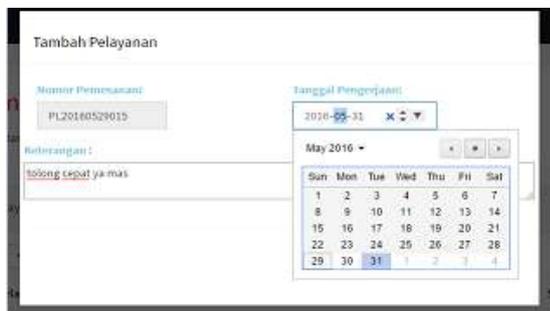
III. HASIL dan PEMBAHASAN

Untuk proses implementasi sistem, reservasi servis bisa dilakukan dengan memilih menu yang terdapat pada menu bar di bawah ini.



Gambar 8. Halaman Pelayanan Service

Gambar 8 menunjukkan data pelayanan yang sudah pernah di isi oleh konsumen baik yang sudah dibayar atau dibatalkan. Untuk melakukan *reservasi* klik tombol “tambah”, maka akan muncul *modal form tambah*.



Gambar 9. Modal Form Tambah

Gambar 9 menunjukkan modal form tambah. *Modal Form tambah* pelayanan akan digunakan untuk mengisi tahap *reservasi*. Pada *modal form* ini konsumen akan memasukkan tanggal pengerjaan dan keterangan tambahan tentang reservasi atau kerusakannya. Kemudian setelah semua terisi maka kita klik tombol “simpan”. Nomor pelayanan menggunakan sistem *auto increment*. Sistem ini menggunakan kombinasi huruf, tanggal, dan nomor urut sebanyak 3 digit. Berikut ini potongan program untuk membuat auto increment.

Pada *input* tanggal, tanggal sudah dibatasi minimal memasukkan tanggal hari ini dan maksimal 1 bulan. Pembatasan tanggal dilakukan dengan cara memberikan nilai maksimal dan minimal pada *tag HTML input*. Berikut ini potongan program pembatasan tanggal.

Sistem juga sudah mengatur validasi tanggal, ketika jumlah pelayanan pada tanggal yang dipilih oleh konsumen sudah penuh. Sistem akan memberikan informasi untuk konsumen agar memilih tanggal yang lain. Berikut ini tampilan *error handling* pada validasi tanggal.



Gambar 10. *Error Handling* pilih tanggal

Gambar 10 menampilkan hasil validasi jika jumlah pelayanan pada tanggal tersebut sudah penuh. Admin akan memberitahu konsumen untuk mengganti jadwal jika pada tanggal tersebut sudah tidak bisa melakukan servis. Pada satu tanggal sistem mebatasi jumlah transaksi sebanyak 8.



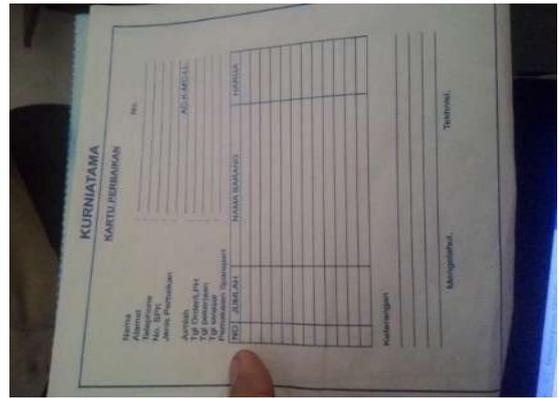
Gambar 11. *Error Handling* pilih Input Date NOW()

Gambar 11 merupakan gambar *error handling* atau validasi masukkan reservasi pada tanggal order yang sama. Sistem akan mengecek tanggal pengerjaan dengan tanggal pemesanan, jika sama maka sistem akan

memeriksa jam pada tanggal pemesanan tersebut. Sistem akan langsung menolak reservasi jika jam sudah menunjukkan angka 14:00 waktu *server*. Berikut ini potongan programnya.

Untuk melakukan analisis terhadap sistem yang baru, akan dilakukan uji coba dengan sistem yang lama. Dalam proses uji coba ini, beberapa data akan dimasukkan ke dalam sistem baru dan dilakukan uji coba. Dari hasil pengujian tersebut, terdapat beberapa temuan yang ada, yaitu:

1. Sistem yang digunakan pada perusahaan saat ini menggunakan desktop. Hal ini tentunya akan berpengaruh terhadap penanganan konsumen yang dilakukan secara offline. Selain itu, sistem juga mampu melayani jasa servis AC, tetapi tidak dapat menangani proses reservasi AC.
2. Pengujian sistem baru juga berakibat terhadap perubahan alur bisnis yang ada. Pada proses transaksi yang lama, konsumen diharuskan untuk memesan servis AC dengan menghubungi no telpon perusahaan atau datang langsung ke perusahaan tersebut. Sedangkan dengan menggunakan sistem yang baru, konsumen di berikan alternatif tambahan dengan mengakses web kurniatama untuk melakukan pemesanan. Dengan adanya proses pemesanan jasa layanan servis AC secara online, akan memberikan kemudahan bagi pelanggan untuk melakukan reservasi jasa layanan servis AC secara online.
3. Sistem yang baru juga di membantu dalam proses pemesanan suku cadang. Pada proses dengan menggunakan sistem yang lama, seorang teknisi harus mencatat pemesanan suku cadang yang ada. Selain itu, apabila akan ada pembelian suku cadang, seorang teknisi harus mengisi formulis perbaikan dan permintaan suku cadang seperti yang tampak pada gambar 11 di bawah ini.



Gambar 12. Gambar Form Perbaikan dan Permintaan Spareaprt

Gambar 12 menunjukkan halaman asli yang dibawa oleh seorang teknisi untuk mencatat hasil pemasukan transaksi. Pada **Gambar 12**, dapat kita lihat bahwa *form* tersebutnya dapat mencatat satu nota transaksi pelayanan. Apabila ada konsumen yang ingin memesan servis AC dengan berbagai jenis, pengelola toko akan membuat satu *form* permintaan lagi. Proses transaksi bisnis tersebut dapat menyebabkan pelayanan yang tidak efektif. Program Bantu Pemesanan Jasa Perbaikan AC ini dapat mencatat beberapa transaksi secara detail dalam satu *form*.

Dengan adanya pencatatan secara elektronik melalui website yang dapat diakses oleh teknisi, tentunya dapat mengakibatkan meningkatnya resiko kehilangan formulir pemesanan tersebut. Selain itu, juga dapat berakibat terhadap jangka waktu pemesanan yang terlalu lama.

4. Sistem pemesanan jasa layanan servis AC yang ada juga akan mampu membantu pelanggan dalam membuat jenis permintaan layanan servis AC yang beragam dalam satu nota transaksi. Gambar dibawah ini menunjukkan tampilan detail layanan permintaan jasa layanan servis AC.

Nomor	Jenis Pelayanan	Jenis AC	Merk AC	Daya	Jumlah	Aksi
84	cleaning	window	Philips	Tpk	8	Ubah Hapus
85	perbaikan	tower	Philips,Panasonic	Tpk	4	Ubah Hapus

Gambar 13. Halaman Tambah Detail Pelayanan

Dari Gambar 13 di atas, sistem telah menyediakan halaman untuk melakukan penambahan detail pelayanan servis AC. Konsumen diharapkan dapat memberikan informasi detail produk yang meliputi: jenis AC, merk AC, jumlah, dan daya yang digunakan pada AC tersebut. Hal ini digunakan untuk memberikan informasi dasar kepada teknisi terkait dengan jenis AC yang akan di servis.

5. Dengan menggunakan sistem yang lama, sering terjadi kesalahan dalam pencatatan. Sebagai contoh: Pengelola toko telah melakukan pencatatan data permintaan gas freon sebanyak 5 botol. Akan tetapi, terjadi kesalahan yang disebabkan oleh sistem dan mengakibatkan hanya terpesan 3 botol. Kesalahan ini diakibatkan karena sistem komputerisasi yang belum memadai dan tidak terintegrasi.

Sistem yang baru membantu untuk melakukan pencegahan terhadap kesalahan – kesalahan tersebut. Proses pemesanan suku cadang dilakukan oleh teknisi dan di masukan pada saat teknisi tersebut berada di konsumen. Karyawan kantor akan segera mengetahui apabila terdapat pemesanan suku cadang yang dilakukan oleh teknisi. Gambar 13 dibawah ini menunjukkan halaman detail transaksi pelayanan.

Nomor	Pelayanan	Harga Pelayanan	Jenis AC	Harga Jenis	Merk AC	Daya	Harga Daya	Jumlah	Subtotal
83	ganti sparepart	0	tower	2000	Philips, LG, Panasonic	1pk	0	6	12000
84	perbaikan	10000	split	3000	Philips, Cystall, Panasonic	1pk	0	5	20000

Nomor	ID Sparepart	Harga Jual	QTY	Subtotal
17	123121232	1200	24	980200

Gambar 14. Halaman Detail Transaksi Pelayanan

Gambar 14 menunjukkan halaman detail transaksi pelayanan. Sistem akan langsung menyimpan data sesuai dengan semua jenis permintaan pelayanan dan semua jenis permintaan suku cadang. Sistem akan menyimpan dan menampilkan data yang telah dimasukan oleh pengguna. Sistem juga dapat menampilkan jumlah harga dari setiap permintaan.

Pada gambar 14 di atas, dapat terlihat bahwa data yang ditampilkan adalah data permintaan layanan mulai dari tanggal pengerjaan, Surat Perintah Kerja (SPK), tanggal selesai, sampai dengan detail pelayanan. Halaman tersebut juga menampilkan data permintaan suku cadang yang dilakukan oleh teknisi.

IV. KESIMPULAN DAN SARAN

Dari hasil penelitian diatas, dapat disimpulkan beberapa hal:

- 1) Program Bantu Pemesanan Jasa Perbaikan AC yang dibuat mampu meningkatkan pelayanan konsumen dengan cara dapat mencatat permintaan reservasi dan dapat menyimpan lebih dari 1 jenis permintaan pada satu nota. Sistem juga sudah mampu melayani pemesanan suku cadang oleh teknisi dan mengontrol stok suku cadang.
- 2) Penerapan program bantu pemesanan jasa perbaikan AC membantu untuk melakukan beberapa perubahan proses

bisnis yang ada. Hal ini nampak dengan adanya proses reservasi online dan proses pemesanan suku cadang yang dilakukan oleh teknisi. Tentunya, perubahan ini memberikan dampak yang baik terhadap efisiensi dan efektivitas dari pekerjaan yang ada.

- 3) Penggunaan sistem yang baru juga membantu dalam melakukan pengurangan kesalahan yang ada. Hal ini terjadi karena pemesanan suku cadang yang dilakukan oleh teknisi secara langsung dapat membantu untuk mengurangi kesalahan dalam melakukan pemesanan suku cadang.

Dari hasil penelitian diatas, dapat disarankan beberapa hal untuk dapat dilakukan penelitian lebih lanjut:

- 1) Program Bantu Pemesanan Jasa Perbaikan AC ini dapat dikembangkan menjadi *mobile* sehingga lebih memudahkan konsumen dan teknisi untuk melakukan pemesanan servis atau suku cadang.
- 2) Program Bantu Pemesanan Jasa Perbaikan AC sebaiknya menyediakan fitur *complain* oleh konsumen kepada admin.
- 3) Program Bantu Pemesanan Jasa Perbaikan AC informasi ini sebaiknya menyediakan fitur pemilihan jam servis oleh konsumen.
- 4) Program Bantu Pemesanan Jasa Perbaikan AC informasi ini sebaiknya menggunakan fitur *shoopingcart* dalam pemesanan suku cadang, sehingga memudahkan teknisi dalam mencari dan memesan suku cadang

- [3]. Muntiani, Irianto, T., 2012, Sistem Informasi Pembuatan Surat Pemesanan Obat Berbasis SMS Gateway pada PT. Sehat Bersama Sejahtera, *Jurnal Speed*, vol 9, no 2, hal 156-163
- [4]. Situmeang, S. A., 2013, Sistem Informasi Pemesanan Layanan pada Woman & Woman SPA, *Skripsi*, Univ. Gadjah Mada, Yogyakarta.
- [5]. Wardani, B. A., 2013, Sistem Informasi Reservasi pada Laseca Salon & Spa, *Skripsi*, Univ. Gadjah Mada, Yogyakarta.
- [6]. Wibowo, B., 2014, Rancang Bangun Sistem Informasi Reservasi Sewa Kamar Hotel Berbasis Web (Studi Kasus: Hotel Gren Mandarin Pekalongan), *Skripsi*, Universitas STIKUBANK (UNISBANK), Semarang.
- [7]. Rohman, M., 2015, Sistem Informasi Reservasi GMC Fitness, *Skripsi*, Univ. Gadjah Mada, Yogyakarta.

V. DAFTAR PUSTAKA

- [1]. Ibrahim, Ali, 2010, Sistem Pemesanan Kamar Hotel Berbasis WAP, *Jurnal Sistem Informasi*, vol 2, no 1, hal 189-205
- [2]. Yuniarto, S. R., 2011, Desain Sistem Informasi Reservasi Paket Wisata pada Usaha Kecil dan Menengah (UKM) Sektor Jasa Travel, *Jurnal Akuntansi, Manajemen Bisnis, dan Sektor Publik*, vol 7, no 2, hal 197-211