

## INTISARI

Servis adalah pelayanan purna jual sebagai bagian pelayanan dari proses penjualan sepeda motor merk Honda yang diberikan oleh PT. Astra International Tbk.-Honda. Oleh sebab itu, maka PT. Astra International Tbk.-Honda membuat bengkel resmi Honda atau disebut juga AHASS (*Authorized Honda Service Station*). Dalam pelaksanaan proses servis, AHASS memerlukan suatu sistem informasi yang akan memudahkan proses pelayanan kepada konsumen, penyimpanan data dan pengambilan keputusan bagi manajemennya. Sistem informasi yang akan dikembangkan pada bengkel AHASS, terutama yang berkaitan dengan proses servis, dimulai dari pendaftaran konsumen, servis, proses pekerjaan ulang, pengambilan suku cadang, penjualan suku cadang, pembayaran servis sampai dengan proses pembuatan laporan.

Metodologi penelitian yang dipakai dalam perancangan sistem informasi pelayanan servis motor ini dimulai dari penentuan tujuan perancangan sistem, pengumpulan data dengan metode wawancara, observasi, dokumentasi dan literatur. Kemudian dilanjutkan dengan melakukan peninjauan terhadap sistem riil, deskripsi masalah, spesifikasi sistem, perancangan sistem yang dibagi menjadi pemodelan sistem, pemodelan data, pemodelan fungsional, pemodelan arsitektur sistem dan perancangan *user interface*. Setelah sistem dirancang maka sistem diimplementasikan untuk mengetahui fungsi dari tiap-tiap *form* dan kemudian dilanjutkan dengan analisis performansi dan penutup.

Implementasi perancangan sistem informasi pelayanan servis motor ini menggunakan pemrograman *visual Delphi 7.0*. Sedangkan, sistem Manajemen Basis Data yang digunakan adalah *MySQL 4.0* yang dikenal memiliki tingkat keamanan yang cukup tinggi. Sistem informasi pelayanan servis motor diakses oleh operator dengan menggunakan user login, dimana akses setiap pengguna mempunyai batasan sesuai kewenangan masing-masing operator.

Berdasarkan hasil analisis, peningkatan-peningkatan yang didapat dengan menggunakan sistem informasi ini adalah penghematan waktu kerja sebesar 76,6% untuk konsumen baru dan 89,4% untuk konsumen lama dari proses memasukkan data dan pelayanan kepada konsumen. Sedangkan kemungkinan kesalahan-kesalahan proses memasukkan data dapat dikurangi sebesar 66% untuk konsumen baru dan 86% untuk konsumen lama dari total kesalahan.

Kata kunci: sistem informasi, servis motor, AHASS