

ABSTRAK

Bengkel Semarang Auto Car Palembang sebelumnya menjalankan proses pelayanan *service* kendaraan secara manual, mulai dari pencatatan data pelanggan hingga pengelolaan riwayat *service*, yang seringkali menyebabkan keterlambatan dan ketidakteraturan dalam pengolahan data. Kondisi ini mendorong perlunya sistem informasi berbasis web untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk merancang dan membangun aplikasi *service* kendaraan berbasis web yang memungkinkan pelanggan melakukan booking layanan secara online dan membantu admin maupun pegawai dalam mengelola data pelanggan, layanan, serta tagihan secara digital. Metode yang digunakan adalah model *Waterfall* yang terdiri dari analisis kebutuhan, perancangan sistem, implementasi, dan pengujian menggunakan metode *black-box*. Hasil akhir dari penelitian ini adalah aplikasi yang dapat diakses oleh tiga jenis pengguna dengan hak akses berbeda, yaitu admin, mekanik, dan pelanggan. Aplikasi ini mampu mempermudah proses layanan, mempercepat pencatatan data, dan mengurangi penggunaan dokumen manual. Dengan demikian, sistem yang dibangun dinilai layak untuk diimplementasikan guna mendukung proses digitalisasi di lingkungan bengkel.

Kata Kunci : Pelayanan, Servis Kendaraan, Waterfall, Black-box.