

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Sistem reservasi *online* berbasis *website* yang dirancang dan dibangun untuk Bengkel AHASS Janti Polanharjo berhasil menjadi solusi inovasi dari sistem manual tertulis yang sebelumnya digunakan. Proses perancangan dilakukan dengan pendekatan prototyping, sehingga sistem dapat menyesuaikan kebutuhan pengguna baik dari sisi pelanggan maupun pengelola bengkel. Hasilnya, sistem menyediakan fitur inti seperti pendaftaran antrian *online*, tabel antrian real-time, riwayat antrian, serta halaman kelola antrian untuk admin. Hal ini menunjukkan bahwa tujuan perancangan dan pembangunan inovasi sistem telah tercapai dengan baik, karena sistem lebih terstruktur, praktis, dan mudah diakses kapan saja.

Fungsionalitas sistem yang dikembangkan terbukti mendukung pengelolaan data pelanggan dan jadwal layanan dengan lebih baik dibandingkan sistem tertulis. Melalui fitur seperti tabel antrian real-time, riwayat antrian, hingga kelola antrian oleh admin (panggil, hapus, catatan, laporan), sistem mampu meminimalkan kesalahan pencatatan, mempercepat proses input data, serta menyajikan informasi yang lebih akurat. Hasil pengujian *Blackbox Testing* baik di sisi admin maupun user menunjukkan seluruh fitur utama berjalan sesuai harapan meskipun sempat mengalami kegagalan pada pengujian awal, namun dapat diperbaiki dan dinyatakan “Sesuai” setelah diuji ulang. Hal ini membuktikan bahwa sistem tidak hanya

berfungsi dengan baik, tetapi juga lebih efisien dan minim kesalahan pencatatan dibandingkan metode tertulis.

Tingkat kepuasan pelanggan terhadap penggunaan sistem diukur melalui *User Acceptance Testing* (UAT) dengan instrumen kuesioner berbasis skala *likert*. Hasil UAT dari 32 responden user menunjukkan nilai 88,75%, sedangkan dari 3 admin menunjukkan nilai 93,33%. Kedua hasil tersebut berada pada kategori “sangat baik”, yang berarti sistem mudah digunakan, jelas secara informasi, dan efektif dalam mengurangi waktu tunggu. Dengan demikian, tujuan penelitian untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dapat terpenuhi, serta sistem terbukti meningkatkan kualitas layanan bengkel secara keseluruhan.

5.2. Saran

Penggunaan perangkat yang mendukung, seperti komputer dengan spesifikasi memadai, akan memastikan kinerja sistem tetap stabil dan responsif. Hal ini juga perlu diimbangi dengan ketersediaan koneksi internet yang stabil agar setiap fungsi, termasuk akses data secara *real-time*, dapat berjalan tanpa hambatan teknis dan mendukung kelancaran pelayanan kepada pelanggan. Untuk sistem dapat ditingkatkan dengan menambahkan fitur notifikasi otomatis melalui SMS atau WhatsApp agar pelanggan mendapat pengingat jadwal servis.