



Implementasi Website Booking Service Online untuk Meningkatkan Efisiensi Layanan Pada UMKM Bengkel Murni Jaya Benowo

Implementation of Online Booking Service Website to Improve Service Efficiency in MSMEs Bengkel Murni Jaya Benowo

*Hery Murnawan, Moch Isabil Liwaq, Saskia Choirul Nisa, Agil Dwi Anggara, Hilman Maulana Ibrahim, Narendra Raffee Riady

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Indonesia

Email: herymurnawan@untag-sby.ac.id

Article History:

Received: July 3, 2025;

Revised: December 21, 2025;

Accepted: December 22, 2025;

Online Available: December 23, 2025;

Published: December 23, 2025;

Keywords: Digitalization, MSMEs, Information Systems.

Abstract: This community service program aims to support the digital transformation of the Murni Jaya Benowo automotive workshop by developing an online booking service website. The main issues faced by the UMKM include manual service booking, irregular scheduling, communication errors, and limited customer data documentation. The implementation method consisted of needs assessment, system design, website development, system installation, and training for the workshop owner. The results indicate that the developed website successfully provides online booking features, scheduling management, and an admin dashboard to streamline service operations. The training improved the owner's ability to operate the system independently, ensuring the sustainability of the digital solution. This digitalization initiative positively impacts operational efficiency, enhances service professionalism, and improves accessibility for customers. The program is expected to serve as a model for other UMKM to adopt digital technologies and strengthen competitiveness in the digital era.

Abstrak

Kegiatan pengabdian masyarakat ini bertujuan untuk membantu UMKM Bengkel Murni Jaya Benowo dalam melakukan digitalisasi layanan melalui pengembangan website booking service online. Permasalahan utama yang dihadapi mitra adalah pencatatan pemesanan yang masih manual sehingga menyebabkan ketidakteraturan antrian, risiko miskomunikasi, dan keterbatasan pendataan pelanggan. Metode pelaksanaan mencakup observasi kebutuhan, perancangan sistem, pengembangan website, implementasi, serta pelatihan penggunaan bagi pemilik bengkel. Hasil pengabdian menunjukkan bahwa website yang dikembangkan mampu menyediakan fitur pemesanan layanan secara daring, pengaturan jadwal, dan dashboard admin yang memudahkan pengelolaan pesanan. Pelatihan yang diberikan meningkatkan kemampuan pemilik dalam mengoperasikan sistem, sehingga keberlanjutan penggunaan teknologi dapat terjaga. Digitalisasi ini memberikan dampak positif berupa efisiensi operasional, peningkatan profesionalisme layanan, serta kemudahan akses bagi pelanggan. Program ini diharapkan menjadi model adopsi teknologi bagi UMKM lain dalam meningkatkan daya saing di era digital.

Kata Kunci: Digitalisasi, UMKM, Sistem Informasi.

1. PENDAHULUAN

UMKM memiliki kontribusi besar sebagai penggerak perekonomian nasional, terutama dalam menyediakan lapangan kerja, meningkatkan produktivitas masyarakat, serta mendukung stabilitas ekonomi lokal (Naurah Azizah et al., 2024). Dalam beberapa tahun terakhir, sektor jasa otomotif mengalami perkembangan yang cukup pesat seiring meningkatnya kebutuhan masyarakat

*Corresponding author, herymurnawan@untag-sby.ac.id

terhadap perawatan dan perbaikan kendaraan (Wijaya et al., 2025). Di wilayah Benowo Pakal, Surabaya, Bengkel Murni Jaya milik Bapak Yakub menjadi salah satu UMKM yang berperan penting dalam melayani kebutuhan masyarakat, khususnya pada bidang pengelasan, body repair, dan body repaint mobil. Namun, meskipun menyediakan layanan yang beragam dan memiliki potensi pengembangan usaha, aktivitas operasional bengkel masih dilakukan secara manual sehingga belum mampu mengimbangi kebutuhan pelanggan yang menuntut kecepatan, ketepatan, serta ketersediaan informasi yang lebih akurat.

Metode pelayanan yang digunakan sebelum adanya intervensi berupa digitalisasi bersifat tradisional, yaitu pencatatan antrian pelanggan melalui telepon, pesan singkat, atau komunikasi langsung pada saat pelanggan datang ke bengkel (Johana et al., 2025). Cara ini menimbulkan berbagai permasalahan, antara lain ketidakteraturan antrian, tidak tersedianya dokumentasi riwayat perbaikan kendaraan, keterlambatan informasi mengenai ketersediaan waktu pengerjaan, serta risiko tingginya kesalahpahaman antara pemilik bengkel dan pelanggan (Susanto & Ramayanti, 2021). Permasalahan tersebut berdampak pada kurang optimalnya kinerja operasional dan dapat menurunkan tingkat kepuasan pelanggan. Dalam kondisi persaingan industri otomotif yang semakin kompetitif, ketidakefisienan proses bisnis tradisional ini menjadi hambatan signifikan yang harus segera diatasi melalui pendekatan berbasis teknologi (Yaqin et al., 2022).

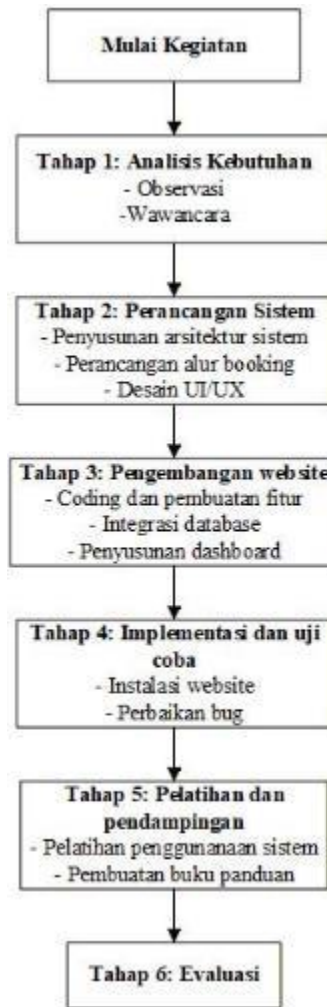
Transformasi digital menjadi kebutuhan mendesak bagi UMKM untuk meningkatkan daya saing sekaligus memperkuat keberlanjutan usaha (Nashrulloh & Sopian, 2025). Penerapan teknologi informasi berbasis web, salah satunya sistem online booking service, terbukti mampu memperbaiki manajemen operasional melalui otomatisasi alur pemesanan, pencatatan layanan, serta pemantauan jadwal secara real time (Diantara et al., 2022). Sistem ini memberikan kemudahan bagi pelanggan dalam melakukan pemesanan layanan kapan saja dan di mana saja tanpa perlu datang langsung ke lokasi bengkel (Aditiya Maulana et al., 2024). Selain itu, website menyediakan informasi layanan yang lebih jelas, meningkatkan transparansi, serta menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih profesional. Implementasi teknologi seperti ini menjadi solusi strategis yang relevan bagi UMKM untuk mendukung model bisnis modern yang cepat, akurat, dan berorientasi pada pelanggan (Putra et al., 2025).

Berdasarkan latar belakang tersebut, kegiatan pengabdian masyarakat ini dilaksanakan dengan tujuan mengembangkan dan menerapkan sistem booking service online pada Bengkel

Murni Jaya Benowo sebagai bentuk dukungan terhadap digitalisasi UMKM. Program ini mencakup serangkaian kegiatan mulai dari identifikasi kebutuhan, perancangan antarmuka, pengembangan website, hingga pelatihan penggunaan sistem bagi pemilik dan karyawan bengkel. Harapannya, penerapan sistem ini dapat meningkatkan efisiensi operasional, memudahkan pengelolaan antrian, serta membantu bengkel dalam mendokumentasikan pelayanan secara lebih baik (Fikri Septiawan et al., 2024). Lebih jauh lagi, kegiatan ini diharapkan dapat menjadi model pengembangan teknologi digital yang dapat direplikasi pada UMKM lain di sektor jasa otomotif, sehingga berkontribusi pada peningkatan kapasitas teknologi dan kompetensi digital di tingkat masyarakat.

2. METODE

Kegiatan pengabdian masyarakat ini menggunakan pendekatan service learning dan pendampingan teknologi yang berfokus pada pemecahan masalah operasional UMKM melalui penerapan solusi digital. Subjek pengabdian adalah UMKM Bengkel Murni Jaya, sebuah usaha bengkel layanan pengelasan, body repair, dan body repaint milik Bapak Yakub. Pengabdian ini dilaksanakan di Bengkel Murni Jaya, yang berlokasi di Benowo, Kecamatan Pakal, Surabaya. Pemilihan UMKM ini didasarkan pada kebutuhan akan sistem manajemen layanan yang lebih efisien, khususnya dalam pengaturan antrian dan komunikasi pesanan pelanggan. Flowchart penelitian adalah sebagai berikut:



Gambar 1. Flowchart penelitian

Secara umum, kegiatan pengabdian ini meliputi beberapa tahapan utama: identifikasi masalah, perancangan sistem, pengembangan website, implementasi, serta pelatihan penggunaan. Tahap identifikasi kebutuhan dimulai melalui observasi langsung ke lokasi usaha dan wawancara dengan pemilik bengkel untuk memahami alur kerja manual yang selama ini digunakan, termasuk metode pencatatan pesanan, penjadwalan, serta kendala yang dihadapi dalam mengelola pelanggan.

Tahap selanjutnya adalah perancangan sistem, yang meliputi penyusunan kebutuhan fungsional, pemetaan fitur website, serta pembuatan desain antarmuka pengguna (UI). Rancangan ini dibuat melalui beberapa diskusi dengan pemilik bengkel untuk memastikan bahwa fitur yang dikembangkan sesuai dengan kebutuhan nyata di lapangan. Setelah

rancangan disetujui, dilanjutkan ke proses pengembangan website menggunakan bahasa pemrograman dan framework yang sesuai untuk menghasilkan sistem booking yang mudah digunakan baik oleh pelanggan maupun pemilik bengkel.

Tahap implementasi dilakukan dengan instalasi website pada hosting dan domain yang telah disiapkan. Selanjutnya dilakukan uji coba sistem untuk memastikan seluruh fitur berjalan dengan baik, meliputi formulir booking, manajemen jadwal, notifikasi, serta tampilan antarmuka. Setelah sistem dinyatakan stabil, kegiatan dilanjutkan dengan pelatihan penggunaan kepada pemilik UMKM. Pada tahap ini, pemilik diajarkan cara mengelola pesanan, melihat data booking, dan melakukan pembaruan informasi layanan.

Tahap terakhir adalah evaluasi dan penyempurnaan, di mana tim pengabdian mengumpulkan umpan balik dari pemilik bengkel terkait pengalaman penggunaan sistem. Jika ditemukan hambatan, maka dilakukan perbaikan sehingga website benar-benar siap digunakan dalam operasional harian. Seluruh rangkaian kegiatan dilakukan selama periode pengabdian berlangsung di lokasi usaha Bengkel Murni Jaya Benowo, Surabaya.

3. HASIL

Tampilan Website Bengkel Murni Jaya

Kegiatan pengabdian masyarakat yang dilaksanakan pada UMKM Bengkel Murni Jaya menghasilkan beberapa capaian utama yang berkontribusi langsung terhadap peningkatan kualitas layanan dan efisiensi operasional bengkel. Hasil pertama yang dicapai adalah tersusunnya analisis kebutuhan sistem berdasarkan observasi lapangan dan wawancara dengan pemilik. Dari proses tersebut diperoleh informasi mengenai alur operasional bengkel sebelum adanya sistem digital, seperti pencatatan manual pesanan, penentuan jadwal pengerjaan, serta hambatan komunikasi antara pelanggan dan pemilik bengkel. Analisis ini menjadi dasar penting dalam merancang fitur-fitur utama yang harus ada pada website.

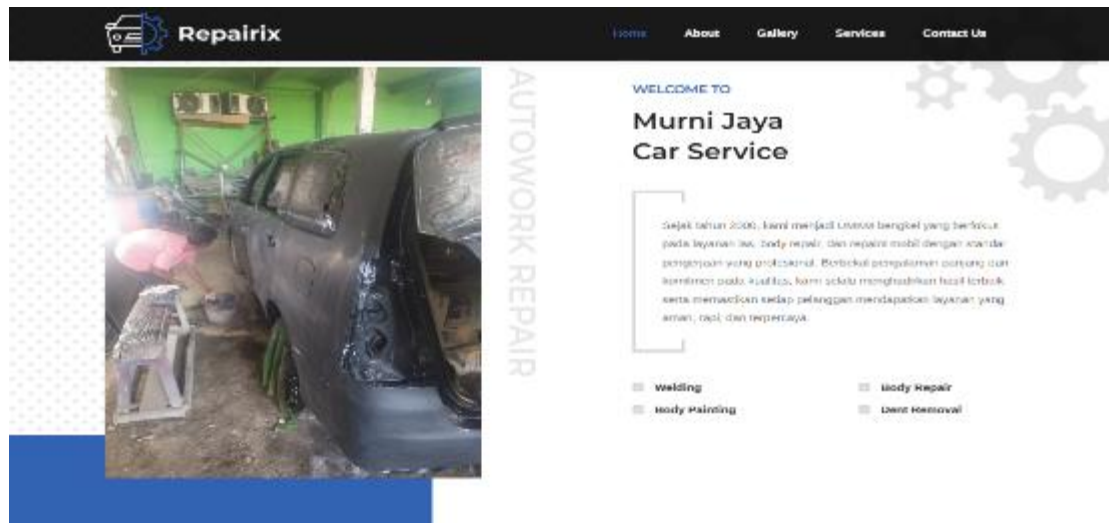
a. Tampilan homepage



Gambar 1. Homepage

Homepage merupakan tampilan awal yang dilihat pengunjung web ketika mengunjungi Alamat web untuk melakukan pemesanan jasa service. Pada halaman ini berisi fitur-fitur utama dal website booking service ini.

b. Tampilan about us



Gambar 2. About us

Pada bagian ini ditampilkan halaman profil layanan dari UMKM bengkel *Murni Jaya Car Service* sebagai representasi antarmuka utama dari website yang dikembangkan dalam kegiatan pengabdian masyarakat. Pada sisi kiri halaman ditampilkan dokumentasi visual

berupa proses pengerjaan kendaraan di bengkel yang berfungsi untuk memberikan ilustrasi nyata mengenai aktivitas operasional dan kualitas layanan yang disediakan oleh mitra.

c. Tampilan services

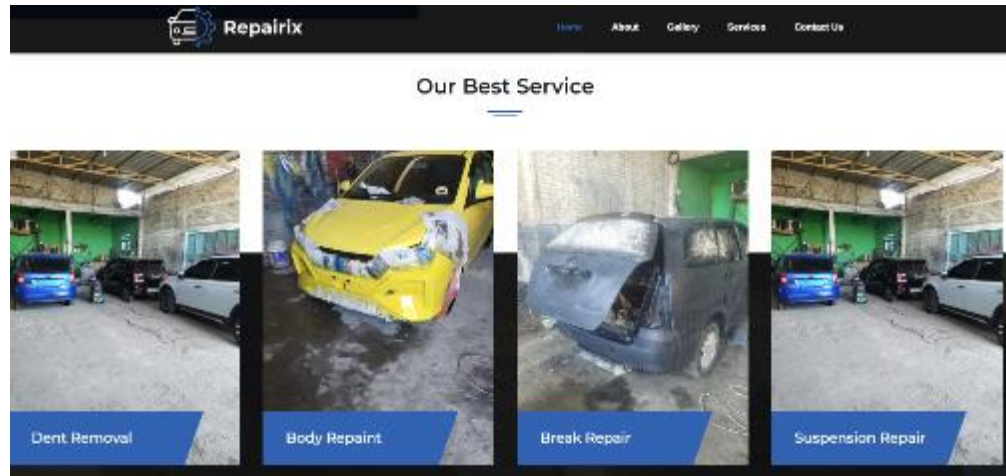
The image shows a screenshot of the Repairix website. The top navigation bar includes 'HOME', 'ABOUT', 'GALLERY', 'SERVICES', and 'CONTACT US'. The main heading is 'SERVICES' with the subtext 'Home Back > Services'. Below this is a 'Booking Sekarang' section with the following form fields:

- Tahun Kendaraan:** A dropdown menu showing '2020'.
- Jenis Kendaraan:** A dropdown menu showing 'Truk'.
- Model Kendaraan:** A text input field with 'Mandi' entered.
- Tanggal Booking:** A date picker showing '10/10/2020'.
- Waktu Booking:** A time picker showing '08:00'.
- Pilih Jenis Service:** Three radio button options: 'Body Repair', 'Body Painting', and 'Las'.

Gambar 3. Tampilan service

Pada bagian ini ditampilkan halaman *Services* yang berfungsi sebagai fitur utama pemesanan layanan secara daring. Halaman ini memuat formulir *Booking Sekarang* yang memungkinkan pelanggan mengisi informasi kendaraan seperti tahun, jenis, dan model, serta memilih tanggal dan waktu kunjungan sesuai kebutuhan. Selain itu, pelanggan dapat menentukan jenis layanan yang diinginkan, seperti body repair, body painting, atau las. Tampilan ini dirancang untuk mempermudah proses pemesanan, mengatur antrian secara lebih terstruktur, serta meningkatkan efisiensi pelayanan pada *UMKM Murni Jaya Car Service*.

d. Tampilan gallery



Gambar 4. Tampilan gallery

Pada bagian *Gallery* ini ditampilkan kumpulan dokumentasi visual dari berbagai kegiatan dan hasil pengerjaan di UMKM *Murni Jaya Car Service*. Galeri ini berfungsi untuk menunjukkan kondisi bengkel, proses perbaikan kendaraan, serta kualitas layanan yang telah diberikan, seperti dent removal, body repaint, break repair, dan suspension repair. Penyajian foto-foto tersebut memberikan gambaran nyata mengenai kompetensi dan profesionalitas bengkel, sekaligus menjadi sarana transparansi kepada calon pelanggan mengenai hasil kerja yang telah dilakukan.

e. Tampilan contact us

 The image shows a screenshot of a 'Contact Us' form. The heading 'Contact Us' is centered at the top. Below it, there are four input fields arranged in a 2x2 grid: 'Name', 'Email', 'Phone', and 'Subject'. To the right of these fields is a large, empty text area labeled 'Message'. At the bottom center, there is a dark blue button with the text 'SEND NOW' and a right-pointing arrow.

Gambar 5. Tampilan contact us

Pada bagian *Contact Us* ini disediakan fitur formulir komunikasi yang memungkinkan pengguna menghubungi UMKM *Murni Jaya Car Service* secara langsung melalui website.

Formulir ini terdiri atas kolom pengisian nama, email, nomor telepon, subjek, serta pesan, sehingga memudahkan pelanggan dalam menyampaikan pertanyaan, permintaan informasi, maupun kebutuhan layanan tertentu. Kehadiran fitur ini bertujuan meningkatkan aksesibilitas dan responsivitas bengkel terhadap pelanggan, sekaligus memperkuat fungsi website sebagai sarana layanan digital yang lebih interaktif dan profesional.

4. DISKUSI

Kegiatan pengabdian masyarakat ini menunjukkan bahwa digitalisasi layanan pemesanan merupakan langkah strategis untuk meningkatkan kinerja dan daya saing UMKM di era industri 4.0. Sosialisasi yang dilakukan pada tahap awal memberikan pemahaman kepada pemilik Bengkel Murni Jaya mengenai pentingnya penerapan teknologi dalam operasional sehari-hari, khususnya dalam pengelolaan antrian dan komunikasi pelanggan. Sebelum adanya sistem digital, proses pencatatan pesanan dilakukan secara manual, sehingga rawan terjadi kesalahan, keterlambatan informasi, dan ketidakteraturan jadwal. Melalui sosialisasi ini, pemilik bengkel mulai memahami bahwa penggunaan sistem berbasis web dapat mengurangi beban administratif sekaligus meningkatkan kecepatan respon terhadap pelanggan.

Pelatihan yang diberikan kepada pemilik UMKM menjadi faktor kunci keberhasilan implementasi website booking service online. Dalam sesi pelatihan, pemilik diperkenalkan pada seluruh fitur yang dikembangkan, mulai dari cara menerima pesanan, mengonfirmasi jadwal, hingga memperbarui informasi layanan di website. Hasil latihan menunjukkan bahwa pemilik mampu beradaptasi dengan sistem baru dan merasakan kemudahan dalam mengelola pemesanan secara digital. Pelatihan ini juga meningkatkan literasi digital pemilik UMKM, yang sebelumnya masih terbatas dalam penggunaan perangkat lunak berbasis web.



Gambar 6. Diskusi dengan Owner Bengkel

Secara keseluruhan, hasil diskusi menunjukkan bahwa digitalisasi merupakan solusi yang relevan dan efektif untuk mengatasi permasalahan operasional yang umum dihadapi UMKM. Pendampingan dan pelatihan yang diberikan dalam kegiatan ini berhasil membuka wawasan pemilik UMKM akan pentingnya transformasi digital, sekaligus memberikan keterampilan praktis dalam memanfaatkan sistem yang telah dikembangkan. Keberhasilan implementasi website ini dapat menjadi contoh bagi UMKM lain di wilayah Benowo dan sekitarnya bahwa teknologi digital dapat diadopsi secara mudah, terjangkau, dan berdampak langsung pada peningkatan kualitas layanan.

5. KESIMPULAN

Kegiatan pengabdian masyarakat pada UMKM Bengkel Murni Jaya Benowo berhasil mengimplementasikan digitalisasi layanan melalui pembuatan website booking service online yang mampu meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas pelayanan. Sistem ini menjadi solusi atas permasalahan pencatatan manual yang sebelumnya menimbulkan ketidakteraturan antrian dan miskomunikasi dengan pelanggan. Melalui sosialisasi dan pelatihan, pemilik UMKM memperoleh pemahaman dan keterampilan dalam mengelola sistem secara mandiri sehingga mendukung keberlanjutan penggunaan teknologi. Penerapan website ini tidak hanya meningkatkan profesionalisme dan kemudahan akses bagi pelanggan, tetapi juga menunjukkan bahwa digitalisasi dapat diterapkan secara efektif pada UMKM jasa otomotif. Implementasi ini diharapkan menjadi

contoh bagi UMKM lain dalam mengadopsi teknologi informasi untuk meningkatkan daya saing usaha.

PENGAKUAN/ACKNOWLEDGEMENTS

Penulis menyampaikan penghargaan dan terima kasih kepada Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, khususnya Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LPPM), atas dukungan, arahan, dan fasilitas yang diberikan selama pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat ini. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada Owner Bengkel Murni Jaya Benowo, Bapak Yakub, atas kerja sama, keterbukaan, dan partisipasi aktif dalam setiap tahap kegiatan, mulai dari observasi, pengembangan sistem, hingga implementasi di lapangan. Tanpa dukungan dari seluruh pihak, program pengabdian ini tidak akan terlaksana dengan baik dan memberikan manfaat nyata bagi UMKM mitra.

DAFTAR REFERENSI

- Aditiya Maulana, R., Ancela, M., & Vernanda, D. (2024). *INVENTOR: Jurnal Inovasi dan Tren Pendidikan Teknologi Informasi Perancangan Sistem Informasi Booking Service Bengkel Motor Pata Berbasis Aplikasi*. 2(2), 3026–3190. <https://doi.org/10.37630/inventor.v1i3.1331>
- Fikri Septiawan, M., Faula Sinan, Z., Lutfiana, R., Atha Nabil, T., Zildjian Richadt, J., Rafly Ramdhani, M., & Arif Herdian, C. (2024). *ANALISIS DAN DESAIN SISTEM INFORMASI BENGKEL DS MOTOR BERBASIS WEB* (Vol. 11, Issue 2). <http://ejournal.unsub.ac.id/index.php/Fasilkom>
- Diantara, R., Siswanto, & Yupianti, (2022). Web-Based Online Booking Service System Application Design using Software Development Life Cycle Method Perancangan Aplikasi Sistem Booking Service Online Berbasis Web dengan Menggunakan Metode Software Development Life Cycle. In *Jurnal Media Computer Science* (Vol. 1, Issue 1).
- Johana, R., Dwicahya Supriatman, R., & Maulana, H. (2025). *SISTEM INFORMASI BOOKING ANTRIAN BENGKEL MOBIL BERBASIS WEBSITE MENGGUNAKAN METODE RAD (RAPID APPLICATION DEVELOPMENT) DI SMK MUHAMMADIYAH KAWALI*. <https://ojs.unigal.ac.id/index.php/jmsig/118>

- Nashrulloh, M. R., & Sopian, A. (2025). *Design and Build a Website-Based Queue Booking Information System at Bunda Alya Clinic Using the Rational Unified Process Methodology*. <https://doi.org/10.33364/sistematik/v.1-1.2403>
- Naurah Azizah, A., Damayanti, F., Lestari, I., & Nur Sahara, R. (2024). *Mufakat*. <http://jurnal.anfa.co.id/index.php/mufakat>
- Putra, A., Anshori, N., Syafira, N., & Nurhayati, A. (2025). Digitalisasi UMKM Desa Melalui Pembuatan Website Dan Katalog Produk Sebagai Pendampingan UMKM Di Desa Blawirejo. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Indonesia*, 2. <https://doi.org/https://doi.org/10.62017/jpmi>
- Susanto, D. A., & Ramayanti, D. (2021). Perancangan sistem informasi antrian service motor sebagai pendataan bengkel berbasis Android (Studi kasus : M2 Motor Bogor). *Arcitech: Journal of Computer Science and Artificial Intelligence*, 1(2), 103. <https://doi.org/10.29240/arcitech.v1i2.4314>
- Wijaya, Y., Fauzi, M. B. F., Ramadhani, I., Febriyana, B., Jannah, H., & Tsani, R. (2025). SISTEM PELAYANAN JASA PERAWATAN DAN PERBAIKAN KENDARAAN MOBIL BERBASIS WEBSITE. *Jurnal Informatika Dan Teknik Elektro Terapan*, 13(2). <https://doi.org/10.23960/jitet.v13i2.6282>
- Yaqin, M. A., Ryfqi Alamanda R, M., Syahfudin, A. D., & Andesta, D. (2022). *SISTEM ANTRIAN PADA WAKTU TUNGGU PELAYANAN DI BENGKEL PINATIH JAYA MOTOR DENGAN METODE SIMULASI MENGGUNAKAN SOFTWARE ARENA*. 3(3).