

ABSTRAK

Bengkel Mobil Pak Naryo merupakan bengkel skala kecil yang masih mengandalkan pencatatan manual dan komunikasi lisan dalam mengelola antrian perbaikan kendaraan. Hal ini sering menimbulkan ketidakteraturan dalam alur kerja, penumpukan perbaikan, serta komunikasi kepada pelanggan. Di tengah meningkatnya ekspektasi pelanggan terhadap layanan yang cepat dan transparan, keterbatasan ini menjadi tantangan serius yang perlu diatasi. Penelitian ini merancang dan mengimplementasikan sistem manajemen antrian perbaikan berbasis web dengan pendekatan *Rapid Application Development (RAD)*, yang dikenal cepat dalam pengembangan sistem serta sesuai untuk kebutuhan pengguna yang terus berkembang. Sistem yang dibangun menyediakan fitur pendaftaran kendaraan, pengelolaan status perbaikan, serta notifikasi otomatis kepada pelanggan mengenai perkembangan layanan. Pengujian sistem dilakukan melalui metode *Black Box Testing* untuk memastikan fungsionalitas teknis, *User Acceptance Testing (UAT)* untuk menilai tingkat kepuasan pengguna, serta penilaian terhadap desain antarmuka sistem untuk memastikan aspek keterbacaan dan kemudahan penggunaan. Hasil pengujian menunjukkan seluruh fitur berjalan sesuai harapan tanpa kendala, dan mendapatkan tingkat kepuasan pengguna di atas 90%. Sistem ini tidak hanya membantu meningkatkan keteraturan operasional bengkel dan pengelolaan layanan, tetapi juga menciptakan komunikasi yang lebih terarah antara bengkel dan pelanggan. Dengan adanya sistem ini, diharapkan kualitas layanan bengkel semakin meningkat dan kepercayaan pelanggan dapat terus terjaga.

Kata kunci: sistem manajemen antrian perbaikan, *Rapid Application Development (RAD)*, bengkel mobil