

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Peningkatan persaingan dalam sektor industri jasa, baik di tingkat nasional maupun internasional, memaksa perusahaan untuk berupaya menjadi yang terdepan di antara pesaing-pesaingnya. Salah satu cara untuk mencapai hal ini adalah dengan menyediakan layanan yang efisien dan berkualitas tinggi kepada pelanggan[1]. Tidak terkecuali dengan industri otomotif yaitu bengkel mobil. Pitcar Service yang beralamatkan di Jl. Pancurawis no. 14, Purwokerto Selatan adalah sebuah bengkel mobil yang beroperasi di tengah kondisi pandemi. Dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhan pelanggan yang terus meningkat, Pitcar Service menyadari pentingnya mengembangkan layanan-layanan yang dapat memberikan kepuasan maksimal kepada pelanggan. Berdasarkan wawancara dengan *Chief Executive Officer (CEO)*, hasilnya Pitcar Service memiliki beberapa layanan yang tersedia seperti: (1) *Workshop Service* adalah layanan umum yang biasa ditawarkan oleh Pitcar Service yaitu pelanggan membawa mobil ke bengkel untuk perbaikan, pemeliharaan, atau servis berkala. Layanan ini bisa meliputi perbaikan mekanis, pergantian suku cadang, servis rutin, perawatan, atau pengecekan umum. (2) *Pick Up Service* adalah ketika bengkel mobil menawarkan pengambilan mobil pelanggan dari lokasi yang ditentukan. Ini memudahkan pelanggan yang tidak dapat membawa mobil sendiri ke bengkel karena masalah teknis atau keterbatasan waktu. (3) *Emergency Service* ditujukan untuk situasi darurat di mana pelanggan mengalami masalah mendadak dengan mobilnya, seperti mogok di jalan, ban bocor, atau kecelakaan kecil. Pitcar Service menyediakan layanan darurat untuk membantu pelanggan dalam menangani situasi tersebut. (4) *Home Service* adalah ketika bengkel mobil

mengirim teknisi atau mekanik ke rumah atau lokasi pelanggan untuk melakukan perbaikan atau pemeliharaan mobil. Ini memungkinkan pelanggan yang tidak dapat membawa mobil ke bengkel untuk tetap mendapatkan layanan yang pelanggan butuhkan. (5) Layanan Variasi melibatkan modifikasi atau peningkatan mobil sesuai dengan preferensi dan kebutuhan pelanggan. Ini termasuk pemasangan aksesoris, peningkatan performa, perubahan eksterior atau interior, atau penyesuaian khusus lainnya sesuai permintaan pelanggan. (6) Layanan B2B (*Business-to-Business*) adalah ketika bengkel mobil bekerja sama dengan perusahaan atau bisnis lain untuk menyediakan layanan perawatan atau perbaikan mobil untuk armada kendaraan yang dimiliki oleh perusahaan atau bisnis tersebut. Bengkel dapat menawarkan layanan perawatan berkala, perbaikan darurat, atau layanan lainnya yang diperlukan untuk menjaga kelancaran operasional armada tersebut.

Keterbatasan pada aset, material, dan kemampuan yang tersedia oleh bengkel seperti memiliki ruang yang terbatas, ada keterbatasan dalam jumlah mobil yang dapat ditampung atau dikerjakan pada satu waktu. Keterbatasan dalam jumlah atau jenis peralatan dan alat yang tersedia, memungkinkan mekanik sulit untuk menangani beberapa jenis pekerjaan atau perbaikan yang lebih kompleks. Tim mekanik atau teknisi yang terbatas juga dapat mempengaruhi kapasitas bengkel untuk melayani pelanggan. Keterbatasan ini dapat mengakibatkan waktu tunggu yang lebih lama atau ketidakmampuan untuk menerima pekerjaan tambahan. Selain itu, kondisi keuangan yang terbatas juga dapat menjadi kendala bagi bengkel dalam melakukan pengembangan ke seluruh layanan.

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas untuk menghadapi peningkatan jumlah pelanggan dan keterbatasan pada aset, material, dan kemampuan yang tersedia, penting bagi sebuah bengkel mobil untuk mengembangkan layanan agar dapat memberikan pengalaman pelanggan yang terbaik dan memenuhi tujuan strategis sesuai dengan visi perusahaan. Sistem pendukung keputusan pemilihan prioritas pengembangan layanan

dapat menjadi solusi yang efektif. Dengan menggunakan sistem pendukung keputusan Pitcar Service dapat menentukan prioritas pengembangan layanan diperlukan untuk memastikan bahwa sumber daya yang terbatas, seperti waktu, tenaga kerja, dan anggaran, dialokasikan dengan efisien dan efektif. Dengan mengidentifikasi dan memprioritaskan layanan yang paling penting atau memiliki dampak terbesar terhadap pertumbuhan bisnis, perusahaan dapat fokus pada pengembangan yang strategis dan memberikan nilai tambah yang signifikan.

Sistem pendukung keputusan merupakan komponen dalam sistem informasi komputer yang berfungsi untuk membantu pengambilan sebuah keputusan di dalam organisasi atau perusahaan. Dalam hal ini, sistem pendukung keputusan juga dikenal sebagai sistem komputer yang kegiatannya mengolah data dan informasi guna memfasilitasi pembuatan keputusan terkait dengan masalah semi-struktural tertentu[2]. Dalam skripsi ini, digunakan metode ELECTRE (*Elimination and Choice Translation Reality*) sebagai metode pemilihan yang akan membantu Pitcar Service untuk menentukan prioritas pengembangan layanan. ELECTRE adalah algoritma sistem pendukung keputusan yang dapat dikatakan cocok untuk digunakan dalam merancang sebuah sistem pendukung keputusan, ELECTRE menggunakan perbandingan berpasangan dari alternatif-alternatif berdasarkan setiap kriteria yang relevan[3],[4]. Metode ELECTRE memungkinkan untuk menentukan apakah suatu alternatif mendominasi alternatif lain dengan membandingkan setiap kriteria secara individual. Suatu alternatif dapat dikatakan mendominasi alternatif lain, jika memiliki nilai yang lebih dari alternatif lain. Dengan menggunakan metode perbandingan ini, diharapkan penilaian terhadap layanan bengkel mobil dapat dilakukan dengan lebih akurat. Melalui metode ELECTRE, penilaian dapat didasarkan pada perbandingan langsung antara alternatif-alternatif layanan, dengan mempertimbangkan kriteria yang telah ditetapkan. Hal ini memungkinkan untuk menghasilkan hasil perbandingan yang objektif dan membantu

bengkel mobil dalam menentukan dan memilih layanan yang menjadi prioritas berdasarkan penilaian multi-kriteria. Dengan demikian, bengkel mobil dapat memaksimalkan potensi bisnis dengan meningkatkan kepuasan pelanggan, dan memperkuat posisi mereka dalam pasar otomotif yang kompetitif.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang penulis uraikan, dapat diambil kesimpulan rumusan masalahnya adalah Pitcar Service menyadari bahwa dalam menghadapi peningkatan jumlah pelanggan, perusahaan memiliki keterbatasan dalam hal aset, material, dan kemampuan yang dapat memengaruhi kapasitas dan kualitas pelayanan dari Pitcar Service. Hal ini menjadi perhatian penting dalam mencapai tujuan strategis Pitcar Service yang fokus pada kepuasan pelanggan dan pelayanan terbaik sesuai dengan visi perusahaan. Oleh karena itu, Pitcar Service membutuhkan Sistem Pendukung Keputusan (SPK) pemilihan prioritas pengembangan layanan untuk membantu mengetahui layanan yang berpotensi untuk dilakukan pengembangan.

1.3 Pertanyaan Penelitian

- a. Bagaimana cara mengembangkan sistem pendukung keputusan pemilihan prioritas pengembangan layanan pada Pitcar Service Purwokerto?
- b. Bagaimana hasil pemeringkatan alternatif pemilihan prioritas pengembangan layanan menggunakan metode ELECTRE?

1.4 Batasan Ruang Lingkup

Mengingat luasnya pembahasan dalam penelitian ini, agar pembahasan lebih terarah maka dilakukan pembatasan ruang lingkup sebagai berikut:

- a. Sistem pendukung keputusan ini dibuat untuk mengetahui prioritas layanan yang akan dikembangkan sebagai dasar keputusan oleh *Chief Executive Officer* (CEO) Pitcar Service Purwokerto.
- b. Menggunakan ELECTRE (*Elimination and Choice Translation Realite*) sebagai metode sistem pendukung keputusan.
- c. Sistem dibangun dengan bahasa pemrograman PHP.
- d. Database yang akan digunakan adalah MySQL.
- e. Alternatif dan kriteria yang akan digunakan dalam penelitian disebutkan dalam Tabel 1.1:

Tabel 1.1 Alternatif dan Kriteria

Alternatif	Kriteria
<i>Workshop Service</i> (A1)	Jumlah Permintaan (C1)
<i>Pick Up Service</i> (A2)	Rata-rata Pendapatan Per Pengerjaan (C2)
<i>Emergency Service</i> (A3)	<i>Tools</i> (C3)
<i>Home Service</i> (A4)	Mekanik (C4)
Variasi (A5)	Waktu pengerjaan (C5)
B2B (A6)	

1.5 Tujuan Penelitian

- a. Mengembangkan sistem pendukung keputusan untuk pemilihan prioritas pengembangan layanan Pitcar Service Purwokerto.
- b. Memberikan hasil pemeringkatan alternatif pemilihan prioritas pengembangan layanan menggunakan metode ELECTRE.

1.6 Manfaat Penelitian

- a. Bagi perusahaan, yaitu bengkel mobil Pitcar Service Purwokerto, penelitian ini diharapkan dapat membantu dalam pengambilan keputusan untuk pengembangan layanan yang strategis.

- b. Diharapkan bahwa penelitian ini akan memberikan manfaat bagi Institut Teknologi Telkom Purwokerto dalam konteks pendidikan sebagai referensi untuk penelitian di masa yang akan datang, dan sebagai sumber informasi untuk dapat digunakan oleh pihak lain yang membutuhkannya.
- c. Bagi penulis, penelitian ini bermanfaat memberikan pengetahuan baru dan pengalaman tambahan, serta kesempatan menerapkan ilmu pengetahuan yang diperoleh selama proses perkuliahan di Institut Teknologi Telkom Purwokerto. Selain itu, penelitian ini juga berfungsi sebagai tugas akhir yang harus diselesaikan untuk memenuhi persyaratan gelar sarjana.