

ABSTRAK

**SISTEM PENDUKUNG KEPUTUSAN PEMILIHAN
PRIORITAS PENGEMBANGAN LAYANAN MENGGUNAKAN
METODE ELECTRE (*Elimination and Choice Translation
Realite*)
(STUDI KASUS: PITCAR SERVICE)**

Oleh
Nur Aela Dewi
20103064

Peningkatan persaingan dalam industri otomotif mendorong perusahaan seperti Pitcar Service, sebuah bengkel mobil di Purwokerto Selatan, untuk mengembangkan layanan yang efisien dan berkualitas. Namun, bengkel ini menghadapi keterbatasan aset, material, dan kemampuan. Oleh karena itu, Pitcar Service membutuhkan Sistem Pendukung Keputusan (SPK) yang akan membantu dalam menentukan prioritas pengembangan layanan. SPK membantu mengidentifikasi dan memprioritaskan layanan yang paling penting atau memiliki dampak terbesar terhadap pertumbuhan bisnis. Fokus pada pengembangan strategis yang memberikan nilai tambah signifikan, perusahaan dapat mencapai tujuan strategisnya sesuai dengan visi perusahaan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah ELECTRE (*Elimination and Choice Translation Reality*), merupakan algoritma yang cocok untuk merancang sistem pendukung keputusan. Metode ini memungkinkan perbandingan berpasangan antara alternatif berdasarkan kriteria yang relevan. Penilaian dilakukan dengan membandingkan setiap kriteria secara individual untuk menentukan apakah suatu alternatif mendominasi alternatif lain. Metode penilaian terhadap layanan bengkel dapat dilakukan secara objektif. Alternatif layanan yang dipertimbangkan antara lain *Workshop Service*, *Pick Up Service*, *Emergency Service*, *Home Service*, Variasi, dan Layanan B2B. Sedangkan kriteria yang digunakan untuk penilaian meliputi jumlah permintaan, rata-rata pendapatan per pengerjaan, penggunaan *tools*, jumlah mekanik, dan waktu pengerjaan. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa Layanan B2B menjadi prioritas utama untuk pengembangan layanan. Berdasarkan evaluasi melalui uji *Black Box Testing* pada sistem yang dikembangkan, dapat disimpulkan bahwa kinerja sistem cukup berhasil.

Kata Kunci: Sistem Pendukung Keputusan, Metode ELECTRE, Industri Otomotif