

## ABSTRAK

Perusahaan bengkel mobil resmi mempunyai mempunyai seorang pegawai yang berhubungan dengan pelanggan mulai dari penerimaan mobil sampai penyerahan mobil, pegawai ini biasa disebut dengan *Service Advisor*. Salah satu tugas *Service Advisor* adalah memberikan diagnosa pekerjaan terhadap mobil yang akan diservis berdasarkan keluhan dari pelanggan. Sehingga ini akan menjadi masalah jika *Service Advisor* salah dalam mendiagnosa, dan akan lebih buruk lagi jika *Service Advisor* berhalangan hadir.

Untuk mengatasi masalah tersebut adalah dengan membuat aplikasi yang dapat menentukan pekerjaan yang harus diberikan, informasi suku cadang yang perlu diganti serta pemberian estimasi waktu dan biaya layaknya seorang *Service Advisor*. Aplikasi ini juga dimaksudkan supaya bisa menjadi standar dalam mendiagnosa, sehingga dapat mendukung keputusan *Service Advisor* dalam membuat diagnosa. Dalam menentukan pekerjaan yang harus diberikan, aplikasi ini akan menggunakan sistem pakar dengan metode pencarian *forward chaining*.

Dari hasil uji coba yang telah dilakukan, aplikasi ini dapat menentukan pekerjaan yang akan diberikan pada mobil berdasarkan keluhan-keluhan pelanggan dengan menggunakan sistem pakar. Aplikasi ini juga mampu memberikan estimasi suku cadang yang dibutuhkan, serta estimasi biaya & waktu. Selain itu aplikasi ini mampu mengolah data estimasi tersebut ke dalam sistem transaksi bengkel untuk pembuatan laporan-laporan yang dibutuhkan.

**Kata kunci:** *Service Advisor, Bengkel Mobil, Sistem Pakar, Forward Chaining*