

ABSTRAK

Yohana Adela Imelga. 2023. Penerapan Algoritma Naïve Bayes Classifier dalam Klasifikasi Keluhan Pelanggan pada Layanan Helpdesk (Studi Kasus: CV Anugrah Giant Abadi). Pembimbing: Nira Radita, M.Pd. , Co Pembimbing: Arif Tirtana, M.Kom.

Kata Kunci: Website, Naive Bayes, Helpdesk, Scrum, Agile

CV Anugrah Giant Abadi merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa IT & Asuransi. Permasalahan saat ini semua *user* masih menerapkan penyampaian pertanyaan dan pengaduan secara manual melalui WhatsApp pribadi, email dan telepon. Sehingga dalam pelaksanaannya banyak pertanyaan yang muncul atau sering ditanyakan. Dari permasalahan tersebut, penulis menyarankan untuk dapat menggunakan desain web *helpdesk* dengan menggunakan metode *Naïve Bayes* dan kerangka kerja *Scrum*. Metode ini dipilih untuk menentukan teknisi yang nantinya akan mengerjakan permasalahan yang diajukan *user* pada web *helpdesk*. Hasil dari penelitian yaitu sistem helpdesk pada website ini dapat mempersingkat waktu CV. AGA pada saat pekerjaan *overload*, teknisi sudah dipilhkan menurut perhitungan *Naïve Bayes*. Dan pada penelitian ini, website helpdesk dapat yang dapat dijangkau oleh banyak pengguna serta pertanyaan dan keluhan juga dapat tercatat dengan baik. Dari penerapan program hingga mendapatkan hasil, akan memudahkan pengguna untuk mengajukan pertanyaan dan keluhan.

ABSTRACT

Yohana Adela Imelga P. 2023. APPLICATION OF THE NAÏVE BAYES CLASSIFIER ALGORITHM IN CLASSIFICATION OF CUSTOMER COMPLAINTS IN HELPDESK SERVICES (CASE STUDY: CV ANUGRAH GIANT ABADI). Mentor: Nira Radita, M.Pd. Co Mentor: Arif Tirtana, M.Kom.
Keywords: Website, Naive Bayes, Helpdesk, Scrum, Agile

CV Anugrah Giant Abadi is a company engaged in IT & insurance services. The current problem is that all users are still implementing manual submission of questions and complaints via personal WhatsApp, email and telephone. So that in practice many questions that arise or are often asked. From these problems, the authors suggest using a helpdesk web design using the Naïve Bayes method and the Scrum framework. This method was chosen to determine technicians who will work on problems submitted by users on the web helpdesk. The results of the study are that the helpdesk system on this website can shorten CV time. When AGA is overloaded, technicians have been selected according to Naïve Bayes calculations. And in this study, the helpdesk website can be accessed by many users and questions and complaints can also be recorded properly. From implementing the program to getting results, it will be easier for users to submit questions and complaints.