

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dari hasil implemmentasi dan pembahasan mengenai Penerapan Algoritma Naive Bayes Classifier dalam Klasifikasi Keluhan Pelanggan pada Layanan Helpdesk (Studi Kasus: CV Anugrah Giant Abadi) dan menggunakan metode Agile Requirement Engineering, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Sistem ini berjalan dengan baik pada setiap fiturnya, dari Admin, User maupun Teknisi.
2. Sistem ini dapat mengolah data diagnosa masalah kerusakan pada komputer sehingga menghasilkan klasifikasi data menggunakan metode *Naive Bayes* yang dimana klasifikasi menghasilkan data teknisi yang dapat mengerjakan ticket tersebut.
3. *Metode Agile Requirement Engineering* dapat digunakan dalam mengembangkan Penerapan Algoritma *Naive Bayes Classifier* dalam Klasifikasi Keluhan Pelanggan pada Layanan *Helpdesk* (Studi Kasus: CV Anugrah Giant Abadi) dengan jumlah *sprint* sebanyak 2 dan memiliki *product backlog* sebanyak 16 *item*.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian, maka peneliti memberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Sistem Web yang sudah dibuat pada fitur *News* masih diisi manual oleh admin. Seharusnya bisa otomatis terintegrasi jika banyak pertanyaan yang muncul,

data tersebut bisa otomatis masuk ke menu fitur *News* sehingga *User* dapat selalu ter-update.

2. Jika ada riset lebih lanjut, sebaiknya dapat digunakan melalui mobile agar pengguna dapat cek status ticket berkala.