

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 KESIMPULAN**

Berdasarkan perancangan sistem dan pengujian menggunakan aplikasi weka yang telah dilakukan oleh penulis, maka dapat di tarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Aplikasi *Helpdesk Ticketing System* dapat membantu setiap unit usaha/bagian untuk menyampaikan kendala/masalah dalam proses transaksi menggunakan *system* SAP.
2. Aplikasi ini mempermudah *key user* dalam penanganan pengaduan dari setiap unit usaha dan bagian pada PT Perkebunan Nusantara VI dengan lebih terurut.
3. Analisa permasalahan yang sering terjadi pada unit usaha dan bagian di PT Perkebunan Nusantara VI lebih mudah diketahui dengan data yang sudah tersistem.
4. Penelitian ini menghasilkan *prototype* yang dapat diimplementasikan sesuai kebutuhan yang ada, terutama pada PT Perkebunan Nusantara VI yang mana aplikasi ini dapat memberikan berbagai kemudahan dari penyampaian laporan, respon laporan dan menganalisa laporan, serta sebagai jejak digital yang baik.
5. Simulasi pengujian sistem dengan menggunakan aplikasi weka dengan teknik *simple k-means (clustering)* menunjukkan nilai pada setiap *cluster*.

Hasil ini bermakna bahwa modul yang memiliki berpotensi masalah terbesar bisa di lihat pada nilai SSE tertinggi pada setiap *cluster*.

6. Dari hasil simulasi pengujian ini juga menyimpulkan bahwa aplikasi *helpdesk ticketing system* telah berjalan dengan baik dan mampu memprediksi potensi masalah yang terjadi pada setiap modul yang ada pada aplikasi SAP.
7. Kemampuan sistem untuk memprediksi masalah yang akan terjadi menggunakan teknik data mining akan mempermudah *key user* dalam menangani permasalahan baik pada unit usaha ataupun bagian pada PT Perkebunan Nusantara VI.

## 5.2 SARAN

Dari penelitian yang telah dilakukan oleh penulis maka didapatkan saran sebagai berikut :

1. *Prototype* sistem ini masih perlu dikembangkan secara baik dan benar agar dapat digunakan pada PT Perkebunan Nusantara VI sehingga dapat membantu dalam penyampaian laporan, dan pendataan laporan dengan baik.
2. Harapan untuk penelitian selanjutnya adalah agar mengembangkan aplikasi ini dengan fitur dan fungsi yang lebih baik lagi agar dapat menimbulkan manfaat yang lebih baik lagi.