

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan dan evaluasi dari bab - bab sebelumnya, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Data pelanggan BGES segmentasi DGS pada teritori SBU 1 terdapat 132 pelanggan dimana dibagi 3 *cluster* lagi dengan menggunakan metode *K-Means Clustering*. Penentuan prioritas antar *cluster* ditentukan dengan pembobotan kriteria yang besar yaitu kriteria TOP Prioritas. Pada *cluster* 3 sebanyak 38 pelanggan terdiri dari TOP 20 dan TOP 100, *cluster* 2 sebanyak 85 pelanggan terdiri dari TOP 200, dan *cluster* 1 sebanyak 9 pelanggan yang terdiri dari TOP 1000. Faktor utama dalam penentuan prioritas sistem *work order* divisi CCAN terdapat pada kriteria TOP Prioritas dengan besar pembobotannya 0.65. Pembobotan lainnya seperti bandwidth layanan dengan besar pembobotan 0.10, paket layanan dengan besar pembobotan 0.14, dan *service level guarantee (SLG)* dengan besar pembobotan 0.12.
2. Berdasarkan hasil dari pembobotan kriteria dan sub kriteria menghasilkan ranking setiap pelanggan pada masing – masing *cluster* sehingga dalam sistem *work order* dapat mengetahui prioritasnya. Dikarenakan dalam SOP pendistribusian yang sebelumnya tidak mementingkan skala prioritasnya dengan adanya hasil penelitian diatas maka SOP untuk pendistribusian *work order* menghasilkan saran dalam pendistribusian SOP seperti melihat skala prioritasnya *cluster* dan pelanggan terlebih dahulu sebelum mendistribusikan kepada teknisi, kemudian apabila keadaan lapangan full order dan terdapat *work order* dengan prioritas tinggi maka akan diantrikan pertama setelah pengerjaan terakhir yang dilakukan teknisi yang ada dilapangan dengan melakukan beberapa perubahan dalam pendistribusian *work order* maka efisiensi dalam distribusi *work order* dan juga target MTTR yang telah ditentukan dapat tercapai.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka dapat diberikan saran – saran yang nantinya dapat memperbaiki dan menyempurnakan dalam penelitian ini, saran – saran yang dimaksud sebagai berikut :

1. Penelitian ini masih beberapa *cluster* dalam pengelompokannya, diharap nanti bisa jadi lebih banyak lagi dalam pengelompokannya dengan menggunakan metode *K-Means Clustering* berbasis Matlab sehingga jika mendapati data dalam jumlah besar bisa lebih mudah lagi.
2. Pada penelitian ini menggunakan aplikasi *Expert Choice* pada metode *Analitycal Hiearchy Process* (AHP). Diharap pada penelitian kedepan bisa menggunakan aplikasi lainnya untuk bisa membuat variasi penelitian selanjutnya.
3. Pengetahuan sistem pendukung keputusan tentang penentuan prioritas sistem work order kiranya semakin diperkaya dengan penambahan kompleksitas kriteria yang diberikan, agar dapat menentukan nilai prioritas *work order* dengan tepat dan akurat.

DAFTAR PUSTAKA

- Fatta, H. A. (2007). *Analisis dan Perancangan Sistem Informasi*. Yogyakarta: ANDI.
- Han, J., Kamber, M., & Pei, J. (2012). *Data Mining Concept and Techniques*. Amsterdam: Morgan Kaufmann-Elsevier.
- Jain, A. (2009). *Data Clustering: 50 Years Beyond K-Means*. Pattern Recognition Letters.
- Kadrasah, S. (2000). *Sistem Pendukung Keputusan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Keen, & Scott-Morton. (1978, May 6). *Decision Support Systems: An Organizational Perspective*. Wesley: Addison.
- Kotler, P. (2000). *Manajemen Pemasaran Perspektif Asia*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Saaty, T. L. (1993). *Pengambilan Keputusan Bagi Para Pemimpin*. Jakarta: PT. Pustaka Binaman Pressindo.
- Sprague, R. H., & Watson, H. J. (1993). *Decision Support Systems: Putting Theory Into Practice*. Englewood Cliffs: Prentice Hall.
- Sugiyono. (2006). *Memahami Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kombinasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sutabri, T. (2004:84). *Sistem Informasi Akuntansi*. Yogyakarta: Andi.
- Syamsi, I. (2000). *Pengambilan Keputusan dan Sistem Informasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Turban, E., & Aronson, J. E. (2001). *Decision Support Systems and Intelligent Systems. 6th edition*. Prentice Hall: Upper Saddle River, NJ.

