

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, kesimpulan yang dapat ditarik sebagai berikut :

1. penerapan algoritma *Simple Additive Weighting* (SAW) dapat memberikan rekomendasi penerima *reward agent call center*;
2. penerapan algoritma *Simple Additive Weighting* (SAW) dalam penentuan rekomendasi penerima *reward agent call center* lebih efektif dari proses yang dilakukan sebelumnya;
3. Hasil pengembangan *prototype* untuk penentuan penerima *reward agent call center* menggunakan PHP native.
4. Hasil uji produk dengan menggunakan *spearman rank* sebesar 0,792 termasuk dalam kategori "Kuat",serta hasil kuesioner kepada pengguna sebesar 95% dan termasuk dalam kategori "Sangat Layak".

B. Saran

Untuk meningkatkan kualitas dari penelitian ini, saran yang dapat diajukan untuk pengembang selanjutnya yaitu :

1. Penilaian kinerja *agent call center* harus dilakukan secara berkala, evaluasi perlu dilakukan untuk mengikuti perkembangan zaman. Evaluasi yang dilakukan contohnya dalam bentuk wawancara, analisis data *call center*, observasi kinerja *agent call center*. Maka penentuan *reward agent call center* tidak hanya berlandaskan pada paper, namun ditambahkan dengan hasil evaluasi yang dilakukan agar rekomendasi penerima *reward* dapat dihasilkan lebih tepat.
2. Untuk perbandingan yang lebih baik, penelitian selanjutnya dapat mempertimbangkan metode selain SAW atau dapat dikombinasi dengan metode AHP agar penilaian kinerja lebih konsisten terhadap penilaian *agent call center*.