BAB 4
IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN

4.1. Implementasi Sistem

Setelah sistem dianalisis dan didesain secara terperinci maka selanjutnya akan dilakukan tahap implementasi. Implementasi sistem merupakan tahap penerapan hasil analisis dan perancangan sistem. Implementasi bertujuan untuk mengkonfirmasi modul-modul perancangan sehingga pengguna sistem dapat memberikan masukan-masukan terhadap pengembangan sistem.

4.1.1. Implementasi Perangkat Lunak

Implementasi perangkat lunak menjelaskan perangkat lunak yang digunakan untuk implementasi sistem Informasi *Customer Relationhsip Management* Pada Donini Sentra Binatu Bandung. Perangkat lunak yang digunakan untuk implementasi sistem dapat dilihat pada Tabel 4.1.

Tabel 4. 1 Implementasi Perangkat Lunak

No	Perangkat Keras	Spesifikasi
1	Sistem Operasi	Windows 7
2	RAM	2048Mb
3	VGA	358Mb
4	Web Server	150Mb
5	Database Server	MySQL
6	Code Editor	Sublime Text 3

4.1.2. Implementasi Perangkat Keras

Implementasi perangkat keras menjelaskan perangkat keras yang digunakan untuk implementasi sistem Informasi *Customer Relationhsip Management* Pada Donini Sentra Binatu Bandung. Perangkat keras yang digunakan untuk implementasi sistem dapat dilihat pada Tabel 4.2.

Tabel 4. 2 Implementasi Perangkat Keras

No.	Perangkat Keras	Spesifikasi
1.	Processor	1.80 GHz
2.	Memori	2 GB
3.	*Harddisk*	40 GB
4.	VGA	256 MB
5.	Monitor	14”
6.	Mouse	*Optical Mouse*
7.	Keyboard	*Standard*

4.1.3. Implementasi Basis Data

Pembuatan basis data dilakukan dengan menggunakan DBMS MySQL. Implementasi basis data dalam bahasa SQL adalah sebagai berikut:

1. Tabel User

Tabel user digunakan untuk menyimpan data pengguna yang dapat mengelola sistem. Struktur tabel user dapat dilihat pada Tabel 4.3.

Tabel 4. 3 Data User

Nama Tabel	SQL
User	CREATE TABLE IF NOT EXISTS `user` (`id_user` int(11) NOT NULL AUTO_INCREMENT, `username` varchar(20) NOT NULL, `password` varchar(45) NOT NULL, `nama_user` varchar(30) NOT NULL, `email` varchar(50) NOT NULL, `status` varchar(15) NOT NULL, PRIMARY KEY (`id_user`)) ENGINE=InnoDB DEFAULT CHARSET=latin1 AUTO_INCREMENT=13 ;

2. Tabel Pelanggan

Tabel user digunakan untuk menyimpan data pelanggan yang terdaftar pada sistem. Struktur tabel pelanggan dapat dilihat pada Tabel 4.4.

Tabel 4. 4 Data Pelanggan

Nama Tabel	SQL
Pelanggan	CREATE TABLE IF NOT EXISTS `pelanggan` (`id_pelanggan` varchar(15) NOT NULL, `nama_pelanggan` varchar(30) NOT NULL,

Nama Tabel	SQL
	`telp` varchar(12) NOT NULL, `alamat` text NOT NULL, `tanggal_bergabung` date NOT NULL, PRIMARY KEY (`id_pelanggan`)) ENGINE=InnoDB DEFAULT CHARSET=latin1;

3. Tabel SMS

Tabel SMS digunakan untuk menyimpan data SMS yang dikirim ke pelanggan. Struktur tabel SMS dapat dilihat pada Tabel 4.5.

Tabel 4. 5 Data SMS

Nama Tabel	SQL
SMS	CREATE TABLE IF NOT EXISTS `sms` (`id_sms` int(5) NOT NULL AUTO_INCREMENT, `id_pelanggan` varchar(15) NOT NULL, `jenis_pelanggan` varchar(30) NOT NULL, `isi_pesan` text NOT NULL, `status_pesan` char(1) NOT NULL COMMENT '0:belum terkirim,1:sudah terkirim', `tgl_pesan` date NOT NULL, PRIMARY KEY (`id_sms`), CONSTRAINT `sms_ibfk_1` FOREIGN KEY (`id_pelanggan`) REFERENCES `pelanggan` (`id_pelanggan`) ON DELETE CASCADE ON UPDATE CASCADE) ENGINE=InnoDB DEFAULT CHARSET=latin1 AUTO_INCREMENT=5 ;

4. Tabel Daftar Jasa

Tabel daftar jasa digunakan untuk menyimpan data daftar jasa yang ditawarkan ke pelanggan. Struktur tabel daftar jasa dapat dilihat pada Tabel 4.6.

Tabel 4. 6 Data Daftar Jasa

Nama Tabel	SQL
Daftar Jasa	CREATE TABLE IF NOT EXISTS `daftar_jasa` (`id_jasa` int(11) NOT NULL AUTO_INCREMENT, `nama_item` varchar(30) NOT NULL, `harga` int(6) NOT NULL, `kategori` varchar(10) NOT NULL, PRIMARY KEY (`id_jasa`)) ENGINE=InnoDB DEFAULT CHARSET=latin1 AUTO_INCREMENT=74 ;

5. Tabel Transaksi

Tabel transaksi digunakan untuk menyimpan data transaksi pelanggan. Struktur tabel transaksi dapat dilihat pada Tabel 4.7.

Tabel 4. 7 Data Transaksi

Nama Tabel	SQL
Transaksi	CREATE TABLE IF NOT EXISTS `transaksi` (`kode_transaksi` varchar(15) NOT NULL, `tgl_inorder` date NOT NULL, `tgl_outorder` date NOT NULL, `diskon` int(11) DEFAULT NULL, `total_bayar` float DEFAULT NULL, `bayar` float DEFAULT NULL, `sisa_bayar` float DEFAULT NULL, `status` varchar(10) DEFAULT NULL, `outlet` varchar(30) DEFAULT NULL, `ekspres` char(1) DEFAULT NULL, `keterangan` text, `id_user` int(5) NOT NULL, PRIMARY KEY (`kode_transaksi`), CONSTRAINT `user_ibfk_1` FOREIGN KEY (`id_user`) REFERENCES `user` (`id_user`) ON DELETE CASCADE ON UPDATE CASCADE) ENGINE=InnoDB DEFAULT CHARSET=latin1;

6. Tabel Detail Transaksi

Tabel detail transaksi digunakan untuk menyimpan data detail transaksi pelanggan. Struktur tabel transaksi dapat dilihat pada Tabel 4.8.

Tabel 4. 8 Data Detail Transaksi

Nama Tabel	SQL
Detail Transaksi	CREATE TABLE IF NOT EXISTS `detail_transaksi` (`id_detail` int(5) NOT NULL AUTO_INCREMENT, `kode_transaksi` varchar(15) NOT NULL, `id_pelanggan` varchar(15) NOT NULL, `id_jasa` int(11) NOT NULL, `qty` int(5) NOT NULL, `volume` tinyint(3) NOT NULL, `jenis_layanan` varchar(30) NOT NULL, `subtotal` float NOT NULL, PRIMARY KEY (`id_detail`), CONSTRAINT `detail_transaksi_ibfk_1` FOREIGN KEY (`id_pelanggan`) REFERENCES `pelanggan` (`id_pelanggan`) ON DELETE CASCADE ON UPDATE

Nama Tabel	SQL
	CASCADE, CONSTRAINT `detail_transaksi_ibfk_2` FOREIGN KEY (`id_jasa`) REFERENCES `daftar_jasa` (`id_jasa`) ON DELETE CASCADE ON UPDATE CASCADE, CONSTRAINT `detail_transaksi_ibfk_3` FOREIGN KEY (`kode_transaksi`) REFERENCES `transaksi` (`kode_transaksi`) ON DELETE CASCADE ON UPDATE CASCADE) ENGINE=InnoDB DEFAULT CHARSET=latin1 AUTO_INCREMENT=61 ;

7. Tabel Promosi Kategori

Tabel promosi kategori digunakan untuk menyimpan data promosi. Struktur tabel promosi kategori dapa dilihat pada Tabel 4.9.

Tabel 4. 9 Data Promosi Kategori

Nama Tabel	SQL
Detail Transaksi	CREATE TABLE IF NOT EXISTS `detail_transaksi` (`id_detail` int(5) NOT NULL AUTO_INCREMENT, `kode_transaksi` varchar(15) NOT NULL, `id_pelanggan` varchar(15) NOT NULL, `id_jasa` int(11) NOT NULL, `qty` int(5) NOT NULL, `volume` tinyint(3) NOT NULL, `jenis_layanan` varchar(30) NOT NULL, `subtotal` float NOT NULL, PRIMARY KEY (`id_detail`), CONSTRAINT `detail_transaksi_ibfk_1` FOREIGN KEY (`id_pelanggan`) REFERENCES `pelanggan` (`id_pelanggan`) ON DELETE CASCADE ON UPDATE CASCADE, CONSTRAINT `detail_transaksi_ibfk_2` FOREIGN KEY (`id_jasa`) REFERENCES `daftar_jasa` (`id_jasa`) ON DELETE CASCADE ON UPDATE CASCADE, CONSTRAINT `detail_transaksi_ibfk_3` FOREIGN KEY (`kode_transaksi`) REFERENCES `transaksi` (`kode_transaksi`) ON DELETE CASCADE ON UPDATE CASCADE) ENGINE=InnoDB DEFAULT CHARSET=latin1 AUTO_INCREMENT=61 ;

8. Tabel Hadiah Menarik

Tabel hadiah menarik digunakan untuk menyimpan data hadiah menarik. Struktur tabel hadiah menarik dapat dilihat pada Tabel 4.10.

Tabel 4. 10 Data Hadiah Menarik

Nama Tabel	SQL
Hadiah Menarik	CREATE TABLE IF NOT EXISTS `hadiah_menarik` (`id_kelompok` int(11) NOT NULL AUTO_INCREMENT, `kelompok` varchar(100) NOT NULL, `batas_bawah` int(5) NOT NULL, `batas_atas` int(5) NOT NULL, `pelayanan` text NOT NULL, `id_user` int(11) DEFAULT NULL, PRIMARY KEY (`id_kelompok`), CONSTRAINT `hadiah_menarik_ibfk_1` FOREIGN KEY (`id_user`) REFERENCES `user` (`id_user`) ON DELETE CASCADE ON UPDATE CASCADE) ENGINE=InnoDB DEFAULT CHARSET=latin1 AUTO_INCREMENT=4 ;

9. Tabel Keluhan

Tabel keluhan digunakan untuk menyimpan data keluhan. Struktur tabel keluhan dapat dilihat pada Tabel 4.11.

Tabel 4. 11 Data Keluhan

Nama Tabel	SQL
Keluhan	CREATE TABLE IF NOT EXISTS `keluhan` (`id_keluhan` int(5) NOT NULL AUTO_INCREMENT, `kode_transaksi` varchar(15) NOT NULL, `id_pelanggan` varchar(15) NOT NULL, `id_user` int(5) NOT NULL, `subyek` varchar(100) NOT NULL, `keluhan` text NOT NULL, `baca` char(1) NOT NULL, `status` varchar(15) NOT NULL, `tgl_keluhan` date NOT NULL, PRIMARY KEY (`id_keluhan`), CONSTRAINT `keluhan_ibfk_1` FOREIGN KEY (`id_pelanggan`) REFERENCES `pelanggan` (`id_pelanggan`) ON DELETE CASCADE ON UPDATE CASCADE) ENGINE=InnoDB DEFAULT CHARSET=latin1 AUTO_INCREMENT=24 ;

10. Tabel Kritik & Saran

Tabel kritik digunakan untuk menyimpan data kritik pelanggan . Struktur tabel keluhan dapat dilihat pada Tabel 4.12.

Tabel 4. 12 Data Kritik & Saran

Nama Tabel	SQL
Kritik	CREATE TABLE IF NOT EXISTS `kritik` (`id_kritik` int(11) NOT NULL AUTO_INCREMENT, `induk_kritik` int(5) NOT NULL, `id_pelanggan` varchar(15) NOT NULL, `id_user` int(5) NOT NULL, `subyek` varchar(100) NOT NULL, `kritik` text NOT NULL, `baca` char(1) NOT NULL, `tgl_kritik` date NOT NULL, PRIMARY KEY (`id_kritik`), CONSTRAINT `kritik_ibfk_1` FOREIGN KEY (`id_pelanggan`) REFERENCES `pelanggan` (`id_pelanggan`) ON DELETE CASCADE ON UPDATE CASCADE) ENGINE=InnoDB DEFAULT CHARSET=latin1 AUTO_INCREMENT=11 ;

4.1.4. Implementasi Antarmuka

Implementasi antarmuka dilakukan dengan setiap halaman program yang dibangun dan pengkodeannya dalam bentuk *file program*. Berikut ini adalah implementasi antarmuka yang dibangun dan dibedakan antara antarmuka untuk Pelanggan, Admin, Counter dan Manager.

1. Antarmuka Calon Pelanggan

Implementasi antarmuka sistem yang ditujukan untuk pelanggan dapat dilihat pada tabel 4.13.

Tabel 4. 13 Antarmuka Calon Pelanggan

No.	Menu	Deskripsi	Nama File
1	Beranda	Digunakan sebagai halaman utama pengunjung	home.php
2	Profil	Halaman untuk menampilkan profil perusahaan	Profil.php
3	*Price List*	Halaman untuk menampilkan produk	pricelist.php
4	Promo	Halaman untuk menampilkan promosi	promo.php

2. Antarmuka Pelanggan

Implementasi antarmuka sistem yang ditujukan untuk pelanggan dapat dilihat pada tabel 4.14.

Tabel 4. 14 Antarmuka Pelanggan

No.	Menu	Deskripsi	Nama File
1	Beranda	Digunakan sebagai halaman utama pengunjung	home.php
2	Profil	Halaman untuk menampilkan profil perusahaan	Profil.php
3	*Price List*	Halaman untuk menampilkan produk	pricelist.php
4	Promo	Halaman untuk menampilkan promosi	promo.php
5	Layanan	Halaman untuk menampilkan kelompok pelanggan	layanan.php
6	Kritik/saran	Digunakan untuk menginputkan kritik dan saran	kritik.php
7	Keluhan	Digunakan untuk menginputkan keluhan	keluhan.php

3. Antarmuka Admin

Implementasi antarmuka sistem yang ditujukan untuk Admin dapat dilihat pada tabel 4.15.

Tabel 4. 15 Antarmuka Admin

No.	Menu	Deskripsi	Nama File
1.	Login	Halaman yang digunakan oleh pengguna untuk masuk ke dalam sistem.	Login.php
2.	Lupa Password	Halaman yang digunakan oleh pengguna untuk memperoleh password baru jika lupa password	Lupa-Password.php
3.	Pengaturan akun	Halaman yang digunakan oleh pengguna untuk mengubah data akun	Pengaturan-akun.php
4.	Halaman utama	Merupakan halaman utama	Halaman-utama.php
5.	Manajemen user	Halaman untuk mengolah data pengguna	Data-user.php
6.	Daftar Jasa	Halaman untuk mengolah daftar jasa	Daftar-jasa.php
7.	Data kategori	Halaman untuk mengolah promosi kategori	data-kategori.php
8.	Data hadiah menarik	Halaman untuk hadiah menarik	data-hadiahmenarik.php

4. Antarmuka Counter

Implementasi antarmuka sistem yang ditujukan untuk Counter dapat dilihat pada tabel 4.16.

Tabel 4. 16 Antarmuka Counter

No.	Menu	Deskripsi	Nama File
1.	Login	Halaman yang digunakan oleh pengguna untuk masuk ke dalam sistem.	Login.php
2.	Lupa Password	Halaman yang digunakan oleh pengguna untuk memperoleh password baru jika lupa password	Lupa-Password.php
3.	Pengaturan akun	Halaman yang digunakan oleh pengguna untuk mengubah data akun	Pengaturan-akun.php
4.	Halaman utama	Merupakan halaman utama	Halaman-utama.php
5.	Manajemen user	Halaman untuk mengolah data pengguna	Data-user.php
6.	Pelanggan	Halaman untuk mngolah data pelanggan	Pelanggan.php
7.	Daftar Jasa	Halaman untuk mengolah daftar jasa	Daftar-jasa.php
8.	Transaksi	Halaman untuk mengolah transaksi	Data-transaksi.php
9.	Kelompok pelanggan	Halaman untuk mengolah kelompok pelanggan	Pengelompokkan.php
10.	Data kategori	Halaman untuk mengolah promosi kategori	Data-kategori.php
11.	Data hadiah menarik	Halaman untuk hadiah menarik	Data-hadiahmenarik.php
12.	Keluhan	Halaman untuk mengolah keluhan	Data-keluhan.php
13.	Kritik & Saran	Halaman untuk mengolah kritik & saran	Data-kritik.php

5. Antarmuka Manager

Implementasi antarmuka sistem yang ditujukan untuk Counter dapat dilihat pada tabel 4.17.

Tabel 4. 17 Antarmuka Manager

No.	Menu	Deskripsi	Nama File
1.	Login	Halaman yang digunakan oleh pengguna untuk masuk ke dalam sistem.	Login.php
2.	Lupa Password	Halaman yang digunakan oleh pengguna untuk memperoleh password baru jika lupa password	Lupa-Password.php
3.	Pengaturan akun	Halaman yang digunakan oleh pengguna	Pengaturan-akun.php

No.	Menu	Deskripsi	Nama File
		untuk mengubah data akun	
4.	Halaman utama	Merupakan halaman utama	Halaman-utama.php
5.	Manajemen user	Halaman untuk mengolah data pengguna	Data-user.php
6.	Pelanggan	Halaman untuk mngolah data pelanggan	Pelanggan.php
7.	Daftar Jasa	Halaman untuk mengolah daftar jasa	Daftar-jasa.php
8.	Transaksi	Halaman untuk mengolah transaksi	Data-transaksi.php
9.	Kelompok pelanggan	Halaman untuk mengolah kelompok pelanggan	Pengelompokkan.php
10.	Data kategori	Halaman untuk mengolah promosi kategori	Data-kategori.php
11.	Data hadiah menarik	Halaman untuk hadiah menarik	Data-hadiahmenarik.php
12.	Keluhan	Halaman untuk mengolah keluhan	Data-keluhan.php
13.	Kritik & Saran	Halaman untuk mengolah kritik & saran	Data-kritik.php

4.2. Pengujian Sistem

Pengujian sistem merupakan hal terpenting yang bertujuan untuk menemukan kesalahan-kesalahan atau kekurangan-kekurangan pada sistem CRM yang diuji. Pengujian bermaksud untuk mengetahui sistem CRM yang dibuat telah memenuhi kinerja sesuai dengan tujuan perancangan.

Pengujian yang dipergunakan untuk menguji sistem yang baru adalah metode pengujian *black box*. Pengujian *black box* terfokus pada pengujian persyaratan fungsional sistem informasi.

Rencana pengujian yang akan dilakukan adalah dengan cara menguji sistem yang dibangun secara *Black Box* dan Beta. Pengujian pembangunan sistem Informasi Customer Relationship Management pada Donini Sentra Binatu Bandung menggunakan data uji berdasarkan beberapa data yang telah diberikan.

4.2.1. Skenario Pengujian *Black Box*

Pengujian *black box* difokuskan pada persyaratan fungsional perangkat lunak yang dibangun. Rencana pengujian selengkapnya dapat dilihat pada Tabel 4.18.

Tabel 4. 18 Skenario Pengujian Blackbox

Bahan Uji	Butir Uji	Jenis Pengujian
Login	*Login* pengguna	*Black Box*
Lupa Password	Lupa kata sandi pengguna	*Black Box*
Pengaturan Akun	Pengaturan Akun Pengguna	*BlackBox*
Pengolahan Data Pengguna	Menambah data pengguna	*Black Box*
	Mengedit data pengguna	
	Mencari data pengguna	
	Menghapus data pengguna	
Pengolahan Data Pelanggan	Mengedit data pelanggan	*Black Box*
	Mencari data pelanggan	
	Menghapus data pelanggan	
	Mencetak data pelanggan	
Pengolahan Data Daftar Jasa	Menambah data daftar jasa	*Black Box*
	Mengedit data daftar jasa	
	Mencari data daftar jasa	
	Menghapus daftar jasa	
	Mencetak daftar jasa	
Pengolahan Data Transaksi	Menambah data Transaksi	*Black Box*
	Mengedit tambah data Transaksi	
	Menghapus tambah data transaksi	
	Menghapus data transaksi	
	Mencari data Transaksi	
	Mencetak data transaksi	
Pengolahan Kelompok Pelanggan	Mencari data kelompok pelanggan	*Black Box*
	Detail Kelompok Pelanggan	
Pengolahan Data Kategori Promosi	Menambah data Kategori	*Black Box*
	Mengedit data Kategori	
	Mencari data Kategori	
	Menghapus data Kategori	
	Mengirim Data Kategori	
Pengolahan Data	Menambah data Hadiah Menarik	*Black Box*

Bahan Uji	Butir Uji	Jenis Pengujian
Hadiah Menarik	Mengedit data Hadiah Menarik	
	Mencari data Hadiah Menarik	
	Menghapus data Hadiah Menarik	
Pengolahan Data Keluhan	Mencari data keluhan	*Black Box*
	Menampilkan Keluhan	
	Menghapus Keluhan	
Pengolahan Data Kritik dan Saran	Mencari data kritik saran	*Black Box*
	Menampilkan kritik saran	
	Menghapus kritik saran	

4.2.2. Kasus dan Hasil Pengujian

Berdasarkan rencana pengujian yang disusun, maka dilakukan pengujian sesuai dengan kelas uji yang telah dijelaskan di atas.

4.2.2.1. Pengujian Login

Login dilakukan untuk penentuan hak akses admin, counter dan manager. Pengujian login untuk data yang benar dan data salah dapat dilihat pada Tabel 4.19.

Tabel 4. 19 Pengujian Login

Kasus dan Hasil Uji (Data Benar)			
Data Masukkan	Harapan	Pengamatan	Kesimpulan
Contoh masukan Username : admin Password : 123456	Mengisi data login yang sudah terdaftar	Data login benar dan user akan masuk ke halaman utama sistem	[√] diterima [ ] ditolak
Kasus dan Hasil Uji (Data Salah)			
Data Masukkan	Harapan	Pengamatan	Kesimpulan
Contoh masukan Username : admin Password : 12345678	Akan muncul pesan “Error! Password/username salah”	Dapat menampilkan pesan “Error! Password/username salah”	[√] diterima [ ] ditolak
Contoh masukan Username : Password :	Akan muncul pesan “please fill out this field ”	Dapat menampilkan pesan “please fill out this field”	[√] diterima [ ] ditolak

4.2.2.2. Pengujian Lupa Password

Lupa Password digunakan untuk admin, counter dan manager masuk ke dalam sistem. Pengujian lupa password dapat dilihat pada Tabel 4.20.

Tabel 4. 20 Pengujian Lupa Password

Kasus dan Hasil Uji (Data Benar)			
Data Masukkan	Harapan	Pengamatan	Kesimpulan
Contoh masukkan Email : Mustikapratama17@gmail.com	Mengisi data email yang terdaftrar.	Muncul pesan "Sukses! Password berhasil di perbaharui, silahkan cek email".	[√] diterima [ ] ditolak
Kasus dan Hasil Uji (Data Salah)			
Data Masukkan	Harapan	Pengamatan	Kesimpulan
Contoh masukkan Email: mustika@ini.com	Muncul pesan "email yang anda masukkan salah."	Muncul pesan "email yang anda masukkan salah."	[√] diterima [ ] ditolak
Contoh masukkan Email:	Muncul pesan "please fill out field".	Muncul pesan "please fill out field".	[√] diterima [ ] ditolak

4.2.2.3. Pengujian Pengaturan Akun

Pengaturan akun digunakan mengubah data akun pengguna yang dilakukan oleh admin, counter dan manager. Pengujian pengaturan akun dapat dilihat pada tabel 4.21.

Tabel 4. 21 Pengujian Pengaturan Akun

Kasus dan Hasil Uji (Data Benar)			
Data Masukkan	Harapan	Pengamatan	Kesimpulan
Contoh masukkan Nama user : Mustika Pratama Username : Mustika	Sistem menyimpan data dan menampilkan pesan	Muncul pesan "SUKSES ! Perubahan data akun	[√] diterima [ ] ditolak

Password : 123456 Konfirmasi Password : 123456 Email : Mustikapratama17@gmail.com	"SUKSES ! Perubahan data akun telah disimpan".	telah disimpan."	
Kasus dan Hasil Uji (Data Salah)			
Data Masukkan	Harapan	Pengamatan	Kesimpulan
Contoh masukkan Nama user : Mustika Pratama Username : Mustika Password : 123 Konfirmasi Password : 123 Email : Mustikapratama17@gmail.com	Muncul pesan "Username harus 5-20 karakter."	Muncul pesan "Username harus 5-20 karakter."	[√] diterima [ ] ditolak
Contoh masukkan Nama user : Mustika Pratama Username : Mustika Password : 123 Konfirmasi Password : 12345 Email : Mustikapratama17@gmail.com	Muncul pesan "Password tidak sama."	Muncul pesan "email Password tidak sama."	[√] diterima [ ] ditolak

4.2.2.4. Pengujian Pengolahan Data Pengguna

Pengolahan data user digunakan untuk penentuan hak akses pengguna. Pengujian pengolahanan data user dengan data benar dan data salah dapat dilihat pada Tabel 4.22.

Tabel 4. 22 Pengujian Pengolahan Data Pengguna

Kasus dan Hasil Uji (Data Benar)			
Data Masukkan	Harapan	Pengamatan	Kesimpulan
Nama : admin Username : admin Password : admin123	Sistem menyimpan data dan menampilkan pesan	Sistem menyimpan data dan menampilkan pesan "Sukses ! Data	[√] Diterima [ ] Ditolak

mustikapratama17@gmail.com status : admin	"Sukses ! Data telah berhasil disimpan"	telah berhasil disimpan"	
Nama : admin Username : admin Password : admin123 Email: mustikapratama17@gmail.com status : admin	Sistem mengubah data pada user yang dipilih dan menampilkan pesan "Sukses ! Data telah berhasil disimpan"	Sistem mengubah data pada user yang dipilih dan menampilkan pesan "Sukses ! Data telah berhasil disimpan"	[√] Diterima [ ] Ditolak
Menghapus data *user*	Menampilkan Pesan "apakah anda yakin akan menghapus data user ?",dan menampilkan pesan "Sukses ! Data telah dihapus" setelah pengguna memilih "ok"	Menampilkan Pesan "apakah anda yakin akan menghapus data user?",dan menampilkan pesan "Sukses ! Data telah dihapus" setelah pengguna memilih "ok"	[√] Diterima [ ] Ditolak
Kasus dan Hasil Uji (Data Salah)			
Data Masukkan	Harapan	Pengamatan	Kesimpulan
Nama : admin Username : admin Password : admin mustikapratama17@gmail.com status : admin	Menampilkan pesan "Password harus 6-20 karakter"	Menampilkan pesan "Password harus 6-20 karakter"	[√] Diterima [ ] Ditolak
Nama : Username : admin Password : admin mustikapratama17@gmail.com status : admin	Menampilkan pesan "harus di isi"	Menampilkan pesan "harus diisi"	[√] Diterima [ ] Ditolak
Nama : admin Username : admin Password : admin mustikapratama17@gmail.com status : admin	Menampilkan pesan "Password harus 6-20 karakter"	Menampilkan pesan "Password harus 6-20 karakter"	[√] Diterima [ ] Ditolak

4.2.2.5. Pengujian Pengolahan Data Pelanggan

Pengolahan data pelanggan digunakan untuk mengolah data pelanggan. Pengujian pengolahanan data pelanggan dengan data benar dan data salah dapat dilihat pada Tabel 4.23.

Tabel 4. 23 Pengujian Pengolahan Data Pelanggan

Kasus dan Hasil Uji (Data Benar)			
Data Masukkan	Harapan	Pengamatan	Kesimpulan
Nama : mustika	Sistem mengubah	Sistem mengubah data	[√] Diterima

No Telepon : 0852500524 Alamat: sekeloa	data pelanggan yang dipilih dan menampilkan pesan "Sukses ! Data telah berhasil disimpan"	pelanggan yang dipilih dan menampilkan pesan "Sukses ! Data telah berhasil disimpan"	[ ] Ditolak
Menghapus data pelanggan	Menampilkan Pesan "Apakah yakin menghapus data : ?", dan menampilkan pesan "Sukses ! Data telah dihapus." setelah pengguna memilih "ok"	Menampilkan Pesan "Apakah yakin menghapus data : ?", dan menampilkan pesan "Sukses ! Data telah dihapus" setelah pengguna memilih "ok"	[√] Diterima [ ] Ditolak
Kasus dan Hasil Uji (Data Salah)			
Data Masukkan	Harapan	Pengamatan	Kesimpulan
Nama : mustika No Telepon : 0852500524 Alamat :	Menampilkan pesan "harus diisi"	Menampilkan pesan "harus diisi"	[√] Diterima [ ] Ditolak

4.2.2.6. Pengujian Pengolahan Data Daftar Jasa

Pengolahan data daftar jasa digunakan untuk mengolah data daftar jasa. Pengujian pengolahanan data daftar jasa dengan data benar dan data salah dapat dilihat pada Tabel 4.24.

Tabel 4. 24 Pengujian Pengolahan Data Daftar Jasa

Kasus dan Hasil Uji (Data Benar)			
Data Masukkan	Harapan	Pengamatan	Kesimpulan
Nama item : Baju Harga : 15.000 Kategori : DC/LD	Sistem menyimpan data jasa dan menampilkan pesan "Sukses ! Data telah tersimpan."	Sistem menyimpan data jasa dan menampilkan pesan "Sukses ! Data telah tersimpan"	[√] Diterima [ ] Ditolak
Nama item : Baju Harga : 13.000 Kategori : DC/LD	Sistem mengubah data pada jasa yang dipilih dan menampilkan pesan "Sukses ! Data telah tersimpan"	Sistem mengubah data pada jasa yang dipilih dan menampilkan pesan "Sukses ! Data telah tersimpan"	[√] Diterima [ ] Ditolak
Menghapus data jasa	Menampilkan Pesan "Apakah yakin menghapus data : ?", dan menampilkan pesan "Sukses ! Data telah dihapus."	Menampilkan Pesan "Apakah yakin menghapus data : ?", dan menampilkan pesan "Sukses ! Data telah dihapus" setelah	[√] Diterima [ ] Ditolak

	setelah pengguna memilih “ok”	pengguna memilih “ok”	
Kasus dan Hasil Uji (Data Salah)			
Data Masukkan	Harapan	Pengamatan	Kesimpulan
Nama item : Baju Harga : Kategori : DC/LD	Menampilkan pesan “harus diisi”	Menampilkan pesan “ harus diisi”	[√] Diterima [ ] Ditolak

4.2.2.7. Pengujian Pengolahan Data Transaksi

Pengujian pengolahan data transaksi dengan data benar dan data salah dapat dilihat pada Tabel 4.25.

Tabel 4. 25 Pengujian Pengolahan Data Transaksi

Kasus dan Hasil Uji (Data Benar)			
Data Masukkan	Harapan	Pengamatan	Kesimpulan
Nama : Mustika Pratama No. telepon : 085256005242 Alamat : Sekeloa tengah Pilih Jasa : Bantal Quantity : 3 Volume :3 Express :Ya Diskon :10% Bayar : 1000 Tgl OutOrder :01/01/2016 Keterangan : sobek Outlet : Supratman	menyimpan data transaksi dan menampilkan pesan “Data telah disimpan”	menyimpan data transaksi dan menampilkan pesan “Data telah disimpan”	[√] Diterima [ ] Ditolak
Detail	Sistem menampilkan Detail Transaksi	Sistem menampilkan Detail Transaksi	[√] Diterima [ ] Ditolak
Bayar	Sistem mengubah status “Loading” menjadi “Finish” , sisa bayar “Lunas” dan mengirimkan sms diskon transaksi ke pelanggan	Sistem mengubah status “Loading” menjadi “Finish” , sisa bayar “Lunas” dan mengirimkan sms diskon transaksi ke pelanggan	[√] Diterima [ ] Ditolak
Menghapus data jasa	Menampilkan Pesan “Apakah yakin menghapus data : ?”, dan menampilkan pesan “Sukses ! Data telah dihapus.” setelah pengguna memilih “ok”	Menampilkan Pesan “Apakah yakin menghapus data : ?”, dan menampilkan pesan “Sukses ! Data telah dihapus” setelah pengguna memilih “ok”	[√] Diterima [ ] Ditolak
Kasus dan Hasil Uji (Data Salah)			

Data Masukkan	Harapan	Pengamatan	Kesimpulan
Nama : Mustika Pratama No. telepon : 085256005242 Alamat : Sekeloa tengah Pilih Jasa : Bantal Quantity : 3 Volume :3 Express :Ya Diskon : Bayar : 1000 Tgl OutOrder :01/01/2016 Keterangan : sobek Outlet : Supratman	Menampilkan pesan "harus diisi"	Menampilkan pesan "harus diisi"	[√] Diterima [ ] Ditolak

4.2.2.8. Pengujian Pengolahan Data Kategori Promosi

Pengujian pengolahan data kategori promosi dengan data benar dan data salah dapat dilihat pada Tabel 4.26.

Tabel 4. 26 Pengujian Pengolahan Data Kategori Promosi

Kasus dan Hasil Uji (Data Benar)			
Data Masukkan	Harapan	Pengamatan	Kesimpulan
Kategori : Diskon Isi Promosi : Diskon 10% transaksi Mulai Promosi : 01/01/2016 Batas promosi : 02/02/2016	Sistem menyimpan data promosi dan menampilkan pesan "Sukses ! Data telah berhasil disimpan"	Sistem menyimpan data promosi dan menampilkan pesan "Sukses ! Data telah berhasil disimpan"	[√] Diterima [ ] Ditolak
Kategori : Diskon Isi Promosi : Diskon 5% transaksi Mulai Promosi : 01/01/2016 Batas promosi : 02/02/2016 Tampilkan : Y Status : Belum dikirm	Sistem mengubah data pada promosi yang dipilih dan menampilkan pesan "Sukses ! Data telah berhasil disimpan"	Sistem mengubah data pada promosi yang dipilih dan menampilkan pesan "Sukses ! Data telah berhasil disimpan"	[√] Diterima [ ] Ditolak
Menghapus data promosi	Menampilkan Pesan "Apakah yakin menghapus data : ?", dan menampilkan pesan "Sukses ! Data telah dihapus." setelah pengguna memilih "ok"	Menampilkan Pesan "Apakah yakin menghapus data : ?", dan menampilkan pesan "Sukses ! Data telah dihapus" setelah pengguna memilih "ok"	[√] Diterima [ ] Ditolak
Mengirim data Promosi	Menampilkan Pesan "apakah anda yakin akan mengirim data	Menampilkan Pesan "apakah anda yakin akan mengirim data	[√] Diterima [ ] Ditolak

	promosi?”,dan menampilkan pesan “Data promosi berhasil dikirim” setelah pengguna memilih “ok”	promosi ?”,dan menampilkan pesan “Data promosi berhasil dikirim” setelah pengguna memilih “ok”	
Kasus dan Hasil Uji (Data Salah)			
Data Masukkan	Harapan	Pengamatan	Kesimpulan
Kategori : Diskon Isi Promosi : Mulai Promosi : 01/01/2016 Batas promosi : 02/02/2016 Tampilkan : Y Status : Belum dikirm	Menampilkan pesan “harus diisi”	Menampilkan pesan “harus diisi”	[√] Diterima [ ] Ditolak

4.2.2.9. Pengujian Pengolahan Data Hadiah Menarik

Pengujian pengolahan data hadiah menarik dengan data benar dan data salah dapat dilihat pada Tabel 4.27.

Tabel 4. 27 Pengujian Pengolahan Data Hadiah Menarik

Kasus dan Hasil Uji (Data Benar)			
Data Masukkan	Harapan	Pengamatan	Kesimpulan
Kelompok : *Most Valuabe Customer* Batas Poin : >= 138 Pelayanan : Mendapatkan 1 voucher potongan harga sebanyak 25% untuk 1 transaksi berikutnya dalam jumlah tertentu	Sistem mengubah data pada hadiah menarik yang dipilih dan menampilkan pesan “Sukses ! Data telah berhasil disimpan”	Sistem mengubah data pada hadiah menarik yang dipilih dan menampilkan pesan “Sukses ! Data telah berhasil disimpan”	[√] Diterima [ ] Ditolak
Kasus dan Hasil Uji (Data Salah)			
Data Masukkan	Harapan	Pengamatan	Kesimpulan
Kelompok : *Most Valuabe Customer* Batas Poin : >= 138 Pelayanan :	Menampilkan pesan “ harus diisi”	Menampilkan pesan “harus diisi”	[√] Diterima [ ] Ditolak

4.2.2.10. Pengujian Pengolahan Data Keluhan

Pengujian pengolahan data keluhan dengan data benar dan data salah dapat dilihat pada Tabel 4.28.

Tabel 4. 28 Pengujian Pengolahan Data Keluhan

Kasus dan Hasil Uji (Data Benar)			
Data Masukkan	Harapan	Pengamatan	Kesimpulan
Kode Transaksi : TAM0820351755 Subyek : Baju Pesan : Baju Sobek	Sistem menyimpan keluhan pelanggan dan menampilkan pesan "Sukses ! data telah berhasil dikirim"	Sistem menyimpan keluhan pelanggan dan menampilkan pesan "Sukses ! data telah berhasil dikirim"	[√] Diterima [ ] Ditolak
Lihat Keluhan	Sistem menampilkan data keluhan	Sistem menampilkan data keluhan	[√] Diterima [ ] Ditolak
Balasan : segera ditangani	Sistem mengirimkan balasan ke pelanggan	Sistem mengirimkan balasan ke pelanggan	[√] Diterima [ ] Ditolak
Kasus dan Hasil Uji (Data Salah)			
Data Masukkan	Harapan	Pengamatan	Kesimpulan
Kode Transaksi : TAM0820351755 Subyek : Pesan : Baju Sobek	Menampilkan pesan "harus diisi"	Menampilkan pesan "harus diisi"	[√] Diterima [ ] Ditolak

4.2.2.11. Pengujian Pengolahan Data Kritik dan Saran

Pengujian pengolahan data kritik & saran dengan data benar dan data salah dapat dilihat pada Tabel 4.29.

Tabel 4. 29 Pengujian Pengolahan Data Kritik dan Saran

Kasus dan Hasil Uji (Data Benar)			
Data Masukkan	Harapan	Pengamatan	Kesimpulan
Nama Anda : mustika pratama No. telepon : 085256005242 Subyek : saran Pesan : promo diskon terbaru kirim segera	Sistem menyimpan kritik & saran pelanggan dan menampilkan pesan "Sukses ! data telah berhasil dikirim"	Sistem menyimpan kritik & saran pelanggan dan menampilkan pesan "Sukses ! data telah berhasil dikirim"	[√] Diterima [ ] Ditolak
Lihat kritik & saran	Sistem menampilkan data kritik & saran	Sistem menampilkan data kritik & saran	[√] Diterima [ ] Ditolak
Balasan : segera dkirimkan	Sistem mengirimkan	Sistem mengirimkan	[√] Diterima

	balasan ke pelanggan	balasan ke pelanggan	[ ] Ditolak
Kasus dan Hasil Uji (Data Salah)			
Data Masukkan	Harapan	Pengamatan	Kesimpulan
Nama Anda : mustika pratama No. telepon : 085256005242 Subyek : Pesan : promo diskon terbaru kirim segera	Menampilkan pesan "harus diisi"	Menampilkan pesan "harus diisi"	[√] Diterima [ ] Ditolak

4.2.3. Kesimpulan Pengujian *Black Box*

Berdasarkan hasil pengujian dengan kasus *sample* uji yang telah dilakukan memberikan kesimpulan bahwa proses sudah benar. Penyaringan kesalahan proses dalam bentuk arahan tampilan halaman pesan sudah cukup maksimal. Secara fungsional sistem sudah dapat melakukan proses pengelompokan pelanggan, pemberian diskon berdasarkan jenis pelanggan, pengiriman informasi diskon melalui SMS, proses penanganan keluhan.

4.2.4. Pengujian *Beta*

Pengguna melakukan penilaian terhadap perangkat lunak menggunakan metode wawancara. Dari hasil wawancara tersebut maka dapat ditarik kesimpulan apakah perangkat lunak yang dibangun telah sesuai dengan tujuan atau tidak. Penelitian ini dilakukan di Donini Sentra Binatu Bandung agar dapat mengetahui sejauh mana sistem yang dibangun dapat menjadi solusi dan penyelesaian permasalahan yang telah dijelaskan pada subab sebelumnya.

4.2.4.1.Skenario Pengujian Beta

Pengujian beta ini dilakukan dengan cara melakukan pengujian langsung di tempat penelitian dengan menggunakan teknik wawancara dan pemberian kuesioner. Pertanyaan yang diajukan pada saat wawancara terdiri dari 3 pengguna yang akan menggunakan sistem dan untuk kuesioner akan diberikan kepada 2 pengguna.

A. Wawancara Manager

Adapun pertanyaan yang diberikan kepada manager adalah sebagai berikut :

1. Apakah sistem informasi CRM ini secara fungsionalitas sudah dapat memampilkan informasi promosi ?
2. Apakah dengan adanya sistem informasi CRM ini, lebih memudahkan anda dalam melihat laporan yang berkaitan dengan kegiatan yang ada pada Donini Sentra Binatu ?
3. Bagaimana pendapat anda mengenai pengelompokan pelanggan yang ada pada sistem informasi CRM ini ?
4. Apakah sistem informasi CRM ini sudah dapat menentukan pemberian diskon yang sesuai dengan jenis pelanggan ?
5. Bagaimana pendapat anda mengenai proses penanganan keluhan yang diterapkan pada sistem informasi CRM ini ?
6. Bagaimana pendapat anda mengenai proses penanganan kritik & saran yang diterapkan pada sistem informasi CRM ini ?
7. Apakah sistem informasi CRM ini cukup mudah untuk dipelajari ?
8. Apakah menu yang terdapat dalam sistem informasi CRM ini sudah sesuai dengan kebutuhan perusahaan ?
9. Bagaimana pendapat anda mengenai tampilan antarmuka pada sistem informasi CRM ini ?
10. Apakah anda cukup puas dengan sistem informasi CRM ini ?
11. Adakah saran yang ingin disampaikan terhadap Sistem Informasi CRM ini ?

B. Wawancara Counter

Adapun pertanyaan yang diberikan kepada pihak counter adalah sebagai berikut:

1. Apakah sistem informasi CRM ini secara fungsionalitas sudah dapat menampilkan informasi promosi ?

2. Apakah dengan adanya sistem informasi CRM ini, lebih memudahkan anda dalam mengelola proses transaksi ?
3. Bagaimana pendapat anda mengenai pengelompokan pelanggan yang ada pada sistem informasi CRM ini ?
4. Apakah sistem informasi CRM ini sudah dapat menentukan pemberian diskon yang sesuai dengan jenis pelanggan ?
5. Bagaimana pendapat anda mengenai proses penanganan keluhan yang diterapkan pada sistem informasi CRM ini ?
6. Bagaimana pendapat anda mengenai proses penanganan kritik & saran yang diterapkan pada sistem informasi CRM ini ?
7. Apakah sistem informasi CRM ini cukup mudah untuk dipelajari ?
8. Apakah menu yang terdapat dalam sistem informasi CRM ini sudah sesuai dengan kebutuhan perusahaan ?
9. Bagaimana pendapat anda mengenai tampilan antarmuka pada sistem informasi CRM ini ?
10. Apakah anda cukup puas dengan sistem informasi CRM ini ?

C. Wawancara Admin

Adapun pertanyaan yang diberikan kepada pihak admin adalah sebagai berikut :

1. Apakah Sistem Informasi CRM ini sudah dapat melakukan proses pengelolaan user ?
2. Apakah sistem informasi CRM ini secara fungsionalitas sudah dapat memberikan informasi promosi ?
3. Apakah sistem informasi CRM ini sudah dapat mengirimkan pesan SMS untuk informasi diskon terbaru kepada pelanggan ?
4. Apakah sistem informasi CRM ini cukup mudah untuk dipelajari ?
5. Apakah menu yang terdapat dalam sistem informasi CRM ini sudah sesuai dengan kebutuhan perusahaan ?

6. Bagaimana pendapat anda mengenai tampilan antarmuka pada sistem informasi CRM ini ?
7. Apakah anda cukup puas dengan sistem informasi CRM ini ?

D. Kuesioner Calon Pelanggan

Adapun pertanyaan yang diberikan kepada calon pelanggan adalah sebagai berikut :

1. Apakah anda pernah menggunakan jasa laundry ?

   Jika Tidak lewati No.2

   - Ya
   - Tidak
2. Berapa kali anda menggunakan jasa laundry dalam 1 bulan ?
   - 1-3
   - 4-6
   - 7-9
   - 10-13
   - >13
3. Apakah anda pernah mendengar tentang jasa laundry Donini Sentra Binatu Bandung ?

   Jika Tidak lewati No.4

   - Ya
   - Tidak
4. Darimana anda memperoleh informasi tentang jasa laundry Donini Sentra Binatu Bandung ?

   ☐ Langsung Dari Outlet

   ☐ Teman/Tetangga/Kerabat

   ☐ Media Sosial

   ☐ Internet

   ☐ Brosur

☐ Lain-lain

5. Apakah sistem informasi yang dibangun pada Donini Sentra Binatu Bandung memudahkan anda dalam memperoleh informasi mengenai profil perusahaan ?
   (SILAHKAN AKSES KE WWW.DONINISENTRABINATUBANDUNG.COM)
   - Sangat setuju
   - Setuju
   - Cukup setuju
   - Tidak setuju
   - Sangat tidak setuju
6. Apakah sistem informasi ini memudahkan anda dalam memperoleh informasi daftar jasa yang ditawarkan Donini Sentra Binatu Bandung ?
   - Sangat setuju
   - Setuju
   - Cukup setuju
   - Tidak setuju
   - Sangat tidak setuju
7. Apakah harga yang ditawarkan Donini Sentra Binatu Bandung sangat terjangkau bagi anda ?
   - Sangat setuju
   - Setuju
   - Cukup setuju
   - Tidak setuju
   - Sangat tidak setuju
8. Apakah sistem informasi ini memudahkan anda dalam memperoleh informasi promosi yang ditawarkan Donini Sentra Binatu Bandung ?
   - Sangat setuju
   - Setuju

- Cukup setuju
- Tidak setuju
- Sangat tidak setuju

9. Apakah tampilan pada sistem informasi ini mudah dipahami ?
   - Sangat setuju
   - Setuju
   - Cukup setuju
   - Tidak setuju
   - Sangat tidak setuju
10. Apakah bahasa yang digunakan pada sistem informasi ini mudah dimengerti ?
    - Sangat setuju
    - Setuju
    - Cukup setuju
    - Tidak setuju
    - Sangat tidak setuju
11. Apakah anda tertarik untuk melakukan transaksi di Donini Sentra Binatu Bandung ?
    - Sangat setuju
    - Setuju
    - Cukup setuju
    - Tidak setuju
    - Sangat tidak setuju

E. Kuesioner Pelanggan

Adapun pertanyaan yang diberikan kepada pelanggan adalah sebagai berikut :

1. Apakah sistem informasi ini membantu anda untuk mengetahui daftar jasa yang ditawarkan Donini Sentra Binatu Bandung?
   - Sangat setuju

- Setuju
- Cukup setuju
- Tidak setuju
- Sangat tidak setuju

2. Apakah sistem informasi ini membantu anda untuk mengetahui informasi promosi yang ditawarkan Donini Sentra Binatu Bandung?
   - Sangat setuju
   - Setuju
   - Cukup setuju
   - Tidak setuju
   - Sangat tidak setuju
3. Apakah sistem informasi ini membantu anda untuk mengetahui informasi total poin yang diperoleh ?
   - Sangat setuju
   - Setuju
   - Cukup setuju
   - Tidak setuju
   - Sangat tidak setuju
4. Apakah sistem informasi ini membantu anda dalam menyampaikan keluhan ?
   - Sangat setuju
   - Setuju
   - Cukup setuju
   - Tidak setuju
   - Sangat tidak setuju
5. Apakah sistem informasi ini membantu anda dalam menyampaikan kritik & saran ?
   - Sangat setuju
   - Setuju
   - Cukup setuju
   - Tidak setuju
   - Sangat tidak setuju
6. Apakah sistem informasi ini mudah dipahami ?
   - Sangat setuju
   - Setuju
   - Cukup setuju

- Tidak setuju
- Sangat tidak setuju

7. Apakah Bahasa yang digunakan pada sisem informasi ini mudah dimengerti ?
   - Sangat setuju
   - Setuju
   - Cukup setuju
   - Tidak setuju
   - Sangat tidak setuju

4.2.4.2.Wawancara Pengujian Beta

Wawancara dilakukan untuk pengujian beta terhadap *customer relationship management* di Donini Sentra Binatu kepada manager yaitu Bpk. Febri Adri, counter yaitu Yunita dan admin yaitu Nur. Kegiatan wawancara ini dilakukan di kantor Donini. Daftar pertanyaan dan hasil wawancara kepada pihak manager, counter dan admin dapat dilihat pada Tabel 4.30, Tabel 4.31. dan Tabel 4.32.

Tabel 4. 30 Wawancara Pengujian Beta Terhadap Manager

1. Apakah sistem informasi CRM ini secara fungsionalitas sudah dapat memampilkan informasi promosi ?	
Jawaban Narasumber	Bpk. Febri Adri selaku Manager menyatakan bahwa sistem informasi ini sudah dapat menampilkan informasi promosi yang ditujukan ke pelanggan.
2. Apakah dengan adanya sistem informasi CRM ini, lebih memudahkan anda dalam melihat laporan yang berkaitan dengan kegiatan yang ada pada Donini Sentra Binatu ?	
Jawaban Narasumber	Bpk. Febri Adri selaku Manager menyatakan bahwa sistem informasi ini sangat mudah digunakan dan proses penyajian laporannya sudah sesuai.
3. Bagaimana pendapat anda mengenai pengelompokan pelanggan yang ada pada sistem informasi CRM ini ?	
Jawaban Narasumber	Bpk. Febri Adri selaku Manager menyatakan bahwa Dengan pengelompokan pelanggan, beliau dapat melihat pemberian diskon yang tepat kepada

	pelanggan.
4. Apakah sistem informasi CRM ini sudah dapat menentukan pemberian diskon yang sesuai dengan jenis pelanggan ?	
Jawaban Narasumber	Bpk. Febri Adri selaku Manager menyatakan bahwa sistem informasi CRM ini sudah dapat menentukan pemberian diskon yang tepat kepada pelanggan.
5. Bagaimana pendapat anda mengenai proses penanganan keluhan yang diterapkan pada sistem informasi CRM ini ?	
Jawaban Narasumber	Bpk. Febri Adri selaku Manager menyatakan bahwa Proses penanganan keluhan pada sistem informasi CRM ini sudah sesuai, sehingga memudahkan dalam menangani keluhan pelangggan secara online.
6. Bagaimana pendapat anda mengenai proses penanganan kritik & saran yang diterapkan pada sistem informasi CRM ini ?	
Jawaban Narasumber	Bpk. Febri Adri selaku Manager menyatakan bahwa Proses penanganan kritik & saran pada sistem informasi CRM ini sudah sesuai, sehingga memudahkan dalam memberikan balasan secara online kepada pelanggan.
7. Apakah sistem informasi CRM ini cukup mudah untuk dipelajari ?	
Jawaban Narasumber	Bpk. Febri Adri selaku Manager menyatakan bahwa Sistem informasi CRM ini cukup mudah digunakan, karena tampilanya yang cukup sederhana.
8. Apakah menu yang terdapat dalam sistem informasi CRM ini sudah sesuai dengan kebutuhan perusahaan ?	
Jawaban Narasumber	Bpk. Febri Adri selaku Manager menyatakan bahwa untuk pelaporan data sudah sesuai dengan kebutuhan perusahaan.
9. Bagaimana pendapat anda mengenai tampilan antarmuka pada sistem informasi CRM ini ?	
Jawaban Narasumber	Bpk. Febri Adri selaku Manager menyatakan bahwa tampilan pada sistem informasi CRM ini sudah sesuai.
10. Apakah anda cukup puas dengan sistem informasi CRM ini ?	

Jawaban Narasumber	Menurut Bpk. Febri Adri selaku Manager menyatakan bahwa kemudahan penggunaan sistem informasi CRM ini sebagian besar sudah baik dan cukup membantu perusahaan.
11. Adakah saran yang ingin disampaikan terhadap Sistem Informasi CRM ini?	
Jawaban Narasumber	Bpk. Febri Adri selaku Manager menyatakan bahwa Sistem informasi CRM ini dapat dikembangkan lagi dengan penambahan menu kerja sama antara calon partner dengan perusahaan (franchise), informasi perusahaan dapat dikembangkan lagi seperti komentar positif/tesimoni pelanggan terhadap perusahaan.

Tabel 4. 31 Wawancara Pengujian Beta Terhadap Counter

1. Apakah sistem informasi CRM ini secara fungsionalitas sudah dapat menampilkan informasi promosi ?	
Jawaban Narasumber	Yunita sebagai bagian Counter menyatakan bahwa sistem informasi CRM ini dapat menampilkan informasi promosi yang ditujukan ke pelanggan.
2. Apakah dengan adanya sistem informasi CRM ini, lebih memudahkan anda dalam mengelola proses transaksi ?	
Jawaban Narasumber	Yunita sebagai bagian Counter menyatakan bahwa sistem informasi CRM ini sangat meudahkan dalam proses pengolahan transaksinya.
3. Bagaimana pendapat anda mengenai pengelompokan pelanggan yang ada pada sistem informasi CRM ini ?	
Jawaban Narasumber	Yunita sebagai bagian Counter menyatakan bahwa dengan pengelompokan pelanggan dapat menampilkan pemberian diskon yang tepat kepada pelanggan.
4. Apakah sistem informasi CRM ini sudah dapat menentukan pemberian diskon yang sesuai dengan jenis pelanggan ?	
Jawaban Narasumber	Yunita sebagai bagian Counter menyatakan bahwa sistem informasi CRM ini sudah dapat menentukan pemberian diskon yang tepat kepada pelanggan.
5. Bagaimana pendapat anda mengenai proses penanganan keluhan yang	

diterapkan pada sistem informasi CRM ini ?	
Jawaban Narasumber	Yunita sebagai bagian Counter menyatakan bahwa Proses penanganan keluhan pada sistem informasi CRM ini sudah sesuai, sehingga memudahkan dalam menangani keluhan pelangggan secara online.
6. Bagaimana pendapat anda mengenai proses penanganan kritik & saran yang diterapkan pada sistem informasi CRM ini ?	
Jawaban Narasumber	Yunita sebagai bagian Counter menyatakan bahwa Proses penanganan kritik & saran pada sistem informasi CRM ini sudah sesuai, sehingga memudahkan dalam memberikan balasan secara online kepada pelanggan.
7. Apakah sistem informasi CRM ini cukup mudah untuk dipelajari ?	
Jawaban Narasumber	Yunita sebagai bagian Counter menyatakan bahwa untuk pengolahan transaksi cukup mudah untuk dipelajari.
8. Apakah menu yang terdapat dalam sistem informasi CRM ini sudah sesuai dengan kebutuhan perusahaan ?	
Jawaban Narasumber	Yunita sebagai bagian Counter menyatakan bahwa untuk pengolahan transaksi sudah sesuai dengan kebutuhan perusahaan.
9. Bagaimana pendapat anda mengenai tampilan antarmuka pada sistem informasi CRM ini ?	
Jawaban Narasumber	Yunita sebagai bagian Counter menyatakan bahwa tampilan pada sistem CRM ini sudah sesuai.
10. Apakah anda cukup puas dengan sistem informasi CRM ini ?	
Jawaban Narasumber	Yunita sebagai bagian Counter menyatakan bahwa sudah cukup puas dengan sistem informasi CRM ini.

Tabel 4. 32 Wawancara Pengujian Beta Terhadap Admin

1. Apakah Sistem Informasi CRM ini sudah dapat melakukan proses pengelolaan user ?	
Jawaban Narasumber	Nur sebagai bagian Admin menyatakan bahwa Sistem Informasi CRM ini sudah dapat melakukan proses pengelolaan user.

2. Apakah sistem informasi CRM ini secara fungsionalitas sudah dapat memberikan informasi promosi ?	
Jawaban Narasumber	Nur sebagai bagian Admin menyatakan bahwa sistem informasi CRM ini secara fungsionalitas sudah dapat memberikan informasi promosi ?
3. Apakah sistem informasi CRM ini sudah dapat mengirimkan pesan SMS untuk informasi diskon terbaru kepada pelanggan ?	
Jawaban Narasumber	Nur sebagai bagian Admin menyatakan bahwa sistem informasi CRM ini sudah dapat mengirimkan pesan SMS untuk informasi diskon terbaru kepada pelanggan yang sudah ada.
4. Apakah sistem informasi CRM ini cukup mudah untuk dipelajari ?	
Jawaban Narasumber	Nur sebagai bagian Admin menyatakan bahwa untuk pengolahan datanya cukup mudah untuk dipelajari.
5. Apakah menu yang terdapat dalam sistem informasi CRM ini sudah sesuai dengan kebutuhan perusahaan ?	
Jawaban Narasumber	Nur sebagai bagian Admin menyatakan bahwa untuk pengolahan data user, daftar jasa, dan promosi sudah sesuai dengan kebutuhan perusahaan.
6. Bagaimana pendapat anda mengenai tampilan antarmuka pada sistem informasi CRM ini ?	
Jawaban Narasumber	Nur sebagai bagian Admin menyatakan bahwa tampilan untuk sistem informasi CRM ini sudah sesuai.
7. Apakah anda cukup puas dengan sistem informasi CRM ini ?	
Jawaban Narasumber	Nur sebagai bagian Admin menyatakan bahwa sudah cukup puas dengan sistem informasi CRM ini.

4.2.4.3. Perhitungan Hasil Kuesioner

Penghitungan kuisioner menggunakan skala Likert. Menurut Sugiyono, skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau

kelompok orang tentang fenomena sosial. Fenomena sosial disini adalah tanggapan responden mengenai sisem informasi CRM yang dibangun pada Donini Sentra Binatu Bandung. Berikut adalah langkah – langkah penelitian untuk menghitung Hasil Kuisioner.

a. Pada kuesioner ini, memberikan lima kategori nilai pilihan jawaban beserta skor dari masing – masing jawaban yang dapat dilihat pada Tabel 4.33 kategori nilai.

Tabel 4. 33 Kategori Nilai

Kategori	Nilai	Presentase (%)
Sangat Setuju	5	81-100
Setuju	4	61-80
Cukup Setuju	3	41-60
Tidak Setuju	2	21-40
Sangat Tidak Setuju	1	0-20

b. Untuk menghitung jumlah maksimum skor kriterium, yaitu berdasarkan jumlah pertanyaan dan jumlah responden dengan rumus :

$$Kriterium = Jumlah\ soal\ X\ Jumlah\ responden$$

c. Sedangkan untuk mengetahui jumlah jawaban dari responden dalam bentuk presentase, digunaka rumus sebagai berikut :

$$P = \frac{Total\ Nilai}{Skor\ Ideal} X\ 100\%$$

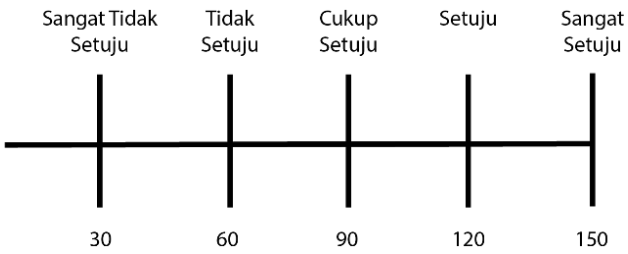
Keterangan:

P : Nilai presentase yang dicari

Total nilai : Jumlah frekuensi dikalikan nilai yang ditetapkan jawaban

Skor ideal : Nilai tertinggi dilakukan dengan jumlah sampel

d. Skor yang telah didapat selanjutnya dimasukkan kedalam bentuk *interval ratting scale* dapat dilihat pada gambar 4.1. sebagai berikut :



Gambar 4. 1 Interval Ratting Scale

1. Hasil Kuesioner Calon Pelanggan

Berikut ini adalah hasil persentase dari masing-masing jawaban. Berdasarkan jawaban pada no.5, no.6, no.7, no.8, no.9, no.10 dan no.11 nilainya dihitung dengan menggunakan rumus-rumus diatas. Kuesioner ini telah diujikan kepada 30 orang calon pelanggan Donini Sentra Binat. Hasil perhitungan presentase jawaban dapat dilihat pada tabel berikut :

1. Apakah anda pernah menggunakan jasa laundry ?

   Berdasarkan jawaban yang telah diperoleh, terdapat 26 responden yang pernah menggunakan jasa laundry dan 4 responden yang belum pernah menggunakan jasa laundry. Maka dapat disimpulkan bahwa jasa laundry sangat dibutuhkan calon pelanggan.

2. Berapa kali anda menggunakan jasa laundry dalam 1 bulan ?

   Berdasarkan jawaban yang telah diperoleh, terdapat 3 responden yang menggunakan jasa laundry sebanyak 3 kali, 7 responden yang menggunakan jasa laundry sebanyak 4-6 kali, 6 responden yang maneggunakan jasa laundry sebanyak 7-9 kali, 8 responden yng menggunakan jasa laundry sebanyak 10-12 kali dan 2 responden yang menggunakan jasa laundry diatas 12 kali. Maka dapat disimpulkan bahwa penggunaan jasa laundry sering digunakan oleh calon pelanggan.

3. Apakah anda pernah mendengar tentang jasa laundry donini sentra binatu bandung ?

   Berdasarkan jawaban yang telah diperoleh, terdapat 12 responden yang pernah mendengar tentang jasa laundry Donini Sentra Binatu Bandung dan 18 responden

yang belum mengetahui tentang jasa laundry Donini Sentra Binatu Bandung . Maka dapat disimpulkan bahwa jasa laundry Donini Sentra Binatu Bandung masih perlu penindaklanjutan dalam penyebaran informasi kepada calon pelanggan.

4. Darimana anda memperoleh informasi tetang jasa laundry donini sentra binatu bandung ?

Berdasarkan jawaban yang telah diperoleh, terdapat 8 responden yang memperoleh informasi tentang jasa laundry Donini Sentra Binatu Bandung langsung dari outlet Donini, 2 responden yang memperoleh informasi dari teman/tetangga/kerabat, 6 responden yang memperoleh informasi dari media sosial, 5 responden yang memperoleh informasi dari internet dan 11 responden yang memperoleh informasi dari brosur. Maka dapat disimpulkan bahwa Donini Sentra Binatu memperoleh pelanggan kebanyakan melalui informasi brosur yang disebarkan ke calon pelanggan.

5. Apakah sistem informasi yang dibangun pada Donini Sentra Binatu Bandung memudahkan anda dalam memperoleh informasi mengenai profil perusahaan ?

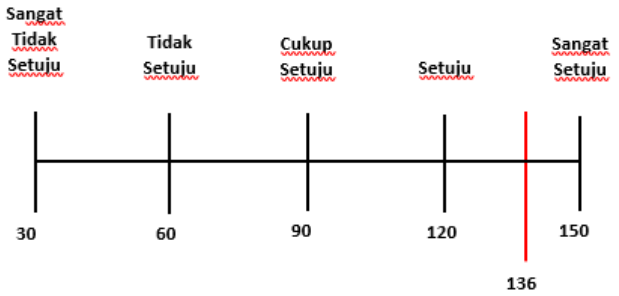
(SILAHKAN AKSES KE WWW.DONINISENTRABINATUBANDUNG.COM)

Tabel 4. 34 Kuesioner Pertanyaan 5 Calon Pelanggan

Kategori Jawaban	Skor	Frekuensi Jawaban	Jumlah Skor	Nilai Presentase (%)
Sangat Setuju	5	16	80	(136 / (30 x 5)) x 100 = 90%
Setuju	4	14	56	
Cukup Setuju	3	0	6	
Tidak Setuju	2	0	0	
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	
Jumlah		30	136	

Berdasarkan perhitungan diatas, jumlah skor yang didapat adalah sebanyak 136 skor dengan skala kategori jawaban dianatara setuju dan sangat setuju. Sedangkan hasil dari nilai presentasi responden adalah 90% dari nilai yang diharapkan sebesar 100%. Maka dapat disimpulkan bahwa sistem informasi CRM ini dapat memudahkan calon pelanggan dalam memperoleh informasi mengenai profil

Donini Sentra Binatu Bandung. Secara kontinium dapat digambarkan seperti pada gambar 4.2.



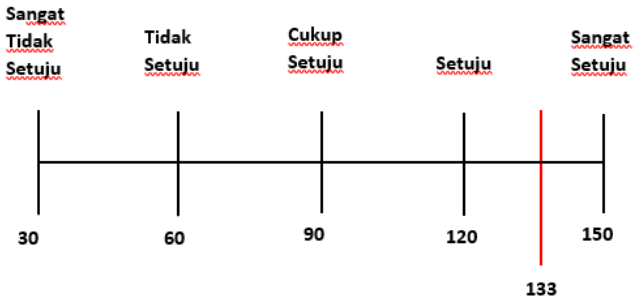
Gambar 4. 2 Interval Ratting Scale Pertanyaan 5 Calon Pelanggan

6. Apakah sistem informasi ini memudahkan anda dalam memperoleh informasi daftar jasa yang ditawarkan Donini Sentra Binatu Bandung ?

Tabel 4. 35 Kuesioner Pertanyaan 6 Calon Pelanggan

Kategori Jawaban	Skor	Frekuensi Jawaban	Jumlah Skor	Nilai Presentase (%)
Sangat Setuju	5	13	65	(133 / (30 x 5)) x 100 = 88%
Setuju	4	17	68	
Cukup Setuju	3	0	0	
Tidak Setuju	2	0	0	
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	
Jumlah		30	133	

Berdasarkan perhitungan diatas, jumlah skor yang didapat adalah sebanyak 133 skor dengan skala kategori jawaban dianatara setuju dan sangat setuju. Sedangkan hasil dari nilai presentasi responden adalah 88% dari nilai yang diharapkan sebesar 100%. Maka dapat disimpulkan bahwa sistem informasi CRM ini dapat memudahkan calon pelanggan memperoleh informasi daftar jasa yang ditawarkan Donini Sentra Binatu Bandung. Secara kontinium dapat digambarkan seperti pada gambar 4.3.



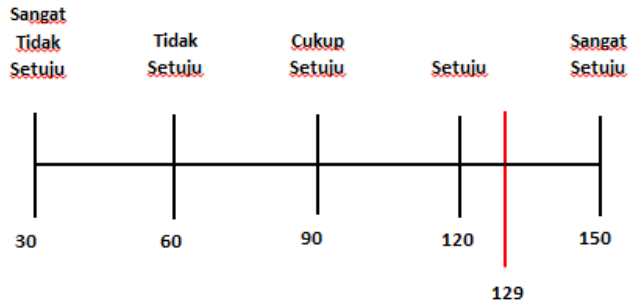
Gambar 4. 3 Interval Ratting Scale Pertanyaan 6 Calon Pelanggan

7. Apakah harga yang ditawarkan Donini Sentra Binatu Bandung sangat terjangkau bagi anda ?

Tabel 3. 1 Kuesioner Pertanyaan 7 Calon Pelanggan

Kategori Jawaban	Skor	Frekuensi Jawaban	Jumlah Skor	Nilai Presentase (%)
Sangat Setuju	5	15	75	(129 / (30 x 5)) x 100 = 86%
Setuju	4	10	40	
Cukup Setuju	3	4	12	
Tidak Setuju	2	1	2	
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	
Jumlah		30	129	

Berdasarkan perhitungan diatas, jumlah skor yang didapat adalah sebanyak 129 skor dengan skala kategori jawaban dianatara setuju dan sangat setuju. Sedangkan hasil dari nilai presentasi responden adalah 86% dari nilai yang diharapkan sebesar 100%. Maka dapat disimpulkan bahwa harga yang ditawarkan Donini Sentra Binatu Bandung sangat terjangkau bagi calon pelanggan. Secara kontinium dapat digambarkan seperti pada gambar 4.4.



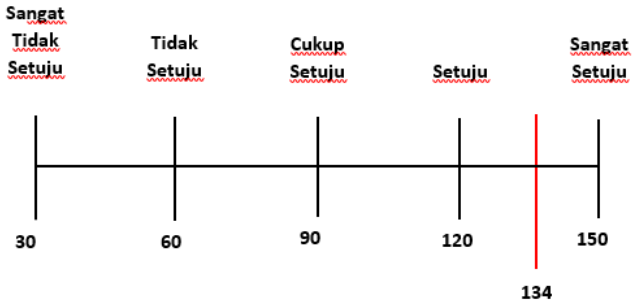
Gambar 4. 4 Interval Ratting Scale Pertanyaan 7 Calon Pelanggan

8. Apakah sistem informasi ini memudahkan anda dalam memperoleh informasi promosi yang ditawarkan Donini Sentra Binatu Bandung ?

Tabel 4. 36 Kuesioner Pertanyaan 8 Calon Pelanggan

Kategori Jawaban	Skor	Frekuensi Jawaban	Jumlah Skor	Nilai Presentase (%)
Sangat Setuju	5	14	70	(134 / (30 x 5)) x 100 = 89%
Setuju	4	16	64	
Cukup Setuju	3	0	0	
Tidak Setuju	2	0	0	
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	
Jumlah		30	134	

Berdasarkan perhitungan diatas, jumlah skor yang didapat adalah sebanyak 134 skor dengan skala kategori jawaban dianatara setuju dan sangat setuju. Sedangkan hasil dari nilai presentasi responden adalah 89% dari nilai yang diharapkan sebesar 100%. Maka dapat disimpulkan bahwa sistem informasi CRM ini memudahkan calon pelanggan dalam memperoleh informasi promosi yang ditawarkan Donini Sentra Binatu Bandung. Secara kontinium dapat digambarkan seperti pada gambar 4.5.



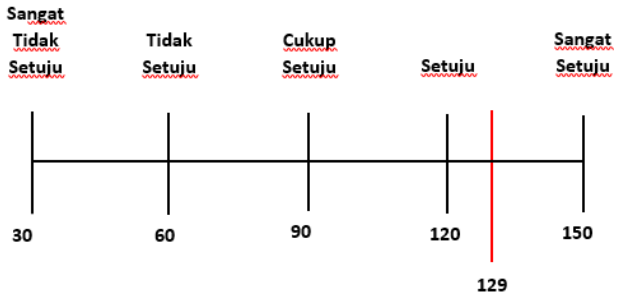
Gambar 4. 5 Interval Ratting Scale Pertanyaan 8 Calon Pelanggan

9. Apakah tampilan pada sistem informasi ini mudah dipahami ?

Tabel 4. 37 Kuesioner Pertanyaan 9 Calon Pelanggan

Kategori Jawaban	Skor	Frekuensi Jawaban	Jumlah Skor	Nilai Presentase (%)
Sangat Setuju	5	12	60	(129 / (30 x 5)) x 100 = 86%
Setuju	4	15	60	
Cukup Setuju	3	3	9	
Tidak Setuju	2	0	0	
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	
Jumlah		30	129	

Berdasarkan perhitungan diatas, jumlah skor yang didapat adalah sebanyak 129 skor dengan skala kategori jawaban diantara cukup setuju, setuju dan sangat setuju. Sedangkan hasil dari nilai presentasi responden adalah 86% dari nilai yang diharapkan sebesar 100%. Maka dapat disimpulkan bahwa tampilan pada sistem informasi CRM ini mudah untuk dipahami. Secara kontinium dapat digambarkan seperti pada gambar 4.6.



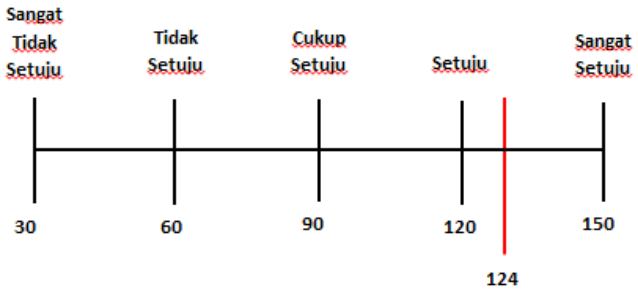
Gambar 4. 6 Interval Ratting Scale Pertanyaan 9 Calon Pelanggan

10. Apakah bahasa yang digunakan pada sistem informasi ini mudah dimengerti ?

Tabel 4. 38 Kuesioner Pertanyaan 10 Calon Pelanggan

Kategori Jawaban	Skor	Frekuensi Jawaban	Jumlah Skor	Nilai Presentase (%)
Sangat Setuju	5	13	65	(124 / (30 x 5)) x 100 = 82%
Setuju	4	8	32	
Cukup Setuju	3	9	27	
Tidak Setuju	2	0	0	
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	
Jumlah		30	124	

Berdasarkan perhitungan diatas, jumlah skor yang didapat adalah sebanyak 124 skor dengan skala kategori jawaban dianatara cukup setuju, setuju dan sangat setuju. Sedangkan hasil dari nilai presentasi responden adalah 82% dari nilai yang diharapkan sebesar 100%. Maka dapat disimpulkan bahwa bahasa yang digunakan pada sistem informasi CRM ini mudah untuk dmengerti. Secara kontinium dapat digambarkan seperti pada gambar 4.7.



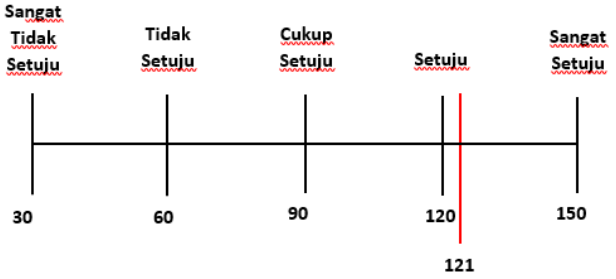
Gambar 4. 7 Interval Ratting Scale Pertanyaan 10 Calon Pelanggan

11. Apakah anda tertarik untuk melakukan transaksi di Donini Sentra Binatu Bandung ?

Tabel 4. 39 Kuesioner Pertanyaan 11 Calon Pelanggan

Kategori Jawaban	Skor	Frekuensi Jawaban	Jumlah Skor	Nilai Presentase (%)
Sangat Setuju	5	14	70	(121 / (30 x 5)) x 100 = 80%
Setuju	4	6	24	
Cukup Setuju	3	7	21	
Tidak Setuju	2	3	6	
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	
Jumlah		30	121	

Berdasarkan perhitungan diatas, jumlah skor yang didapat adalah sebanyak 121 skor dengan skala kategori jawaban dianatara cukup setuju, setuju dan sangat setuju. Sedangkan hasil dari nilai presentasi responden adalah 80% dari nilai yang diharapkan sebesar 100%. Maka dapat disimpulkan bhwa calon pelaggan tertarik untuk melakukan transaksi di Donini Sentra Binatu Bandung. Secara kontinium dapat digambarkan seperti pada gambar 4.8.



Gambar 4. 8 Interval Ratting Scale Pertanyaan 11 Calon Pelanggan

2. Hasil Kuesioner Pelanggan

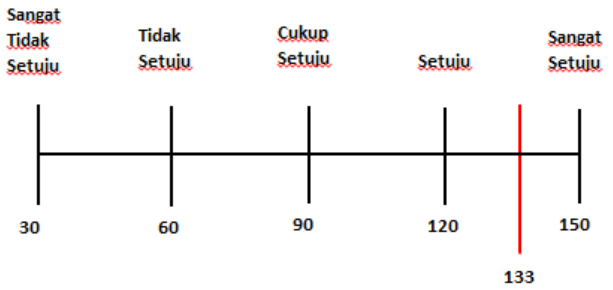
Berikut ini adalah hasil persentase masing – masing jawaban yang sudah dihitung nilainya dengan menggunakan rumus-rumus diatas. Kuesioner ini telah diujikan kepada 30 orang pelanggan Donini Sentra Binat. Hasil perhitungan presentase masing-masing jawaban dapat dilihat pada tabel berikut :

1. Apakah sistem informasi ini membantu anda untuk mengetahui daftar jasa yang ditawarkan Donini Sentra Binatu ?

Tabel 4. 40 Kuesioner Pertanyaan 1 Pelanggan

Kategori Jawaban	Skor	Frekuensi Jawaban	Jumlah Skor	Nilai Presentase (%)
Sangat Setuju	5	13	65	(133 / (30 x 5)) x 100 = 88%
Setuju	4	17	68	
Cukup Setuju	3	0	0	
Tidak Setuju	2	0	0	
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	
Jumlah		30	133	

Berdasarkan perhitungan diatas, jumlah skor yang didapat adalah sebanyak 133 skor dengan skala kategori jawaban dianatara cukup setuju, setuju dan sangat setuju. Sedangkan hasil dari nilai presentasi responden adalah 88% dari nilai yang diharapkan sebesar 100%. sistem informasi CRM ini dapat membantu pelanggan mengetahui informasi daftar jasa yang ditawarkan donini sentra binatu bandung. Secara kontinium dapat digambarkan seperti pada gambar 4.9.



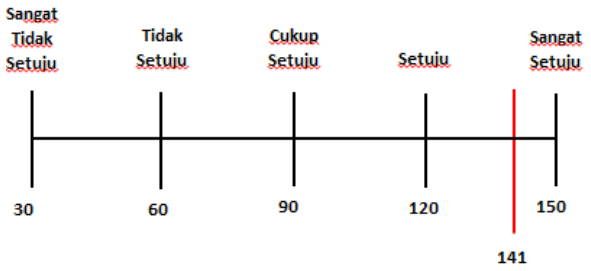
Gambar 4. 9 Interval Ratting Scale Pertanyaan 1 Pelanggan

2. Apakah sistem informasi ini membantu anda untuk mengetahui informasi promosi yang ditawarkan Donini Sentra Binatu ?

Tabel 4. 41 Kuesioner Pertanyaan 2 Pelanggan

Kategori Jawaban	Skor	Frekuensi Jawaban	Jumlah Skor	Nilai Presentase (%)
Sangat Setuju	5	21	105	(141 / (30 x 5)) x 100 = 94%
Setuju	4	9	36	
Cukup Setuju	3	0	0	
Tidak Setuju	2	0	0	
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	
Jumlah		30	141	

Berdasarkan perhitungan diatas, jumlah skor yang didapat adalah sebanyak 141 skor dengan skala kategori jawaban dianatara cukup setuju, setuju dan sangat setuju. Sedangkan hasil dari nilai presentasi responden adalah 94% dari nilai yang diharapkan sebesar 100%. sistem informasi CRM ini dapat membantu pelanggan mengetahui informasi informasi promosi yang ditawarkan donini sentra binatu bandung. Secara kontinium dapat digambarkan seperti pada gambar 4.10.



Gambar 4. 10 Interval Ratting Scale Pertanyaan 2 Pelanggan

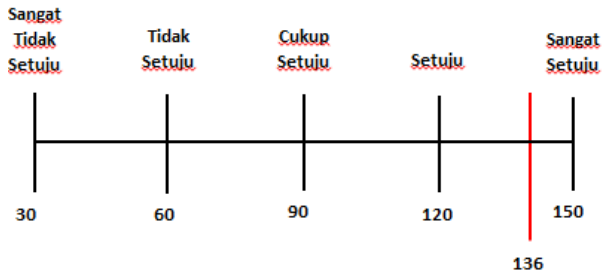
3. Apakah sistem informasi ini membantu anda untuk mengetahui informasi total poin yang diperoleh ?

Tabel 4. 42 Kuesioner Pertanyaan 4 Pelanggan

Kategori Jawaban	Skor	Frekuensi Jawaban	Jumlah Skor	Nilai Presentase (%)
Sangat Setuju	5	19	95	(136 / (30 x 5)) x 100 = 90%
Setuju	4	8	32	
Cukup Setuju	3	3	9	
Tidak Setuju	2	0	0	
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	
Jumlah		30	136	

Berdasarkan perhitungan diatas, jumlah skor yang didapat adalah sebanyak 136 skor dengan skala kategori jawaban dianatara cukup setuju, setuju dan sangat

setuju. Sedangkan hasil dari nilai presentasi responden adalah 90% dari nilai yang diharapkan sebesar 100%. sistem informasi CRM ini dapat membantu pelanggan mengetahui informasi total poin yang diperoleh. Secara kontinium dapat digambarkan seperti pada gambar 4.11.



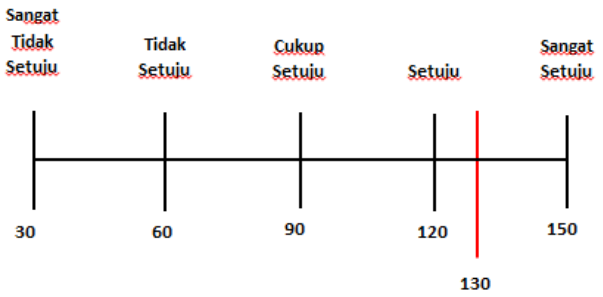
Gambar 4. 11 Interval Ratting Scale Pertanyaan 3 Pelanggan

4. Apakah sistem informasi ini membantu anda dalam menyampaikan keluhan ?

Tabel 4. 43 Kuesioner Pertanyaan 4 Pelanggan

Kategori Jawaban	Skor	Frekuensi Jawaban	Jumlah Skor	Nilai Presentase (%)
Sangat Setuju	5	14	70	(130 / (30 x 5)) x 100 = 87%
Setuju	4	12	48	
Cukup Setuju	3	4	12	
Tidak Setuju	2	0	0	
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	
Jumlah		30	130	

Berdasarkan perhitungan diatas, jumlah skor yang didapat adalah sebanyak 130 skor dengan skala kategori jawaban dianatara cukup setuju, setuju dan sangat setuju. Sedangkan hasil dari nilai presentasi responden adalah 87% dari nilai yang diharapkan sebesar 100%. sistem informasi CRM ini dapat membantu pelanggan dalam menyampaikan keluhan. Secara kontinium dapat digambarkan seperti pada gambar 4.12.



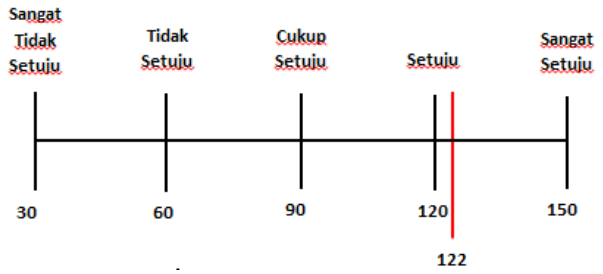
Gambar 4. 12 Interval Ratting Scale Pertanyaan 4 Pelanggan

5. Apakah sistem informasi ini membantu anda dalam menyampaikan kritik & saran ?

Tabel 4. 44 Kuesioner Pertanyaan 5 Pelanggan

Kategori Jawaban	Skor	Frekuensi Jawaban	Jumlah Skor	Nilai Presentase (%)
Sangat Setuju	5	8	40	(122 / (30 x 5)) x 100 = 81%
Setuju	4	16	64	
Cukup Setuju	3	6	18	
Tidak Setuju	2	0	0	
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	
Jumlah		30	122	

Berdasarkan perhitungan diatas, jumlah skor yang didapat adalah sebanyak 122 skor dengan skala kategori jawaban dianatara cukup setuju, setuju dan sangat setuju. Sedangkan hasil dari nilai presentasi responden adalah 81% dari nilai yang diharapkan sebesar 100%. sistem informasi CRM ini dapat membantu pelanggan mengetahui informasi daftar jasa yang ditawarkan donini sentra binatu bandung. Secara kontinium dapat digambarkan seperti pada gambar 4.13.



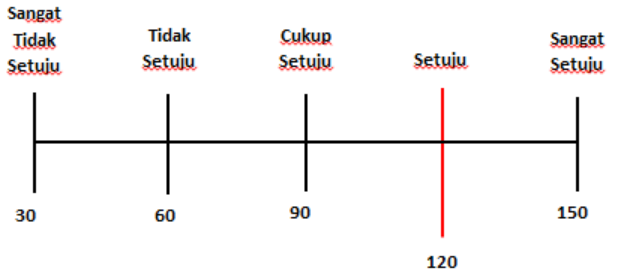
Gambar 4. 13 Interval Ratting Scale Pertanyaan 5 Pelanggan

6. Tampilan pada sistem informasi ini mudah dipahami ?

Tabel 4. 45 Kuesioner Pertanyaan 6 Pelanggan

Kategori Jawaban	Skor	Frekuensi Jawaban	Jumlah Skor	Nilai Presentase (%)
Sangat Setuju	5	11	55	(120 / (30 x 5)) x 100 = 80%
Setuju	4	8	32	
Cukup Setuju	3	11	33	
Tidak Setuju	2	0	0	
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	
Jumlah		30	120	

Berdasarkan perhitungan diatas, jumlah skor yang didapat adalah sebanyak 120 skor dengan skala kategori jawaban dianatara cukup setuju, setuju dan sangat setuju. Sedangkan hasil dari nilai presentasi responden adalah 80% dari nilai yang diharapkan sebesar 100%. sistem informasi CRM ini memiliki tampilan yang mudah dipahami. Secara kontinium dapat digambarkan seperti pada gambar 4.14.



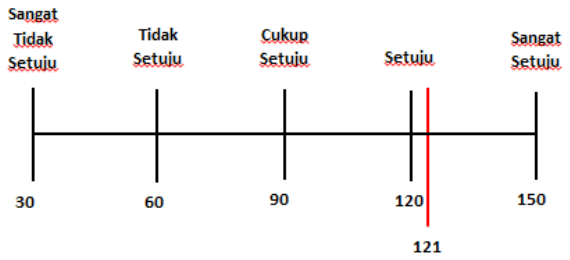
Gambar 4. 14 Interval Ratting Scale Pertanyaan 6 Pelanggan

7. Bahasa yang digunakan pada sisem informasi ini mudah dimengerti ?

Tabel 4. 46 Kuesioner Pertanyaan 7 Pelanggan

Kategori Jawaban	Skor	Frekuensi Jawaban	Jumlah Skor	Nilai Presentase (%)
Sangat Setuju	5	12	60	(121 / (30 x 5)) x 100 = 81%
Setuju	4	7	28	
Cukup Setuju	3	11	33	
Tidak Setuju	2	0	0	
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	
Jumlah		30	121	

Berdasarkan perhitungan diatas, jumlah skor yang didapat adalah sebanyak 121 skor dengan skala kategori jawaban dianatara cukup setuju, setuju dan sangat setuju. Sedangkan hasil dari nilai presentasi responden adalah 81% dari nilai yang diharapkan sebesar 100%. Bahasa yang digunakan pada sistem informasi CRM ini mudah dimengerti. Secara kontinium dapat digambarkan seperti pada gambar 4.15.



Gambar 4. 15 Interval Ratting Scale Pertanyaan 7 Pelanggan

4.2.5. Kesimpulan Pengujian Beta

Berdasarkan hasil jawaban dari manager, counter dan admin disetai dengan hasil kuesioner dari calon pelanggan dan pelanggan yang sudah ada terhadap pertanyaan yang diajukan pada pengujian beta, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa calon pelanggan tertarik untuk melakukan transaksi di Donini Sentra Binatu Bandung, pelanggan dapat mengetahui total poin yang diperoleh, mudah dalam menyampaikan keluhan, kritik dan saran, manager dan counter dapat mengetahui pengelompokkan pelanggan sehingga pemberian diskon berdasarkan jenis pelanggan pun dapat ditentukan, admin dapat memberikan informasi promosi kepada pelanggan melalui SMS, manager dan counter dapat melakukan penanganan keluhan.