BAB 4
IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN SISTEM

4.1 Implementasi Sistem

Implementasi sistem merupakan tahap yang dilakukan untuk mengetaui sistem yang telah dibangun dapat beroperasi dengan baik. Tahap ini merupakan tahap dimana sistem siap untuk digunakan, yang terdiri dari penjelasan mengenai lingkungani mplementasi, dan implementasi program. Setelah implementasi maka dilakukan pengujian sistem yang baru dimana akan dilihat kekurangan-kekurangan pada aplikasi yang baru untuk pengembangan sistem selanjutnya.

4.1.1 Perangkat keras yang digunakan

Spesifikasi perangkat keras yang digunakan dalam pembangunan Sistem *Informasi Customer Relationship Management* di Calysta yang tercantum pada Tabel 4.1

Tabel 0.1 Perangkat keras yang digunakan

No	Perangkat Keras	Spesifikasi
		Client
1	Prosesor	*Core I3*
2	Memori	4 GB
3	*Harddisk*	500 GB
4	VGA	1 GB
5	*Lan Card*	10/100Mbps
6	*Optical Drive*	DVD ROM
7	Monitor	14 inch
8	*Keyboard*	Standar
9	*Mouse*	Standar
10	Kabel	UTP
11	Konektor Kabel	RJ45

4.1.2 Perangkat Lunak yang digunakan

Spesifikasi perangkat lunak yang digunakan dalam pembangunan Sistem informasi Customer Relationship Management di Calysta yang tercantum pada Tabel 4.2

Tabel 0.2 Perangkat lunak yang digunakan

No	Perangkat Lunak	Keterangan
1.	Sistem Operasi	Microsoft Windows 7
2.	Web Browser	Chrome 43
3.	DBMS	MySQL
4.	Web Server	XAMPP 1.8

Jaringan yang digunakan di Calysta adalah jaringan internet, dimana selama ini jaringan intranet telah tersedia di Calysta.

4.1.3 Implementasi basis data

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

1. Tabel Users

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

Tabel 0.3 Implementasi tabel users

Nama Tabel	Perintah
Users	CREATE TABLE `user` (`id_user` int(5) 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_user` varchar(15) NOT NULL, PRIMARY KEY (`id_user`)) ENGINE=InnoDB DEFAULT CHARSET=latin1 AUTO_INCREMENT=7 ;

2. Tabel Pelanggan

Tabel pelanggan digunakan untuk menyimpan data pelanggan. Struktur tabel pelanggan dapat dilihat pada Tabel 4.4

Tabel 0.4 Implementasi tabel pelanggan

Nama Tabel	Perintah
Pelanggan	CREATE TABLE `pelanggan` (`id_pelanggan` varchar(12) NOT NULL, `nama_pelanggan` varchar(30) NOT NULL, `telepon` varchar(12) NOT NULL, `alamat` text NOT NULL,

Nama Tabel	Perintah
	`status` varchar(10) NOT NULL, `id_user` int(11) NOT NULL, PRIMARY KEY (`id_pelanggan`) CONSTRAINT `pelanggan_ibfk_1` FOREIGN KEY (`id_user`) REFERENCES `user` (`id_user`) ON DELETE CASCADE ON UPDATE CASCADE;) ENGINE=InnoDB DEFAULT CHARSET=latin1;

3. Tabel Transaksi

Tabel transaksi digunakan untuk menyimpan data transaksi yang dilakukan oleh pelanggan. Struktur tabel transaksi dapat dilihat pada Tabel 4.5

Tabel 0.5 Implementasi tabel transaksi

Nama Tabel	Perintah
Transaksi	CREATE TABLE `transaksi` (`kode_transaksi` varchar(15) NOT NULL, `id_pelanggan` varchar(12) NOT NULL, `id_user` int(5) NOT NULL, `tanggal` datetime NOT NULL, PRIMARY KEY (`kode_transaksi`) CONSTRAINT `transaksi_ibfk_2` FOREIGN KEY (`id_pelanggan`) REFERENCES `pelanggan` (`id_pelanggan`) ON DELETE CASCADE ON UPDATE CASCADE, CONSTRAINT `transaksi_ibfk_1` FOREIGN KEY (`id_user`) REFERENCES `user` (`id_user`) ON DELETE CASCADE ON UPDATE CASCADE; CONSTRAINT `transaksi_ibfk_3` FOREIGN KEY (`id_kelompok`) REFERENCES `kelompok` (`id_kelompok`) ON DELETE CASCADE ON UPDATE CASCADE;) ENGINE=InnoDB DEFAULT CHARSET=latin1;

4. Tabel Detail Transaksi

Tabel detail transaksi digunakan untuk menyimpan data detail transaksi dari suatu transaksi yang dilakukan oleh pelanggan. Struktur tabel dapat dilihat pada Tabel 4.6

Tabel 0.6 Implementasi tabel detail transaksi

Nama Tabel	Perintah
Detail_Transaksi	CREATE TABLE `detail_transaksi` (`id_detail` int(5) NOT NULL AUTO_INCREMENT, `kode_transaksi` varchar(15) NOT NULL, `id_produk` int(5) NOT NULL, `qty` tinyint(2) NOT NULL, `subtotal` float NOT NULL,

Nama Tabel	Perintah
	`diskon` int(2) DEFAULT NULL, `total_harga` float NOT NULL, PRIMARY KEY (`id_detail`) CONSTRAINT `detail_transaksi_ibfk_1` FOREIGN KEY (`kode_transaksi`) REFERENCES `transaksi` (`kode_transaksi`) ON DELETE CASCADE ON UPDATE CASCADE;) ENGINE=InnoDB DEFAULT CHARSET=latin1 AUTO_INCREMENT=47 ;

5. Tabel Produk

Tabel produk digunakan untuk menyimpan data produk yang dapat dibeli oleh pelanggan. Struktur tabel produk dapat dilihat pada Tabel 4.7

Tabel 0.7 Implementasi tabel produk

Nama Tabel	Perintah
Produk	CREATE TABLE `produk` (`id_produk` int(5) NOT NULL AUTO_INCREMENT, `id_kategori` int(5) NOT NULL, `nama_produk` varchar(30) NOT NULL, `harga` float NOT NULL, `id_user` int(5) NOT NULL, PRIMARY KEY (`id_produk`) CONSTRAINT `produk_ibfk_1` FOREIGN KEY (`id_kategori`) REFERENCES `kategori` (`id_kategori`) ON DELETE CASCADE ON UPDATE CASCADE, CONSTRAINT `produk_ibfk_2` FOREIGN KEY (`id_user`) REFERENCES `user` (`id_user`) ON DELETE CASCADE ON UPDATE CASCADE;) ENGINE=InnoDB DEFAULT CHARSET=latin1 AUTO_INCREMENT=63 ;

6. Tabel Kategori

Tabel ketagori digunakan untuk menyimpan data kategori produk. Struktur tabel kategori dapat dilihat pada Tabel 4.8

Tabel 0.8 Implementasi tabel kategori

Nama Tabel	Perintah
Kategori	CREATE TABLE `kategori` (`id_kategori` int(5) NOT NULL AUTO_INCREMENT, `nama_kategori` varchar(30) NOT NULL, `jenis_kategori` varchar(10) NOT NULL, PRIMARY KEY (`id_kategori`)) ENGINE=InnoDB DEFAULT CHARSET=latin1 AUTO_INCREMENT=36

7. Tabel Kritik Saran

Tabel kritik saran digunakan untuk menyimpan data kritik saran dari pelanggan. Struktur tabel kritik saran dapat dilihat pada Tabel 4.9

Tabel 0.9 Implementasi tabel kritik saran

Nama Tabel	Perintah
Kritik_saran	CREATE TABLE `kritik_saran` (`id_kritik` int(5) NOT NULL AUTO_INCREMENT, `id_pelanggan` int(5) NOT NULL, `isi_kritik` text NOT NULL, `tanggal` date NOT NULL, PRIMARY KEY (`id_kritik`) CONSTRAINT `kritik_saran_ibfk_1` FOREIGN KEY (`id_pelanggan`) REFERENCES `pelanggan` (`id_pelanggan`) ON DELETE CASCADE ON UPDATE CASCADE;) ENGINE=InnoDB DEFAULT CHARSET=latin1 AUTO_INCREMENT=1 ;

8. Tabel SMS

Tabel sms digunakan untuk menyimpan data sms untuk pelanggan. Struktur tabel sms dapat dilihat pada Tabel 4.10

Tabel 0.10 Implemetasi tabel sms

Nama Tabel	Perintah
Kritik Saran	CREATE TABLE `sms` (`id_sms` int(5) NOT NULL AUTO_INCREMENT, `id_pelanggan` varchar(15) NOT NULL, `isi_pesan` text NOT NULL, `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=1 ;

9. Tabel Kelompok

Tabel kelompok digunakan untuk menyimpan jenis pengelompokan untuk pelanggan. Struktur tabel pelanggan dapat dilihat pada Tabel 4.11

Tabel 0.11 Implementasi tabel kelompok

Nama Tabel	Perintah
Kritik Saran	CREATE TABLE `kelompok` (`id_kelompok` int(5) NOT NULL AUTO_INCREMENT,

Nama Tabel	Perintah
	`kelompok` varchar(30) NOT NULL, `batas_bawah` int(3) NOT NULL, `batas_atas` int(4) NOT NULL, `pelayanan` text NOT NULL, `id_user` int(5) NOT NULL, PRIMARY KEY (`id_kelompok`) ADD CONSTRAINT `kelompok_ibfk_1` FOREIGN KEY (`id_user`) REFERENCES `user` (`id_user`) ON DELETE CASCADE ON UPDATE CASCADE;) ENGINE=InnoDB DEFAULT CHARSET=latin1 AUTO_INCREMENT=4 ;

4.1.4 Implementasi antarmuka

Implementasi antar muka dilakukan dengan setiap tampilan program yang dibangun. Adapun untuk tampilan implementasi pembangunan Sistem Informasi *customer relationship management* di Calysta akan dilampirkan pada halaman lampiran. Berikut ini adalah implementasi antarmuka Sistem Informasi *customer relationship management* di Calysta, yang terbagi atas antarmuka Spv Cabang, antarmuka *Customer Care*, antarmuka Kasir, antarmuka Admin, dan antarmuka Pelanggan.

Implementasi antarmuka untuk Mana,ger dapat dilihat pada Tabel 4.12

Tabel 0.12 Implementasi antarmuka Spv Cabang

No.	Menu	Deskripsi	Nama File
1	Login	Digunakan sebagai halaman Login bagi pengguna	login.php
2	Halaman Utama	Digunakan sebagai halaman utama pengguna	halamanutama.php
3	Manajemen User	Digunakan untuk mengelola user	Manajemen-user.php
4	Kategori Barang	Digunakan untuk melihat jenis kategori barang	Kategori_barang.php
5	Kategori Jasa	Digunakan untuk melihat kategori jasa	Kategori_jasa.php
6	Produk Barang	Digunakan untuk melihat data barang	Data-barang.php
7	Produk Jasa	Digunakan untuk melihat data jasa	Data-jasa.php
8	Pelanggan	Digunakan untuk melihat pelanggan	Data-pelanggan.php
9	Kelompok	Digunakan untuk mengolah pelayanan kelompok pelanggan	Data-kelompok.php
10	Transaksi	Digunakan untuk melihat transaksi yang dilakukan pelanggan	Data-transaksi.php
11	pengelompokan	Digunakan untuk melihat data pengelompokan pelanggan	Data-pengelompokan.php
12	Kritik/saran	Digunakan untuk melihat kritik/saran pelanggan	Data-kritik.php

Implementasi antarmuka untuk *Customer Care* dapat dilihat pada Tabel 4.13

Tabel 0.13 Implementasi antarmuka *Customer Care*

No.	Menu	Deskripsi	Nama File
1	Login	Digunakan sebagai halaman login bagi pengguna	Login.php
1	Halaman Utama	Digunakan sebagai halaman utama Pengguna	halamanutama.php
2	Pelanggan	Digunakan untuk mengolah data pelanggan	Data-pelanggan.php
3	Kelompok	Digunakan untuk mengolah pelayanan jenis kelompok	Data-kelompok.php
4	Pengelompokan	Digunakan untuk mengolah data pengelompokan pelanggan	Data-pengelompokan.php
5	Kritik/Saran	Digunakan untuk melihat pesan kritik/saran pelanggan	Data-kritik.php

Implementasi antarmuka untuk Admin dapat dilihat pada tabel 4.14

Tabel 0.14 Implementasi antarmuka Admin

No.	Menu	Deskripsi	Nama File
1	Login	Digunakan sebagai halaman login bagi pengguna	Login.php
2	Halaman Utama	Digunakan sebagai halaman utama Pengguna	halamanutama.php
3	Kategori Barang	Digunakan untuk mengolah data kategori barang	Kategori_barang.php
4	Kategori Jasa	Digunakan untuk mengolah data kategori jasa	Kategori_jasa.php
5	Produk Barang	Digunakan untuk mengolah data barang	Data-barang.php
6	Produk jasa	Digunakan untuk mengolah data jasa	Data-jasa.php

Implementasi antarmuka untuk Kasir dapat dilihat pada Tabel 4.15

Tabel 0.15 Implementasi antarmuka Kasir

No.	Menu	Deskripsi	Nama File
1	Login	Digunakan sebagai halaman login bagi pengguna	Login.php
1	Halaman Utama	Digunakan sebagai halaman utama Pengguna	halamanutama.php
2	Transaksi	Digunakan untuk mengolah transaksi pelanggan	Transaksi.php

Implementasi antarmuka untuk pelanggan dapat dilihat pada Tabel 4.16.

Tabel 0.16 Implementasi antarmuka pelanggan

No.	Menu	Deskripsi	Nama File
1	Home	Digunakan sebagai halaman utama pengunjung	home.php
2	Profile	Halaman untuk menampilkan produk	profil.php
3	Layanan	Halaman untuk menampilkan promosi	layanan.php
4	Kritik saran	Digunakan untuk menginputkan kritik dan saran	kritik.php

4.2 Pengujian Sistem

Pengujian sistem merupakan hal terpenting yang bertujuan untuk menemukan kesalahan-kesalahan dan kekurangan-kekurangan pada perangkat lunak yang diuji. Pengujian bermaksud untuk mengetahui perangkat lunak yang dibuat sudah memenuhi kriteria yang sesuai dengan tujuan perancangan Berdasarkan hasil pengujian sistem yang telah dilakukan secara keseluruhan dapat ditarik perangkat lunak tersebut. Pengujian perangkat lunak ini menggunakan pengujian *black box*. Pengujian *black box* berfokus pada persyaratan fungsional perangkat lunak.

4.2.1 Skenario Pengujian Black Box

Berdasarkan pengujian yang telah dilakukan, dapat diambil kesimpulan bahwa aplikasi Sistem Informasi *Customer Relationship Management* di Calysta telah melalui tahap perbaikan dan sudah dimaksimalkan terhadap proses-proses tersebut dan secara fungsional sistem sudah dapat digunakan dan menghasilkan keluaran yang diharapkan. Skenario pengujian *black box* dapat dilihat pada Tabel 4.17

Tabel 0.17 Skenario pengujian *blackk box*

Kelas Uji	Butir uji	Jenis Pengujian
Login	Login user	*Black box*
Pengolahan user	Penambahan data user	*Black box*
	Pengubahan data user	
	Penghapusan data user	
Pengolahan profile	Pengubahan profile user	*Black box*
Pengolahan data kategori barang	Penambahan data kategori barang	*Black box*
	Pengubahan data kategori barang	
	Penghapusan data kategori barang	

Kelas Uji	Butir uji	Jenis Pengujian
Pengolahan data kategori jasa	Penambahan data kategori jasa	*Black box*
	Pengubahan data kategori jasa	
	Penghapusan data kategori jasa	
Pengolahan data produk barang	Penambahan data produk barang	*Black box*
	Pengubahan data produk barang	
	Penghapusan data produk barang	
Pengolahan data produk jasa	Penambahan data produk jasa	*Black box*
	Pengubahan data produk jasa	
	Penghapusan data produk jasa	
Pengolahan data pelanggan	Penambahan data pelanggan	*Black box*
	Pengubahan data pelanggan	
	Penghapusan data pelanggan	
Pengolahan kelompok	Pengubahan jenis pelayanan pelaggan	*Black box*
Pengolahan data transaksi	Penambahan data transaksi	*Black box*
	Pengubahan data transaksi	
	Penghapusan data transaksi	
	Melihat detail transaksi	
Pengolahan pengelompokan	Pengiriman pesan	*Black box*
Memberi kritik saran	Melihat isi kritik/saran	*Black box*

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 pengguna Spv Cabang, Customer Care, Admin dan Kasir. Pengujian login untuk data yang benar dapat dilihat pada Tabel 4.18

Tabel 0.18 Pengujian login data benar

Kasus dan Hasil Uji (Data Benar)			
Data masukan	**Yang diharapkan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**
Memasukan *username :* kamidi	*Field* data *username* sudah terisi	*Field* data *username* sudah terisi	[√] Diterima [ ] Ditolak
Memasukan *password* : 123456	*Field* data *password* terisi	*Field* data *password* sudah terisi	[√] Diterima [ ] Ditolak
Memasukan *username* dan *password* dengan benar dan menekan tombol Login	Menampilkan menu halaman utama pengguna	Menampilkan menu halaman utama pengguna	[√] Diterima [ ] Ditolak

Pengujian untuk login dengan data salah yang dilakukan pengguna dapat terlihat pada Tabel 4.19

Tabel 0.19 Pengujian login data salah

Kasus dan Hasil Uji (Data Salah)			
Data masukan	**Yang diharapkan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**
Field username tidak diisi dan menekan tombol Login	Menampilkan pesan "Error! Username/Password salah" pada form	Menampilkan pesan "Error! Username/Password salah" pada form	[√] Diterima [ ] Ditolak
Field password tidak diisi dan menekan tombol Login	Menampilkan pesan "Error! Username/Password salah" pada form	Menampilkan pesan "Error! Username/Password salah" pada form	[√] Diterima [ ] Ditolak
Memasukan data *username* dan *password* yang tidak valid	Menampilkan pesan "Error! Username/Password salah"	Menampilkan pesan "Error! Username/Password salah"	[√] Diterima [ ] Ditolak

4.2.2.2 Pengujian pengolahan user

Data user digunakan untuk penentuan hak akses pengguna. Pengujian pengolahan user dengan data benar dapat dilihat pada Tabel 4.20.

Tabel 0.20 Pengujian pengolahan user dengan data benar

Kasus dan Hasil Uji (Data Benar)			
Data masukan	**Yang diharapkan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**
Nama : Habibi Username : admin Password : 123456 Email : habibi@gmail.com Level : admin	Sistem menyimpan data dan menampilkan pesan "Sukses! Data user telah disimpan"	Sistem menyimpan data dan menampilkan pesan "Sukses! Data user telah disimpan"	[√] Diterima [ ] Ditolak
Nama : habibi Username : admin Password : 1234567 Email : habibi@gmail.com Level : admin	Sistem mengubah data pada user yang dipilih dan menampilkan pesan "Sukses! Data user telah disimpan"	Sistem mengubah data pada user yang dipilih dan menampilkan pesan "Sukses! Data user telah disimpan"	[√] Diterima [ ] Ditolak
Menghapus data *user*	Menampilkan Pesan "Anda yakin akan menghapus data habibi?",dan menampilkan pesan "Sukses! Data user telah dihapus" setelah pengguna memilih "ok"	Menampilkan Pesan "Anda yakin akan menghapus data habibi?",dan menampilkan pesan "Sukses! Data user telah disimpan" setelah pengguna memilih "ok"	[√] Diterima [ ] Ditolak

Pengujian pengolahan data user dengan data salah dapat dilihat pada Tabel 4.21

Tabel 0.21 Pengujian olah data user dengan data salah

Kasus dan Hasil Uji (Data Salah)			
Data masukan	**Yang diharapkan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**
Nama : Username : Password : Email : Level :	Menampilkan pesan "Data harus diisi" pada form yang kosong	Menampilkan pesan "Data harus diisi" pada form yang kosong	[√] Diterima [ ] Ditolak
Username : admin Password : boleh kosong Nama User : habibi Email : Level : admin	Menampilkan pesan "email harus diisi" pada form yang kosong	Menampilkan pesan "email harus diisi" pada form yang kosong	[√] Diterima [ ] Ditolak

4.2.2.3 Pengujian pengolahan profile

Pengujian pengolahan profile dengan data benar dapat dilihat pada Tabel 4.22

Tabel 0.22 Pengujian pengolahan profil dengan data benar

Kasus dan Hasil Uji (Data Benar)			
Data masukan	**Yang diharapkan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**
Nama user : Habibi Username : Habibi Password : 123456 Konfirm Password : 123456 Email : habibi@gmail.com	Sistem mengubah profil yang dipilih dan menampilkan pesan "Sukses! Data akun telah disimpan"	Sistem mengubah profil yang dipilih dan menampilkan pesan "Sukses! Data akun telah disimpan"	[√] Diterima [ ] Ditolak

Pengujian pengolahan profil dengan data salah dapat dilihat pada Tabel 4.23

Tabel 0.23 Pengujian pengolahan data profil dengan data salah

Kasus dan Hasil Uji (Data Salah)			
Data masukan	**Yang diharapkan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**
nama : Anjar username : Anjar Password : 123456 Konfirm Password : 1412nif email: kamidi@gmail.com	Menampilkan pesan "password tidak sama"	Menampilkan pesan "password tidak sama"	[√] Diterima [ ] Ditolak
nama : Anjar username : Anjar Password : 123456 Konfirm Password : 123456 email:	Menampilkan pesan "email harus diisi"	Menampilkan pesan "email harus diisi"	[√] Diterima [ ] Ditolak

4.2.2.4 Pengujian Pengolahan Data Kategori Barang

Pengujian pengolahan data kategori barang dengan data benar dapat dilihat pada Tabel 4.24.

Tabel 0.24 Pengujian olah data kategori barang dengan data benar

Kasus dan Hasil Uji (Data Benar)			
Data masukan	**Yang diharapkan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**
Nama kategori : Krim Malam	Sistem menyimpan data kategori barang dan menampilkan pesan "Sukses! Data kategori telah disimpan"	Sistem menyimpan data kategori barang dan menampilkan pesan "Sukses! Data kategori telah disimpan"	[√] Diterima [ ] Ditolak
Nama kategori : Krim Pagi	Sistem mengubah data kategori barang yang dipilih dan menampilkan pesan "Sukses! Data kategori telah disimpan"	Sistem mengubah data kategori barang yang dipilih dan menampilkan pesan "Sukses! Data kategori telah disimpan"	[√] Diterima [ ] Ditolak
Menghapus data kategori barang	Menampilkan Pesan "Anda yakin akan menghapus data Krim Pagi?",dan menampilkan pesan "Sukses! Data kategori berhasil dihapus" setelah pengguna memilih "ok"	Menampilkan Pesan "Anda yakin akan menghapus data Krim Pagi?",dan menampilkan pesan "Sukses! Data kategori berhasil dihapus" setelah pengguna memilih "ok"	[√] Diterima [ ] Ditolak

Pengujian pengolahan data kategori barang dengan data salah dapat dilihat pada Tabel 4.25

Tabel 0.25 Pengujian pengolahan data kategori barang dengan data salah

Kasus dan Hasil Uji (Data Salah)			
Data masukan	**Yang diharapkan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**
Nama kategori :	Menampilkan pesan "Nama kategori harus diisi" pada form yang kosong	Menampilkan pesan "Nama kategori harus diisi" pada form yang kosong	[√] Diterima [ ] Ditolak

4.2.2.5 Pengujian Pengolahan Data Kategori Jasa

Pengujian pengolahan data kategori jasa dengan data benar dapat dilihat pada Tabel 4.26.

Tabel 0.26 Pengujian olah data kategori jasa dengan data benar

Kasus dan Hasil Uji (Data Benar)			
Data masukan	**Yang diharapkan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**
Nama kategori : FACIAL	Sistem menyimpan data kategori jasa dan menampilkan pesan "Sukses! Data kategori telah disimpan"	Sistem menyimpan data kategori jasa dan menampilkan pesan "Sukses! Data kategori telah disimpan"	[√] Diterima [ ] Ditolak
Nama kategori : FACIAL	Sistem mengubah data kategori jasa yang dipilih dan menampilkan pesan "Sukses! Data kategori telah disimpan"	Sistem mengubah data kategori jasa yang dipilih dan menampilkan pesan "Sukses! Data kategori telah disimpan"	[√] Diterima [ ] Ditolak
Menghapus data kategori jasa	Menampilkan Pesan "Anda yakin akan menghapus data FACIAL?",dan menampilkan pesan "Sukses! Data kategori berhasil dihapus" setelah pengguna memilih "ok"	Menampilkan Pesan "Anda yakin akan menghapus data FACIAL?",dan menampilkan pesan "Sukses! Data kategori berhasil dihapus" setelah pengguna memilih "ok"	[√] Diterima [ ] Ditolak

Pengujian pengolahan data kategori jasa dengan data salah dapat dilihat pada Tabel 4.27

Tabel 0.27 Pengujian pengolahan data kategori jasa dengan data salah

Kasus dan Hasil Uji (Data Salah)			
Data masukan	**Yang diharapkan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**
Nama kategori :	Menampilkan pesan "Nama kategori harus diisi" pada form yang kosong	Menampilkan pesan "Nama kategori harus diisi" pada form yang kosong	[√] Diterima [ ] Ditolak

4.2.2.6 Pengujian Pengolahan Data Produk Barang

Pengujian pengolahan data produk barang dengan data benar dapat dilihat pada Tabel 4.28

Tabel 0.28 Pengujian Pengolahan data Produk barang dengan data benar

Kasus dan Hasil Uji (Data Benar)			
Data masukan	**Yang diharapkan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**
Nama Barang : NCM3 Kategori : Krim Malam Harga : 10000	Sistem menyimpan data produk Barang dan menampilkan pesan "Sukses!	Sistem menyimpan data produk barang dan menampilkan pesan "Sukses! Data	[√] Diterima [ ] Ditolak

Kasus dan Hasil Uji (Data Benar)			
Data masukan	**Yang diharapkan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**
	Data barang telah disimpan"	barang telah disimpan"	
Nama Barang : NCM3 Kategori : Krim Pagi Harga : 10000	Sistem mengubah data pada produk barang yang dipilih dan menampilkan pesan "Sukses! Data barang telah disimpan"	Sistem mengubah data pada produk barang yang dipilih dan menampilkan pesan "Sukses! Data barang telah disimpan"	[√] Diterima [ ] Ditolak
Menghapus data produk barang	Menampilkan Pesan "Anda yakin akan menghapus data NCM3?",dan menampilkan pesan "Sukses! Data barang telah dihapus" setelah pengguna memilih "ok"	Menampilkan Pesan "Anda yakin akan menghapus data NCM3?",dan menampilkan pesan "Sukses! Data barang telah dihapus" setelah pengguna memilih "ok"	[√] Diterima [ ] Ditolak

Pengujian pengolahan data Produk barang dengan data salah dapat dilihat pada Tabel 4.29

Tabel 0.29 Pengujian pengolahan data produk barang dengan data salah

Kasus dan Hasil Uji (Data Salah)			
Data masukan	**Yang diharapkan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**
Nama barang : Kategori : Harga :	Menampilkan pesan "Nama produk harus diisi" pada form yang kosong	Menampilkan pesan "Nama Produk harus diisi" pada form yang kosong	[√] Diterima [ ] Ditolak
Nama Barang : SB4 Kategori : Tabir Surya Harga : juoh9	Menampilkan pesan "harus berupa angka " .	Menampilkan pesan "harus berupa angka " .	[√] Diterima [ ] Ditolak

4.2.2.7 Pengujian Pengolahan Data Produk Jasa

Pengujian pengolahan data produk jasa dengan data benar dapat dilihat pada Tabel 4.30

Tabel 0.30 Pengujian Pengolahan data Produk jasa dengan data benar

Kasus dan Hasil Uji (Data Benar)			
Data masukan	**Yang diharapkan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**
Nama Jasa : Facial Kategori : Facial Basic Harga : 100000	Sistem menyimpan data produk jasa dan menampilkan pesan "Sukses! Data jasa telah	Sistem menyimpan data produk jasa dan menampilkan pesan "Sukses! Data jasa telah disimpan"	[√] Diterima [ ] Ditolak

Kasus dan Hasil Uji (Data Benar)			
Data masukan	**Yang diharapkan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**
	disimpan"		
Nama Barang : Facial Kategori : Facial Basic Harga : 10000	Sistem mengubah data pada produk jasa yang dipilih dan menampilkan pesan "Sukses! Data barang telah disimpan"	Sistem mengubah data pada produk jasa yang dipilih dan menampilkan pesan "Sukses! Data barang telah disimpan"	[√] Diterima [ ] Ditolak
Menghapus data produk jasa	Menampilkan Pesan "Anda yakin akan menghapus data Facial?",dan menampilkan pesan "Sukses! Data barang telah dihapus" setelah pengguna memilih "ok"	Menampilkan Pesan "Anda yakin akan menghapus data Facial?",dan menampilkan pesan "Sukses! Data barang telah dihapus" setelah pengguna memilih "ok"	[√] Diterima [ ] Ditolak

Pengujian pengolahan data Produk Jasa dengan data salah dapat dilihat pada Tabel 4.31

Tabel 0.31 Pengujian pengolahan data produk jasa dengan data salah

Kasus dan Hasil Uji (Data Salah)			
Data masukan	**Yang diharapkan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**
Nama barang : Kategori jasa : Harga :	Menampilkan pesan "Nama produk harus diisi" pada form yang kosong	Menampilkan pesan "Nama Produk harus diisi" pada form yang kosong	[√] Diterima [ ] Ditolak
Nama produk : Facial Kategori : Facial Basic Harga : juoh9	Menampilkan pesan "harus berupa angka " .	Menampilkan pesan "harus berupa angka " .	[√] Diterima [ ] Ditolak

4.2.2.8 Pengujian Pengolahan Data Pelanggan

Pengujian pengolahan data pelanggan dengan data benar dapat dilihat pada Tabel 4.32

Tabel 0.32 Pengujian Pengolahan data pelanggan dengan data benar

Kasus dan Hasil Uji (Data Benar)			
Data masukan	**Yang diharapkan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**
Nama pelanggan : Anjar telepon : 085278052049 Alamat: Bandung	Sistem menyimpan data pelanggan dan menampilkan pesan "Sukses! Data pelanggan telah disimpan"	Sistem menyimpan data pelanggan dan menampilkan pesan "Sukses! Data pelanggan telah disimpan"	[√] Diterima [ ] Ditolak

Kasus dan Hasil Uji (Data Benar)			
Data masukan	**Yang diharapkan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**
Nama Barang : Ganjar telepon : 085278052049 Harga : sukasari	Sistem mengubah data pada pelanggan yang dipilih dan menampilkan pesan "Sukses! Data pelanggan telah disimpan"	Sistem mengubah data pada pelanggan yang dipilih dan menampilkan pesan "Sukses! Data pelanggan telah disimpan"	[√] Diterima [ ] Ditolak
Menghapus data pelanggan	Menampilkan Pesan "Anda yakin akan menghapus data Ganjar?",dan menampilkan pesan "Sukses! Data pelanggan telah dihapus" setelah pengguna memilih "ok"	Menampilkan Pesan "Anda yakin akan menghapus data Facial?",dan menampilkan pesan "Sukses! Data pelanggan telah dihapus" setelah pengguna memilih "ok"	[√] Diterima [ ] Ditolak

Pengujian pengolahan data pelanggan dengan data salah dapat dilihat pada Tabel 4.33

Tabel 0.33 Pengujian pengolahan data pelanggan dengan data salah

Kasus dan Hasil Uji (Data Salah)			
Data masukan	**Yang diharapkan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**
Nama pelanggan : telepon : alamat :	Menampilkan pesan "Nama pelanggan harus diisi" pada setiap form yang kosong	Menampilkan pesan "Nama pelanggan harus diisi" pada form yang kosong	[√] Diterima [ ] Ditolak
Nama produk : Anjar Telepon : wvoaerva Alamat : Sukasari	Menampilkan pesan "Telepon harus berupa angka " .	Menampilkan pesan "Telepon harus berupa angka " .	[√] Diterima [ ] Ditolak

4.2.2.9 Pengujian Pengolahan Kelompok

Pengujian pengolahan Kelompok dengan data benar dapat dilihat pada Tabel 4.34

Tabel 0.34 Pengujian Pengolahan kelompok dengan data benar

Kasus dan Hasil Uji (Data Benar)			
Data masukan	**Yang diharapkan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**
Pelayanan : Mendapatkan diskon 15% untuk semua jenis produk	Sistem menyimpan data pelayanan dan menampilkan pesan "Sukses! Data pelayanan telah	Sistem menyimpan data pelayanan dan menampilkan pesan "Sukses! Data pelayanan telah	[√] Diterima [ ] Ditolak

Kasus dan Hasil Uji (Data Benar)			
Data masukan	**Yang diharapkan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**
	disimpan"	disimpan"	
Pelayanan : Mendapatkan diskon 25% untuk semua jenis produk	Sistem mengubah data pada pelayanan yang dipilih dan menampilkan pesan "Sukses! Data pelayanan telah disimpan"	Sistem mengubah data pada pelayanan yang dipilih dan menampilkan pesan "Sukses! Data pelayanan telah disimpan"	[√] Diterima [ ] Ditolak

Pengujian pengolahan data pelayanan dengan data salah dapat dilihat pada Tabel 4.35

Tabel 0.35 Pengujian pengolahan data pelayanan dengan data salah

Kasus dan Hasil Uji (Data Salah)			
Data masukan	**Yang diharapkan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**
Pelayanan :	Menampilkan pesan "Pelayanan harus diisi" pada setiap form yang kosong	Menampilkan pesan "Pelayanan harus diisi" pada form yang kosong	[√] Diterima [ ] Ditolak

4.2.2.10 Pengujian Pengolahan Data Transaksi

Pengujian pengolahan data transaksi dengan data benar dapat dilihat pada Tabel 4.36

Tabel 0.36 Pengujian pengolahan data transaksi dengan data benar

Kasus dan Hasil Uji (Data Benar)			
Data masukan	**Yang diharapkan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**
Id/Nama pelanggan : P12121597307 – Gotik Produk : NCM3-100000 jumlah : 3 Diskon 20%	Sistem menyimpan data transaksi dan menampilkan pesan "Data transaksi telah disimpan"	Sistem menyimpan data transaksi dan menampilkan pesan "Data transaksi telah disimpan"	[√] Diterima [ ] Ditolak
Produk : NCM3-100000 jumlah : 3 Diskon 10%	Sistem mengubah data pada transaksi yang dipilih dan menampilkan pesan "Data transaksi telah disimpan"	Sistem mengubah data pada transaksi yang dipilih dan menampilkan pesan "Data transaksi telah disimpan"	[√] Diterima [ ] Ditolak
Menghapus data transaksi	Menampilkan Pesan "apakah anda yakin akan menghapus data NCM3?",dan menampilkan pesan "Data transaksi telah dihapus" setelah pengguna memilih "ok"	Menampilkan Pesan "apakah anda yakin akan menghapus data transaksi?",dan menampilkan pesan "Data transaksi telah dihapus" setelah pengguna memilih "ok"	[√] Diterima [ ] Ditolak

Pengujian pengolahan data transaksi dengan data salah dapat dilihat pada Tabel 4.37

Tabel 0.37 Pengujian pengolahan data transaksi dengan data salah

Kasus dan Hasil Uji (Data Salah)			
Data masukan	**Yang diharapkan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**
Id/Nama pelanggan : Produk : jumlah : Diskon :	Menampilkan pesan "Nama pelanggan harus diisi" pada setiap form yang kosong	Menampilkan pesan "Nama Pelanggan harus diisi" pada setiap form yang kosong	[√] Diterima [ ] Ditolak
Produk : NCM3-100000 jumlah : Diskon : 20%	Menampilkan pesan "Jumlah harus diisi" pada form yang kosong	Menampilkan pesan "Jumlah Harus diisi" pada form yang kosong	[√] Diterima [ ] Ditolak
Produk : NCM3-100000 jumlah : ubvoe Diskon : 20%	Menampilkan pesan "jumlah harus berupa angka " dan "jumlah harus berupa angka"	Menampilkan pesan "jumlah harus berupa angka " dan "jumlah harus berupa angka"	[√] Diterima [ ] Ditolak

4.2.2.11 Pengujian Melihat Data Kritik Saran

Pengujian melihat data kritik saran dengan data benar dapat dilihat pada Tabel 4.38

Tabel 0.38 Pengujian melihat data kritik saran dengan data benar

Kasus dan Hasil Uji (Data Benar)			
Data masukan	**Yang diharapkan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**
Isi kritik/saran	Sistem akan menampilkan isi kritik/saran yang diberikan pelanggan	Sistem akan menampilkan isi kritik/saran yang diberikan pelanggan	[√] Diterima [ ] Ditolak

4.2.2.12 Pengujian Memberi Kritik Saran

Pengujian memberi kritik saran dengan data benar dapat dilihat pada Tabel 4.39

Tabel 0.39 Pengujian memberi kritik saran dengan data benar

Kasus dan Hasil Uji (Data Benar)			
Data masukan	**Yang diharapkan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**
Nama : Gotik No. Telepon : 085278052049 Isi pesan : Yes	Ssitem akan mengirim pesan kritik/saran	Ssitem akan mengirim pesan kritik/saran	[√] Diterima [ ] Ditolak

Pengujian memberi kritik saran dengan data salah dapat dilihat pada Tabel 4.40

Tabel 0.40 Pengujian memberi kritik saran dengan data salah

Kasus dan Hasil Uji (Data Salah)			
Data masukan	**Yang diharapkan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**
Nama : No. telepon : Isi :	Menampilkan pesan "Nama Harus diisi" pada setiap form yang kosong	Menampilkan pesan "Nama Harus diisi" pada setiap form yang kosong	[√] Diterima [ ] Ditolak
Nama : Gotik No. telepon : Isi : yes	Menampilkan pesan "No. telepon harus diisi"	Menampilkan pesan "No. telepon harus diisi"	[√] Diterima [ ] Ditolak

4.2.3 Kesimpulan Hasil Pengujian Black Box

Berdasarkan hasil pengujian black box yang dilakukan dengan kasus uji di atas, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Jika data yang dimasukan benar, maka sistem akan menampilkan keluaran sesuai harapan.
2. Jika data yang dimasukan salah, maka sistem akan menunjukan pesan kesalahan sesuai dengan kesalahannya dan mengarahkan pengguna agar memberi masukan yang benar agar fungsional sistem dapat mengeluarkan hasil yang sesuai.

4.3 Pengujian Beta

Pengujian Beta merupakan pengujian yang dilakukan secara objektif dimana diuji secara langsung ke lapangan yaitu instansi yang bersangkutan mengenai kepuasan pengguna dengan kandungan poin yaitu pemenuhan kebutuhan dari tujuan awal pembangunan Sistem informasi *customer relationship management* di Calysta dan tampilan antarmuka dari Sistem informasi *customer relationship management* di Calysta tersebut. Pengujian beta dilakukan melalui sebuah teknik pengambilan data, yaitu melalui wawancara.

Wawancara dilakukan terhadap pengujian beta untuk halaman *Spv Cabang*, *Customer Care, Admin,* dan *Kasir*. Wawancara mengenai halaman *Spv Cabang* dilakukan terhadap *Spv Cabang* di Calysta, wawancara mengenai

halaman *Customer Care* dilakukan terhadap *Customer Care* di Calysta, wawancara mengenai halaman *Admin* dilakukan terhadap *Admin* di Calysta, dan wawancara mengenai halaman *kasir* dilakukan terhadap *kasir* di Calysta.

4.3.1 Wawancara Pengguna

Wawancara dilakukan dengan menggunakan teknik kualitatif melalui pertanyan terbuka. Dari hasil wawancara tersebut akan dilakukan pengambilan kesimpulan terhadap penilaian penerapan sistem yang baru. Wawancara terdiri dari pertanyaan terbuka yang akan ditanyakan kepada narasumber.

4.3.1.1 Wawancara Pengujian Beta untuk Spv Cabang

Wawancara dilakukan untuk pengujian beta terhadap Sistem informasi *customer relationship management* di Calysta kepada Spv Cabang, yaitu Yuli Yulianti. Kegiatan wawancara ini dilakukan di kantor Calysta. Daftar pertanyaan dan hasil wawancara kepada Yuli Yulianti dapat dilihat pada Tabel 4.41

Tabel 0.41 Wawancara pengujian beta untuk Spv Cabang

Pertanyaan	Jawaban
Apakah sistem ini dapat membantu anda dalam mengelola data user?	Sistem ini mudah dalam mengelola data user
Apakah dengan sistem CRM ini dapat membantu anda dalam memonitoring data produk, pelanggan, transaksi, dan pengelompokan pelanggan?	Tampilan dari data produk, pelanggan, transaksi dan pengelompokan pelanggan cukup simple dan mudah untuk dilihat
Apakah sistem ini cukup mudah digunakan dan dipelajari ?	Sistem ini cukup mudah digunakan dan dipelajari
Bagaimana menurut anda tentang bahasa yang digunakan pada sistem ini ?	Bahasa yang digunaka cukup baik
Bagaimana pendapat anda tentang tampilan antarmuka dari sistem ini ?	Sistem ini cukup menarik dan mudah untuk digunakan

4.3.1.2 Wawancara pengujian Beta untuk Customer Care

Wawancara dilakukan untuk pengujian beta terhadap Sistem informasi *customer relationship management* di Calysta kepada *Customer Care*, yaitu Utari Rizkyani. Kegiatan wawancara ini dilakukan di kantor Calysta. Daftar pertanyaan dan hasil wawancara kepada Utari Rizkyani dapat dilihat pada Tabel 4.42

Tabel 0.42 Wawancara pengujian beta untuk Customer Care

Pertanyaan	Jawaban
Apakah sistem ini sudah membantu anda untuk menentukan jenis pelayanan?	Sistem ini sudah membantu dengan menyediakan fasilitas pengelompokan

Pertanyaan	Jawaban
	pelanggan agar mempermudah dalam menentukan jenis pelayanan
Apakah hasil dari pengelompokan pelanggan dalam sistem ini memberikan manfaat bagi tugas anda ?	Sistem ini bermanfaat dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan
Apakah sistem ini dapat mengelola data pelanggan dengan baik ?	Sistem ini sudah mengelola data pelanggan dengan cukup baik
Bagaimana pendapat anda untuk sistem ini, apakah sistem ini cukup mudah digunakan dan dipelajari ?	Sistem ini cukup mudah digunakan
Bagaimana menurut anda tentang bahasa yang digunakan pada sistem ini ?	Bahasa yang digunakan cukup mudah dimengerti
Bagaimana pendapat anda tentang tampilan antarmuka dari sistem ini ?	Tampilan cukup menarik dan mudah digunakan

4.3.1.3 Wawancara pengujian Beta untuk Kasir

Wawancara dilakukan untuk pengujian beta terhadap Sistem informasi *customer relationship management* di Calysta kepada *Kasir*, yaitu Tina Julaeha. Kegiatan wawancara ini dilakukan di kantor Calysta. Daftar pertanyaan dan hasil wawancara kepada Tina Julaeha dapat dilihat pada Tabel 4.43

Tabel 0.43 Wawancara pengujian beta untuk Kasir

Pertanyaan	Jawaban
Apakah sistem ini dapat mengelola proses transaksi dengan baik ?	Sistem ini sudah dapat mengelola proses transaksi dengan baik
Bagaimana menurut anda tentang bahasa yang digunakan pada sistem ini ?	Bahasa yang digunakan sudah cukup baik
Menurut anda apakah sistem ini dapat mudah digunakan dan dipelajari?	Sistem ini cukup mudah digunakan dan dipelajari
Bagaimana pendapat anda tentang tampilan dari sistem ini ?	Sistem ini cukup menarik dan mudah digunakan

4.3.1.4 Wawancara pengujian Beta untuk Admin

Wawancara dilakukan untuk pengujian beta terhadap Sistem informasi *customer relationship management* di Calysta kepada *Admin*, yaitu Dimas Firmansyah. Kegiatan wawancara ini dilakukan di kantor Calysta. Daftar pertanyaan dan hasil wawancara kepada Dimas Firmansyah dapat dilihat pada Tabel 4.44

Tabel 0.44 Wawancara pengujian beta untuk Admin

Pertanyaan	Jawaban
Apakah sistem ini sudah mengelola data barang dan jasa dengan baik ?	Sistem ini sudah dapat mengelola data barang dan jasa dengan baik
Bagaimana menurut anda tentang bahasa yang	Bahasa yang digunakan sudah cukup baik

Pertanyaan	Jawaban
digunakan pada sistem ini ?	
Menurut anda apakah sistem ini dapat mudah digunakan dan dipelajari ?	Sistem ini mudah digunakan dan dipelajari
Bagaimana pendapat anda tentang tampilan dari sistem ini ?	Tampilan sistem ini cukup menarik dan mudah dimengerti

4.3.1.5 Kuesioner Pelanggan

Kuesioner dilakukan untuk pengujian beta terhadap Sistem informasi *customer relationship management* di Calysta kepada Pelanggan. Berikut pernyataan kuesioner pelanggan :

1. Website ini dapat membantu anda dalam mengetahui informasi produk apa saja yang ditawarkan Calysta
2. Website ini dapat membantu anda dalam mengetahui informasi Promosi yang ditawarkan Calysta
3. Website ini dapat membantu anda dalam mengetahui informasi jadwal praktek dokter
4. Website ini dapat membantu anda dalam mengetahui informasi pelayanan diskon
5. Bahasa yang digunakan pada website ini mudah dimengerti
6. Tampilan antarmuka pada website ini mudah dimengerti
7. Website ini memudahkan anda dalam menyampaikan Kritik/Saran

4.3.1.6 Hasil Kuesioner Pelanggan

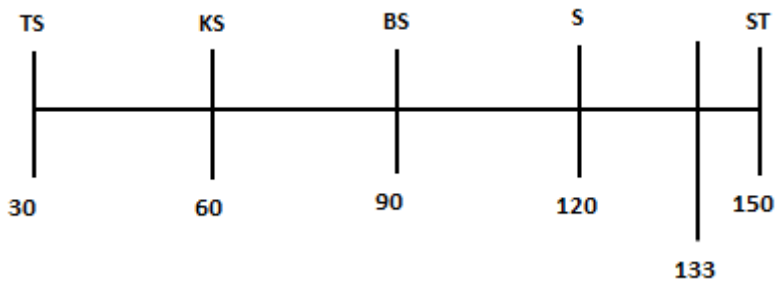
Berikut ini adalah hasil persentase masing – masing jawaban yang sudah dihitung nilainya dengan menggunakan rumus-rumus diatas. Kuesioner ini telah diujikan kepada 30 orang pelanggan Calysta. Hasil perhitungan presentase masing-masing jawaban dapat dilihat pada tabel berikut :

1. Website ini dapat membantu anda dalam mengetahui informasi produk apa saja yang ditawarkan Calysta

Tabel 0.45 Hasil Pengujian Kuesioner Soal Nomor 1

Kategori Jawaban	Skor	Frekuensi Jawaban	Jumlah Skor	Nilai Presentase (%)
Sangat Setuju	5	14	70	(133 / (30 x 5)) x 100 = 88,6%
Setuju	4	15	60	
Biasa Saja	3	1	3	
Kurang Setuju	2	0	0	
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 88,6% dari nilai yang diharapkan sebesar 100%. sistem CRM ini dapat membantu pelanggan mengetahui informasi produk yang ditawarkan Calysta. Secara kontinium dapat digambarkan seperti pada gambar 4.2.



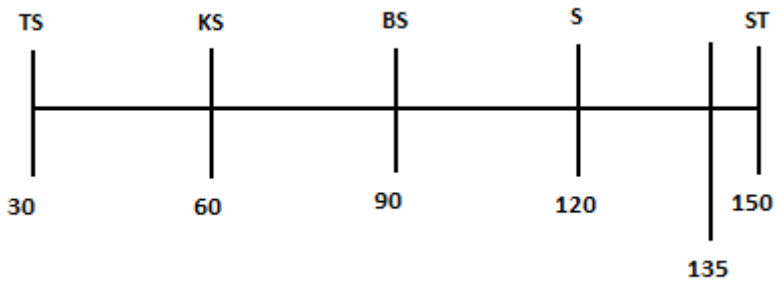
Gambar 0.1 Interval Rating Scale Soal Nomor 1

2. Website ini dapat membantu anda dalam mengetahui informasi Promosi yang ditawarkan Calysta

Tabel 0.46 Hasil Pengujian Kuesioner Soal Nomor 2

Kategori Jawaban	Skor	Frekuensi Jawaban	Jumlah Skor	Nilai Presentase (%)
Sangat Setuju	5	16	80	(135 / (30 x 5)) x 100 = 90%
Setuju	4	13	52	
Biasa Saja	3	1	3	
Kurang Setuju	2	0	0	
Tidak Setuju	1	0	0	
Jumlah		30	135	

Berdasarkan perhitungan diatas, jumlah skor yang didapat adalah sebanyak 135 skor dengan skala kategori jawaban dianatara setuju dan sangat setuju. Sedangkan hasil dari nilai presentasi responden adalah 90% dari nilai yang diharapkan sebesar 100%. sistem CRM ini dapat membantu pelanggan mengetahui informasi Promosi yang ditawarkan Calysta. Secara kontinium dapat digambarkan seperti pada gambar 4.3.



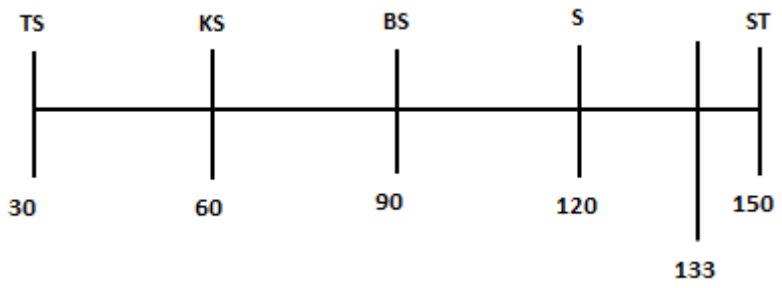
Gambar 0.2 Interval Rating Scale Soal Nomor 2

3. Website ini dapat membantu anda dalam mengetahui informasi jadwal praktek dokter

Tabel 0.47 Hasil Pengujian Kuesioner Soal Nomor 3

Kategori Jawaban	Skor	Frekuensi Jawaban	Jumlah Skor	Nilai Presentase (%)
Sangat Setuju	5	14	70	(133 / (30 x 5)) x 100 = 88,6%
Setuju	4	15	60	
Biasa Saja	3	1	3	
Kurang Setuju	2	0	0	
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 88,6% dari nilai yang diharapkan sebesar 100%. sistem CRM ini dapat membantu pelanggan mengetahui informasi jadwal praktek Dokter. Secara kontinium dapat digambarkan seperti pada gambar 4.4.



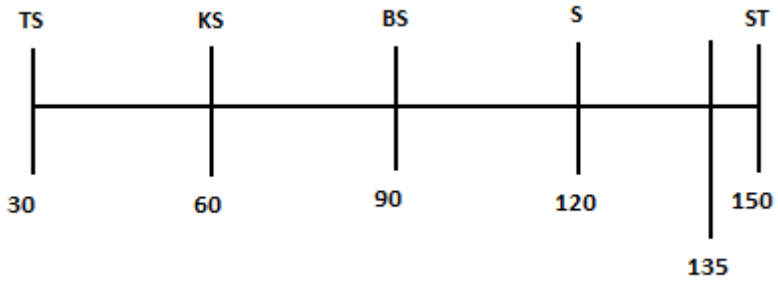
Gambar 0.3 Interval Rating Scale Soal Nomor 3

4. Website ini dapat membantu anda dalam mengetahui informasi pelayanan diskon

Tabel 0.48 Hasil Pengujian Kuesioner Soal Nomor 4

Kategori Jawaban	Skor	Frekuensi Jawaban	Jumlah Skor	Nilai Presentase (%)
Sangat Setuju	5	16	80	(135 / (30 x 5)) x 100 = 90%
Setuju	4	13	52	
Biasa Saja	3	1	3	
Kurang Setuju	2	0	0	
Tidak Setuju	1	0	0	
Jumlah		30	135	

Berdasarkan perhitungan diatas, jumlah skor yang didapat adalah sebanyak 135 skor dengan skala kategori jawaban dianatara setuju dan sangat setuju. Sedangkan hasil dari nilai presentasi responden adalah 90% dari nilai yang diharapkan sebesar 100%. sistem CRM ini dapat membantu pelanggan mengetahui informasi pelayanan diskon. Secara kontinium dapat digambarkan seperti pada gambar 4.5.



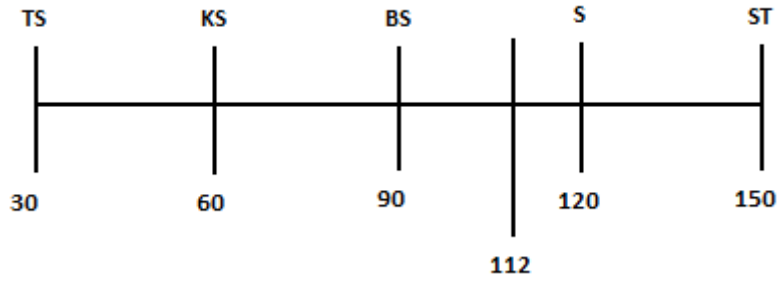
Gambar 0.4 Interval Rating Scale Soal Nomor 4

5. Bahasa yang digunakan pada website ini mudah dimengerti

Tabel 0.49 Hasil Pengujian Kuesioner Soal Nomor 5

Kategori Jawaban	Skor	Frekuensi Jawaban	Jumlah Skor	Nilai Presentase (%)
Sangat Setuju	5	5	25	(112 / (30 x 5)) x 100 = 74,6%
Setuju	4	12	48	
Biasa Saja	3	13	39	
Kurang Setuju	2	0	0	
Tidak Setuju	1	0	0	
Jumlah		30	112	

Berdasarkan perhitungan diatas, jumlah skor yang didapat adalah sebanyak 112 skor dengan skala kategori jawaban dianatara setuju dan biasa saja. Sedangkan hasil dari nilai presentasi responden adalah 74,6% dari nilai yang diharapkan sebesar 100%. sistem CRM ini bahwa bahasa yang digunakan mudah dimengerti. Secara kontinium dapat digambarkan seperti pada gambar 4.6.



Gambar 0.5 Interval Rating Scale Soal Nomor 5

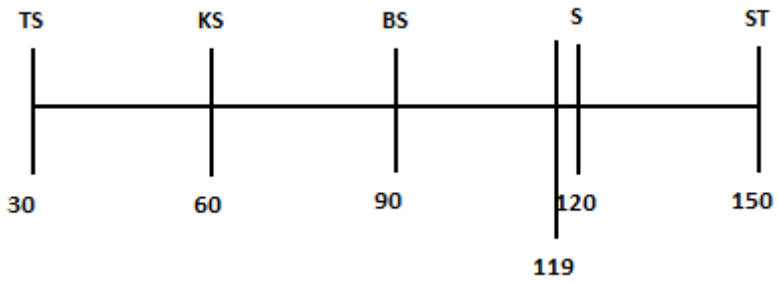
6. Tampilan antarmuka pada website ini mudah dimengerti

Tabel 0.50 Hasil Pengujian Kuesioner Soal Nomor 6

Kategori Jawaban	Skor	Frekuensi Jawaban	Jumlah Skor	Nilai Presentase (%)
Sangat Setuju	5	5	25	(119 / (30 x 5)) x 100 = 79,3%
Setuju	4	19	76	

Kategori Jawaban	Skor	Frekuensi Jawaban	Jumlah Skor	Nilai Presentase (%)
Biasa Saja	3	6	18	
Kurang Setuju	2	0	0	
Tidak Setuju	1	0	0	
Jumlah		30	119	

Berdasarkan perhitungan diatas, jumlah skor yang didapat adalah sebanyak 119 skor dengan skala kategori jawaban dianatara setuju dan biasa saja. Sedangkan hasil dari nilai presentasi responden adalah 79,3% dari nilai yang diharapkan sebesar 100%. sistem CRM ini bahwa tampilan antarmuka mudah dimengerti. Secara kontinium dapat digambarkan seperti pada gambar 4.7.



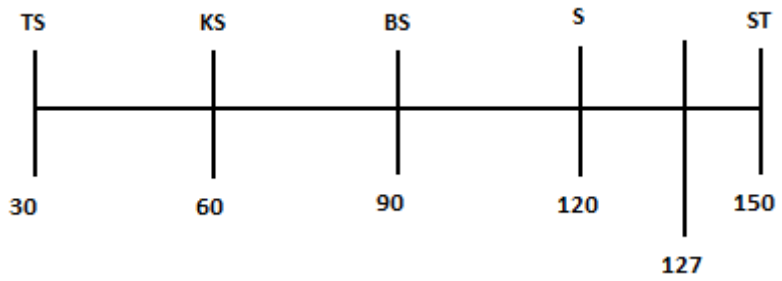
Gambar 0.6 Interval Rating Scale Soal Nomor 6

7. Website ini memudahkan anda dalam menyampaikan Kritik/Saran

Tabel 0.51 Hasil Pengujian Kuesioner Soal Nomor 7

Kategori Jawaban	Skor	Frekuensi Jawaban	Jumlah Skor	Nilai Presentase (%)
Sangat Setuju	5	9	45	(127 / (30 x 5)) x 100 = 84,6%
Setuju	4	19	76	
Biasa Saja	3	2	6	
Kurang Setuju	2	0	0	
Tidak Setuju	1	0	0	
Jumlah		30	127	

Berdasarkan perhitungan diatas, jumlah skor yang didapat adalah sebanyak 127 skor dengan skala kategori jawaban dianatara setuju dan sangat setuju. Sedangkan hasil dari nilai presentasi responden adalah 84,6% dari nilai yang diharapkan sebesar 100%. sistem CRM ini memudahkan dalam penyampaian kritik/saran. Secara kontinium dapat digambarkan seperti pada gambar 4.8.



Gambar 0.7 Interval Rating Scale Soal Nomor 7

4.3.2 Kesimpulan Hasil Pengujian Beta

Berdasarkan pengujian beta di atas, dapat disimpulkan bahwa:

1. Sistem Customer Relationship Management membantu Spv Cabang, Customer Care, Kasir dan Admin dalam melaksanakan pekerjaan masing-masing.
2. Sistem Customer Relationship Management yang dibangun cukup mudah untuk digunakan.
3. Sistem Customer Relationship Management memiliki tampilan antarmuka yang cukup mudah dimengerti.
4. Penggunaan bahasa yang ada dalam sistem cukup mudah dimengerti.
5. Sistem Customer Relationship Management memudahkan pelanggan mengetahui informasi promosi, produk, pelayanan diskon dan penyampaian kritik/saran dengan jumlah skor di atas 120 dan mengarah ke sangat setuju.