BAB IV

IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN

4.1 Implementasi Sistem

Tahapan ini dilakukan setelah perancangan selesai dilakukan dan selanjutnya akan diimplementasikan pada bahasa pemrograman yang akan digunakan. Tujuan implementasi adalah untuk menerapkan perancangan yang telah dilakukan terhadap sistem sehingga *user* dapat memberi masukan demi berkembangnya sistem yang telah dibangun.

4.1.1 Perangkat lunak pembangun

Spesifikasi perangkat lunak yang digunakan dalam membangun Aplikasi Helpdesk di CV Global Mediatama adalah sebagai berikut:

1. Sistem Operasi *Windows XP SP2 32 bit*
2. *XAMPP* 1.7.1 untuk *local* internet dan penyimpanan *database*.
3. *Macromedia Dreamweaver* untuk penulisan kode program.
4. *Mozilla Firefox* sebagai *browser*.
5. *Microsoft Office Visio 2007* digunakan untuk DFD Modeler

4.1.2 Perangkat keras pembangun

Perangkat keras yang dibutuhkan untuk pengembangan dan pengoperasian sistem yang dibangun ini secara optimal membutuhkan spesifiksai minimum computer sebagai berikut :

1. *Processor* dengan kecepatan 2.7 Ghz + *Matherboard*
2. Kapasitas *Hardisk* minimal 120 GB
3. RAM minimal 512 MB
4. VGA *Card* minimal 64 MB
5. Monitor dengan resolusi minimal 1024 X 678
6. *Keyboard* dan *Mouse*

4.2 Implementasi database

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

1. Tabel User

```
CREATE TABLE IF NOT EXISTS `user` (
  `id` int(11) NOT NULL AUTO_INCREMENT,
  `fullname` varchar(100) NOT NULL DEFAULT '-',
  `username` varchar(15) NOT NULL DEFAULT '-',
  `password` varchar(100) NOT NULL DEFAULT '-',
  `email` varchar(100) NOT NULL DEFAULT '-',
  `level` smallint(2) NOT NULL DEFAULT '0',
  `question` varchar(255) NOT NULL DEFAULT '-',
  `answer` varchar(255) NOT NULL DEFAULT '-',
  `activation` varchar(150) NOT NULL DEFAULT '-',
  `published` enum('0','1') DEFAULT '0',
  PRIMARY KEY (`id`),
  UNIQUE KEY `user_username` (`username`),
  KEY `user_username-Tiket` (`username`)
) ENGINE=InnoDB  DEFAULT CHARSET=latin1 AUTO_INCREMENT=12 ;
```

2. Tabel Customer

```
CREATE TABLE IF NOT EXISTS `customer` (
  `id` int(11) NOT NULL AUTO_INCREMENT,
  `username` varchar(20) DEFAULT '-',
  `password` varchar(100) DEFAULT '-',
  `email` varchar(50) DEFAULT '-',
  `question` varchar(100) DEFAULT '-',
  `answer` varchar(20) DEFAULT '-',
  `no_id` varchar(20) DEFAULT NULL,
  `fullname` varchar(50) DEFAULT NULL,
  `address` text,
  `rt` varchar(3) DEFAULT NULL,
  `rw` varchar(3) DEFAULT NULL,
  `id_location` int(11) DEFAULT NULL,
  `city` varchar(20) DEFAULT NULL,
  `kecamatan` varchar(20) DEFAULT NULL,
  `kelurahan` varchar(20) DEFAULT NULL,
  `poscode` varchar(5) DEFAULT NULL,
  `activation` varchar(32) DEFAULT NULL,
  `published` enum('0','1') DEFAULT NULL,
  PRIMARY KEY (`id`),
  KEY `customer_idlocation` (`id_location`)
) ENGINE=InnoDB  DEFAULT CHARSET=latin1 AUTO_INCREMENT=14 ;
Constraints for table `customer`
--
ALTER TABLE `customer`
  ADD CONSTRAINT `customer_ibfk_1` FOREIGN KEY (`id_location`) REFERENCES `location` (`id`) ON
DELETE CASCADE ON UPDATE CASCADE;
```

3. Tabel ticket_support

```
CREATE TABLE IF NOT EXISTS `ticket_support` (
  `id` int(11) NOT NULL AUTO_INCREMENT,
  `cust_id` int(11) NOT NULL,
  `date` date NOT NULL,
  `time` time NOT NULL,
  `no_psb` varchar(15) NOT NULL,
  `contact_person` varchar(15) NOT NULL,
  `name` varchar(20) NOT NULL,
  `address` text NOT NULL,
  `rt` varchar(3) NOT NULL,
  `rw` varchar(3) NOT NULL,
  `id_location` int(11) NOT NULL,
  `city` varchar(20) NOT NULL,
  `kecamatan` varchar(20) NOT NULL,
  `kelurahan` varchar(20) NOT NULL,
  `poscode` varchar(5) NOT NULL,
  `package` int(11) NOT NULL,
  `program` varchar(25) NOT NULL,
  `modem` varchar(25) NOT NULL,
  `abodemen` int(11) NOT NULL,
  `long` smallint(2) NOT NULL,
  `workorder_no` int(11) NOT NULL,
  `status` enum('0','1','2') NOT NULL DEFAULT '0',
  PRIMARY KEY (`id`),
  UNIQUE KEY `tiketsupport_noworkorder` (`workorder_no`),
  KEY `tiketsupport_custid` (`cust_id`),
  KEY `ticketsupport_package` (`package`),
  KEY `ticketsupport_idlocation` (`id_location`)
) ENGINE=InnoDB  DEFAULT CHARSET=latin1 AUTO_INCREMENT=42 ;
Constraints for table `ticket_support`
--
ALTER TABLE `ticket_support`
  ADD CONSTRAINT `ticket_support_ibfk_3` FOREIGN KEY (`package`) REFERENCES `pakage` (`id`) ON
DELETE CASCADE ON UPDATE CASCADE,
  ADD CONSTRAINT `ticket_support_ibfk_1` FOREIGN KEY (`cust_id`) REFERENCES `customer` (`id`) ON
DELETE CASCADE ON UPDATE CASCADE,
  ADD CONSTRAINT `ticket_support_ibfk_2` FOREIGN KEY (`id_location`) REFERENCES `location`
(`id`) ON DELETE CASCADE ON UPDATE CASCADE;
```

4. Tabel Support

```
CREATE TABLE IF NOT EXISTS `support` (
  `id` int(11) NOT NULL AUTO_INCREMENT,
  `categories` varchar(25) NOT NULL,
  `subject` varchar(50) NOT NULL,
  `message` text NOT NULL,
  `date` date NOT NULL,
  `time` time NOT NULL,
  `cust_id` int(11) NOT NULL,
  `status` enum('0','1','2') NOT NULL,
  `no_ticket` int(11) NOT NULL,
  PRIMARY KEY (`id`),
  UNIQUE KEY `support_noticket` (`no_ticket`),
  KEY `support_custid` (`cust_id`)
) ENGINE=InnoDB  DEFAULT CHARSET=latin1 AUTO_INCREMENT=6 ;
Constraints for table `support`
--
ALTER TABLE `support`
  ADD CONSTRAINT `support_ibfk_1` FOREIGN KEY (`cust_id`) REFERENCES `customer` (`id`) ON
DELETE CASCADE ON UPDATE CASCADE;
```

5. Tabel Location

```
CREATE TABLE IF NOT EXISTS `location` (
  `id` int(11) NOT NULL AUTO_INCREMENT,
  `kota` varchar(20) NOT NULL,
  `kecamatan` varchar(50) NOT NULL,
  `kelurahan` varchar(50) NOT NULL,
  `kodepos` varchar(5) NOT NULL,
  PRIMARY KEY (`id`)
) ENGINE=InnoDB  DEFAULT CHARSET=latin1 AUTO_INCREMENT=71 ;
```

6. Tabel Package

```
CREATE TABLE IF NOT EXISTS `pakage` (
  `id` int(11) NOT NULL AUTO_INCREMENT,
  `name` varchar(40) NOT NULL DEFAULT '-',
  `link_speed` varchar(10) NOT NULL DEFAULT '-',
  `abodemen` mediumint(6) NOT NULL DEFAULT '0',
  `quota` varchar(25) NOT NULL DEFAULT '-',
  `over_usage` varchar(25) NOT NULL DEFAULT '-',
  `max_invoice` mediumint(6) NOT NULL DEFAULT '0',
  `other` varchar(50) NOT NULL DEFAULT '-',
  `modem` varchar(50) NOT NULL DEFAULT '-',
  `promo_time` smallint(2) NOT NULL DEFAULT '0',
  `program_promo` varchar(20) NOT NULL DEFAULT '-',
  `published` enum('0','1') NOT NULL DEFAULT '0',
  PRIMARY KEY (`id`)
) ENGINE=InnoDB  DEFAULT CHARSET=latin1 AUTO_INCREMENT=13 ;
```

7. Tabel Workorder

```
CREATE TABLE IF NOT EXISTS `workorder` (
  `id` int(11) NOT NULL AUTO_INCREMENT,
  `no_workorder` int(11) NOT NULL,
  `user_speedy` varchar(15) NOT NULL,
  `pass_speedy` varchar(15) NOT NULL,
  `no_dp` varchar(15) NOT NULL,
  `no_deslam` varchar(15) NOT NULL,
  `date` date NOT NULL,
  `time` time NOT NULL,
  `setter_id` varchar(15) NOT NULL,
  `priority` enum('psb_standard','psb_eksekutif') NOT NULL,
  `status` enum('open','pending','close') NOT NULL,
  `dt_start` date NOT NULL,
  `tm_start` time NOT NULL,
  `dt_end` date NOT NULL,
  `tm_end` time NOT NULL,
  `published` enum('0','1') NOT NULL DEFAULT '0',
  `note_title` varchar(50) NOT NULL,
  `note` varchar(255) NOT NULL,
  PRIMARY KEY (`id`),
  UNIQUE KEY `workorder_noworkorder` (`no_workorder`),
  KEY `workorder_idsetter` (`setter_id`)
) ENGINE=InnoDB  DEFAULT CHARSET=latin1 AUTO_INCREMENT=30 ;
Constraints for table `workorder`
--
ALTER TABLE `workorder`
  ADD CONSTRAINT `workorder_ibfk_2` FOREIGN KEY (`setter_id`) REFERENCES `user` (`username`)
ON DELETE CASCADE ON UPDATE CASCADE,
  ADD CONSTRAINT `workorder_ibfk_1` FOREIGN KEY (`no_workorder`) REFERENCES `ticket_support`
(`workorder_no`) ON DELETE CASCADE ON UPDATE CASCADE;
```

8. Tabel Modem

```
CREATE TABLE IF NOT EXISTS `modem` (
  `id` int(11) NOT NULL AUTO_INCREMENT,
  `no_workorder` int(11) NOT NULL,
  `id_modem` int(11) NOT NULL,
  `type` varchar(20) NOT NULL,
  `merk` varchar(20) NOT NULL,
  `sn` varchar(25) NOT NULL,
  PRIMARY KEY (`id`),
  UNIQUE KEY `modem_noworkorder` (`no_workorder`),
  KEY `modem_idmodem` (`id_modem`)
) ENGINE=InnoDB  DEFAULT CHARSET=latin1 AUTO_INCREMENT=7 ;
ALTER TABLE `modem`
  ADD CONSTRAINT `modem_ibfk_2` FOREIGN KEY (`id_modem`) REFERENCES `modem_master` (`id`) ON
DELETE CASCADE ON UPDATE CASCADE,
  ADD CONSTRAINT `modem_ibfk_1` FOREIGN KEY (`no_workorder`) REFERENCES `ticket_support`
(`workorder_no`) ON DELETE CASCADE ON UPDATE CASCADE;
```

9. Tabel Modem_master

```
CREATE TABLE IF NOT EXISTS `modem_master` (
  `id` int(11) NOT NULL AUTO_INCREMENT,
  `parentid` int(11) NOT NULL,
  `modem_merk` varchar(25) NOT NULL,
  `modem_type` varchar(10) NOT NULL,
  `published` enum('0','1') NOT NULL,
  PRIMARY KEY (`id`)
) ENGINE=InnoDB  DEFAULT CHARSET=latin1 AUTO_INCREMENT=61 ;
```

10. Tabel Ticket

```
CREATE TABLE IF NOT EXISTS `ticket` (
  `id` int(11) NOT NULL AUTO_INCREMENT,
  `no_ticket` int(11) NOT NULL,
  `setter_id` varchar(15) NOT NULL,
  `priority` enum('low','medium','high') NOT NULL,
  `status` enum('open','pending','close') NOT NULL,
  `note` varchar(255) NOT NULL,
  `dt_start` date NOT NULL,
  `tm_start` time NOT NULL,
  `dt_end` date NOT NULL,
  `tm_end` time NOT NULL,
  `published` enum('0','1') NOT NULL,
  PRIMARY KEY (`id`),
  KEY `ticket_noticket` (`no_ticket`),
  KEY `ticket_setterid` (`setter_id`)
) ENGINE=InnoDB DEFAULT CHARSET=latin1 AUTO_INCREMENT=1 ;
Constraints for table `ticket`
--
ALTER TABLE `ticket`
  ADD CONSTRAINT `ticket_ibfk_2` FOREIGN KEY (`setter_id`) REFERENCES `user` (`username`) ON
DELETE CASCADE ON UPDATE CASCADE,
  ADD CONSTRAINT `ticket_ibfk_1` FOREIGN KEY (`no_ticket`) REFERENCES `support`
(`no_ticket`) ON DELETE CASCADE ON UPDATE CASCADE;
```

11. Tabel Menu

```
CREATE TABLE IF NOT EXISTS `menu` (
  `id` int(11) NOT NULL AUTO_INCREMENT,
  `parentid` smallint(3) NOT NULL DEFAULT '0',
  `title` varchar(50) NOT NULL DEFAULT '-',
  `title_alias` varchar(50) NOT NULL DEFAULT '-',
  `url` varchar(255) NOT NULL DEFAULT '-',
  `postby` varchar(15) NOT NULL DEFAULT '-',
  `published` enum('1','0') NOT NULL DEFAULT '0',
  `target` enum('_blank','_self') NOT NULL DEFAULT '_self',
  PRIMARY KEY (`id`),
  KEY `menu_postby` (`postby`)
) ENGINE=InnoDB  DEFAULT CHARSET=latin1 AUTO_INCREMENT=11 ;
Constraints for table `menu`
--
ALTER TABLE `menu`
  ADD CONSTRAINT `menu_ibfk_1` FOREIGN KEY (`postby`) REFERENCES `user` (`username`) ON
DELETE CASCADE ON UPDATE CASCADE;
```

12. Tabel Content

```
CREATE TABLE IF NOT EXISTS `content` (
  `id` int(11) NOT NULL AUTO_INCREMENT,
  `title` varchar(150) NOT NULL DEFAULT '-',
  `title_alias` varchar(150) NOT NULL DEFAULT '-',
  `section_id` smallint(2) NOT NULL DEFAULT '0',
  `categories_id` smallint(2) NOT NULL DEFAULT '0',
  `content` text NOT NULL,
  `images` varchar(150) NOT NULL DEFAULT '-',
  `file` varchar(150) NOT NULL DEFAULT '-',
  `time` time NOT NULL DEFAULT '00:00:00',
  `date` date NOT NULL DEFAULT '0000-00-00',
  `postby` varchar(15) NOT NULL DEFAULT '-',
  `hits` smallint(4) NOT NULL DEFAULT '0',
  `published` enum('0','1') NOT NULL DEFAULT '0',
  `frontpage` enum('0','1') NOT NULL DEFAULT '0',
  `parentid` smallint(4) NOT NULL DEFAULT '0',
  PRIMARY KEY (`id`),
  KEY `content_postby` (`postby`)
) ENGINE=InnoDB  DEFAULT CHARSET=latin1 AUTO_INCREMENT=2 ;
Constraints for table `content`
--
ALTER TABLE `content`
  ADD CONSTRAINT `content_ibfk_1` FOREIGN KEY (`postby`) REFERENCES `user` (`username`) ON DELETE
CASCADE ON UPDATE CASCADE;
```

13. Tabel Guestbook

```
CREATE TABLE IF NOT EXISTS `guestbook` (
  `id` int(11) NOT NULL AUTO_INCREMENT,
  `ip` varchar(15) NOT NULL,
  `name` varchar(50) NOT NULL,
  `email` varchar(100) NOT NULL,
  `website` varchar(150) NOT NULL,
  `message` text NOT NULL,
  `date` date NOT NULL,
  `time` time NOT NULL,
  `published` enum('0','1') NOT NULL,
  `section` enum('guestbook','contact') NOT NULL,
  PRIMARY KEY (`id`)
) ENGINE=MyISAM  DEFAULT CHARSET=latin1 AUTO_INCREMENT=5 ;
```

14. Tabel Captcha

```
CREATE TABLE IF NOT EXISTS `captcha` (
  `captcha_id` bigint(13) unsigned NOT NULL AUTO_INCREMENT,
  `captcha_time` int(10) unsigned NOT NULL,
  `ip_address` varchar(16) NOT NULL DEFAULT '0',
  `word` varchar(20) NOT NULL,
  PRIMARY KEY (`captcha_id`),
  KEY `word` (`word`)
) ENGINE=MyISAM  DEFAULT CHARSET=latin1 AUTO_INCREMENT=479 ;
```

4.3 Implementasi Antar Muka

Setelah melakukan implementasi data, maka dilakukanlah implementasi antar muka yang dibangun dan pengkodeannya dalam bentuk *file* program. Berikut ini beberapa tampilan antar muka yang telah di implementasikan, untuk selengkapnya dilihat dibagian halaman lampiran :

Tabel IV. 1 Implementasi Antar Muka

Menu	Deskripsi	Nama File
Login Administrator	Digunakan sebagai halaman login admin	loginbox.php
Home	Digunakan untuk melihat home administrator	master/master.php
Pengaturan user	Digunakan untuk proses Pengaturan user	user/user.php
Pengolahan user	Digunakan untuk melakukan Pengolahan user dan level user	user/form_user.php
Pengaturan menu	Digunakan untuk melakukan Pengaturan menu	menu/index.php
Pengaturan menu	Digunakan untuk melakukan Pengolahan menu	menu/form_menu.php
Pengaturan konten	Digunakan untuk menampilkan pengaturan konten profil, promo, berita dan troubleshoot	content /index.php
Pengolahan konten	Digunakan untuk melakukan Pengolahan konten profil,berita, promo, troubleshoot	admin/form_content.php
Pengaturan paket	Digunakan untuk menampilkan Pengaturan data paket	paket/index_paket.php
Pengolahan paket	Digunakan untuk melakukan pengaturan data paket	paket/form_paket.php
Pengaturan modem	Digunakan untuk menampilkan Pengaturan data modem	modem/index.php
Pengolahan modem	Digunakan untuk pengolahan dan Pengaturan data modem	modem/form_modem.php

Login operator	Digunakan sebagai halaman operator	Loginbox.php
Home	Digunakan untuk melihat home operator	master/master.php
Layanan Pasang baru	Digunakan untuk menampilkan data pasang baru	support/index_operator.php
Pengolahan Pasang baru	Digunakan untuk pengolahan data pasang baru	support/form_psb.php
Layanan keluhan	Digunakan untuk menampilkan Data keluhan pelanggan	support/index_operator _trouble.php
Pengolahan keluhan	Digunakan untuk pengolahan data keluhan pelanggan	support/form_trouble.php
Pengaturan Paket	Digunakan untuk menampilkan Pengaturan data paket	paket/index_paket.php
Pengolahan paket	Digunakan untuk melakukan pengaturan data paket	paket/form_paket
Laporan pasang baru	Digunakan untuk menampilkan laporan pasang baru	support/report_psb _operator.php
Laporang Keluhan	Digunakan untuk menampilkan laporan keluhan pelanggan	Support/report_ticket _operator.php
Login Manager	Digunakan sebagai halaman Manager	Loginbox.php
Home	Digunakan untuk melihat home Manager	master/master.php
Layanan Pasang baru	Digunakan untuk menampilkan data pasang baru yang telah dipublish operator	support/index_psb _manager.php
Buat WO	Digunakan untuk pengolahan data workorder PSB	support/form_wo.php
Workorder	Digunakan untuk menampilkan Data workorder PSB	support/index_workoder.php
Laporan PSB selesai	Digunakan untuk menampilkan laporan pasang baru yang telah selesai	support/report_psb _manager.php

Laporan keluhan selesai	Digunakan untuk menampilkan laporan keluhan pelanggan yang telah selesai	support/index_ticket _manager.php
Laporan pasang baru	Digunakan untuk menampilkan laporan pasang baru	support/report_psb _manager.php
Laporang Keluhan	Digunakan untuk menampilkan laporan keluhan pelanggan	Support/report_ticket _manager.php
Login Leader setter	Digunakan sebagai halaman Leader setter	Loginbox.php
Home	Digunakan untuk melihat home Setter	master/master.php
Layanan PSB & Workorder	Digunakan untuk menampilkan data pasang baru dan nomor workorder	support/index_workorder _leader.php
Tambah modem	Digunakan untuk pengolahan data modem PSB	support/form_modem.php
Layanan keluhan	Digunakan untuk menampilkan Data keluhan pelanggan yang telah dipublish operator	support/index_leader _trouble.php
Tambah Tiket	Digunakan untuk pembuatan dan pengolahan data tiket keluhan	support/form_ticket.php
Data Tiket	Digunakan untuk menampilkan data tiket keluhan pelanggan	support/index_leader _ticket.php
Laporan PSB Selesai	Digunakan untuk menampilkan laporan pasang baru	support/report_psb _leader.php
Laporang Keluhan Selesai	Digunakan untuk menampilkan laporan keluhan pelanggan	support/report_ticket _leader.php
Login Setter	Digunakan sebagai halaman setter	Loginbox.php
Home	Digunakan untuk melihat home Setter	master/master.php
Layanan PSB & Workorder	Digunakan untuk menampilkan data pasang baru dan nomor workorder	support/index_workorder _setter.php
Penyelesaian WO	Digunakan untuk konfirmasi Penyelesaian WO	support/form_close_wo _popup.php
Data Tiket Keluhan	Digunakan untuk menampilkan Data keluhan dan nomor tiket	support/index_setter _ticket.php
Penyelesaian Tiket	Digunakan untuk konfirmasi	support/form_close_ticket

	penyelesaian Tiket keluhan	_popup.php
Laporan PSB Selesai	Digunakan untuk menampilkan laporan pasang baru	support/report_psb _setter.php
Laporang Keluhan Selesai	Digunakan untuk menampilkan laporan keluhan pelanggan	support/report_ticket _setter.php
Home	Menampilkan informasi home helpdesk Global Mediatama	home.php
Profil	Menampilkan informasi profil CV Global Mediatama	content/…php
Buku Tamu	Digunakan untuk menampilkan Form buku tamu dan testimonial pengunjung Web Global Mediatama	guestbook/guestbook.php
Kontak	Digunakan untuk menampilkan Alamat CV Global Mediatama dan kirim pesan ke operator helpdesk Global Mediatama	contact/contact.php
Klien	Menampilkan logo-logo perusahaan yang menjadi mitra CV Global Mediatama	content/….php
Promo	Menampilkan informasi promo yang sedang berlangsung	promo.php
Pasang Baru	Digunakan untuk melakukan registrasi pasang baru pelanggan	user/form_register _customer.php
Kirim Keluhan	Digunakan untuk melakukan kirim keluhan pelanggan	support/form_support.php
Troubleshoot	Menampilkan Informasi troubleshoot Telkomspeedy	troubleshooter.php
Berita	Menampilkan informasi berita yang sedang berlangsung	news.php
Registrasi	Digunakan untuk melakukan registrasi pengunjung untuk menjadi member CV Global Mediatama	user/form_register _member.php
Lupa Password	Digunakan untuk melakukan Permintaan password baru	user/form_lost_password.php
Ubah Profil	Digunakan untuk melakukan ubah profil bagi pelanggan/member	user/form_edit _customer.php

History PSB	Menampilkan informasi data pasang baru pelanggan	support/list_psb.php
History Keluhan	Menampilkan informasi data data keluhan pelanggan	support/list_ticket.php

4.4 Pengujian Sistem

Pengujian yang dilakukan yaitu pengujian secara fungsional *(alpha)* dan *betha*.Metode yang digunakan dalam pengujian ini adalah pengujian *black box* yangberfokus pada persyaratan fungsional dari sistem yang dibangun.

4.4.1 Rencana pengujian sistem

Rencana pengujian yang akan dilakukan dengan menguji sistem menggunakan metode *black box* untuk mengetahui apakah fungsi tersebut berfungsi sesuai yang diharapkan atau tidak. Berikut ini tabel rencana pengujian dari sistem yang dibangun :

Tabel IV. 2 Rencana Pengujian Administrator

Item Uji	Detail Pengujian	Jenis Pengujian
Login administrator	Isi data *login*	*Black Box*
	Pengecekan u*sername* dan *Password*	*Black Box*
Menu Pengolahan data User Pegawai	Tambah data	*Black Box*
	Ubah data	*Black Box*
	Hapus data	*Black Box*
Menu Pengolahan data menu	Tambah data	*Black Box*
	Ubah data	*Black Box*
	Hapus data	*Black Box*
Menu Pengolahan data konten	Tambah data	*Black Box*

	Ubah data	*Black Box*
	Hapus data	*Black Box*
Menu Pengolahan data paket	Tambah data	*Black Box*
	Ubah data	*Black Box*
	Hapus data	*Black Box*
Menu Pengolahan data modem	Tambah data	*Black Box*
	Ubah data	*Black Box*
	Hapus data	*Black Box*
Menu Pengolahan data bukutamu	Hapus data	*Black Box*
Logout	Menghapus *session*	*Black Box*

Tabel IV. 3 Rencana Pengujian Operator

Item Uji	Detail Pengujian	Jenis Pengujian
Login operator	Isi data login	*Black Box*
	Pengecekan *username* dan *Password*	*Black Box*
Menu Pengolahan data pasang baru	Tambah data PSB	*Black Box*
	Update data PSB	*Black Box*
	Hapus data PSB	*Black Box*
	Lihat data PSB	*Black Box*
	Filter data PSB	*Black Box*
Menu Pengolahan data keluhan	Tambah data keluhan	*Black Box*
	Proses data keluhan	*Black Box*
	Hapus data keluhan	*Black Box*
	Lihat data keluhan	*Black Box*
	Filter data keluhan	*Black Box*
Pengolahan laporan pasang baru	Filter data	*Black Box*
	Cetak data	*Black Box*
Pengolahan laporan keluhan	Filter data	*Black Box*
	Cetak data	*Black Box*
Logout	Menghapus *session*	*Black Box*

Tabel IV. 4 Rencana Pengujian Marketing

Item Uji	Detail Pengujian	Jenis Pengujian
Login Marketing	Isi data login	*Black Box*
	Pengecekan *username* dan *Password*	*Black Box*
Menu Pengolahan data pasang baru	Tambah data PSB	*Black Box*
	Update data PSB	*Black Box*
	Hapus data PSB	*Black Box*
	Lihat data PSB	*Black Box*
	Filter data PSB	*Black Box*

TabelIV. 5 Rencana Pengujian Manager

Item Uji	Detail Pengujian	Jenis Pengujian
Login manager	Isi data login	*Black Box*
	Pengecekan *username* dan *Password*	*Black Box*
Menu Pengolahan data pasang baru dan workorder	Buat data WO	*Black Box*
	Lihat data WO	*Black Box*
	Filter data PSB	*Black Box*
Pengolahan laporan pasang baru	Filter data	*Black Box*
	Cetak data	*Black Box*
Pengolahan laporan pasang baru	Filter data	*Black Box*
	Cetak data	*Black Box*
Pengolahan laporan PSB selesai	Filter data	*Black Box*
	Cetak data	*Black Box*
Pengolahan laporan keluhan selesai	Filter data	*Black Box*
	Cetak data	*Black Box*
Logout	Menghapus *session*	*Black Box*

Tabel VI. 6 Rencanan Pengujian Leader Setter

Item Uji	Detail Pengujian	Jenis Pengujian
Login Leader setter	Isi data login	*Black Box*
	Pengecekan *username* dan *Password*	*Black Box*
Menu Pengolahan data pasang baru dan workorder	Tambah data Modem	*Black Box*
	Filter data PSB & WO	*Black Box*

Pengolahan keluhan pelanggan	Buat dat Tiket	*Black Box*
	Filter data keluhan	*Black Box*
Pengolahan laporan PSB selesai	Filter data	*Black Box*
	Cetak data	*Black Box*
Pengolahan laporan keluhan selesai	Filter data	*Black Box*
	Cetak data	*Black Box*
Logout	Menghapus *session*	*Black Box*

Tabel IV. 7 Rencanan Pengujian Setter

Item Uji	Detail Pengujian	Jenis Pengujian
Login Setter	Isi data login	*Black Box*
	Pengecekan *username* dan *Password*	*Black Box*
Penyelesaian WO	Penyelesaian data WO	*Black Box*
PenyelesaianTiket	Penyelesaian tiket keluhan pelanggan	*Black Box*
Pengolahan laporan PSB selesai	Filter data	*Black Box*
	Cetak data	*Black Box*
Pengolahan laporan keluhan selesai	Filter data	*Black Box*
	Cetak data	*Black Box*
Logout	Menghapus *session*	*Black Box*

Tabel IV. 8 Rencana Pengujian Pelanggan

Item Uji	Detail Pengujian	Jenis Pengujian
Regsitrasi *Pengunjung*	Menampilkan *form* Registrasi	*Black Box*
	Pengisian *form* registrasi	*Black Box*
Lupa *password*	Pengecekan *email*	*Black Box*
Login Pelanggan	Isi data login	*Black Box*
	Pengecekan *Email* dan *Password*	*Black Box*
Ubah *profile*	Menampilkan *form* edit Profile	*Black Box*
	Pengisian *form* edit profile	*Black Box*
Logout	Menghapus *session*	*Black Box*

4.4.2 Kasus dan Hasil Pengujian Alpha

Berdasarkan rencana pengujian yang disusun maka dilakukan pengujian sebagai berikut :

1. Pengujian user administrator

Tabel IV. 9 Pengujian Login Administrator

Kasus dan Hasil Uji (Data Normal)			
Data Masukan	Yang diharapkan	Pengamatan	Kesimpulan
Masukan data Login Pengisian *username* dan *Password* dengan data valid Contoh : *Username* : admin *Password* : admin	Akan tampil menu *home* administrator	Tampil menu *home* administrator	Diterima
Kasus dan Hasil Uji (Data Salah)			
Data Masukan	Yang diharapkan	Pengamatan	Kesimpulan
Mengisi *password* yang salah Contoh : *Username* : admin *Password* : salah	Akan tampil pesan *Username* atau *Password* Salah	Menampilkan *Username* atau *Password* Salah	Diterima
Mengisi *username* yang salah Contoh : *Username* : salah *Password* : admin	Akan tampil pesan *Username* atau *Password* Salah	Akan tampil pesan *Username* atau *Password* Salah	Diterima
Mengisi *username* dan *password* yang salah Contoh : *Username* : salah *Password* : salah	Akan tampil pesan *Username* atau *Password* Salah	Akan tampil pesan *Username* atau *Password* Salah	Diterima

Tabel IV.10 Pengujian Tambah Data User

Kasus dan Hasil Uji (Data Normal)			
Data Masukan	Yang diharapkan	Pengamatan	Kesimpulan
Pengisian *Username*, *Password*, Nama Lengkap, *Email* , Pilih Level Contoh : Username : Ancah Password : Bandung Nama Lengkap : Ancah N Email : kakekuk@gmail.com Level : Manager	Data Berhasil disimpan	Data berhasil disimpan	Diterima
Kasus dan Hasil Uji (Data Salah)			
Data Masukan	Yang diharapkan	Pengamatan	Kesimpulan
Semua data dikosongkan Contoh : Username : dikosongkan Password : dikosongkan Nama Lengkap : dikosongkan Email : dikosongkan Level : dikosongkan	Akan tampil pesan "Data harus diisi"	Akan tampil pesan "Data harus diisi"	Diterima

Tabel IV.11 Pengujian Ubah Data User

Kasus dan Hasil Uji (Data Normal)			
Data Masukan	Yang diharapkan	Pengamatan	Kesimpulan
Mengubah data masukan *Username*, *Password*, Nama Lengkap, *Email* , Pilih Level Contoh : Username : Andi Password : Bandung Nama Lengkap : Andi F Email : litots@yahoo.com Level : Manager	Data Berhasil disimpan	Data berhasil disimpan	Diterima

Tabel IV.12 Pengujian Hapus Data User

Kasus dan Hasil Uji (Data Normal)			
Data Masukan	Yang diharapkan	Pengamatan	Kesimpulan
Hapus data user Contoh : Username : Andi	Data berhasil dihapus	Data berhasil dihapus	Diterima

Tabel IV.13 Pengujian Tambah Data Menu

Kasus dan Hasil Uji (Data Normal)			
Data Masukan	Yang diharapkan	Pengamatan	Kesimpulan
Pengisian Judul , alias, Pilih target, Isi *Url*, Pilih Konten Contoh : Judul : Profil Alias : profil Url :http ://globalmediatama.net/profil. Konten : Profil Target : _self	Data berhasil disimpan	Data berhasil disimpan	Diterima
Kasus dan Hasil Uji (Data Salah)			
Data Masukan	Yang diharapkan	Pengamatan	Kesimpulan
Mengosongkan Judul , alias, Pilih target, Isi *Url*, Pilih Konten Contoh : Judul : dikosongkan Isi : dikosongkan Url :http: dikosongkan. Konten : dikosongkan Target : dikosongkan	Akan muncul pesan *"Data harus diisi"*	Muncul pesan *"Data harus diisi"*	Diterima

Tabel IV.13 Pengujian Ubah Data Menu

Kasus dan Hasil Uji (Data Normal)			
Data Masukan	Yang diharapkan	Pengamatan	Kesimpulan
Mengubah Judul , alias, Pilih target, Isi *Url*, Pilih Konten Contoh : Judul : Produk Alias :produk Url :http ://globalmediatama.net/produk. Konten : Produk Target : _self	Data berhasil diubah dan disimpan	Data berhasil diubah dan disimpan	Diterima

Tabel IV.14 Pengujian Hapus Data Menu

Kasus dan Hasil Uji (Data Normal)			
Data Masukan	Yang diharapkan	Pengamatan	Kesimpulan
Hapus data Menu Contoh : Menu : Profil	Menampilkan pesan *"Apakah yakin akan menghapus data ini?"*dan Data berhasil dihapus	Dapat menampilkan pesan *"Apakah yakin akan menghapus data ini?"* dan Data berhasil dihapus	Diterima

Tabel IV.15 Pengujian Tambah Data Konten Profil

Kasus dan Hasil Uji (Data Normal)			
Data Masukan	Yang diharapkan	Pengamatan	Kesimpulan
Mengisi Judul , Konten, pilih hamalan depan, status . Contoh : Judul : Layanan Helpdesk Konten : layanan helpdesk adalah… Halaman Depan : Yes Status : Yes	Data berhasil disimpan dan menampilakan informasi konten layanan heldesk	Data berhasil disimpan dan menampilakan informasi konten layanan heldesk	Diterima
Kasus dan Hasil Uji (Data Salah)			
Data Masukan	Yang diharapkan	Pengamatan	Kesimpulan
Mengosongkan data masukan Judul , Konten, pilih hamalan depan, status. Contoh : Judul : dikosongkan Konten : dikosongkan Halaman Depan : dikosongkan Status : dikosongkan	Akan muncul pesan *"Data harus diisi"*	Muncul pesan *"Data harus diisi"*	Diterima

Tabel IV.16 Pengujian Ubah Data Konten Profil

Kasus dan Hasil Uji (Data Normal)			
Data Masukan	Yang diharapkan	Pengamatan	Kesimpulan
Mengubah data konten profil Judul , Konten, pilih hamalan depan, status . Contoh : Judul : Profil Global Mediatama Konten : Global Mediatama adalah… Halaman Depan : Yes Status : Yes	Data berhasil di ubah dan berhasil disimpan	Data berhasil di ubah dan berhasil disimpan	Diterima

Tabel IV.17 Pengujian Hapus Data Konten Profil

Kasus dan Hasil Uji (Data Normal)			
Data Masukan	Yang diharapkan	Pengamatan	Kesimpulan
Hapus Data Konten Profil Contoh : Judul : Layanan Helpdesk	Dapat menampilkan pesan *"Apakah yakin akan menghapus data ini?"* dan Data berhasil dihapus	Dapat menampilkan pesan *"Apakah yakin akan menghapus data ini?"* dan Data berhasil dihapus	Diterima

Tabel IV.18 Pengujian Tambah Data Konten Berita

Kasus dan Hasil Uji (Data Normal)			
Data Masukan	Yang diharapkan	Pengamatan	Kesimpulan
Mengisi Judul , Konten, pilih hamalan depan, status . Contoh : Judul : Speedy Flash Konten : Speedy flash adalah… Halaman Depan : Yes Status : Yes	Data berhasil disimpan dan menampilakan informasi konten berita	Data berhasil disimpan dan menampilakan informasi konten berita	Diterima
Kasus dan Hasil Uji (Data Salah)			
Data Masukan	Yang diharapkan	Pengamatan	Kesimpulan
Mengosongkan data masukan Judul , Konten, pilih hamalan depan, status. Contoh : Judul : dikosongkan Konten : dikosongkan Halaman Depan : dikosongkan Status : dikosongkan	Akan muncul pesan *"Data harus diisi"*	Muncul pesan *"Data harus diisi"*	Diterima

Tabel IV.19 Pengujian Ubah Data Konten Berita

Kasus dan Hasil Uji (Data Normal)			
Data Masukan	Yang diharapkan	Pengamatan	Kesimpulan
Mengubah data konten Berita Judul , Konten, pilih hamalan depan, status . Contoh : Judul : Program Speedy Konten : Program Speedy adalah… Halaman Depan : Yes Status : Yes	Data berhasil di ubah dan berhasil disimpan	Data berhasil di ubah dan berhasil disimpan	Diterima

Tabel IV.20 Pengujian Hapus Data Konten Berita

Kasus dan Hasil Uji (Data Normal)			
Data Masukan	Yang diharapkan	Pengamatan	Kesimpulan
Hapus Data Konten berita Contoh : Judul : Program Speedy	Dapat menampilkan pesan *"Apakah yakin akan menghapus data ini?"* dan Data berhasil dihapus	Dapat menampilkan pesan *"Apakah yakin akan menghapus data ini?"* dan Data berhasil dihapus	Diterima

Tabel IV.21 Pengujian Tambah Data Konten Promo

Kasus dan Hasil Uji (Data Normal)			
Data Masukan	Yang diharapkan	Pengamatan	Kesimpulan
Mengisi Judul , Konten, pilih hamalan depan, status . Contoh : Judul : Harga Promo Konten : Harga promo speedy… Halaman Depan : Yes Status : Yes	Data berhasil disimpan dan menampilakan informasi konten promo	Data berhasil disimpan dan menampilakan informasi konten promo	Diterima
Kasus dan Hasil Uji (Data Salah)			
Data Masukan	Yang diharapkan	Pengamatan	Kesimpulan
Mengisi Judul , Konten, pilih hamalan depan, status . Contoh : Judul : dikosongkan Konten : dikosongkan Halaman Depan : dikosongkan Status : dikosongkan	Akan muncul pesan *"Data harus diisi"*	Akan muncul pesan *"Data harus diisi"*	Diterima

Tabel IV.22 Pengujian Ubah Data Konten Promo

Kasus dan Hasil Uji (Data Normal)			
Data Masukan	Yang diharapkan	Pengamatan	Kesimpulan
Mengubah data konten Promo Judul , Konten, pilih hamalan depan, status . Contoh : Judul : Promo Speedy Konten : Promo Speedy periode… Halaman Depan : Yes Status : Yes	Data berhasil di ubah dan berhasil disimpan	Data berhasil di ubah dan berhasil disimpan	Diterima

Tabel IV.23 Pengujian Hapus Data Konten Promo

Kasus dan Hasil Uji (Data Normal)			
Data Masukan	Yang diharapkan	Pengamatan	Kesimpulan
Hapus Data Konten promo Contoh : Judul : Promo Speedy	Dapat menampilkan pesan *"Apakah yakin akan menghapus data ini?"* dan Data berhasil dihapus	Dapat menampilkan pesan *"Apakah yakin akan menghapus data ini?"* dan Data berhasil dihapus	Diterima

Tabel IV.24 Pengujian Tambah Data *Troubleshoot*

Kasus dan Hasil Uji (Data Normal)			
Data Masukan	Yang diharapkan	Pengamatan	Kesimpulan
Mengisi Judul , Konten, Upload file, pilih hamalan depan, status . Contoh : Judul : Setting Modem ADSL Konten : Cara Setting Modem ADSL Upload : Setting Modem Halaman Depan : Yes Status : Yes	Data berhasil disimpan dan menampilakan informasi konten troubleshoot	Data berhasil disimpan dan menampilakan informasi konten troubleshoot	Diterima
Kasus dan Hasil Uji (Data Salah)			
Data Masukan	Yang diharapkan	Pengamatan	Kesimpulan
Mengisi Judul , Konten, pilih hamalan depan, status . Contoh : Judul : dikosongkan Konten : dikosongkan Upload : dikosongkan Halaman Depan : dikosongkan Status : dikosongkan	Akan muncul pesan *"Data harus diisi"*	Akan muncul pesan *"Data harus diisi"*	Diterima

Tabel IV.25 Pengujian Ubah Data *Troubleshoot*

Kasus dan Hasil Uji (Data Normal)			
Data Masukan	Yang diharapkan	Pengamatan	Kesimpulan
Mengubah data konten Troubleshoot Judul , Konten, pilih hamalan depan, status . Contoh : Judul : Error dial-up Konten : Jenis error –error speedy… Upload : Error Speedy Halaman Depan : Yes Status : Yes	Data berhasil di ubah dan berhasil disimpan	Data berhasil di ubah dan berhasil disimpan	Diterima

Tabel IV.26 Pengujian Hapus Data *troubleshoot*

Kasus dan Hasil Uji (Data Normal)			
Data Masukan	Yang diharapkan	Pengamatan	Kesimpulan
Hapus Data Konten troubleshoot Contoh : Judul : Error Speedy	Dapat menampilkan pesan *"Apakah yakin akan menghapus data ini?"* dan Data berhasil dihapus	Dapat menampilkan pesan *"Apakah yakin akan menghapus data ini?"* dan Data berhasil dihapus	Diterima

Tabel IV.27 Pengujian Tambah Data Modem

Kasus dan Hasil Uji (Data Normal)			
Data Masukan	Yang diharapkan	Pengamatan	Kesimpulan
Mengisi Merk modem, type modem dan publish Contoh : Merk modem : TP-Link Type modem : TD-8810 Publish : yes	Data modem berhasil disimpan dan menampilkan informasi modem	Data modem berhasil disimpan dan menampilkan informasi modem	Diterima
Kasus dan Hasil Uji (Data Salah)			
Data Masukan	Yang diharapkan	Pengamatan	Kesimpulan
Mengisi Merk modem, type modem dan publish Contoh : Merk modem : dikosongkan Type modem : dikosongkan Publish : yes	Akan muncul pesan *"Data harus diisi"*	Muncul pesan *"Data harus diisi"*	Diterima

Tabel IV.28 Pengujian Ubah Data Modem

Kasus dan Hasil Uji (Data Normal)			
Data Masukan	Yang diharapkan	Pengamatan	Kesimpulan
Mengisi Merk modem, type modem dan publish Contoh : Merk modem : D-Link Type modem : WP-001 Publish : yes	Data berhasil di ubah dan berhasil disimpan	Data berhasil di ubah dan berhasil disimpan	Diterima

Tabel IV.29 Pengujian Hapus Data Modem

Kasus dan Hasil Uji (Data Normal)			
Data Masukan	Yang diharapkan	Pengamatan	Kesimpulan
Hapus Data Modem Contoh : Merk modem : DL-Link	Dapat menampilkan pesan *"Apakah yakin akan menghapus data ini?"* dan Data berhasil dihapus	Dapat menampilkan pesan *"Apakah yakin akan menghapus data ini?"* dan Data berhasil dihapus	Diterima

Tabel IV.30 Pengujian Tambah Data Paket

Kasus dan Hasil Uji (Data Normal)			
Data Masukan	Yang diharapkan	Pengamatan	Kesimpulan
Mengisi Nama paket, Speed, Abudemen,Promo, Modem, dll Contoh : Nama Paket: Family Speed : 345kbps Abudemen: 99.000 Promo: Speedlink Modem: TP-Link dll	Data modem berhasil disimpan dan menampilkan informasi promo paket speedy	Data modem berhasil disimpan dan menampilkan informasi promo paket speedy	Diterima
Kasus dan Hasil Uji (Data Salah)			
Data Masukan	Yang diharapkan	Pengamatan	Kesimpulan
Mengosongkan Nama paket, Speed, Abudemen,Promo, Modem, dll Contoh : Nama Paket: dikosongkan Speed : dikosongkan Abudemen: dikosongkan Promo: dikosongkan Modem: dikosongkan dll	Akan muncul pesan *"Data harus diisi"*	Muncul pesan *"Data harus diisi"*	Diterima

Tabel IV.31 Pengujian Ubah Data Paket

Kasus dan Hasil Uji (Data Normal)			
Data Masukan	Yang diharapkan	Pengamatan	Kesimpulan
Mengisi Nama paket, Speed, Abudemen,Promo, Modem, dll Contoh : Nama Paket: Socialia Speed : 512 kbps Abudemen: 256.000 Promo: Speedlink Modem: TP-Link dll	Data berhasil di ubah dan berhasil disimpan	Data berhasil di ubah dan berhasil disimpan	Diterima

Tabel IV.32 Pengujian Hapus Data Paket

Kasus dan Hasil Uji (Data Normal)			
Data Masukan	Yang diharapkan	Pengamatan	Kesimpulan
Menu Hapus	Menampilkan pesan *"Apakah yakin akan menghapus data ini?"*	Dapat menampilkan pesan *"Apakah yakin akan menghapus data ini?"*	Diterima

2. Pengujian User Operator

Tabel IV.33 Pengujian Login Operator

Kasus dan Hasil Uji (Data Normal)			
Data Masukan	Yang diharapkan	Pengamatan	Kesimpulan
Pengisian *username* dan *Password* dengan data valid Contoh : *Username* : ajeng *Password* : 12345	Akan tampil menu *home* operator	Akan tampil menu *home* operator	Diterima
Kasus dan Hasil Uji (Data Salah)			
Data Masukan	Yang diharapkan	Pengamatan	Kesimpulan
Mengisi *password* yang salah Contoh : *Username* : ajeng *Password* : salah	Akan tampil pesan *Username* atau *Password* Salah	Menampilkan *Username* atau *Password* Salah	Diterima
Mengisi *username* yang salah Contoh : *Username* : salah *Password* : 12345	Akan tampil pesan *Username* atau *Password* Salah	Akan tampil pesan *Username* atau *Password* Salah	Diterima
Mengisi *username* dan *password* yang salah Contoh : *Username* : salah *Password* : salah	Akan tampil pesan *Username* atau *Password* Salah	Akan tampil pesan *Username* atau *Password* Salah	Diterima

Tabel IV.34 Pengujian Tambah Data Layanan Pasang Baru

Kasus dan Hasil Uji (Data Normal)			
Data Masukan	Yang diharapkan	Pengamatan	Kesimpulan
Mengisi semua field PSB Pada form PSB Contoh : No Tlp : 0227800844 No HP : 081321771790 Nama : Ancah Nugraha Alamat : Jl.Neglasari II RT/RW : 02 /04 Wilayah : Bandung Kecamatan : Ujungberung Kelurahan : Pasanggrahan Kode Pos : 45627 Paket : Familia	Data berhasil disimpan dan mengirim pesan kepada email pelanggan	Data berhasil disimpan dan mengirim pesan kepada email pelanggan	Diterima
Kasus dan Hasil Uji (Data Salah)			
Data Masukan	Yang diharapkan	Pengamatan	Kesimpulan
Mengosongkan semua field PSB Pada form PSB Contoh : No Tlp : dikosongkan No HP : dikosongkan Nama : dikosongkan Alamat : dikosongkan RT/RW : 0 /0 Wilayah : dikosongkan Kecamatan : dikosongkan Kelurahan : dikosongkan Kode Pos : dikosongkan Paket : dikosongkan	Akan muncul pesan *"Data harus diisi"*	Muncul pesan *"Data harus diisi"*	Diterima

Tabel IV.35 Pengujian Ubah Data Layanan Pasang Baru

Kasus dan Hasil Uji (Data Normal)			
Data Masukan	Yang diharapkan	Pengamatan	Kesimpulan
Mengubah semua field data PSB pelanggan pada Form PSB Contoh : No Tlp : 02278190234 No HP : 081321771790 Nama : Andi Alamat : Arcamanik II RT/RW : 0 /0 Wilayah : Bandung Kecamatan : Arcamanik Kelurahan : Sindanglaya Kode Pos : 45675 Paket : Socialia	Data berihasil di ubah dan berhasil disimpan	Data berihasil di ubah dan berhasil disimpan	Diterima

Tabel IV.36 Pengujian Filter Data Layanan Pasang Baru

Kasus dan Hasil Uji (Data Normal)			
Data Masukan	Yang diharapkan	Pengamatan	Kesimpulan
Menu Filter data berdasarkan tanggal, bulan dan tahun Input data PSB Misal : Tanggal 01 Juni 2011 Sampai dengan Tanggal 11 Juli 2011	Menampilkan data sesuai dengan tanggal, bulan dan tahun yang telah difilter	Dapat menampilkan data sesuai dengan tanggal, bulan dan tahun yang telah difilter	Diterima
Menu Filter data PSB berdasarkan status yang telah *"disetujui"* operator	Menampilkan data PSB sesuai dengan status yang telah *"disetujui"* operator	Dapat menampilkan data PSB sesuai dengan status yang telah *"disetujui"* operator	Diterima
Menu Filter data PSB berdasarkan status yang *"tidak disetujui "* operator	Menampilkan data PSB sesuai dengan status yang *"tidak disetujui"* operator	Dapat menampilkan data PSB sesuai dengan status yang *"tidak disetujui"* operator	Diterima

Tabel IV.37 Pengujian Hapus Data Layanan Pasang Baru

Kasus dan Hasil Uji (Data Normal)			
Data Masukan	Yang diharapkan	Pengamatan	Kesimpulan
Hapus data layanan pasang baru . Contoh : Nama Pelanggan : Andi	Menampilkan pesan *"Apakah yakin akan menghapus data ini?"* Dan data berhasil dihapus	Dapat menampilkan pesan *"Apakah yakin akan menghapus data ini?"* Dan data berhasil dihapus	Diterima

Tabel IV.38 Pengujian Tambah Data Layanan Keluhan

Kasus dan Hasil Uji (Data Normal)			
Data Masukan	Yang diharapkan	Pengamatan	Kesimpulan
Mengisi semua field keluhan Pada form keluhan Contoh : Jenis Keluhan : Speedy Judul : Ga bisa konek speedy Pesan : koneksinya lambat	Data berhasil disimpan dan mengirim pesan kepada email pelanggan	Data berhasil disimpan dan mengirim pesan kepada email pelanggan	Diterima
Kasus dan Hasil Uji (Data Salah)			
Data Masukan	Yang diharapkan	Pengamatan	Kesimpulan
Mengosongkan semua field keluhan pada form keluhan Contoh : Jenis Keluhan : Speedy Judul : Ga bisa konek speedy Pesan : koneksinya lambat	Akan muncul pesan *"Data harus diisi"*	Muncul pesan *"Data harus diisi"*	Diterima

Tabel IV.39 Pengujian Ubah Data Layanan Keluhan

Kasus dan Hasil Uji (Data Normal)			
Data Masukan	Yang diharapkan	Pengamatan	Kesimpulan
Mengubah semua field keluhan Pada form keluhan Contoh : Jenis Keluhan : Telephon Judul : Ga bisa nyala Pesan : telepon ga bisa nyala	Data berhasil diubah dan disimpan	Data berhasil diubah dan disimpan	Diterima

Tabel IV.40 Pengujian Filter Data Layanan Keluhan

Kasus dan Hasil Uji (Data Normal)			
Data Masukan	Yang diharapkan	Pengamatan	Kesimpulan
Menu Filter data berdasarkan tanggal, bulan dan tahun Input data keluhan Misal : Tanggal 01 Juni 2011 Sampai dengan Tanggal 11 Juli 2011	Menampilkan data keluhan sesuai dengan tanggal, bulan dan tahun yang telah difilter	Dapat menampilkan data keluhan sesuai dengan tanggal, bulan dan tahun yang telah difilter	Diterima
Menu Filter data keluhan berdasarkan status yang telah *"disetujui "* operator	Menampilkan data keluhan sesuai dengan status yang telah *"disetujui"* operator	Dapat menampilkan data keluhan sesuai dengan status yang telah *"disetujui"* operator	Diterima
Menu Filter data keluhan berdasarkan status yang *"tidak disetujui "* operator	Menampilkan data keluhan sesuai dengan status yang *"tidak disetujui"* operator	Dapat menampilkan data keluhan sesuai dengan status yang *"tidak disetujui"* operator	Diterima

Tabel IV.41 Pengujian Hapus Data Layanan Keluhan

Kasus dan Hasil Uji (Data Normal)			
Data Masukan	Yang diharapkan	Pengamatan	Kesimpulan
Hapus data layanan keluhan Contoh : Nama Pelanggan : Andi	Menampilkan pesan *"Apakah yakin akan menghapus data ini?"* Dan data berhasil dihapus	Dapat menampilkan pesan *"Apakah yakin akan menghapus data ini?"* Dan data berhasil dihapus	Diterima

Tabel IV.42 Pengujian Filter Laporan Data Layanan PSB

Kasus dan Hasil Uji (Data Normal)			
Data Masukan	Yang diharapkan	Pengamatan	Kesimpulan
Menu Filter data berdasarkan tanggal, bulan dan tahun, Laporan data PSB Contoh : Tanggal 01 Juni 2011 Sampai dengan Tanggal 11 Juli 2011	Menampilkan Laporan data PSB sesuai dengan tanggal, bulan dan tahun yang telah difilter	Dapat menampilkan Laporan data PSB sesuai dengan tanggal, bulan dan tahun yang telah difilter	Diterima

Tabel IV.43 Pengujian Cetak Laporan Data Layanan PSB

Kasus dan Hasil Uji (Data Normal)			
Data Masukan	Yang diharapkan	Pengamatan	Kesimpulan
Menu Cetak Laporan berdasarkan tanggal, bulan dan tahun, yang telah di filter Contoh : Tanggal 01 Juni 2011 Sampai dengan Tanggal 11 Juli 2011	Mencetak Laporan data PSB sesuai dengan tanggal, bulan dan tahun yang telah difilter	Dapat mencetak Laporan data PSB sesuai dengan tanggal, bulan dan tahun yang telah difilter	Diterima

Tabel IV.44 Pengujian Filter Laporan Data Layanan Keluhan

Kasus dan Hasil Uji (Data Normal)			
Data Masukan	Yang diharapkan	Pengamatan	Kesimpulan
Menu Filter data berdasarkan tanggal, bulan dan tahun, Laporan data keluhan Contoh: Tanggal 01 Juni 2011 Sampai dengan Tanggal 11 Juli 2011	Menampilkan Laporan data keluhan sesuai dengan tanggal, bulan dan tahun yang telah difilter	Dapat menampilkan Laporan data keluhan sesuai dengan tanggal, bulan dan tahun yang telah difilter	Diterima

Tabel IV.45 Pengujian Cetak Laporan Data Layanan Keluhan

Kasus dan Hasil Uji (Data Normal)			
Data Masukan	Yang diharapkan	Pengamatan	Kesimpulan
Menu Cetak Laporan berdasarkan tanggal, bulan dan tahun, yang telah di filter Contoh : Tanggal 01 Juni 2011 Sampai dengan Tanggal 11 Juli 2011	Mencetak Laporan data keluhan sesuai dengan tanggal, bulan dan tahun yang telah difilter	Dapat mencetak Laporan data keluhan sesuai dengan tanggal, bulan dan tahun yang telah difilter	Diterima

3. Pengujian User Marketing

Tabel IV.46 Pengujian Login Marketing

Kasus dan Hasil Uji (Data Normal)			
Data Masukan	Yang diharapkan	Pengamatan	Kesimpulan
Pengisian *username* dan *Password* dengan data valid Contoh : *Username* : sri *Password* : 12345	Berhasil login dan tampil menu *home* marketing	Berhasil login dan akan tampil menu *home* marketing	Diterima
Kasus dan Hasil Uji (Data Salah)			
Data Masukan	Yang diharapkan	Pengamatan	Kesimpulan
Mengisi *password* yang salah Contoh : *Username* : sri *Password* : salah	Akan tampil pesan *Username* atau *Password* Salah	Menampilkan *Username* atau *Password* Salah	Diterima
Mengisi *username* yang salah Contoh : *Username* : salah *Password* : 12345	Akan tampil pesan *Username* atau *Password* Salah	Akan tampil pesan *Username* atau *Password* Salah	Diterima
Mengisi *username* dan *password* yang salah Contoh : *Username* : salah *Password* : salah	Akan tampil pesan *Username* atau *Password* Salah	Akan tampil pesan *Username* atau *Password* Salah	Diterima

Tabel IV.47 Pengujian Tambah Data Layanan Pasang Baru

Kasus dan Hasil Uji (Data Normal)			
Data Masukan	Yang diharapkan	Pengamatan	Kesimpulan
Mengisi semua field PSB Pada form PSB Contoh : No Tlp : 0227800844 No HP : 081321771790 Nama : Ancah Nugraha Alamat : Jl.Neglasari II RT/RW : 02 /04 Wilayah : Bandung Kecamatan : Ujungberung Kelurahan : Pasanggrahan Kode Pos : 45627 Paket : Familia	Data berhasil disimpan dan mengirim pesan kepada email pelanggan	Data berhasil disimpan dan mengirim pesan kepada email pelanggan	Diterima
Kasus dan Hasil Uji (Data Salah)			
Data Masukan	Yang diharapkan	Pengamatan	Kesimpulan

Mengosongkan semua field PSB Pada form PSB Contoh : No Tlp : dikosongkan No HP : dikosongkan Nama : dikosongkan Alamat : dikosongkan RT/RW : 0 /0 Wilayah : dikosongkan Kecamatan : dikosongkan Kelurahan : dikosongkan Kode Pos : dikosongkan Paket : dikosongkan	Akan muncul pesan *"Data harus diisi"*	Muncul pesan *"Data harus diisi"*	Diterima

Tabel IV.48 Pengujian Ubah Data Layanan Pasang Baru

Kasus dan Hasil Uji (Data Normal)			
Data Masukan	Yang diharapkan	Pengamatan	Kesimpulan
Mengubah semua field data PSB pelanggan pada Form PSB Contoh : No Tlp : 02278190234 No HP : 081321771790 Nama : Andi Alamat : Arcamanik II RT/RW : 0 /0 Wilayah : Bandung Kecamatan : Arcamanik Kelurahan : Sindanglaya Kode Pos : 45675 Paket : Socialia	Data berihasil di ubah dan berhasil disimpan	Data berihasil di ubah dan berhasil disimpan	Diterima

Tabel IV.49 Pengujian Filter Data Layanan Pasang Baru

Kasus dan Hasil Uji (Data Normal)			
Data Masukan	Yang diharapkan	Pengamatan	Kesimpulan
Menu Filter data berdasarkan tanggal, bulan dan tahun Input data PSB Misal : Tanggal 01 Juni 2011 Sampai dengan Tanggal 11 Juli 2011	Menampilkan data sesuai dengan tanggal, bulan dan tahun yang telah difilter	Dapat menampilkan data sesuai dengan tanggal, bulan dan tahun yang telah difilter	Diterima
Menu Filter data PSB berdasarkan status yang telah *"disetujui"* operator	Menampilkan data PSB sesuai dengan status yang telah *"disetujui"* operator	Dapat menampilkan data PSB sesuai dengan status yang telah *"disetujui"* operator	Diterima
Menu Filter data PSB berdasarkan status yang *"tidak disetujui "* operator	Menampilkan data PSB sesuai dengan status yang *"tidak disetujui"* operator	Dapat menampilkan data PSB sesuai dengan status yang *"tidak disetujui"* operator	Diterima

Tabel IV.50 Pengujian Hapus Data Layanan Pasang Baru

Kasus dan Hasil Uji (Data Normal)			
Data Masukan	Yang diharapkan	Pengamatan	Kesimpulan
Hapus data layanan pasang baru . Contoh : Nama Pelanggan : Andi	Menampilkan pesan *"Apakah yakin akan menghapus data ini?"* Dan data berhasil dihapus	Dapat menampilkan pesan *"Apakah yakin akan menghapus data ini?"* Dan data berhasil dihapus	Diterima

4. Pengujian User Manager

Tabel IV.51 Pengujian Login Manger

Kasus dan Hasil Uji (Data Normal)			
Data Masukan	Yang diharapkan	Pengamatan	Kesimpulan
Pengisian *username* dan *Password* dengan data valid Contoh : *Username* : heri *Password* : 12345	Berhasil login dan tampil menu *home* manager	Berhasil login dan akan tampil menu *home* manager	Diterima
Kasus dan Hasil Uji (Data Salah)			
Data Masukan	Yang diharapkan	Pengamatan	Kesimpulan
Mengisi *password* yang salah Contoh : *Username* : heri *Password* : salah	Akan tampil pesan *Username* atau *Password* Salah	Menampilkan *Username* atau *Password* Salah	Diterima
Mengisi *username* yang salah Contoh : *Username* : salah *Password* : 12345	Akan tampil pesan *Username* atau *Password* Salah	Akan tampil pesan *Username* atau *Password* Salah	Diterima
Mengisi *username* dan *password* yang salah Contoh : *Username* : salah *Password* : salah	Akan tampil pesan *Username* atau *Password* Salah	Akan tampil pesan *Username* atau *Password* Salah	Diterima

Tabel IV.52 Pengujian Tambah Data Workorder

Kasus dan Hasil Uji (Data Normal)			
Data Masukan	Yang diharapkan	Pengamatan	Kesimpulan
Mengisi semua field workorder Pada form workorder Contoh : No.Workorder : 1108001 User Speedy : 134108440987 Password Speedy : WACXZB08KL No.DP : RZ10 No.Dslam : UBR	Data berhasil disimpan dan mengirim pesan kepada email pelanggan	Data berhasil disimpan dan mengirim pesan kepada email pelanggan	Diterima
Kasus dan Hasil Uji (Data Salah)			
Data Masukan	Yang diharapkan	Pengamatan	Kesimpulan
Mengosongkan semua field workorder pada form workorder Contoh : No.Workorder : 1108001 User Speedy : dikosongkan Password Speedy : dikosongkan No.DP : dikosongkan No.Dslam : dikosongkan	Akan muncul pesan *"Data harus diisi"*	Muncul pesan *"Data harus diisi"*	Diterima

Tabel IV.53 Pengujian Filter Data Layanan Pasang Baru

Kasus dan Hasil Uji (Data Normal)			
Data Masukan	Yang diharapkan	Pengamatan	Kesimpulan
Menu Filter data berdasarkan tanggal, bulan dan tahun Input data PSB Misal : Tanggal 01 Juni 2011 Sampai dengan Tanggal 11 Juli 2011	Menampilkan data sesuai dengan tanggal, bulan dan tahun yang telah difilter	Dapat menampilkan data sesuai dengan tanggal, bulan dan tahun yang telah difilter	Diterima
Menu Filter data PSB berdasarkan status yang telah *"disetujui "* Manager	Menampilkan data PSB sesuai dengan status yang telah *"disetujui"* manager	Dapat menampilkan data PSB sesuai dengan status yang telah *"disetujui"* manager	Diterima
Menu Filter data PSB berdasarkan status yang *"tidak disetujui "* manager	Menampilkan data PSB sesuai dengan status yang *"tidak disetujui"* manager	Dapat menampilkan data PSB sesuai dengan status yang *"tidak disetujui"* manager	Diterima

Tabel IV.54 Pengujian Filter Data Workorder PSB

Kasus dan Hasil Uji (Data Normal)			
Data Masukan	Yang diharapkan	Pengamatan	Kesimpulan
Data menu Filter data berdasarkan tanggal, bulan dan tahun Input data workorder PSB Misal : Tanggal 01 Juni 2011 Sampai dengan Tanggal 11 Juli 2011	Menampilkan data workorder PSB sesuai dengan tanggal, bulan dan tahun yang telah difilter	Dapat menampilkan data workorder PSB sesuai dengan tanggal, bulan dan tahun yang telah difilter	Diterima

Tabel IV.55 Pengujian Filter Laporan Data Layanan PSB

Kasus dan Hasil Uji (Data Normal)			
Data Masukan	Yang diharapkan	Pengamatan	Kesimpulan
Data menu Filter data berdasarkan tanggal, bulan dan tahun, Laporan data PSB Misal : Tanggal 01 Juni 2011 Sampai dengan Tanggal 11 Juli 2011	Menampilkan Laporan data PSB sesuai dengan tanggal, bulan dan tahun yang telah difilter	Dapat menampilkan Laporan data PSB sesuai dengan tanggal, bulan dan tahun yang telah difilter	Diterima

Tabel IV.56 Pengujian Cetak Laporan Data Layanan PSB

Kasus dan Hasil Uji (Data Normal)			
Data Masukan	Yang diharapkan	Pengamatan	Kesimpulan
Data menu Cetak Laporan berdasarkan tanggal, bulan dan tahun, yang telah di filter Misal : Tanggal 01 Juni 2011 Sampai dengan Tanggal 11 Juli 2011	Mencetak Laporan data PSB sesuai dengan tanggal, bulan dan tahun yang telah difilter	Dapat mencetak Laporan data PSB sesuai dengan tanggal, bulan dan tahun yang telah difilter	Diterima

Tabel IV.57 Pengujian Filter Laporan Data Layanan Keluhan

Kasus dan Hasil Uji (Data Normal)			
Data Masukan	Yang diharapkan	Pengamatan	Kesimpulan
Data menu Filter data berdasarkan tanggal, bulan dan tahun, Laporan data keluhan Misal : Tanggal 01 Juni 2011 Sampai dengan Tanggal 11 Juli 2011	Menampilkan Laporan data keluhan sesuai dengan tanggal, bulan dan tahun yang telah difilter	Dapat menampilkan Laporan data keluhan sesuai dengan tanggal, bulan dan tahun yang telah difilter	Diterima

Tabel IV.58 Pengujian Cetak Laporan Data Layanan Keluhan

Kasus dan Hasil Uji (Data Normal)			
Data Masukan	Yang diharapkan	Pengamatan	Kesimpulan
Data menu Cetak Laporan berdasarkan tanggal, bulan dan tahun, yang telah di filter Misal : Tanggal 01 Juni 2011 Sampai dengan Tanggal 11 Juli 2011	Mencetak Laporan data keluhan sesuai dengan tanggal, bulan dan tahun yang telah difilter	Dapat mencetak Laporan data keluhan sesuai dengan tanggal, bulan dan tahun yang telah difilter	Diterima

Tabel IV.59 Pengujian Filter Laporan Data PSB Selesai

Kasus dan Hasil Uji (Data Normal)			
Data Masukan	Yang diharapkan	Pengamatan	Kesimpulan
Data menu Filter data berdasarkan tanggal, bulan dan tahun, Laporan data PSB selesai Misal : Tanggal 01 Juni 2011 Sampai dengan Tanggal 11 Juli 2011	Menampilkan Laporan data PSB selesai sesuai dengan tanggal, bulan dan tahun yang telah difilter	Dapat menampilkan Laporan data PSB selesai sesuai dengan tanggal, bulan dan tahun yang telah difilter	Diterima

Tabel IV.60 Pengujian Cetak Laporan Data PSB Selesai

Kasus dan Hasil Uji (Data Normal)			
Data Masukan	Yang diharapkan	Pengamatan	Kesimpulan
Data menu Cetak Laporan berdasarkan tanggal, bulan dan tahun, yang telah di filter Misal : Tanggal 01 Juni 2011 Sampai dengan Tanggal 11 Juli 2011	Mencetak Laporan data PSB selesai sesuai dengan tanggal, bulan dan tahun yang telah difilter	Dapat mencetak Laporan data PSB selesai sesuai dengan tanggal, bulan dan tahun yang telah difilter	Diterima

Tabel IV.61 Pengujian Filter Laporan Data Keluhan Selesai

Kasus dan Hasil Uji (Data Normal)			
Data Masukan	Yang diharapkan	Pengamatan	Kesimpulan
Data menu Filter data berdasarkan tanggal, bulan dan tahun, Laporan data keluhan Selesai Misal : Tanggal 01 Juni 2011 Sampai dengan Tanggal 11 Juli 2011	Menampilkan Laporan data keluhan selesai sesuai dengan tanggal, bulan dan tahun yang telah difilter	Dapat menampilkan Laporan data keluhan selesai sesuai dengan tanggal, bulan dan tahun yang telah difilter	Diterima

Tabel IV.62 Pengujian Cetak Laporan Data Keluhan Selesai

Kasus dan Hasil Uji (Data Normal)			
Data Masukan	Yang diharapkan	Pengamatan	Kesimpulan
Data menu Cetak Laporan berdasarkan tanggal, bulan dan tahun, yang telah di filter Missal : Tanggal 01 Juni 2011 Sampai dengan Tanggal 11 Juli 2011	Mencetak Laporan data keluhan selesai sesuai dengan tanggal, bulan dan tahun yang telah difilter	Dapat mencetak Laporan data keluhan selesai sesuai dengan tanggal, bulan dan tahun yang telah difilter	Diterima

5. Pengujian User Leader Setter

Tabel IV.63 Pengujian Login Leader Setter

Kasus dan Hasil Uji (Data Normal)			
Data Masukan	Yang diharapkan	Pengamatan	Kesimpulan
Pengisian *username* dan *Password* dengan data valid Contoh : *Username* : sopyan *Password* : 12345	Berhasil login dan tampil menu *home* Leader Setter	Berhasil login dan akan tampil menu *home* Leader Setter	Diterima
Kasus dan Hasil Uji (Data Salah)			
Data Masukan	Yang diharapkan	Pengamatan	Kesimpulan
Mengisi *password* yang salah Contoh : *Username* : sopyan *Password* : salah	Akan tampil pesan *Username* atau *Password* Salah	Menampilkan *Username* atau *Password* Salah	Diterima
Mengisi *username* yang salah Contoh : *Username* : salah *Password* : 12345	Akan tampil pesan *Username* atau *Password* Salah	Akan tampil pesan *Username* atau *Password* Salah	Diterima
Mengisi *username* dan *password* yang salah Contoh : *Username* : salah *Password* : salah	Akan tampil pesan *Username* atau *Password* Salah	Akan tampil pesan *Username* atau *Password* Salah	Diterima

Tabel IV.64 Pengujian Tambah Data Modem

Kasus dan Hasil Uji (Data Normal)			
Data Masukan	Yang diharapkan	Pengamatan	Kesimpulan
Mengisi semua field modem Pada form modem Contoh : No Modem : 1108014 Merk : TP-Link Serial : TD-8810 SN : 8990 Pilih Setter : Dani F Prioritas : Standart 72 Jam	Data modem berhasil dismpan	Data modem berhasil disimpan	Diterima
Kasus dan Hasil Uji (Data Salah)			
Data Masukan	Yang diharapkan	Pengamatan	Kesimpulan
Mengosongkan semua field modem pada form modem Contoh : No Modem : 1108014 Merk : Dikosongkan Serial : Dikosongkan SN : Dikosongkan Pilih Setter : Dikosongkan Prioritas : Dikosongkan	Akan muncul pesan *"Data harus diisi"*	Muncul pesan *"Data harus diisi"*	Diterima

Tabel IV.65 Pengujian Filter Data Layanan Pasang Baru dan Workorder

Kasus dan Hasil Uji (Data Normal)			
Data Masukan	Yang diharapkan	Pengamatan	Kesimpulan
Data menu Filter data berdasarkan tanggal, bulan dan tahun Input data PSB dan workorder Misal : Tanggal 01 Juni 2011 Sampai dengan Tanggal 11 Juli 2011	Menampilkan data sesuai dengan tanggal, bulan dan tahun yang telah difilter	Dapat menampilkan data sesuai dengan tanggal, bulan dan tahun yang telah difilter	Diterima
Data menu Filter data PSB dan workorder berdasarkan status yang telah *"disetujui "* operator	Menampilkan data PSB dan workorder sesuai dengan status yang telah *"disetujui"* operator	Dapat menampilkan data PSB dan workorder sesuai dengan status yang telah *"disetujui"* operator	Diterima
Data menu Filter data PSB dan workorder berdasarkan status yang *"tidak disetujui "* operator	Menampilkan data PSB dana workorder sesuai dengan status yang *"tidak disetujui"* operator	Dapat menampilkan data PSB dan workorder sesuai dengan status yang *"tidak disetujui"*operator	Diterima

Tabel IV.66 Pengujian Tambah Data Tiket keluhan

Kasus dan Hasil Uji (Data Normal)			
Data Masukan	Yang diharapkan	Pengamatan	Kesimpulan
Mengisi semua field Tiket Pada form tiket	Tambah data tiket tecantum pada textbox, data berhasil disimpan	Data tiket berhasil disimpan	Diterima
Kasus dan Hasil Uji (Data Salah)			
Data Masukan	Yang diharapkan	Pengamatan	Kesimpulan
Mengosongkan semua field tiket pada form modem	Akan muncul pesan *"Data harus diisi"*	Muncul pesan *"Data harus diisi"*	Diterima

Tabel IV.67 Pengujian Filter Data Layanan Keluhan Pelanggan

Kasus dan Hasil Uji (Data Normal)			
Data Masukan	Yang diharapkan	Pengamatan	Kesimpulan
Data menu Filter data berdasarkan tanggal, bulan dan tahun Input data keluhan Misal : Tanggal 01 Juni 2011 Sampai dengan Tanggal 11 Juli 2011	Menampilkan data sesuai dengan tanggal, bulan dan tahun yang telah difilter	Dapat menampilkan data sesuai dengan tanggal, bulan dan tahun yang telah difilter	Diterima
Data menu Filter data keluhan berdasarkan kategori*"telepon "*	Menampilkan data keluhan sesuai dengan kategori*"telepon"*	Dapat menampilkan data keluhan sesuai dengan kategori*"telepon"*	Diterima
Data menu Filter keluhan berdasarkan kategori*"speedy"*	Menampilkan data keluhan sesuai dengan kategori*"speedy"*	Dapat menampilkan data keluhan sesuai dengan kategori*"speedy"*	Diterima
Data menu Filter keluhan berdasarkan kategori"*lainnya*"	Menampilkan data keluhan sesuai dengan kategori"*lainnya"*	Dapat menampilkan data keluhan sesuai dengan kategori*"lainnya"*	Diterima

Tabel IV.68 Pengujian Filter Data Layanan Data Tiket Keluhan

Kasus dan Hasil Uji (Data Normal)			
Data Masukan	Yang diharapkan	Pengamatan	Kesimpulan
Data menu Filter data berdasarkan tanggal, bulan dan tahun Input data keluhan Misal : Tanggal 01 Juni 2011 Sampai dengan Tanggal 11 Juli 2011	Menampilkan data sesuai dengan tanggal, bulan dan tahun yang telah difilter	Dapat menampilkan data sesuai dengan tanggal, bulan dan tahun yang telah difilter	Diterima
Data menu Filter data keluhan berdasarkan status*"Selesai "*	Menampilkan data keluhan sesuai dengan status*"selesai"*	Dapat menampilkan data keluhan sesuai dengan status*"selesai"*	Diterima
Data menu Filter keluhan berdasarkan status*"menunggu"*	Menampilkan data keluhan sesuai dengan status*"menunggu"*	Dapat menampilkan data keluhan sesuai dengan status*"menunggu"*	Diterima
Data menu Filter keluhan berdasarkan kategori"*Belum Selesai*"	Menampilkan data keluhan sesuai dengan kategori"*Belum Selesai"*	Dapat menampilkan data keluhan sesuai dengan kategori*"Belum Selesai"*	Diterima

Tabel IV.69 Pengujian Filter Laporan Data PSB Selesai

Kasus dan Hasil Uji (Data Normal)			
Data Masukan	Yang diharapkan	Pengamatan	Kesimpulan
Data menu Filter data berdasarkan tanggal, bulan dan tahun, Laporan data PSB selesai Misal : Tanggal 01 Juni 2011 Sampai dengan Tanggal 11 Juli 2011	Menampilkan Laporan data PSB selesai sesuai dengan tanggal, bulan dan tahun yang telah difilter	Dapat menampilkan Laporan data PSB selesai sesuai dengan tanggal, bulan dan tahun yang telah difilter	Diterima

Tabel IV.70 Pengujian Cetak Laporan Data PSB Selesai

Kasus dan Hasil Uji (Data Normal)			
Data Masukan	Yang diharapkan	Pengamatan	Kesimpulan
Data menu Cetak Laporan berdasarkan tanggal, bulan dan tahun, yang telah di filter Misal : Tanggal 01 Juni 2011 Sampai dengan Tanggal 11 Juli 2011	Mencetak Laporan data PSB selesai sesuai dengan tanggal, bulan dan tahun yang telah difilter	Dapat mencetak Laporan data PSB selesai sesuai dengan tanggal, bulan dan tahun yang telah difilter	Diterima

Tabel IV.71 Pengujian Filter Laporan Data Keluhan Selesai

Kasus dan Hasil Uji (Data Normal)			
Data Masukan	Yang diharapkan	Pengamatan	Kesimpulan
Data menu Filter data berdasarkan tanggal, bulan dan tahun, Laporan data keluhan Selesai Misal : Tanggal 01 Juni 2011 Sampai dengan Tanggal 11 Juli 2011	Menampilkan Laporan data keluhan selesai sesuai dengan tanggal, bulan dan tahun yang telah difilter	Dapat menampilkan Laporan data keluhan selesai sesuai dengan tanggal, bulan dan tahun yang telah difilter	Diterima

Tabel IV.72 Pengujian Cetak Laporan Data Keluhan Selesai

Kasus dan Hasil Uji (Data Normal)			
Data Masukan	Yang diharapkan	Pengamatan	Kesimpulan
Data menu Cetak Laporan berdasarkan tanggal, bulan dan tahun, yang telah di filter Missal : Tanggal 01 Juni 2011 Sampai dengan Tanggal 11 Juli 2011	Mencetak Laporan data keluhan selesai sesuai dengan tanggal, bulan dan tahun yang telah difilter	Dapat mencetak Laporan data keluhan selesai sesuai dengan tanggal, bulan dan tahun yang telah difilter	Diterima

6. Pengujian User Setter

Tabel IV.73 Pengujian Login Setter

Kasus dan Hasil Uji (Data Normal)			
Data Masukan	Yang diharapkan	Pengamatan	Kesimpulan
Pengisian *username* dan *Password* dengan data valid Contoh : *Username* : dani *Password* : 12345	Berhasil login dan tampil menu *home* Setter	Berhasil login dan akan tampil menu *home* Setter	Diterima
Kasus dan Hasil Uji (Data Salah)			
Data Masukan	Yang diharapkan	Pengamatan	Kesimpulan
Mengisi *password* yang salah Contoh : *Username* : dani *Password* : salah	Akan tampil pesan *Username* atau *Password* Salah	Menampilkan *Username* atau *Password* Salah	Diterima

Mengisi *username* yang salah Contoh : *Username* : salah *Password* : 12345	Akan tampil pesan *Username* atau *Password* Salah	Akan tampil pesan *Username* atau *Password* Salah	Diterima
Mengisi *username* dan *password* yang salah Contoh : *Username* : salah *Password* : salah	Akan tampil pesan *Username* atau *Password* Salah	Akan tampil pesan *Username* atau *Password* Salah	Diterima

Tabel IV.74 Pengujian Tutup Workorder

Kasus dan Hasil Uji (Data Normal)			
Data Masukan	Yang diharapkan	Pengamatan	Kesimpulan
Memilih status wokorder dan keterangan workorder Contoh : Pilih Status : Selesai Note : Telah selesai Email : kakekuk@yahoo.com	Akan menampilkan status workorder yang sedang dikerjakan.	Dapat menampilkan status workorder yang sedang dikerjakan.	Diterima
Kasus dan Hasil Uji (Data Salah)			
Data Masukan	Yang diharapkan	Pengamatan	Kesimpulan
Mengosongkan status wokorder dan keterangan workorder Contoh : Pilih Status : Dikosongkan Note : Dikosongkan Email : kakekuk@yahoo.com	Akan muncul pesan *"Data harus diisi"*	Muncul pesan *"Data harus diisi"*	Diterima

Tabel IV.75 Pengujian Tutup Tiket Keluhan

Kasus dan Hasil Uji (Data Normal)			
Data Masukan	Yang diharapkan	Pengamatan	Kesimpulan
Memilih status Tiket keluhan dan keterangan Contoh : Pilih Status : Selesai Note : Telah selesai Email : kakekuk@yahoo.com	Akan menampilkan status workorder yang sedang dikerjakan.	Dapat menampilkan status workorder yang sedang dikerjakan.	Diterima
Kasus dan Hasil Uji (Data Salah)			
Data Masukan	Yang diharapkan	Pengamatan	Kesimpulan
Mengosongkan status Tiket Keluhan dan keterangan Contoh : Pilih Status : Dikosongkan Note : Dikosongkan Email : kakekuk@yahoo.com	Akan muncul pesan *"Data harus diisi"*	Muncul pesan *"Data harus diisi"*	Diterima

4.4.3 Kesimpulan Pengujian Alpha

Berdasarkan hasi pengujian alpha (fungsional) dengan kasus uji diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa pembangunan aplikasi *helpdesk* CV Global Mediatamabebas kesalahan penulisan dan secara fungsional mengeluarkan hasil yang sesuai dengan yang diharapkan.

4.5 Pengujian Beta

4.5.1 Skenario Pengujian Beta

Pengujian beta ini dilakukan dengan cara melakukan pengujian langsung di tempat penelitian. Penelitian ini dilakukan di dua lingkungan :

1. Lingkungan kerja CV Global Mediatama

   Penelitian di lingkungan kerja CV Global Mediatama dilakukan supaya dapat mengetahui sejauh mana sistem yang dibangun dapat menjadi alternatif penyelesaian permasalahan yang telah dijelaskan di awal.

Adapun beberapa poin yang diteliti adalah :

a. Tampilan antar muka yang *user friendly*
b. *Website* dapat memenuhi kebutuhan informasi pelanggan
c. Kelayakan *website* untuk dipublikasikan
d. Memudahkan dalam melakukan registrasi pasang baru secara online.
e. Dapat melayani keluhan pelanggan secara online.

Berdasarkan data hasil kusioner tersebut, dapat dicari prosentase masing-masing jawaban dengan menggunakan rumus : Y = P/Q * 100%

Keterangan :

P = Banyaknya jawaban responden tiap soal.

Q = Jumlah responden

Y = Nilai persentase

Berikut ini adalah hasil persentase masing-masing jawaban yang sudah dihitung nilainya dengan menggunakan rumus diatas. Kuisioner ini diujikan kepada 10 orang.

1. Apakah anda setuju bahwa tampilan *web* helpdesk ini cukup menarik dan mudah dipahami?

Tabel IV.76 Hasil pengujian kuesioner soal nomor 1

Pertanyaan	**No.**	**Keterangan**	**Responden**	**Prosentase (%)**
1	1	Sangat Setuju	0	0
	2	Setuju	3	30
	3	Cukup Setuju	7	70
	4	Biasa Saja	0	0
	5	Kurang Setuju	0	0
	6	Tidak Setuju	0	0
	7	Sangat Tidak Sekali	0	0
Jumlah			**10**	**100%**

Berdasarkan hasil prosentase diatas maka dapat disimpulkan sebanyak 3 atau 30% menyatakan setuju, dan 7 atau 70% menyatakan cukup setuju bahwa tampilan *website* cukup menarik dan mudah untuk dipahami.

2. Apakah anda setuju bahwa tampilan *web* helpdesk ini*user friendly* (mudah untuk digunakan)?

Tabel IV.77 Hasil pengujian kuesioner soal nomor 2

Pertanyaan	No.	Keterangan	Responden	Prosentase (%)
2	1	Sangat Setuju	1	10
	2	Setuju	2	20
	3	Cukup Setuju	7	70
	4	Biasa Saja	0	0
	5	Kurang Setuju	0	0
	6	Tidak Setuju	0	0
	7	Sangat Tidak Sekali	0	0
Jumlah			**10**	**100**

Berdasarkan hasil prosentase diatas maka dapat disimpulkan sebanyak 1 orang atau 10 % menyatakan sangat setuju, 2 orang atau 20% menyatakan setuju dan sebanyak 7 orang atau 70% bahwa *web helpdesk* ini *user friendly* (mudah untuk digunakan).

3 Apakah anda setuju bahwa informasi yang diberikan oleh *website* ini sesuai dengan informasi yang anda butuhkan?

Tabel IV.78 Hasil pengujian kuesioner soal nomor 3

Pertanyaan	No.	Keterangan	Responden	Prosentase (%)
3	1	Sangat Setuju	0	0
	2	Setuju	6	60
	3	Cukup Setuju	4	40
	4	Biasa Saja	0	0
	5	Kurang Setuju	0	0
	6	Tidak Setuju	0	0
	7	Sangat Tidak Sekali	0	0
Jumlah			**10**	**100**

Berdasarkan hasil prosentase diatas maka dapat disimpulkan sebanyak 6 atau 60% menyatakan setuju, 4 orang atau 40% menyatakan cukup setuju bahwa *website* ini sesuai dengan informasi yang dibutuhkan.

4. Apakah anda setuju bahwa *website* ini dapat membantu dalam memberikan informasi profil CV Global Mediatama

Tabel IV.79 Hasil pengujian kuesioner soal nomor 4

Pertanyaan	No.	Keterangan	Responden	Prosentase (%)
4	1	Sangat Setuju	0	0
	2	Setuju	7	70
	3	Cukup Setuju	3	30
	4	Biasa Saja	0	0
	5	Kurang Setuju	0	0
	6	Tidak Setuju	0	0
	7	Sangat Tidak Sekali	0	0
Jumlah			**10**	**100**

Berdasarkan hasil prosentase diatas maka dapat disimpulkan sebanyak 7 orang atau 70 % menyatakansetuju, 3 orang atau 30 % menyatakan cukup setuju bahwa dengan adanya *website*membantu dalam memberikan informasi profil CV Global Mediatama.

5. Apakah anda setuju bahwa *website* ini akan lebih memudahkan dalam melakukan layanan registrasi pasang baru speedy dan layanan keluhan bagi pelanggan ?

Tabel IV.80 Hasil pengujian kuesioner soal nomor 5

Pertanyaan	No.	Keterangan	Responden	Prosentase (%)
5	1	Sangat Setuju	0	0
	2	Setuju	7	70
	3	Cukup Setuju	3	30
	4	Biasa Saja	0	0
	5	Kurang Setuju	0	0
	6	Tidak Setuju	0	0
	7	Sangat Tidak Sekali	0	0
Jumlah			**10**	**100**

Berdasarkan hasil prosentase diatas maka dapat disimpulkan sebanyak 7 orang atau 70% menyatakan setuju dan, 3 orang atau 30% menyatakan cukup setuju bahwa dapat mempermudah dalam melakukan layanan registrasi pasang baru speedy dan layanan keluhan bagi pelanggan.

6. Apakah anda setuju bahwa website ini dapat membantu dalam menentukan dan pembagian tugas kepada setter?

Tabel IV.81 Hasil pengujian kuesioner soal nomor 6

Pertanyaan	No.	Keterangan	Responden	Prosentase (%)
6	1	Sangat Setuju	0	0
	2	Setuju	4	30
	3	Cukup Setuju	6	60
	4	Biasa Saja	0	0
	5	Kurang Setuju	0	0
	6	Tidak Setuju	0	0
	7	Sangat Tidak Sekali	0	0
Jumlah			**10**	**100**

Berdasarkan hasil prosentase diatas maka dapat disimpulkan sebanyak 4 orang atau 30% menyatakan setuju dan, 6 orang atau 60% menyatakan cukup setuju bahwa *website* ini dapat membantu dalam menentukan dan pembagian tugas kepada setter.

7. Apakah anda setuju bahwa *website* ini akan dapat membantu mempermudah CV Global Mediatama dalam memberikan layanan dan informasi promo kepada pelanggan?

Tabel IV.82 Hasil pengujian kuesioner soal nomor 7

Pertanyaan	No.	Keterangan	Responden	Prosentase (%)
7	1	Sangat Setuju	0	0
	2	Setuju	4	40
	3	Cukup Setuju	6	60
	4	Biasa Saja	0	0
	5	Kurang Setuju	0	0
	6	Tidak Setuju	0	0
	7	Sangat Tidak Sekali	0	0
Jumlah			**10**	**100**

Berdasarkan hasil prosentase diatas maka dapat disimpulkan sebanyak 4 orang atau 40% menyatakan setuju dan, 60 orang atau 0% menyatakan cukup setuju bahwa *website* ini akan dapat membantu mempermudah CV Global Mediatama dalam memberikan layanan dan informasi promo kepada pelanggan.

8. Apakah anda setuju bahwa *website* ini akan dapat membantu dalam pembuatan laporan pasang baru speedy dan keluhan pelanggan?

Tabel IV.83 Hasil pengujian kuesioner soal nomor 8

Pertanyaan	No.	Keterangan	Responden	Prosentase (%)
8	1	Sangat Setuju	0	0
	2	Setuju	3	30
	3	Cukup Setuju	7	70
	4	Biasa Saja	0	0
	5	Kurang Setuju	0	0
	6	Tidak Setuju	0	0
	7	Sangat Tidak Sekali	0	0
Jumlah			**10**	**100**

Berdasarkan hasil prosentase diatas maka dapat disimpulkan sebanyak 3 orang atau 30% menyatakan setuju dan, 70 orang atau 70% menyatakan cukup setuju bahwa *website* ini akan dapat membantu dalam pembuatan laporan pasang baru speedy dan keluhan pelanggan.

4.5.2 Kesimpulan Pengujian Beta

Berdasarkan pengujian beta diatas, bahwa dapat diambil kesimpulan bahwa:

1. Aplikasi ini memudahkan pelanggan dalam mendapatkan informasi CV Global Mediatama.
2. Pelanggan di mudahkan dalam proses registrasi pasang baru secara online.
3. Proses layanan yang diberikan cukup memudahkan bagi para pelanggan dalam menyampaikan keluhan dan registrasi pasang baru secara online.
4. Aplikasi ini juga dapat memperluas dalam memberikan informasi profil perusahaan CV Global Mediatama.