BAB IV

IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN

Pada bab ini akan dilakukan implementasi dan pengujian terhadap sistem yang baru. Tahapan ini dilakukan setelah perancangan selesai dilakukan dan selanjutnya akan diimplementasikan pada bahasa pemrograman yang akan digunakan. Setelah implementasi maka dilakukan pengujian sistem yang baru dimana akan dilihat kekurangan-kekurangan pada aplikasi yang baru untuk pengembangan sistem selanjutnya.

IV.1 Implementasi

Setelah sistem dianalisis dan didesain secara rinci, maka selanjutnya akan menuju tahap implementasi. Tujuan Implementasi adalah untuk mengkonfirmasikan modul program perancangan pada para pelaku sistem sehingga pengguna dapat memberi masukan kepada pembangun sistem.

IV.1.1 Kebutuhan Perangkat Keras

Perangkat keras yang diperlukan untuk mengimplementasikan perangkat lunak dari customer relationship management di PT Sentul Golf Utama berbasis web.

Adapun spesifikasi perangkat keras yang digunakan untuk membangun CRM ini adalah sebagai berikut:

a. Processor berkecepatan minimal 1 Ghz.
b. Free space harddisk 10Gb.

c. Monitor SVGA 15’’.

d. RAM 256 Mb.

e. Modem untuk koneksi dengan Internet.

f. Printer

IV.1.2 Kebutuhan Perangkat Lunak

Adapun spesifikasi perangkat lunak yang digunakan untuk membangun CRM dapat dilihat pada tabel IV.1:

Tabel IV.1 spesifikasi perangkat lunak

Perangkat Lunak	Keterangan
Sistem Operasi	Windows XP Profesional
Bahasa Pemograman	PHP 5.2.6
Web Server	XAMPP version 2.0
Database Server	MySQL 5.0.51b
Web Browser	Mozilla firefox 3.0
Code Editor	Adobe framework
Image Editor	Adobe Photoshop CS2
DFD Modeler	Visio 2007

IV.1.3 Implementasi Basis Data

Pembuatan database dilakukan dengan menggunakan aplikasi DBMS MySQL. Implementasi database dalam bahasa SQL seperti pada tabel IV.2:

Table IV.2 Tabel implementasi basis data

Tabel User	Tabel reservation
CREATE TABLE IF NOT EXISTS `user` (`id_user` int(11) NOT NULL AUTO_INCREMENT, `email` varchar(256) DEFAULT NULL, `username` varchar(256) DEFAULT NULL,	CREATE TABLE IF NOT EXISTS `reservation` (`id_reservation` bigint(20) NOT NULL AUTO_INCREMENT, `status` smallint(6) NOT NULL DEFAULT

`password` varchar(256) DEFAULT NULL, `id_user_category` int(11) NOT NULL, `id_user_category_sub` int(11) DEFAULT NULL, `name` varchar(255) DEFAULT NULL, `address` varchar(255) DEFAULT NULL, `code` varchar(255) DEFAULT NULL, `last_login_time` datetime DEFAULT NULL, `create_time` datetime DEFAULT NULL, `create_user_id` int(11) DEFAULT NULL, `update_time` datetime DEFAULT NULL, `update_user_id` int(11) DEFAULT NULL, `date_expire` date DEFAULT NULL, `active` smallint(6) DEFAULT NULL COMMENT '1=Not Aktif; 2=Aktif; 3=Sleep; 4= Dead', `date_start` date DEFAULT NULL, `phone` varchar(20) DEFAULT NULL, PRIMARY KEY (`id_user`) FOREIGN KEY (`id_user_category`) REFERENCES user_category (`id_user_category`)) ENGINE=InnoDB DEFAULT CHARSET=latin1 AUTO_INCREMENT=16 ;	'1', `date` date NOT NULL, `member_id` int(11) DEFAULT NULL, `name` varchar(255) DEFAULT NULL, `phone` varchar(12) DEFAULT NULL, `operator_id` int(11) DEFAULT NULL, `create_by` int(11) DEFAULT NULL, `create_date` datetime DEFAULT NULL, `update_by` int(11) DEFAULT NULL, `update_date` datetime DEFAULT NULL, `id_rates` int(11) DEFAULT NULL, `notified` smallint(6) NOT NULL DEFAULT '0', `daypart` int(11) NOT NULL, PRIMARY KEY (`id_reservation`) FOREIGN KEY (`id_user`) REFERENCES user (`id_user`) FOREIGN KEY (`id_rates`) REFERENCES rates (`id_rates`)) ENGINE=InnoDB DEFAULT CHARSET=latin1 AUTO_INCREMENT=38 ;
Tabel Reservation detail	Tabel rates
CREATE TABLE IF NOT EXISTS `reservation_detail` (`id_reservation_detail` int(11) NOT NULL AUTO_INCREMENT, `id_reservation` int(11) DEFAULT NULL, `id_additional` int(11) DEFAULT NULL, `price` bigint(20) DEFAULT NULL, PRIMARY KEY (`id_reservation_detail`) FOREIGN KEY (`id_reservation`) REFERENCES reservation (`id_reservation`) FOREIGN KEY (`id_additional`) REFERENCES additional (`id_additional`)) ENGINE=InnoDB DEFAULT CHARSET=latin1 AUTO_INCREMENT=6 ;	CREATE TABLE IF NOT EXISTS `rates` (`id_rates` int(11) NOT NULL AUTO_INCREMENT, `rate` int(11) NOT NULL, `daypart` smallint(6) NOT NULL, `is_member` tinyint(1) NOT NULL, PRIMARY KEY (`id_rates`)) ENGINE=InnoDB DEFAULT CHARSET=latin1 AUTO_INCREMENT=5 ;
Tabel additional	Tabel Pegawai
CREATE TABLE IF NOT EXISTS `additional` (`id_rates` int(11) NOT NULL AUTO_INCREMENT, `name` varchar(255) DEFAULT NULL, `price` int(11) DEFAULT NULL, PRIMARY KEY (`id_additional`)) ENGINE=InnoDB DEFAULT CHARSET=latin1 AUTO_INCREMENT=5 ;	CREATE TABLE IF NOT EXISTS `pegawai` (`id_pegawai` int(11) NOT NULL AUTO_INCREMENT, `id_user` int(11) DEFAULT NULL, `name` varchar(255) DEFAULT NULL, `address` varchar(255) DEFAULT NULL, `nip` varchar(255) DEFAULT NULL, `phone` varchar(20) DEFAULT NULL, PRIMARY KEY (`id_pegawai`) FOREIGN KEY (`id_user`) REFERENCES user (`id_user`)) ENGINE=InnoDB DEFAULT CHARSET=latin1 AUTO_INCREMENT=21 ;

Table IV.2 Tabel implementasi basis data (lanjutan)

Tabel member	Tabel newsletter
CREATE TABLE IF NOT EXISTS `member` (`id_member` int(11) NOT NULL AUTO_INCREMENT, `id_user` int(11) DEFAULT NULL, `name` varchar(255) DEFAULT NULL, `address` varchar(255) DEFAULT NULL, `code` varchar(255) DEFAULT NULL, `date_expire` date DEFAULT NULL, `active` smallint(6) DEFAULT NULL COMMENT '1=Not Aktif; 2=Aktif; 3=Sleep; 4= Dead', `date_start` date DEFAULT NULL, `phone` varchar(20) DEFAULT NULL, PRIMARY KEY (`id_member`) FOREIGN KEY (`id_user`) REFERENCES user (`id_user`)) ENGINE=InnoDB DEFAULT CHARSET=latin1 AUTO_INCREMENT=30 ;	CREATE TABLE IF NOT EXISTS `news` (`id_newsletter` int(11) NOT NULL AUTO_INCREMENT, `title` varchar(255) NOT NULL, `summary` text, `body` text, `date` timestamp NOT NULL DEFAULT CURRENT_TIMESTAMP ON UPDATE CURRENT_TIMESTAMP, `id_user` int(11) NOT NULL, PRIMARY KEY (`id_newsletter`)) ENGINE=InnoDB DEFAULT CHARSET=latin1 AUTO_INCREMENT=10 ;
Tabel user category	**Tabel inquiry**
CREATE TABLE IF NOT EXISTS `user_category` (`id_user_category` int(11) NOT NULL AUTO_INCREMENT, `name` varchar(50) DEFAULT NULL, `deleteable` tinyint(1) NOT NULL DEFAULT '0', PRIMARY KEY (`id_user_category`)) ENGINE=InnoDB DEFAULT CHARSET=latin1 AUTO_INCREMENT=4 ;	CREATE TABLE IF NOT EXISTS `inquiry` (`id_inquiry` bigint(4) NOT NULL AUTO_INCREMENT, `name` varchar(256) NOT NULL, `email` varchar(256) NOT NULL, `subject` varchar(256) NOT NULL, `category` varchar(64) NOT NULL, `body` text NOT NULL, `date` timestamp NOT NULL DEFAULT CURRENT_TIMESTAMP ON UPDATE CURRENT_TIMESTAMP, PRIMARY KEY (`id_inquiry`)) ENGINE=InnoDB DEFAULT CHARSET=latin1 AUTO_INCREMENT=3 ;

IV.1.4 Implementasi Antarmuka

Implementasi antarmuka dilakukan dengan setiap halaman program yang dibuat dan pengkodeannya dalam bentuk file program. Berikut ini adalah implementasi antarmuka yang dibuat dan dibedakan antara antarmuka untuk admin, member, dept.member, front office.

1. Implementasi Antarmuka Admin

Implementasi antarmuka yang terdapat pada perangkat lunak yang ditujukan untuk admin dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel IV.3 Antarmuka Admin

MENU	DESKRIPSI
Login	Untuk menangani proses login admin.
Menu Admin	Tampilan awal antarmuka admin masuk ke proses selanjutnya.
Pengolahan data employee	Untuk mengolah data employee seperti tambah, edit, atau hapus.
Pengolahan data additional	Untuk mengolah data additional seperti tambah, edit, atau hapus.
Pengolahan rates	Untuk mengolah rates seperti edit.
Change profile	Untuk mengubah profile seperti ubah password, email, alamat, telepon.
Pengolahan newsletter	Untuk create, update, delete, dan send newsletter

2. Implementasi Antarmuka Member

Implementasi antarmuka yang terdapat pada perangkat lunak yang ditujukan untuk member dapat dilihat pada tabel IV.4:

Tabel IV.4 Antarmuka Member

MENU	DESKRIPSI
Login	Untuk menangani proses login member.
Menu member	Tampilan awal antarmuka member masuk ke proses selanjutnya.
Create reservation	Untuk melakukan reservation.

Transaction history	Untuk melihat history transaksi yang pernah dilakukan oleh member
Change Profile	Untuk mengubah profile seperti ubah password, email, alamat, telepon.
newsletter	Untuk melihat newsletter.

3. Implementasi Antarmuka Dept.member

Implementasi antarmuka yang terdapat pada perangkat lunak yang ditujukan untuk dept.member dapat dilihat pada tabel IV.5:

Tabel IV.5 Antarmuka dept.member

MENU	DESKRIPSI
Login	Untuk menangani proses login dept.member.
Menu dept. member	Tampilan awal antarmuka dept.member masuk ke proses selanjutnya.
Data member	Untuk mengolah data member seperti create, update, dan delete.
Change Profile	Untuk mengubah profile seperti ubah password, email, alamat, telepon.

4. Implementasi Antarmuka front office

Implementasi antarmuka yang terdapat pada perangkat lunak yang ditujukan untuk front office dapat dilihat pada tabel IV.6:

Tabel IV.6 Antarmuka front office

MENU	DESKRIPSI
Login	Untuk menangani proses login member.
Menu front office	Tampilan awal antarmuka front office masuk ke proses selanjutnya.

Create reservation	Untuk melakukan reservation member.
Manage reservation	Untuk update dan delete reservation
Change Profile	Untuk mengubah profile seperti ubah password, email, alamat, telepon.

Untuk memperjelas bentuk implementasi antarmuka diatas, tampilan-tampilan antarmuka yang telah dibuat dapat dilihat pada Lampiran A.

IV.2 Pengujian Alpha

Pengujian perangkat lunak adalah elemen kritis dari jaminan kualitas perangkat lunak dan merepresentasikan kajian pokok dari spesifikasi, perancangan, dan pengkodean. Pengujian yang digunakan untuk menguji sistem ini adalah metode pengujian black-box. Pengujian black-box berfokus pada persyaratan fungsional perangkat lunak.

IV.2.1 Rencana Pengujian

Rencana pengujian akan dilakukan dengan menguji sistem secara alpha dan beta. Pengujian perangkat lunak Customer Relationship Management berikut menggunakan data uji berdasarkan data yang terdapat pada PT Sentul Golf Utama. Rencana pengujian selengkapnya dapat dilihat pada tabel IV.7:

Tabel IV.7 tabel perancangan pengujian

Item uji	Detail pengujian	Jenis pengujian
login	Input username	Black-box
	Input password	Black-box

	Authentication login	Black-box
reservation	Reservation online	Black-box
Manage reservation	Create reservation	Black-box
	Update reservation	Black-box
	Delete reservation	Black-box
Manage member	Create member	Black-box
	Update member	Black-box
Manage rates	Create rates	Black-box
	Update rates	Black-box
Manage employee	Create employee	Black-box
	Update employee	Black-box
Manage additional	Create additional	Black-box
	Update additional	Black-box
	Delete additional	Black-box
Manage newsletter	Create newsletter	Black-box
	Update newsletter	Black-box
	Delete newsletter	Black-box
	Send newsletter	Black-box

IV.2.2 Skenario Pengujian dan Hasilnya

Berikut adalah beberapa skenario pengujian dari sistem customer relationship management di PT sentul golf utama, dapat dilihat pada tabel IV.8 .

Tabel IV.8 tabel pengujian login

Kasus dan Hasil Uji Benar (Data Benar)			
Data Masukan	Yang diharapkan	Pengamatan	Kesimpulan
username	username tercantum dalam box isian	Dapat mengisi field username sesuai yang diharapkan.	[√] Diterima [ ] Ditolak
password	Password tercantum pada box isian.	Dapat mengisi field password sesuai yang diharapkan.	[√] Diterima [ ] Ditolak
Klik tombol login	Data username dan data password dicari	Tombol login dapat berfungsi	[√] Diterima [ ] Ditolak
Kasus dan Hasil Uji Benar (Data salah)			
Memasukan data username atau password yang tidak terdaftar atau salah	Tidak dapat login	Muncul pesan “incorrect username or password”	[√] Diterima [ ] Ditolak
mengosongkan username atau password	Tidak dapat login	Dapat menampilkan pesan kesalahan ”username cannot be blank” dan “password cannot be blank”	[√] Diterima [ ] Ditolak

Tabel IV.9 tabel pengujian reservation

Kasus dan Hasil Uji Benar (Data Benar)			
Data Masukan	Yang diharapkan	Pengamatan	Kesimpulan
Klik order reservation	Menampilkan form order reservation	Dapat menampilkan form order reservation	[√] Diterima [ ] Ditolak
Memasukan Date	Date tercantum pada box isian	Dapat mengisi field date sesuai yang diharapkan.	[√] Diterima [ ] Ditolak
Memasukan Daypart	Menampilkan Daypart yang terpilih	Daypart yang sudah terpilih ditampilkan	[√] Diterima [ ] Ditolak
Kasus dan Hasil Uji Benar (Data salah)			

Mengosongkan date	Tidak dapat create reservation	Muncul pesan “please fix the following input error : date cannot be blank”	[√] Diterima [ ] Ditolak

Tabel IV.10 tabel pengujian manage reservation

Kasus dan Hasil Uji Benar (Data Benar)			
Data Masukan	Yang diharapkan	Pengamatan	Kesimpulan
Klik create reservation	Menampilkan form create reservation	Dapat menampilkan form create reservation	[√] Diterima [ ] Ditolak
Memasukan status	Menampilkan dtatus yang dipilih	Dapat menampilkan status yang sudah dipilih	[√] Diterima [ ] Ditolak
Memasukan Date	Date tercantum pada box isian	Dapat mengisi field date sesuai yang diharapkan.	[√] Diterima [ ] Ditolak
Memasukan Daypart	Menampilkan Daypart yang terpilih	Daypart yang sudah terpilih ditampilkan	[√] Diterima [ ] Ditolak
Memasukan data member	Menampilkan data member yang akan dipilih	Data member yang telah terpilih ditampilkan	[√] Diterima [ ] Ditolak
Delete data reservation	Menghapus data yang dipilih	data yang terpilih terhapus	[√] Diterima [ ] Ditolak
Kasus dan Hasil Uji Benar (Data salah)			
Mengosongkan date	Tidak dapat create reservation	Muncul pesan “please fix the following input error : date cannot be blank”	[√] Diterima [ ] Ditolak
Mengosongkan memberi	Tidak dapat create reservation	Muncul pesan “please fix the following input error : member cannot be blank”	[√] Diterima [ ] Ditolak

Tabel IV.11 Tabel pengujian manage member

Kasus dan Hasil Uji Benar (Data Benar)			
Data Masukan	Yang diharapkan	Pengamatan	Kesimpulan
Klik data member	Menampilkan form data member	Dapat menampilkan form data member	[√] Diterima [ ] Ditolak
Klik create data member	Menampilkan form create data member	Dapat menampilkan form create data member	[√] Diterima [ ] Ditolak
email	Menampilkan Daypart yang terpilih	Daypart yang sudah terpilih ditampilkan	[√] Diterima [ ] Ditolak
username	Username tercantum di	Dapat mengisi field	[√] Diterima

	box isian	username sesuai yang diharapkan	[ ] Ditolak
password	Password tercantum di box isian	Dapat mengisi field password sesuai yang diharapkan	[√] Diterima [ ] Ditolak
Password repeat	Password repeat tercantum di box isian	Dapat mengisi field password repeat sesuai yang diharapkan	[√] Diterima [ ] Ditolak
Name	Name tercantum di box isian	Dapat mengisi field nama sesuai yang diharapkan	[√] Diterima [ ] Ditolak
address	Address tercantum pada box isian	Dapat mengisi field address sesuai yang diharapkan	[√] Diterima [ ] Ditolak
phone	Phone tercantum pada box isisan	Dapat mengisi phone sesuai yang diharapkan	[√] Diterima [ ] Ditolak
Active date	Active date tercantum pada box isisan	Dapat memilih active date sesuai yang diharapkan	[√] Diterima [ ] Ditolak
Member type	Member type tercantum pada box isian	Dapat memilih member type sesuai yang diharapkan	[√] Diterima [ ] Ditolak
code	Code tercantum pada box isisan	Dapat menganerate code sesuai member type yang telah di pilih	[√] Diterima [ ] Ditolak
active	Active status tercantum pada box isian	Dapat memilih active status sesuai yang diharapkan	[√] Diterima [ ] Ditolak
Kasus dan Hasil Uji Benar (Data salah)			
Mengosongkan email	Tidak dapat create member	Muncul pesan “please fix the following input error : email cannot be blank”	[√] Diterima [ ] Ditolak
Mengosongkan username	Tidak dapat create member	Muncul pesan “please fix the following input error : username cannot be blank”	[√] Diterima [ ] Ditolak
Mangosongkan phone	Tidak dapat create member	Muncul pesan “please fix the following input error : phone cannot be blank”	[√] Diterima [ ] Ditolak

Tabel IV.12 Tabel pengujian manage rates

Kasus dan Hasil Uji Benar (Data Benar)			
Data Masukan	Yang diharapkan	Pengamatan	Kesimpulan
Klik create rates	Menampilkan form create rates	Dapat menampilkan form create rates	[√] Diterima [ ] Ditolak
Memasukan name	Name tercantum pada box isian	Dapat mengisi field name sesuai yang diharapkan	[√] Diterima [ ] Ditolak
Memasukan code	code tercantum pada box isian	Dapat mengisi field code sesuai yang diharapkan.	[√] Diterima [ ] Ditolak
Memasukan rates	Rates tercantum pada box isian	Dapat mengisi field rates sesuai yang diharapkan	[√] Diterima [ ] Ditolak
Kasus dan Hasil Uji Benar (Data salah)			
Mengosongkan name	Tidak dapat create rates	Muncul pesan “please fix the following input error : name cannot be blank”	[√] Diterima [ ] Ditolak
Mengosongkan code	Tidak dapat create rates	Muncul pesan “please fix the following input error : id user category cannot be blank”	[√] Diterima [ ] Ditolak
Mengosongkan rates	Tidak dapat create rates	Muncul pesan “please fix the following input error : raters cannot be blank”	[√] Diterima [ ] Ditolak

Tabel IV.13 Tabel pengujian manage employee

Kasus dan Hasil Uji Benar (Data Benar)			
Data Masukan	Yang diharapkan	Pengamatan	Kesimpulan
Klik data employee	Menampilkan form data employee	Dapat menampilkan form data employee	[√] Diterima [ ] Ditolak
Klik create employee	Menampilkan form create employee	Dapat menampilkan form create data employee	[√] Diterima [ ] Ditolak
email	Menampilkan Daypart yang terpilih	Daypart yang sudah terpilih ditampilkan	[√] Diterima [ ] Ditolak
username	Username tercantum di box isian	Dapat mengisi field username sesuai yang	[√] Diterima

		diharapkan	[ ] Ditolak
password	Password tercantum di box isian	Dapat mengisi field password sesuai yang diharapkan	[√] Diterima [ ] Ditolak
Password repeat	Password repeat tercantum di box isian	Dapat mengisi field password repeat sesuai yang diharapkan	[√] Diterima [ ] Ditolak
Name	Name tercantum di box isian	Dapat mengisi field nama sesuai yang diharapkan	[√] Diterima [ ] Ditolak
roles	Roles tercantum di box isian	Dapat memilih roles sesuai yang diharapkan	[√] Diterima [ ] Ditolak
address	Address tercantum pada box isian	Dapat mengisi field address sesuai yang diharapkan	[√] Diterima [ ] Ditolak
phone	Phone tercantum pada box isisan	Dapat mengisi phone sesuai yang diharapkan	[√] Diterima [ ] Ditolak
Kasus dan Hasil Uji Benar (Data salah)			
Mengosongkan email	Tidak dapat create employee	Muncul pesan “please fix the following input error : email cannot be blank”	[√] Diterima [ ] Ditolak
Mengosongkan username	Tidak dapat create employee	Muncul pesan “please fix the following input error : username cannot be blank”	[√] Diterima [ ] Ditolak
Mangosongkan phone	Tidak dapat create employee	Muncul pesan “please fix the following input error : phone cannot be blank”	[√] Diterima [ ] Ditolak

Tabel IV.14 tabel pengujian manage additional

Kasus dan Hasil Uji Benar (Data Benar)			
Data Masukan	Yang diharapkan	Pengamatan	Kesimpulan
Klik create additional	Menampilkan form create additional	Dapat menampilkan form create additional	[√] Diterima [ ] Ditolak
Memasukan name	Name tercantum pada box isian	Dapat mengisi field name sesuai yang diharapkan	[√] Diterima [ ] Ditolak
Memasukan price	price tercantum pada box isian	Dapat mengisi field price sesuai yang diharapkan.	[√] Diterima [ ] Ditolak
Kasus dan Hasil Uji Benar (Data salah)			
Mengosongkan name	Tidak dapat create	Muncul pesan “please fix	[√] Diterima

	rates	the following input error : name cannot be blank”	[ ] Ditolak
Mengosongkan code	Tidak dapat create rates	Muncul pesan “please fix the following input error : id user category cannot be blank”	[√] Diterima [ ] Ditolak
Mengosongkan rates	Tidak dapat create rates	Muncul pesan “please fix the following input error : raters cannot be blank”	[√] Diterima [ ] Ditolak

`

IV.2.3 Kesimpulan Hasil Pengujian Alpha

Berdasarkan hasil pengujian alpha yang telah dilakukan dapat ditarik kesimpulan bahwa aplikasi sudah berjalan cukup maksimal, tetapi tidak menutup kemungkinan dapat terjadi kesalahan suatu saat, pada saat aplikasi digunakan, sehingga membutuhkan proses maintenance untuk lebih mengetahui kekurangan dari aplikasi ini.

IV.3 Pengujian Beta

Pengujian beta merupakan pengujian yang dilakukan secara objektif dimana diuji secara langsung ke lapangan yaitu instansi yang bersangkutan dengan membuat kuesioner mengenai kepuasan user dengan kandungan poin syarat user friendly untuk selanjutnya dibagikan kepada sebagian user dengan mengambil sample sebanyak 5 orang. Dari hasil kuesioner tersebut akan dilakukan perhitungan untuk dapat diambil kesimpulan terhadap penilaian penerapan sistem yang baru.

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

1. Lingkungan PT SGU

   Penelitian di lingkungan PT SGUdilakukan supaya dapat mengetahui sejauh mana sistem yang dibangun dapat menjadi alternatif penyelesaian permasalahan yang telah dijelaskan di awal.

2. Lingkungan member palm hill

   Penelitian di lingkungan pada masyarakat umum khususnya yang sudah terbiasa dengan teknologi internet, dilakukan supaya dapat mengetahui sejauh mana sistem yang dibangun dapat memberikan kemudahan member Palm Hill untuk melakukan proses `` secara online.

IV.3.1 Kuesioner Pengguna

Kuesioner disebarkan menggunakan teknik sampling yaitu Simple Random Sampling yang disebarkan kepada 4 pengguna. Dari hasil kuesioner tersebut akan dilakukan perhitungan agar dapat diambil kesimpulan terhadap penilaian penerapan sistem yang baru. Kuesioner ini terdiri dari 6 pertanyaan (contoh kuesioner dapat diliihat pada lampiran) dengan menggunakan skala likert dengan skala 1 sampai 5, dengan ketentuan skala untuk tiap pertanyaan sebagai berikut :

1 Apakah anda setuju sistem CRM yang dibangun mudah dipelajari dan digunakan?

A. Sangat Setuju
B. Setuju
C. Cukup Setuju
D. Kurang Setuju
E. Tidak Setuju

2 Apakah anda setuju proses reservation pada sistem yang dibangun dilakukan secara online?

A. Sangat Setuju
B. Setuju
C. Cukup Setuju
D. Kurang Setuju
E. Tidak Setuju

3 Apakah anda setuju media penyimpanan data pada sistem ini menggunakan media penyimpanan elektronik?

A. Sangat Setuju
B. Setuju
C. Cukup Setuju
D. Kurang Setuju
E. Tidak Setuju

4 Apakah setuju dengan adanya sistem ini proses reservation menjadi lebih mudah?

A. Sangat Setuju
B. Setuju
C. Cukup Setuju
D. Kurang Setuju
E. Tidak Setuju

5 Apakah setuju dengan adanya sistem ini data transcation history menjadi lebih mudah dilihat?

A. Sangat Setuju
B. Setuju
C. Cukup Setuju
D. Kurang Setuju
E. Tidak Setuju

6 Apakah anda setuju bahwa sistem ini akan lebih mempermudah petugas dalam melakukan pekerjaannya?

A. Sangat Setuju
B. Setuju
C. Cukup Setuju
D. Kurang Setuju
E. Tidak Setuju

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 6 orang.

1. Apakah anda setuju sistem CRM yang dibangun mudah dipelajari dan digunakan?

Kategori jawaban	1	2	3	4	5
Responden	3	5	2	0	0
Hasil	3	5	2	0	0

Berdasarkan hasil porsentase dapat disimpulkan, sebanyak 3 orang atau 30% responder menjawab sangat setuju, 5 orang atau 50% responder menjawab setuju dan 2 orang atau 20 % responder menjawab cukup setuju bahwa CRM yang dibangun mudah dipelajari dan digunakan.

2. Apakah anda setuju proses reservation pada sistem yang dibangun dilakukan secara online?

Kategori jawaban	1	2	3	4	5
Responden	3	4	2	1	0
Hasil	3	4	2	1	0

Berdasarkan hasil porsentase dapat disimpulkan, sebanyak 3 orang atau 30% responder menjawab sangat setuju, 4 orang atau 40% responder menjawab setuju, 2

orang responder atau 20% menjawab cukup setuju dan 1 orang responder atau 10% menjawab kurang setuju apabila proses reservation pada sistem ini dibuat secara online.

3. Apakah anda setuju media penyimpanan data pada sistem ini menggunakan media penyimpanan elektronik?

Kategori jawaban	1	2	3	4	5
Responden	3	5	2	0	0
Hasil	3	5	2	0	0

Berdasarkan hasil porsentase dapat disimpulkan, sebanyak 3 orang atau 30% responder menjawab sangat setuju, 5 orang atau 50% responder menjawab setuju, dan 2 responder atau 20% menjawab cukup setuju apabila media penyimpanan data pada sistem ini menggunakan penyimpanan elektronik.

4. Apakah setuju dengan adanya sistem ini proses reservation menjadi lebih mudah?

Kategori jawaban	1	2	3	4	5
Responden	3	4	3	0	0
Hasil	3	4	3	0	0

Berdasarkan hasil porsentase dapat disimpulkan, sebanyak 3 orang atau 30% responder menjawab sangat setuju, 4 orang atau 40% responder menjawab setuju dan 3 orang atau 30% responder menjawab cukup setuju dengan adanya sistem ini, proses reservation menjadi lebih mudah.

5. Apakah setuju dengan adanya sistem ini data transcation history menjadi lebih mudah dilihat?

Kategori jawaban	1	2	3	4	5
Responden	4	4	2	0	0
Hasil	4	4	2	0	0

Berdasarkan hasil porsentase dapat disimpulkan, sebanyak 4 orang atau 40% responder menjawab sangat setuju, 4 orang atau 40% responder menjawab setuju dan 2 responder atau 20% menjawab cukup setuju dengan adanya sistem ini data transaction history menjadi lebih mudah dilihat / didapatkan.

6. Apakah anda setuju bahwa sistem ini akan lebih mempermudah petugas dalam melakukan pekerjaannya?

Kategori jawaban	1	2	3	4	5
Responden	4	6	0	0	0
Hasil	4	6	0	0	0

Berdasarkan hasil porsentase dapat disimpulkan, sebanyak 4 orang atau 40% responder menjawab sangat setuju, 6 orang atau 60% responder menjawab setuju bahwa sistem ini akan mempermudah petugas dalam melakukan pekerjaannya.