

BAB IV

HASIL DAN UJI COBA

IV.1. Tampilan Hasil

Pada bab ini akan dijelaskan tampilan hasil dari aplikasi yang telah dibuat, yang digunakan untuk memperjelas tentang tampilan-tampilan yang ada pada Penerapan E-Customer Relationship Pada PT.Kimia Farma Berbasis Web. Sehingga hasil implementasinya dapat dilihat sesuai dengan hasil program yang telah dibuat. Dibawah ini akan dijelaskan tiap-tiap tampilan yang ada pada program.

IV.1.2. Tampilan Aplikasi

IV.1.2.1. Tampilan Aplikasi Pelanggan

1. Tampilan *Form About* Data Beranda

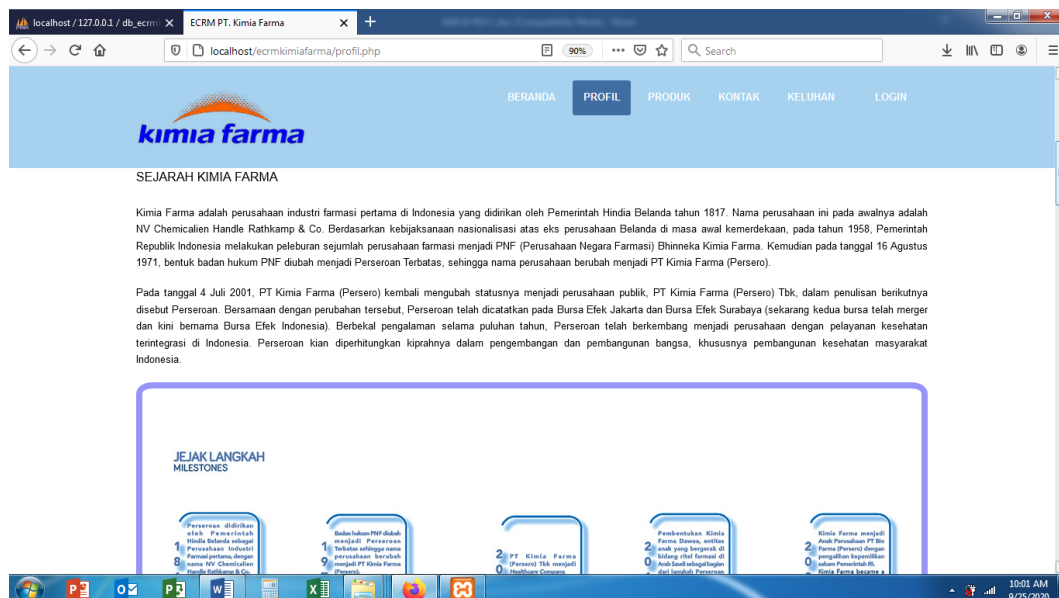
Tampilan ini merupakan tampilan beranda yang berfungsi untuk mengetahui beranda. Gambar tampilan *form* beranda pada gambar IV.57 :



Gambar IV.5 Tampilan Form Data Beranda

2. Tampilan Form About Data Profil

Tampilan ini merupakan tampilan profil yang berfungsi untuk mengetahui profil. Gambar tampilan form profil pada gambar IV.6 :



Gambar IV.6 Tampilan Form Data Profil

3. Tampilan Form About Data Produk

Tampilan ini merupakan tampilan produk yang berfungsi untuk mengetahui produk. Gambar tampilan form Kontak pada gambar IV.7 :



Gambar IV.7. Tampilan Form Data Produk

3. Tampilan Form About Data Kontak

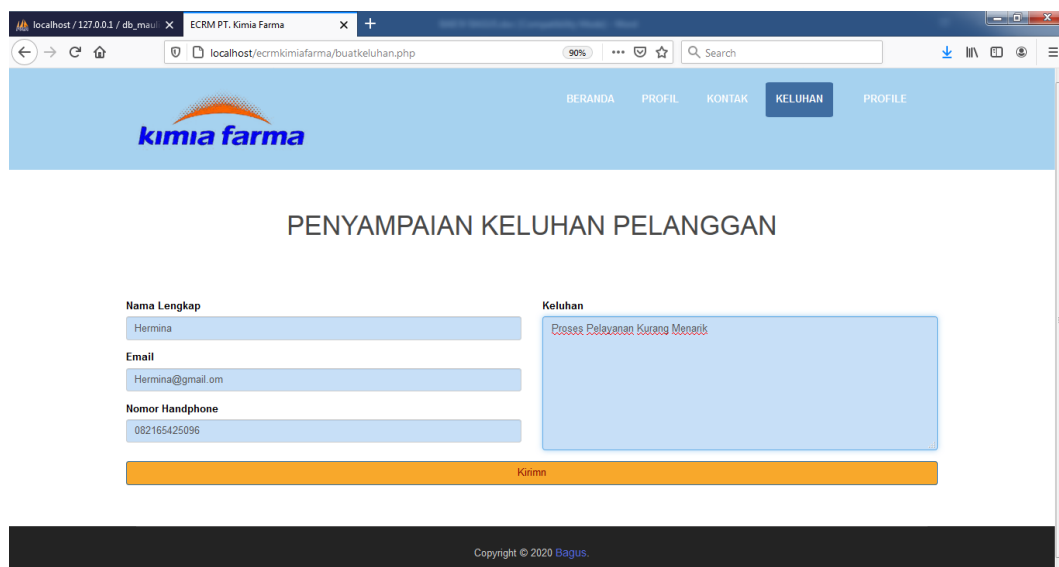
Tampilan ini merupakan tampilan Kontak yang berfungsi untuk mengetahui Kontak. Gambar tampilan form Kontak pada gambar IV.7 :



Gambar IV.7. Tampilan Form Data Kontak

4. Tampilan *Form About* Data Penyampaian Keluhan

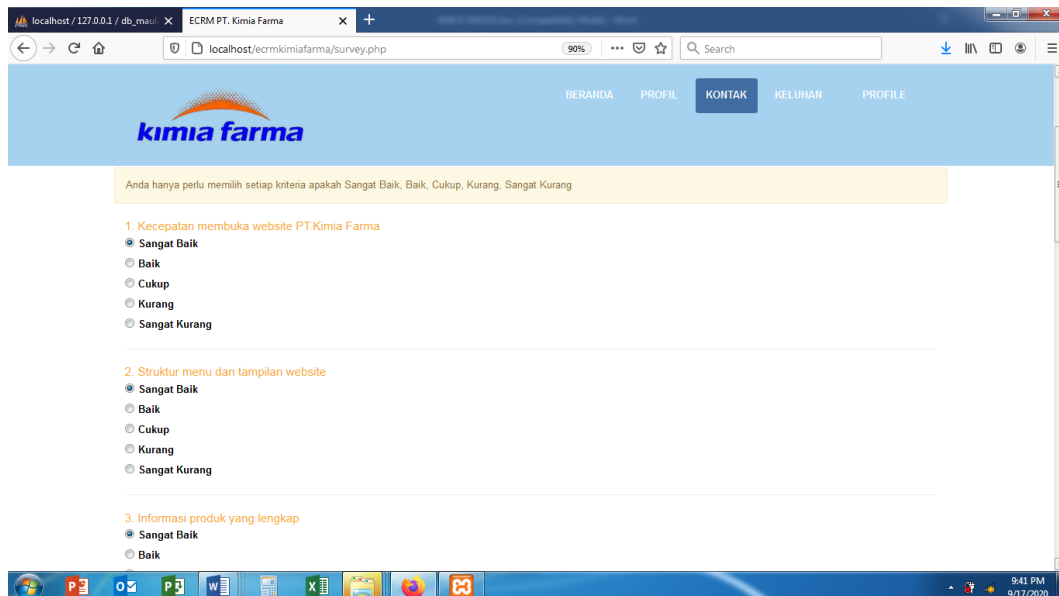
Tampilan ini merupakan tampilan penyampaian keluhan yang berfungsi untuk mengetahui penyampaian keluhan. Gambar tampilan *form* penyampaian keluhan pada gambar IV.8 :



Gambar IV.8 Tampilan *Form* Data Penyampaian Keluhan

5. Tampilan *Form* Survey Pelanggan

Tampilan ini merupakan tampilan *form* input data survey pelanggan yang berfungsi untuk mengisi data-data survey pelanggan. Berikut gambar *form* input data survey pelanggan ditunjukkan pada IV.11 :

The image shows a web browser window displaying a survey form for PT. Kimia Farma. The browser's address bar shows the URL 'localhost/127.0.0.1/db_ma...' and the page title is 'ECRM PT. Kimia Farma'. The website's header includes the 'kimia farma' logo and navigation links for 'BERANDA', 'PROFIL', 'KONTAK', 'KELUHAN', and 'PROFILI'. A yellow banner below the header contains the instruction: 'Anda hanya perlu memilih setiap kriteria apakah Sangat Baik, Baik, Cukup, Kurang, Sangat Kurang'. The survey consists of three questions, each with five radio button options: 'Sangat Baik', 'Baik', 'Cukup', 'Kurang', and 'Sangat Kurang'. The first question is '1. Kecepatan membuka website PT.Kimia Farma', with 'Sangat Baik' selected. The second question is '2. Struktur menu dan tampilan website', also with 'Sangat Baik' selected. The third question is '3. Informasi produk yang lengkap', with 'Sangat Baik' selected. The Windows taskbar at the bottom shows the time as 9:41 PM on 9/17/2020.

Gambar IV.11.Tampilan *Form* Survey Pelanggan

6. Tampilan *Form* Live Chat

Tampilan ini merupakan tampilan *form* input data live chat yang berfungsi untuk mengisi data-data live chat. Berikut gambar *form* input data live chat ditunjukkan pada IV.12 :

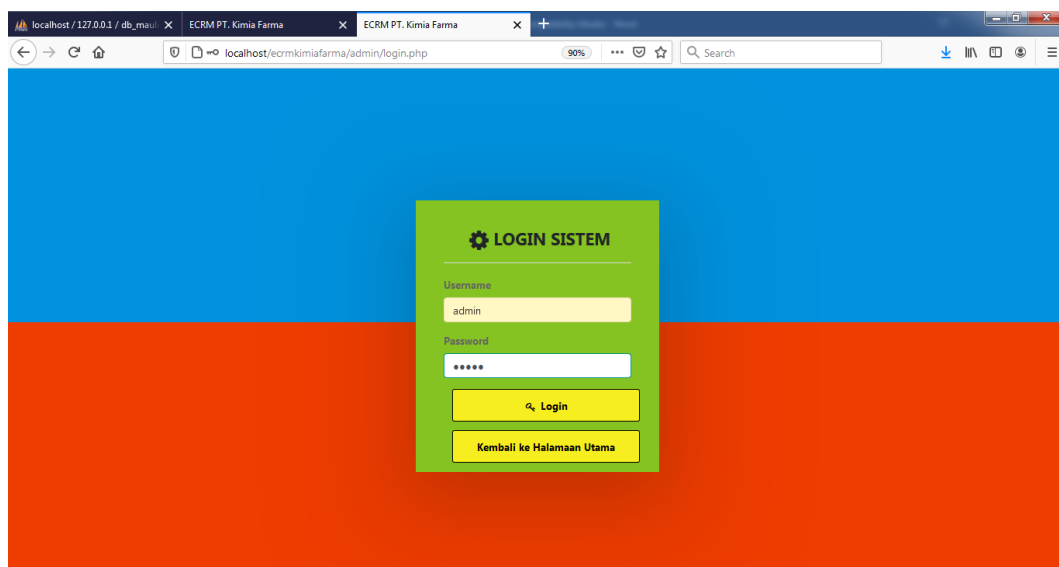


Gambar IV.12. Tampilan *Form Live Chat*

IV.1.2.2. Tampilan Aplikasi Admin

1. Tampilan Menu Login

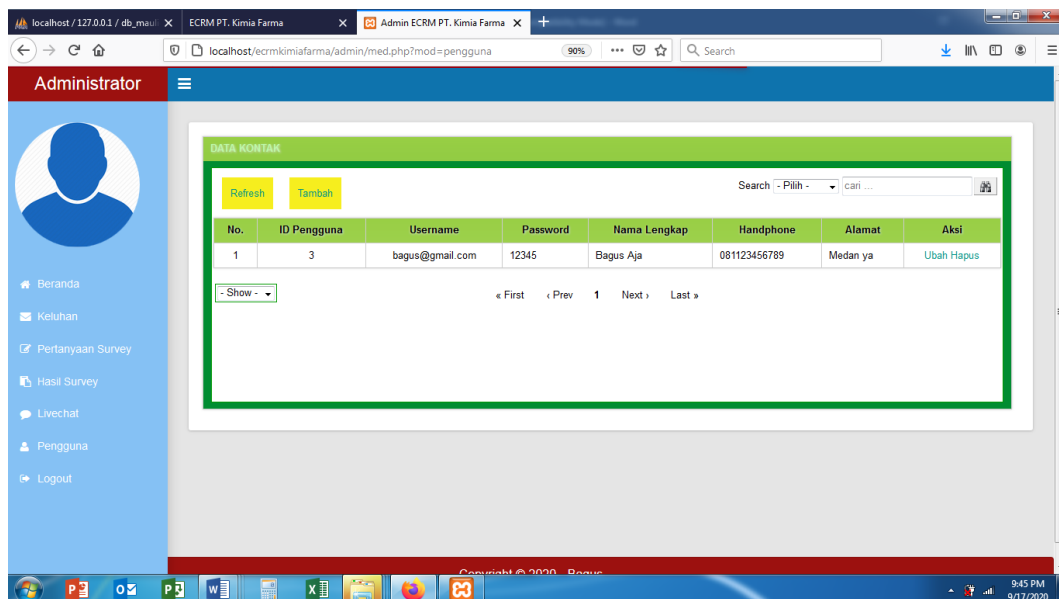
Tampilan Login merupakan tampilan yang pertama kali muncul ketika program dijalankan. Berfungsi sebagai *form input* data Login. Gambar tampilan Login dapat ditunjukkan pada gambar IV.13



Gambar IV.13 Tampilan *Form* Login

2. Tampilan *Form* Input Data Pengguna

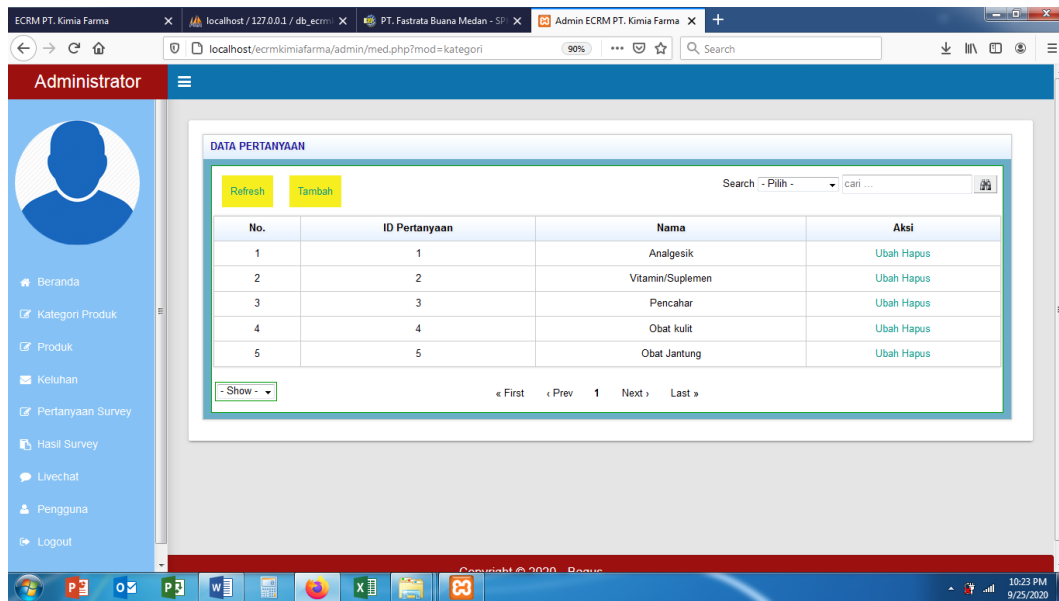
Tampilan ini merupakan tampilan *form* input data pengguna yang berfungsi untuk mengisi data-data pengguna. Berikut gambar *form* input data pengguna ditunjukkan pada IV.15 :



Gambar IV.15. Tampilan *Form* Data Input Pengguna

3. Tampilan *Form* Kategori Produk

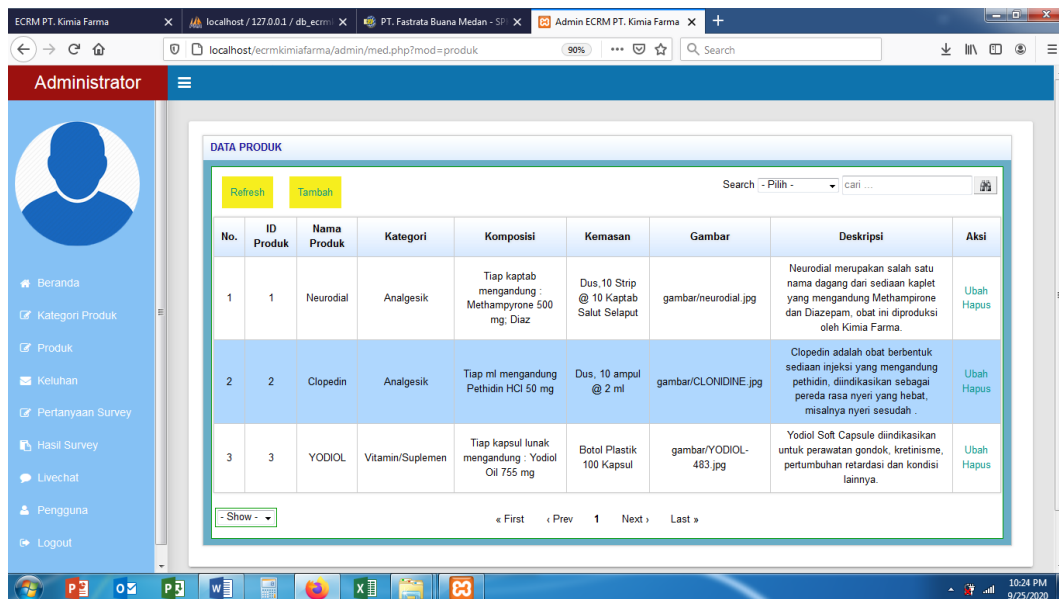
Tampilan ini merupakan tampilan *form* data kategori produk yang berfungsi untuk menampilkan data-data kategori produk. Berikut gambar *form* data kategori produk ditunjukkan pada IV.16 :



Gambar IV.16 Tampilan *Form* Kategori Produk

3. Tampilan *Form* Produk

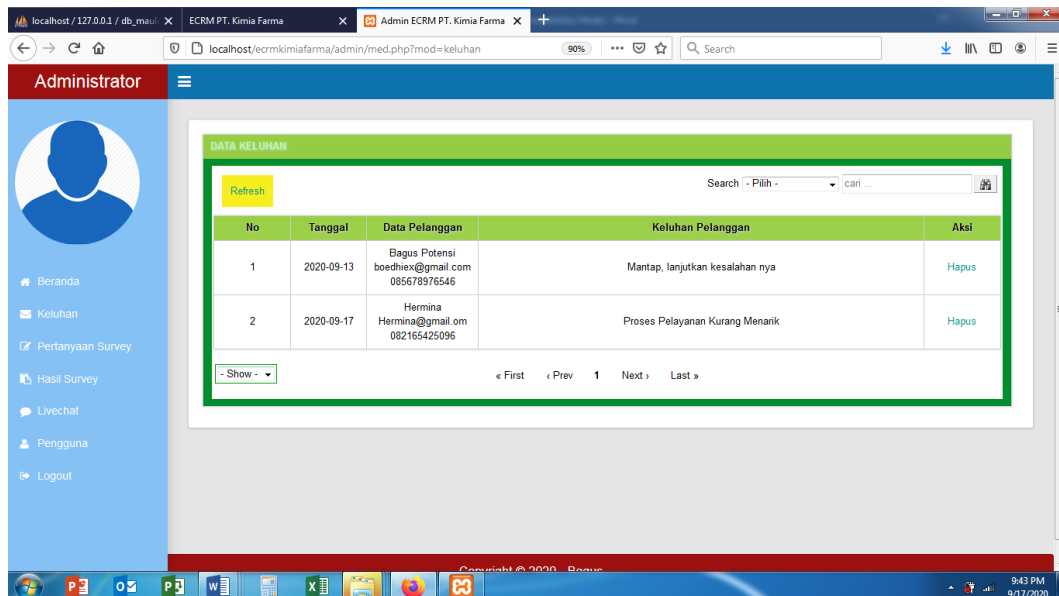
Tampilan ini merupakan tampilan *form* data produk yang berfungsi untuk menampilkan data-data produk. Berikut gambar *form* data produk ditunjukkan pada IV.16 :



Gambar IV.16 Tampilan *Form* Produk

3. Tampilan *Form* Keluhan

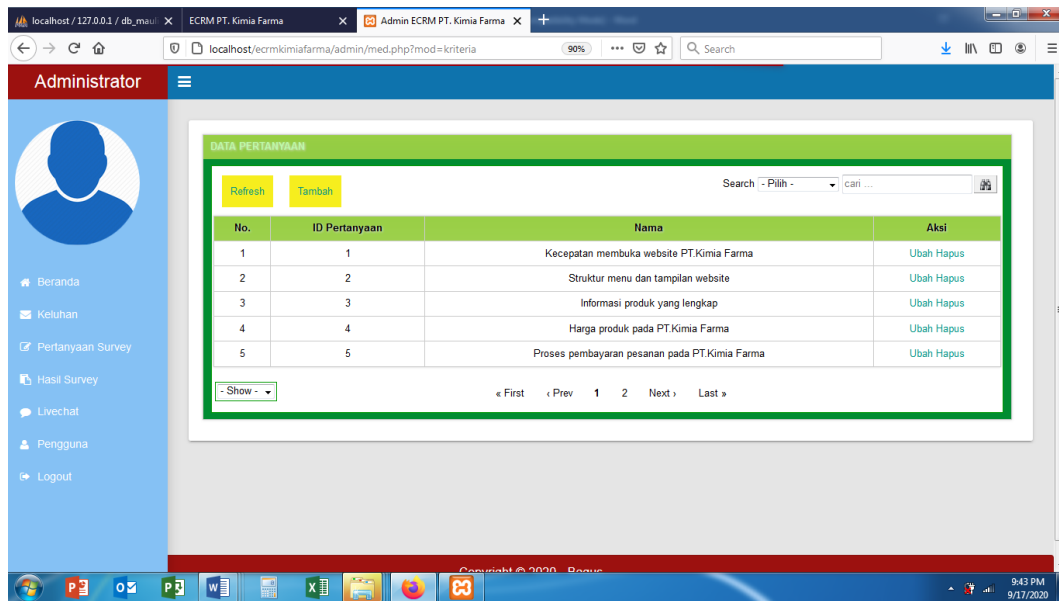
Tampilan ini merupakan tampilan *form* data Keluhan yang berfungsi untuk menampilkan data-data Keluhan. Berikut gambar *form* data Keluhan ditunjukkan pada IV.16 :



Gambar IV.16 Tampilan *Form* Keluhan

4. Tampilan *Form* Pernyataan Survey

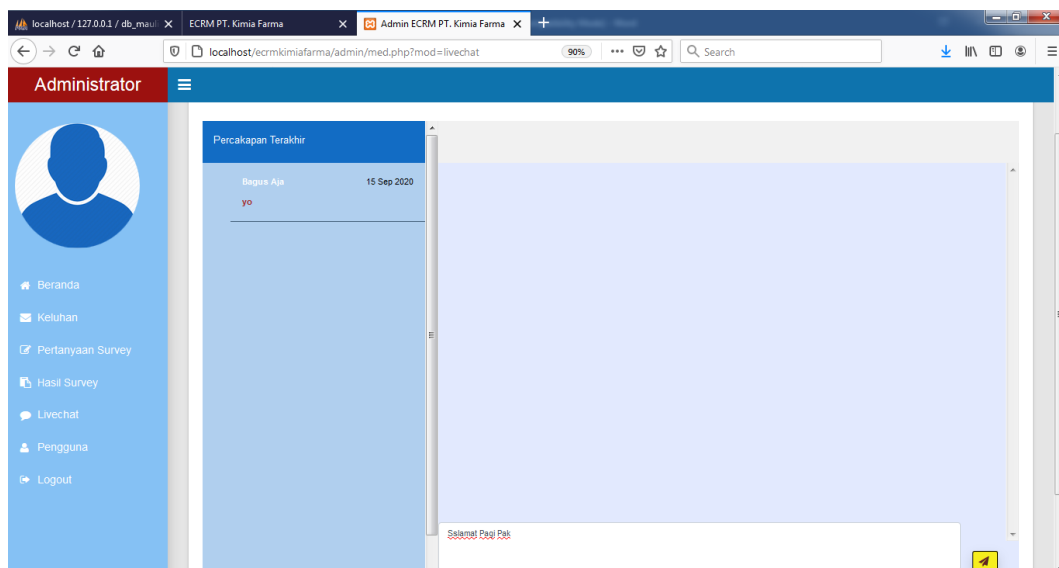
Tampilan ini merupakan tampilan *form* data Pernyataan Survey yang berfungsi untuk menampilkan data-data Pernyataan Survey. Berikut gambar *form* data Pernyataan Survey ditunjukkan pada IV.18 :



Gambar IV.18. Tampilan *Form* Pernyataan Survey

5. Tampilan *Form* Keluhan/ Komplain

Tampilan ini merupakan tampilan *form* input data Keluhan/ Komplain yang berfungsi untuk mengisi data-data Keluhan/ Komplain. Berikut gambar *form* input data Keluhan/ Komplain ditunjukkan pada IV.21 :



Gambar IV.21 Tampilan *Form* Keluhan/ Komplain

6. Tampilan *Form* Hasil Survey

Tampilan ini merupakan tampilan *form* Hasil Survey yang berfungsi untuk menampilkan data-data Hasil Survey. Berikut gambar *form* Hasil Survey ditunjukkan pada IV.22 :

The screenshot shows a web application interface for an administrator. The main content area displays 'Data Persentase Terakhir' (Latest Percentage Data) with a table of survey criteria and their results. Below this is a section for 'Jawaban Seluruh Responden' (All Respondent Answers) with a table of individual responses.

NO	NAMA KRITERIA	SANGAT BAIK	BAIK	CUKUP	KURANG	SANGAT KURANG
1	Kecepatan membuka website PT.Kimia Farma	100 %	0 %	0 %	0 %	0 %
2	Struktur menu dan tampilan website	50 %	50 %	0 %	0 %	0 %
3	Informasi produk yang lengkap	50 %	0 %	50 %	0 %	0 %
4	Harga produk pada PT.Kimia Farma	0 %	50 %	0 %	50 %	0 %
5	Proses pembayaran pesanan pada PT.Kimia Farma	0 %	50 %	0 %	0 %	50 %
6	Proses Pelayanan pada PT.Kimia Farma	50 %	50 %	0 %	0 %	0 %
7	Kecepatan dalam menangani livechat pelanggan	0 %	100 %	0 %	0 %	0 %
8	Fitur untuk menampung livechat pelanggan	0 %	0 %	100 %	0 %	0 %
9	Kolom Keluhan Pelanggan	0 %	0 %	50 %	50 %	0 %
10	Kemudahan menggunakan aplikasi	50 %	50 %	0 %	0 %	0 %

TANGGAL	NAMA RESPONDEN	SANGAT BAIK	BAIK	CUKUP	KURANG	SANGAT KURANG
15 Sep 2020	Bagus Aja	3	2	2	2	1

Gambar IV.22 Tampilan *Form* Hasil Survey

Adapun responden atau pelanggan yang menjawab kuisisioner adaalah 3 orang dengan jawaban sebagai berikut :

1. Natalia

Pernyataan	Jawaban
PT. Kimia Farmamemberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan	B
Pelayanan di PT. Kimia Farmatepat waktu	B
Pemeriksaan, pelayanan di perusahaan dilakukan secara tepat	C
PT. Kimia Farmamemberikan informasi mengenai pelayanan secara jelas	C
Perusahaan menjawab keluhan pelanggan	B

Fitur di website untuk mnampung keluhan pelanggan	B
Diskon atau potongan harga untuk kuantiti banyak	C
Perusahaan didukung dengan tenaga customer service yang handal sehingga dapat menimbulkan kepercayaan pelanggan	C
Pelanggan merasa aman untuk membeli atau memesan produk yang ada di perusahaan	C
Pegawai di perusahaan bersikap sopan kepada pelanggan	C
Perusahaan mampu menjawab pertanyaan yang diajukan pelanggan	B
Perusahaan berusaha menenangkan rasa cemas pelanggan terhadap pelayanan yang diterima	C
perusahaan beroperasi 24 jam sehari sehingga pelanggan dapat terlayani	C
Peralatan yang digunakan di Perusahaan terlihat canggih	C
Perusahaan memiliki alat-alat printing yang cukup lengkap	C
produk yang ditawarkan perusahaan dengan kebutuhan pelanggan sudah sesuai	C
Tarif yang dikenakan perusahaan kepada pelanggan tidak mahal	C
Tarif jasa pelayanan perusahaan lebih murah dibandingkan dengan yang lain	C
Perusahaan memberikan diskon atas tarif jasa pelayanan yang diberikan	B
perusahaan menteatapkan pungutan-pungutan lain diluar tarif yang sudah ditetapkan	C
Tarif Jasa pelayanan perusahaan sudah sesuai dengan kualitas pelayanan yang diberikan pihak PT. Kimia Farmakepada para pelanggan	B
bentuk brosur yang dibrikan perusahaan sangat menarik	B
Informasi yang erdapat pada brosur yang diberikan perusahaan sangat informatif	SB

2. Rezeki

Pernyataan	Jawaban
PT. Kimia Farmamemberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan	SB
Pelayanan di PT. Kimia Farmatepat waktu	B
Pemeriksaan, pelayanan di perusahaan dilakukan secara tepat	B
PT. Kimia Farmamemberikan informasi mengenai pelayanan secara jelas	B
Perusahaan menjawab keluhan pelanggan	B
Fitur di website untuk mnampung keluhan pelanggan	B
Diskon atau potongan harga untuk kuantiti banyak	B
Perusahaan didukung dengan tenaga customer service yang handal sehingga dapat menimbulkan kepercayaan pelanggan	B
Pelanggan merasa aman untuk membeli atau memesan produk yang ada di perusahaan	B
Pegawai di perusahaan bersikap sopan kepada pelanggan	B
Perusahaan mampu menjawab pertanyaan yang diajukan pelanggan	C
Perusahaan berusaha menenangkan rasa cemas pelanggan terhadap pelayanan yang diderita	B
perusahaan beroperasi 24 jam sehari sehingga pelanggan dapat terlayani	B
Peralatan yang digunakan di Perusahaan terlihat canggih	C
Perusahaan memili alat-alat printing yang cukup lengkap	C
produk yang ditawarkan perusahaan dengan kebutuhan pelanggan sudah sesuai	C
Tarif yang dikenakan perusahaan kepada pelanggan tidak mahal	B
Tarif jasa pelayanan perusahaan lebih murah dibandingkan dengan yang lain	B
Perusahaan memberikan diskon atas tarif jasa pelayanan yang diberikan	B
perusahaan menteapkan pungutan-pungutan lain diluar tarif yang sudah ditetapkan	B

Tarif Jasa pelayanan perusahaan sudah sesuai dengan kualitas pelayanan yang diberikan pihak PT. Kimia Farmakepada para pelanggan	C
bentuk brosur yang dibrikan perusahaan sangat menarik	C
Informasi yang erdapat pada brosur yang diberikan perusahaan sangat informatif	C

3. Resti

Pernyataan	Jawaban
PT. Kimia Farmamemberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan	B
Pelayanan di PT. Kimia Farmatepat waktu	B
Pemeriksaan, pelayanan di perusahaan dilakukan secara tepat	B
PT. Kimia Farmamemberikan informasi mengenai pelayanan secara jelas	B
Perusahaan menjawab keluhan pelanggan	B
Fitur di website untuk mnampung keluhan pelanggan	B
Diskon atau potongan harga untuk kuantiti banyak	B
Perushaan didukung dengan tenaga customer service yang handal sehingga dapat menimbulkan kepercayaan pelanggan	B
Pelanggan merasa aman untuk membeli atau memesan produk yang ada di perusahaan	B
Pegawai di perusahaan bersikap sopan kepada pelanggan	B
Perusahaan mampu menjawab pertanyaan yang diajukan pelanggan	B
Perusahaan berusaha menenangkan rasa cemas pelanggan terhadap pelayanan yang diderita	B
perusahaan beroperasi 24 jam sehari sehingga pelanggan dapat terlayani	B
Peralatan yang digunakan di Perusahaan terlihat canggih	B
Perusahaan memili alat-alat printing yang cukup lengkap	B
produk yang ditawarkan perusahaan dengan	B

kebutuhan pelanggan sudah sesuai	
Tarif yang dikenakan perusahaan kepada pelanggan tidak mahal	B
Tarif jasa pelayanan perusahaan lebih murah dibandingkan dengan yang lain	B
Perusahaan memberikan diskon atas tarif jasa pelayanan yang diberikan	B
perusahaan menteaapkan pungutan-pungutan lain diluar tarif yang sudah ditetapkan	B
Tarif Jasa pelayanan perusahaan sudah sesuai dengan kualitas pelayanan yang diberikan pihak PT. Kimia Farmakepada para pelanggan	B
bentuk brosur yang dibrikan perusahaan sangat menarik	B
Informasi yang erdapat pada brosur yang diberikan perusahaan sangat informatif	B

Responden	Sangat baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat kurang
Resti	0	23	0	0	0
Natalia	1	8	14	0	0
Rezeki	1	15	7	0	0

Untuk pencarian hasil Persentase :

$$\text{Jumlah Jawaban/ Total Jawabam x 100}$$

Maka diperoleh hasil ;

NO	PERNYATAAN	SANGAT BAIK	BAIK	CUKUP	KURANG	SANGAT KURANG
1	PT. Kimia Farmamemberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan	33.33 %	66.67 %	0 %	0 %	0 %
2	Pelayanada di PT. Kimia Farmatepat waktu	0 %	100 %	0 %	0 %	0 %
3	Pemeriksaan, pelayanan di perusahaan dilakukan secara tepat	0 %	66.67 %	33.33 %	0 %	0 %
4	PT. Kimia Farmamemberikan informasi mengenai pelayanan secara jelas	0 %	66.67 %	33.33 %	0 %	0 %
5	Perusahaan menjawab keluhan pelanggan	0 %	100 %	0 %	0 %	0 %
6	Fitur di website untuk mnampung	0 %	100 %	0 %	0 %	0 %

NO	PERNYATAAN	SANGAT BAIK			SANGAT KURANG	
		BAIK	BAIK	CUKUP	KURANG	KURANG
	keluhan pelanggan					
7	Diskon atau potongan harga untuk kuantiti banyak	0 %	66.67 %	33.33 %	0 %	0 %
8	Perusahaan didukung dengan tenaga customer service yang handal sehingga dapat menimbulkan kepercayaan pelanggan	0 %	66.67 %	33.33 %	0 %	0 %
9	Pelanggan merasa aman untuk membeli atau memesan produk yang ada di perusahaan	0 %	66.67 %	33.33 %	0 %	0 %
10	Pegawai di perusahaan bersikap sopan kepada pelanggan	0 %	66.67 %	33.33 %	0 %	0 %
11	Perusahaan mampu menjawab pertanyaan yang diajukan pelanggan	0 %	66.67 %	33.33 %	0 %	0 %
12	Perusahaan berusaha menenangkan rasa cemas pelanggan terhadap pelayanan yang diterima	0 %	66.67 %	33.33 %	0 %	0 %
13	perusahaan beroperasi 24 jam sehari sehingga pelanggan dapat terlayani	0 %	66.67 %	33.33 %	0 %	0 %
14	Peralatan yang digunakan di Perusahaan terlihat canggih	0 %	33.33 %	66.67 %	0 %	0 %
15	Perusahaan memiliki alat-alat printing yang cukup lengkap	0 %	33.33 %	66.67 %	0 %	0 %
16	produk yang ditawarkan perusahaan dengan kebutuhan pelanggan sudah sesuai	0 %	33.33 %	66.67 %	0 %	0 %
17	Tarif yang dikenakan perusahaan kepada pelanggan tidak mahal	0 %	66.67 %	33.33 %	0 %	0 %
18	Tarif jasa pelayanan perusahaan lebih murah dibandingkan dengan yang lain	0 %	66.67 %	33.33 %	0 %	0 %
19	Perusahaan memberikan diskon atas tarif jasa pelayanan yang diberikan	0 %	100 %	0 %	0 %	0 %
20	perusahaan menetapkan pungutan-pungutan lain diluar tarif yang sudah ditetapkan	0 %	66.67 %	33.33 %	0 %	0 %
21	Tarif Jasa pelayanan perusahaan sudah sesuai dengan kualitas pelayanan yang diberikan pihak PT. Kimia Farmakepada para pelanggan	0 %	66.67 %	33.33 %	0 %	0 %
22	bentuk brosur yang dibrikan perusahaan sangat menarik	0 %	66.67 %	33.33 %	0 %	0 %

NO	PERNYATAAN	SANGAT BAIK			BAIK CUKUP KURANG		SANGAT KURANG
		BAIK	BAIK	CUKUP	KURANG	KURANG	
23	Informasi yang erdapat pada brosur yang diberikan perusahaan sangat informatif	33.33 %	33.33 %	33.33 %	0 %	0 %	0 %

IV.2. Uji Coba Hasil

Uji coba terhadap sistem bertujuan untuk memastikan bahwa sistem sudah berada pada kondisi siap pakai. Instrumen yang digunakan untuk melakukan pengujian ini yaitu dengan menggunakan :

1. Satu unit laptop atau PC dengan spesifikasi sebagai berikut :
 - a. *Processor* Core I3
 - b. *Memory* 1 GB
 - c. *Hardisk* 320 GB
2. Perangkat lunak dengan spesifikasi sebagai berikut :
 - a. *PhpMyAdmin*
 - b. *Mysql*

IV.2.1. Skenario Pengujian

Uji coba terhadap sistem bertujuan untuk memastikan bahwa sistem sudah berada pada kondisi siap pakai. Instrument yang di gunakan untuk melakukan pengujian ini yaitu dengan menggunakan :

Tabel IV.1 Pengujian Sistem Login Admin

Kasus hasil uji (Data normal)				
No	Data masukkan	Yang diharapkan	Pengamatan	Kesimpulan
1.	Username:admin Password:admin Klik tombol login	Form menampilkan masuk untuk bagian admin, sebagai halaman pusat data sistem	Dapat masuk ke tampilan utama Admin	[✓] diterima [] ditolak

		akuntansi		
Kasus hasil uji (Data salah)				
No	Data masukkan	Yang diharapkan	Pengamatan	Kesimpulan
1.	Username:admin Password:Admin Klik tombol login	Tidak dapat login dan masuk kehalaman admin dan pesan error	Pindah ke halaman pesan error	[✓] diterima [] ditolak

Tabel IV.4 Pengujian Sistem data Pernyataan Survey

Kasus hasil uji (Data normal)				
No	Data masukkan	Yang diharapkan	Pengamatan	Kesimpulan
1	Tambah data	Data Pernyataan Survey yang akan dimasukkan ke dalam database, klik tambah maka Data masuk pada server database	Data Pernyataan Survey yang akan dimasukkan ke dalam database, klik tambah maka Data masuk pada server database	[✓] diterima [] ditolak
2	Ubah data	Data Pernyataan Survey yang akan dirubah di dalam database, klik simpan maka Data pada server Database akan berubah	Data Pernyataan Survey yang akan dirubah di dalam database, klik simpan maka Data pada server Database akan berubah	[✓] diterima [] ditolak
3	Hapus data	Data Pernyataan Survey yang akan hapus dari dalam database, klik hapus, maka Data pada server Database akan terhapus	Data Pernyataan Survey yang akan terhapus dari dalam database, klik hapus, maka Data pada server Database akan terhapus	[✓] diterima [] ditolak
Kasus hasil uji (Data salah)				
No	Data masukkan	Yang diharapkan	Pengamatan	Kesimpulan
	Masukkan data tidak sesuai dengan type data	Ada pesan bahwa pengisian data salah	Muncul pesan bahwa pengisian data tidak lengkap	[✓] diterima [] ditolak

Tabel IV.5 Pengujian Sistem Data Keluhan

Kasus hasil uji (Data normal)				
No	Data masukkan	Yang diharapkan	Pengamatan	Kesimpulan

1	Tambah data	Data Keluhan yang akan dimasukkan ke dalam database, klik tambah maka Data masuk pada server database	Data Keluhan yang akan dimasukkan ke dalam database, klik tambah maka Data masuk pada server database	<input checked="" type="checkbox"/> diterima <input type="checkbox"/> ditolak
2	Ubah data	Data Keluhan yang akan dirubah di dalam database, klik simpan maka Data pada server Database akan berubah	Data Keluhan yang akan dirubah di dalam database, klik simpan maka Data pada server Database akan berubah	<input checked="" type="checkbox"/> diterima <input type="checkbox"/> ditolak
3	Hapus data	Data Keluhan yang akan hapus dari dalam database, klik hapus, maka Data pada server Database akan terhapus	Data Keluhan yang akan terhapus dari dalam database, klik hapus, maka Data pada server Database terhapus	<input checked="" type="checkbox"/> diterima <input type="checkbox"/> ditolak
Kasus hasil uji (Data salah)				
No	Data masukkan	Yang diharapkan	Pengamatan	Kesimpulan
	Masukkan data tidak sesuai dengan type data	Ada pesan bahwa pengisian data salah	Muncul pesan bahwa pengisian data tidak lengkap	<input checked="" type="checkbox"/> diterima <input type="checkbox"/> ditolak

Tabel IV.5 Pengujian Sistem Data Survey

Kasus hasil uji (Data normal)				
No	Data masukkan	Yang diharapkan	Pengamatan	Kesimpulan
1	Tambah data	Data survey yang akan dimasukkan ke dalam database, klik tambah maka Data masuk pada server database	Data survey yang akan dimasukkan ke dalam database, klik tambah maka Data masuk pada server database	<input checked="" type="checkbox"/> diterima <input type="checkbox"/> ditolak
2	Ubah data	Data survey yang akan dirubah di dalam database, klik simpan maka Data pada server Database akan berubah	Data survey yang akan dirubah di dalam database, klik simpan maka Data pada server Database akan berubah	<input checked="" type="checkbox"/> diterima <input type="checkbox"/> ditolak
3	Hapus data	Data survey yang akan	Data survey yang	<input checked="" type="checkbox"/> diterima

		hapus dari dalam database, klik hapus, maka Data pada server Database akan terhapus	akan terhapus dari dalam database, klik hapus, maka Data pada server Database terhapus	<input type="checkbox"/> ditolak
Kasus hasil uji (Data salah)				
No	Data masukkan	Yang diharapkan	Pengamatan	Kesimpulan
	Masukkan data tidak sesuai dengan type data	Ada pesan bahwa pengisian data salah	Muncul pesan bahwa pengisian data tidak lengkap	<input checked="" type="checkbox"/> diterima <input type="checkbox"/> ditolak

Tabel IV.5 Pengujian Sistem Data Pesan Keluhan

Kasus hasil uji (Data normal)				
No	Data masukkan	Yang diharapkan	Pengamatan	Kesimpulan
1	Tambah data	Data Pesan Keluhan yang akan dimasukkan ke dalam database, klik tambah maka Data masuk pada server database	Data Pesan Keluhan yang akan dimasukkan ke dalam database, klik tambah maka Data masuk pada server database	<input checked="" type="checkbox"/> diterima <input type="checkbox"/> ditolak
2	Ubah data	Data Pesan Keluhan yang akan dirubah di dalam database, klik simpan maka Data pada server Database akan berubah	Data Pesan Keluhan yang akan dirubah di dalam database, klik simpan maka Data pada server Database akan berubah	<input checked="" type="checkbox"/> diterima <input type="checkbox"/> ditolak
3	Hapus data	Data Pesan Keluhan yang akan hapus dari dalam database, klik hapus, maka Data pada server Database akan terhapus	Data Pesan Keluhan yang akan terhapus dari dalam database, klik hapus, maka Data pada server Database terhapus	<input checked="" type="checkbox"/> diterima <input type="checkbox"/> ditolak
Kasus hasil uji (Data salah)				
No	Data masukkan	Yang diharapkan	Pengamatan	Kesimpulan
	Masukkan data tidak sesuai dengan type data	Ada pesan bahwa pengisian data salah	Muncul pesan bahwa pengisian data tidak lengkap	<input checked="" type="checkbox"/> diterima <input type="checkbox"/> ditolak

IV.2.2. Hasil Pengujian

Setelah melakukan uji coba terhadap sistem, maka dapat di simpulkan hasil yang di dapat yaitu:

1. Sistem dapat menyediakan informasi lebih cepat dan tepat.
2. Hanya membutuhkan waktu beberapa detik dalam pembuatan beberapa transaksi penyampaian Keluhan.

IV.2.3 Kelebihan Sistem

Adapun kesimpulan penulis mengenai kelebihan dari sistem yang diusulkan adalah sebagai berikut :

1. Pada tahap proses penginputan data dan transaksi dapat dilakukan dengan lebih cepat, tepat, akurat dan efisien.
2. Sistem telah didukung dengan sistem basis data *modern* yang mampu menampung jumlah data dengan kapasitas yang sangat besar, sehingga perusahaan tidak perlu khawatir akan mengalami *over capacity* data.

IV.2.4 Kekurangan Sistem

Adapun kesimpulan penulis mengenai kekurangan dari sistem yang diusulkan adalah:

1. Sistem hanya terbatas pada pengolahan data hubungan loyalitas inerja perusahaan dengan pelanggan saja, sehingga ketika sistem akan digunakan pada perusahaan yang mempunyai kegiatan yang lebih kompleks (besar), maka sistem tidak akan efektif maupun efesien.

2. Sistem belum mampu dijalankan pada jaringan *client server*, sehingga sistem yang dibangun tidak dapat dijalankan pada beberapa komputer/laptop.