

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penekanan utama adalah pada pengukuran uji kualitas perangkat lunak yang telah dikembangkan. Metode McCall digunakan untuk mengevaluasi tanggapan pengguna (mahasiswa magang dan pegawai) terhadap kualitas CRMtelkom PT TELEKOMUNIKASI INDONESIA WITEL YOGYAKARTA dengan menggunakan metode McCall. Berdasarkan data yang diperoleh, hasil penelitian menunjukkan bahwa,

1. CRMtelkom memiliki tingkat kualitas yang masuk pada kategori sangat berkualitas, sehingga dapat dikatakan mampu memenuhi syarat dan kebutuhan perusahaan sebagaimana fungsinya.
2. Pada faktor *Correctness* masuk pada kategori sangat berkualitas, karena CRMtelkom mampu memiliki kriteria spesifikasi dan dapat memenuhi tujuan pengguna dalam fitur, informasi, dan tampilan yang konsisten, seperti keberhasilan penerapan sepenuhnya dan pemenuhan fungsi-fungsi yang dibutuhkan.
3. Pada faktor *Reliability* masuk pada kategori berkualitas, karena CRMtelkom mampu menyediakan menu yang diperlukan pengguna dengan baik. Tetapi pada faktor ini memiliki kekurangan yang cukup signifikan dari jawaban responden, yaitu perlunya perubahan dan peningkatan diperlukan, termasuk penyederhanaan tampilan, peningkatan kecepatan sistem dalam memproses permintaan, perbaikan dalam pemahaman informasi yang ditampilkan, pembaruan menu, dan pengurangan yang saling ketergantungan antara modul sistem untuk mengurangi penyimpanan dan perubahan yang berlebihan.
4. Pada faktor *Efficiency* masuk pada kategori sangat berkualitas, karena sistem CRMtelkom mampu melakukan proses pengolahan data dan menjalankan fitur-fitur yang ada dengan cepat.

5. Pada faktor *Integrity* masuk pada kategori sangat berkualitas, karena pada sistem CRMtelkom mampu mengamankan dan membatasi hak akses penggunanya dengan baik.
6. Pada faktor *usability* masuk pada kategori sangat berkualitas, karena pada CRMtelkom dapat dikatakan sistem mudah digunakan yaitu memiliki fitur dan informasi yang sudah lengkap.

## 5.2 Saran

1. Berdasarkan hasil perbandingan yang telah didapatkan maka CRMtelkom perlu adanya perubahan dan perbaikan seperti yaitu tampilan yang lebih mudah dipahami, kecepatan sistem dalam memproses permintaan, tampilan informasi yang dibuat lebih baik untuk dipahami, menu-menu yang tersedia diperbaharui, dan proses dengan modul yang saling mempengaruhi satu sama lain pada pada sistem dibuat lebih sedikit sehingga tidak banyak penyimpanan atau perubahan yang terjadi.
2. Penyebaran kuesioner dapat ditingkatkan dengan memperbanyak *testing* pada CRMtelkom sehingga dapat meningkatkan nilai kualitas.
3. Penelitian ini memiliki potensi pengembangan dengan menggunakan metode lain untuk mengeksplorasi faktor-faktor kualitas yang tidak diuji dalam metode McCall.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] S. A. Saputera, D. Sunardi, A. Syafrizal, and P. Samsidi, "Evaluasi Sistem Informasi Akademik Menggunakan Metode Mccall," vol. 3, pp. 38–45, 2020.
- [2] Yanti Andriyani, J. A. Dewana, and I. D. Id, "Implementasi Mccall's Framework Dalam Pengujian Kualitas Perangkat Lunak (Studi Kasus Portal Kuliah Kerja Nyata Universitas Riau)," *J. Tek. Inform.*, vol. 13, no. 2, 2020.
- [3] T. Gondewa, S. F. Utami, and S. R. Widiyanto, "Evaluasi Kualitas Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Menggunakan Metode Mccall Pada Rsu Dr.Slamet Garut," *J. Teknol. Inf. dan Ind.*, vol. 3, pp. 58–65, 2020.
- [4] F. Gunadi and S. R. Widiyanto, "Evaluasi Kualitas Pelaporan Manajemen pada Sistem Epicor Perusahaan Manufaktur Berbasis McCall," vol. 6, no. 1, pp. 21–31, 2020.
- [5] F. Sulaiman and N. Suarna, "Pengukuran Kualitas perangkat Lunak Sistem Informasi Pengarsipan Dokumen Laporan Jalan Tol Menggunakan Metode McCall," *INFOTECH J.*, vol. 8, no. 1, pp. 34–40, 2020.
- [6] A. M. Syaifullah, H. Rosyid, and P. A. R. Devi, "Pengukuran Kualitas Sistem Informasi Perangkat Lunak pada Website E-Procurement PT . Wakabe Indonesia dengan Metode," *J. Comput. Sci. Appl. Informatics*, vol. 4, no. 3, pp. 274–283, 2022.
- [7] Wahyudin and Tuti Hartati, "Penggunaan Metode McCall dalam Pengukuran Sistem Informasi Pelaporan Perkara Penahanan Berbasis Web Pada Pengadilan Negeri Sumber Cirebon," *J. Account. Inf. Syst.*, vol. 5, no. 2, pp. 124–129, 2022.
- [8] A. Farisi, R. Teguh, and R. Lestari, "Analisis Kualitas Sistem Informasi Haji Terpadu Menggunakan Metode McCall," *J. Inf. Technol. Comput. Sci.*, vol. 7, no. 2, pp. 83–92, 2022.
- [9] H. Bayu, A. H. Brata, and A. A. Soebroto, "Analisis Pengujian Sistem RAKOON POS Berdasarkan Teori Kualitas McCall," *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 4, no. 1, pp. 207–213, 2020.
- [10] Hanes, Angela, and S. B. Sembiring, "Pengukuran Kualitas Website Penjualan Tiket Dengan Menggunakan Metode McCall," *J. Tek. Inform. Kaputama*, vol. 4, no. 2, pp. 81–88, 2020.
- [11] Yurindra, "Pembobotan Dan Penilaian Aplikasi Reservasi Hotel Menggunakan Metode McCall," *Semin. Nas. Sist. Inf. dan Tek. Inform. Sensitif*, no. 0717, pp. 439–450, 2012.
- [12] A. Andrianti, "Pengukuran Kualitas Aplikasi Rekap Indikator Mutu Harian RS Bhayangkara Jambi Menggunakan Metode McCall," *J. Ilm. MEDIA SISFO*, vol. 14, no. 1, pp. 24–34, 2020.
- [13] C. Juliane, R. Dzulkarnaen, and W. Susanti, "Metode McCall's untuk Pengujian Kualitas Sistem Informasi Administrasi Tugas Akhir (SIATA)," *Rekayasa Sist. dan Teknol. Inf.*, vol. 1, no. 10, pp. 5–11, 2021.
- [14] I. Ermis and A. A. Reformasi, "Analisa Usability Pengguna Website Tokopedia Menggunakan Metode McCall," *J. MULTINETICS*, vol. 5, no. November 2019, 2021, doi: 10.32722/multinetics.v5i2.2775.
- [15] R. K. Dewi, Q. J. Adrian, H. Sulistiani, and F. Isnaini, "DASHBOARD INTERAKTIF UNTUK

- SISTEM INFORMASI KEUANGAN PADA PONDOK PESANTREN MAZROATUL ' ULUM," *J. Teknol. dan Sist. Inf.*, vol. 2, no. 2, pp. 116–121, 2021.
- [16] V. Tarigan, "Pengujian Kualitas Website Brainly Menggunakan Metode McCall," *J. Sist. Informasi, dan Teknol. Inf.*, vol. 1, no. 2, pp. 115–124, 2022.
- [17] Supriyono, V. A. K, N. Kadir, J. Febriana, E. P. Rahayu, and H. P. T, "Penerapan ISO 9126 Dalam Pengujian Kualitas Perangkat Lunak pada E-Book," *J. Ilmu Komput. dan Teknol. Inf.*, vol. 11, no. 1, pp. 9–13, 2019.
- [18] H. M. Arif, "Pengujian Kualitas E-Learning Universitas Alma Ata Dengan Menggunakan Metode McCall," *J. Sist. Informasi, dan Teknol. Inf.*, vol. 1, no. 2, pp. 89–97, 2022.
- [19] R. Abdul Razab and N. Mayasari, "Analisis Kualitas Website Digitalin.Co.Id Menggunakan Webqual 4.0, User Experience Questionnaire (Ueq) Dan McCall," *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 7, no. 9, 2022.
- [20] S. F. Utami and F. Gunadi, "Analisa Correctness dan Usability pengguna Quick Response Code Indonesian Standard ( QRIS ) menggunakan Metode McCall ' s," *Semin. Nas. Teknol. dan Ris. Terap.*, 2022.
- [21] Taulani, Nana Suarna, and Lin, "Sistem Informasi Presensi Guru Dan Tenaga Pendidik Berbasis Web Untuk Memfasilitasi Pelayanan Kehadiran (Studi Kasus Smk Pui Gegesik)," *J. Mhs. Tek. Inform.*, vol. 6, no. 1, 2022.
- [22] A. Abiyoga, W. Witanti, and A. K. Ningsih, "Pengukuran Kualitas Perangkat Lunak Menggunakan Model McCall Pada Sistem Akademik Universitas Jenderal Achmad Yani," *INFORMATICS Digit. Expert*, vol. 2, pp. 69–74, 2021.
- [23] R. Uttunga, A. Wilujeng, and M. A. Azis, "Rancang Bangun Aplikasi Administrasi Kerja Praktek di Program Studi Sistem Informasi ITATS Menggunakan Metode Prototyping," *J. Inf. Technol.*, vol. 7, no. No 2, pp. 109–115, 2022.
- [24] F. Yenila and E. Rianti, "Analisis Sistem Informasi Kualitas Produksi Sulaman Mayang Dengan Menggunakan Metode Mc Call," *J. Teknol. dan Sist. Inf.*, vol. VI, no. 3, pp. 259–268, 2020.
- [25] M. Andini and G. F. Fitriana, "Analisis Kualitas Aplikasi Simpel Pol Menggunakan Metode McCall," *J. Ris. Komput.*, vol. 9, no. 3, pp. 680–687, 2022, doi: 10.30865/jurikom.v9i3.4192.
- [26] M. Andini and G. F. Fitriana, "Analisis Kualitas Aplikasi Simpel Pol Menggunakan Metode McCall," vol. 9, no. 3, pp. 680–687, 2022, doi: 10.30865/jurikom.v9i3.4192.

## TABEL REVISI

No.	Revisi	Halaman
1.	Menggunakan logo terbaru Universitas Atma Jaya	Telah ditambahkan pada: Halaman sampul
2.	Memperbaiki dokumen TA yang sesuai dengan penulisan TA prodi SI UAJY terbaru.	Telah ditambahkan pada: Halaman 1 - 49
3.	Menyesuaikan dokumen TA dari saran yang telah disampaikan dosen penguji dan pembimbing secara langsung pada saat ujian TA.	Telah ditambahkan pada: Halaman 1 - 49
4.	Memperbaiki <i>abstract</i> menjadi lebih ringkas.	Telah ditambahkan pada: Halaman v - vi
5.	Menambahkan penjelasan CRM dan <i>Quality Software</i> pada latar belakang di bab pendahuluan.	Telah ditambahkan pada: Halaman 1 - 2
6.	Memperjelas rumusan masalah	Telah ditambahkan pada: Halaman 3 - 4
7.	Memperbaiki sitasi pada bab tinjauan pustaka.	Telah ditambahkan pada: Halaman 7 - 9
9.	Memperbaiki setiap tabel yang ada dengan memunculkan header dan lanjutannya.	Telah ditambahkan pada: Halaman 7 - 49
10.	Memberikan penjelasan lebih dari aspek-aspek metode McCall.	Telah ditambahkan pada: Halaman 15 - 16
11.	Memperbaiki kuesioner	Telah ditambahkan pada: Halaman 21 - 24
12.	Memberikan justifikasi metode McCall	Telah ditambahkan pada: Halaman 25
13.	Menambahkan rekomendasi dan justifikasi bagi indikator yang bernilai rendah.	Telah ditambahkan pada: Halaman 41 - 44

## LAMPIRAN

	Bobot indikator	Nilai Maksimum	Nilai Kriteria	RATA-RATA	Nilai Fa	Perhitungan nilai maksimum	Jumlah nilai maksimum	Nilai presentasi (Fa/Nilai maksimum)
CT1	0.4	5.0	4.40	1.76	27.466	2.00	31.00	88.6%
CT2	0.4	5.0	4.48	1.792		2.00		
CT3	0.4	5.0	4.32	1.728		2.00		
CT4	0.4	5.0	4.56	1.824		2.00		
CT5	0.4	5.0	4.52	1.808		2.00		
CT6	0.4	5.0	4.38	1.752		2.00		
CS1	0.4	5.0	4.46	1.784		2.00		
CS2	0.5	5.0	4.30	2.15		2.50		
CS3	0.4	5.0	4.46	1.784		2.00		
CS4	0.4	5.0	4.46	1.784		2.00		
CS5	0.4	5.0	4.36	1.744		2.00		
T1	0.4	5.0	4.38	1.752		2.00		
T2	0.4	5.0	4.50	1.8		2.00		
T3	0.4	5.0	4.36	1.744		2.00		
T4	0.5	5.0	4.52	2.26		2.50		
ET1	0.4	5.0	4.48	1.792	22.114	2.00	29.00	76.3%
ET2	0.5	5.0	4.42	2.21		2.50		
ET3	0.4	5.0	4.44	1.776		2.00		
AC1	0.4	5.0	4.42	1.768		2.00		
AC2	0.4	5.0	4.48	1.792		2.00		
AC3	0.4	5.0	4.48	1.792		2.00		
AC4	0.4	5.0	4.44	1.776		2.00		
AC5	0.4	5.0	4.52	1.808		2.00		
SP1	0.3	5.0	3.00	0.9		1.50		
SP2	0.5	5.0	3.02	1.51		2.50		
SP3	0.4	5.0	2.98	1.192		2.00		
SP4	0.4	5.0	2.92	1.168		2.00		
SP5	0.5	5.0	2.78	1.39		2.50		
SP6	0.4	5.0	3.10	1.24		2.00		
CN1	0.4	5.0	4.48	1.792	8.48	2.00	9.50	89.3%
EE1	0.4	5.0	4.48	1.792		2.00		
EE2	0.4	5.0	4.48	1.792		2.00		
EE3	0.3	5.0	4.40	1.32		1.50		
EE4	0.4	5.0	4.46	1.784		2.00		
ACC1	0.4	5.0	4.38	1.752	11.602	2.00	13.00	89.2%
ACC2	0.4	5.0	4.52	1.808		2.00		
ACC3	0.4	5.0	4.50	1.8		2.00		
S1	0.5	5.0	4.46	2.23		2.50		
S2	0.5	5.0	4.44	2.22		2.50		
AA1	0.4	5.0	4.48	1.792		2.00		
OP1	0.4	5.0	4.44	1.776	21.816	2.00	24.50	89.0%
OP2	0.4	5.0	4.50	1.8		2.00		
OP3	0.4	5.0	4.48	1.792		2.00		
OP4	0.3	5.0	4.48	1.344		1.50		
OP5	0.4	5.0	4.32	1.728		2.00		
TR1	0.5	5.0	4.56	2.28		2.50		
TR2	0.4	5.0	4.36	1.744		2.00		
TR3	0.4	5.0	4.52	1.808		2.00		
TR4	0.5	5.0	4.48	2.24		2.50		
TR5	0.4	5.0	4.42	1.768		2.00		
TR6	0.4	5.0	4.48	1.792		2.00		
COM1	0.4	5.0	4.36	1.744		2.00		