

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Aplikasi berbasis *website* menjadi salah satu teknologi informasi yang sedang berkembang pesat saat ini. Perkembangan *website* berawal dari pengguna yang hanya berinteraksi satu arah, lalu berkembang sehingga pengguna dapat berkomunikasi dengan pengguna lainnya seperti pada situs jaringan sosial *facebook*, *twitter* dan lain-lain [1].

Untuk dapat menghasilkan *website* yang berkualitas, dikembangkan beberapa model evaluasi *website* dalam penelitian seperti *website quality evaluation*, *usability evaluation technique* dan *quality assurance model*. Evaluasi kualitas suatu *website* penting dilakukan untuk memastikan apakah *website* tersebut memenuhi harapan dan tujuan penggunaannya serta mengetahui apakah ada bagian yang perlu diperbaiki. Selain itu, hasil evaluasi dapat membantu mengetahui bagian-bagian *website* yang perlu dimodifikasi untuk pengembangan *website*. Namun, standar evaluasi kualitas *website* masih terbatas. Sebagian besar penelitian masih terfokus pada karakteristik fitur *usability* [2].

Usability menjadi salah satu atribut kualitas yang menilai seberapa mudah antarmuka (*user interface*) digunakan oleh pengguna. *Usability* dikenal sebagai kunci utama yang menentukan keberhasilan dari sebuah sistem interaktif. Pentingnya *usability* menunjukkan bahwa *usability evaluation* penting dilakukan dalam tahap pengembangan untuk menghasilkan sistem yang lebih baik dari sebelumnya [3].

Banyak ragam metode yang dapat digunakan untuk melakukan evaluasi *usability* terhadap perangkat lunak seperti metode *Jakob Nielsen* dan metode pengujian *usability* dengan standar *ISO*. Metode *Jakob Nielsen* dikenal dengan *Nielsen model* digunakan untuk menguji kualitas *usability* perangkat lunak yang menilai seberapa mudah antarmuka suatu *website* digunakan pengguna (*Nurchahyo, 2018*). Pengujian dengan menggunakan standar *ISO 25000* yang dibuat oleh *International Organization for Standardization (ISO)* dan *International Electrotechnical Commission (IEC)* diperkenalkan pertama kali pada tahun 2005. Model terbaru untuk penilaian kualitas perangkat lunak adalah model *ISO/IEC*

25010. Standar ini menilai kualitas perangkat lunak sebagai fungsi dari delapan karakteristik, yang masing-masing merupakan fungsi dari beberapa sub-karakteristik dengan total 31 sub-karakteristik. Sedangkan ISO 9241-11, ISO 9241-220, ISO / IEC 25022 dan 25023, dan ISO / IEC 25066. Merupakan standar ISO terbaru untuk *usability*, *usability reports*, dan *usability measures* yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas dari suatu perangkat lunak yang berfokus pada sejumlah aspek salah satunya adalah *usability* [4].

Wijaya Payment merupakan aplikasi *E-payment* untuk member-member di mana pun berada. Aplikasi ini memudahkan Anda dalam melakukan berbagai transaksi seperti pengisian pulsa, pembelian token listrik, pembayaran tagihan pasca bayar, pembelian voucher game, dll. Dengan aplikasi ini, Anda dapat dengan mudah melakukan pengecekan harga pulsa terkini, melihat rekap history transaksi, history perubahan saldo Anda, aktivitas downline, chatting dengan customer service, dan lain sebagainya.

E-payment dapat di akses melalui aplikasi berbasis *website*. Khusus untuk websitet kurang mendapatkan feedback dari pengguna dibanding mobile oleh karena itu evaluasi terhadap *website e-payment* dapat dilakukan salah satunya dengan ISO 25023. Kemudian dalam penggunaannya, *website* tersebut masih belum maksimal dan masih perlu adanya perbaikan terhadap fungsi menu dan tampilan dari *website* nya yang dikarenakan belum pernah dilakukan evaluasi pengguna dan manfaat secara langsung.

Penelitian pada *website Wijaya Payment* ini dilakukan karena ada beberapa masalah terkait dengan kenyamanan serta kualitas baik itu secara fungsi maupun secara tampilan.

Berdasarkan penjelasan di atas, penelitian ini mengangkat topik Evaluasi Kualitas *Website* yang berfokus pada aspek kualitas *Usability* dengan mengangkat studi kasus di *Wijaya Payment*. Pada penelitian ini *Wijaya Payment* digunakan sebagai studi kasus dikarenakan masih kurang nya dalam segi *usability* menurut ISO 25023. Sehingga dapat mengetahui lebih lanjut hasil evaluasi dan memberikan manfaat bagi *Wijaya Payment* untuk dapat memperbaiki *website* yang ada agar lebih baik lagi.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan di atas, maka masalah yang akan digunakan pada penelitian kali ini yaitu:

1. bagaimana cara melakukan evaluasi kualitas pada *website* Wijaya payment?
2. bagaimana tingkat *usability* pada *website* *Wijaya Payment* menggunakan *ISO 25023*?

1.3 Tujuan dan Manfaat

Adapun tujuan dan manfaat penelitian yang dipaparkan sebagai berikut:

1. Memberikan rancangan ulang terkait kualitas pada *website* Wijaya payment.
2. Memberikan pengetahuan tentang tingkat *usability website* Wijaya payment menggunakan *ISO 25023*.

1.4 Batasan Masalah

Sebagai batasan masalah dalam penelitian ini dan tetap fokus pada tujuan dan manfaat adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini berfokus pada *website* khususnya *Wijaya Payment* sebagai studi kasus.
2. Evaluasi berfokus pada aspek kualitas *Usability*.
3. Evaluasi menggunakan standar *ISO 25023*.
4. Pada penelitian ini peneliti melakukan proses identifikasi, analisis, dan pemodelan ulang *design mockup Website*.
5. Rekomendasi perubahan hanya pada faktor yang diteliti saja.

1.5 Kerangka Pemikiran



Gambar 1. 1 Kerangka Pemikiran

Gambar Kerangka Pemikiran Penelitian dilakukan melalui beberapa tahapan. Tahapan pertama melakukan masalah yang ada pada *website* kemudian pencarian peluang untuk memperbaiki *website* dan pendekatan menggunakan model *ISO 25023*, review dari model kualitas *ISO 25023*, dan review tentang penilaian, serta melakukan implementasi metrik atau pengukuran *ISO* pada *website e-payment* (*Wijaya Payment*).

1.6 Metodologi Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini dibagi menjadi dua, yaitu metode pengumpulan data dan metode evaluasi. Berikut penjelasan kedua metode tersebut:

1.6.1 Metode Pengumpulan data

Dalam melakukan analisis data serta penulisan, peneliti menggunakan metode pengumpulan data, yaitu:

a) Studi Literatur

Studi literatur bertujuan untuk mengumpulkan data beberapa bahan acuan yang berhubungan dengan masalah yang dibahas seperti buku, jurnal, paper, atau bahan lainnya yang menunjang penyusunan laporan tugas akhir.

b) Observasi

Observasi adalah sebuah aktivitas peninjauan secara langsung kelapangan untuk melakukan pengamatan terhadap suatu objek yang akan diteliti untuk dijadikan bahan analisis.

c) Wawancara

Wawancara merupakan suatu pengumpulan data yang dilakukan kepada perorangan ataupun secara langsung dengan cara tanya jawab dan bentuk kuesioner.

1.6.2 Metode Evaluasi

Metode evaluasi yang digunakan adalah metode *usability* test standar *ISO 25023*, dan peneliti menggunakan kuesioner yang berisi uraian aspek *usability* dari matriks yang terdapat dalam standar *ISO 25023*. Pernyataan-pernyataan tersebut kemudian diberikan kepada responden dan diperoleh hasil. Kuesioner kemudian dianalisis dan hasil evaluasi diberikan dalam bentuk rekomendasi perbaikan, termasuk desain wireframe, mockup dan prototype situs web yang sesuai dengan standar *ISO 25023*.

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan tersusun ke dalam lima bab. Setiap bab-nya terdiri dari beberapa sub bab yang secara keseluruhan saling berkaitan satu sama lain. Secara singkat diuraikan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini akan membahas mengenai latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN LITERATUR

Bab ini berisi mengenai berbagai teori yang mendasari analisis permasalahan dan rujukan-rujukan yang berkaitan dengan topik yang dibahas, serta hal-hal yang digunakan dalam proses pengujian perangkat lunak.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini membahas mengenai metodologi penelitian yang akan digunakan serta langkah-langkah pengerjaan penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi hasil dan pembahasan yang didapat dari penelitian.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan dan saran yang diusulkan untuk pengembangan lebih lanjut.



uin

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG