

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sistem Informasi merupakan sebuah teknologi yang sangat mendukung dan memudahkan seseorang dalam melakukan pekerjaan dalam mencari data informasi. Oleh karena itu, sebuah sistem informasi sangatlah bermanfaat serta membantu sebuah usaha kecil maupun perusahaan besar dalam mendukung proses bisnis dan juga dalam melakukan pengambilan keputusan dalam bisnis. Dalam mengembangkan suatu sistem informasi, perusahaan sangat memerlukan sebuah proses testing yang dapat memastikan sistem tersebut dapat berjalan dengan baik dan sesuai kebutuhan sebuah perusahaan. Pada peluncuran sebuah sistem informasi maupun aplikasi yang dikembangkan oleh perusahaan juga tidak luput dengan adanya *bug*, *error* atau kesalahan kesalahan lainnya yang terdeteksi pada suatu *software*. Pengujian ini merupakan efektivitas dari jalannya sebuah *software* yang sangat penting agar ketika software dirilis dapat digunakan secara baik dan meminimalisir terjadinya kesalahan pada *software*.

Dalam mengembangkan suatu sistem informasi, perusahaan sangat memerlukan sebuah proses testing yang dapat memastikan sistem tersebut dapat berjalan dengan baik dan sesuai kebutuhan sebuah perusahaan. Pada peluncuran sebuah sistem informasi maupun aplikasi yang dikembangkan oleh perusahaan juga tidak luput dengan adanya *bug*, *error* atau kesalahan kesalahan lainnya yang terdeteksi pada suatu *software*. Pengujian ini merupakan efektivitas dari jalannya sebuah *software* yang sangat penting agar ketika software dirilis dapat digunakan secara baik dan meminimalisir terjadinya kesalahan pada *software*.

Hijab By Humairah merupakan usaha UMKM yang bergerak di bidang *fashion* hijab serta busana muslim di Kabupaten Bondowoso. Pada usaha Hijab By Humairah. Sistem Informasi *Website* Hijab By Humairah memiliki beberapa fitur pada *front end* yaitu pemesanan, keranjang, pembayaran, dan lainnya. Pada bagian *back end* admin memiliki fitur konfirmasi, detail pemesanan dan lainnya. Sistem Informasi ini juga mengolah data laporan ketersediaan stok barang yang

akan dijual serta data pelaporan per bulan dalam melakukan transaksi penjualan produk busana dan hijab muslim secara online yang diinputkan oleh pemilik. Namun beberapa fitur tidak dapat digunakan secara maksimal dan informasi yang disampaikan belum secara detail.

Oleh karena itu pentingnya sistem tersebut dengan dilakukan *usability testing* untuk menemukan kesalahan berupa *bug*, *error*, dan *not valid* pada Sistem Informasi *E-commerce Website Hijab By Humairah* yang bisa mengganggu pada waktu transaksi maupun jalannya performa situs web tersebut. Ada beberapa fitur yang belum dilakukan adanya pengujian setelah situs web tersebut diluncurkan dan dirilis. Karena *usability testing* memiliki keunggulan yang dimana *usability testing* menawarkan pemeriksaan yang tidak bias, akurat dan langsung berkaitan dengan pengguna secara langsung selain itu juga memiliki proses yang sangat cepat dan mudah dalam melakukan *usability testing*. Dari *usability testing* peneliti juga dapat mengetahui setiap aktivitas yang dilakukan oleh pengguna. Metode ini juga salah satu pendukung dalam menciptakan sebuah *user experience* yang *usable* yang dapat membantu dalam meningkatkan penjualan produk dari hijab by humairah.

Sistem Informasi *E-commerce* Berbasis *Website Hijab By Humairah* perlu adanya kemudahan (*Usability*) pada penggunaan dalam melakukan transaksi maupun mencari informasi produk yang dipasarkan dan dijual, Maka dari itu pada penelitian ini peneliti menggunakan 2 metode *heuristic evaluation* untuk bagian *frontend client* yang bertujuan untuk mengevaluasi antarmuka pada *usability* sebuah *website* yang digunakan oleh pengguna untuk menacapai tujuan efektivitas maupun kepuasan pengguna tersendiri dan *cognitive walkthrough bagian backend admin* yang bertujuan untuk meninjau dalam mencakup dari sebuah tahapan-tahapan yang berbasis langkah-langkah skenario tugas pada antarmuka yang dibutuhkan pengguna dalam mencapai tujuan yang lebih efektif, efisien, *friendly* dan sangat *easy to use*. Menurut (Hwang & Salvendy, 2010). Metode tersebut memiliki kesamaan yaitu untuk mengevaluasi *usability* yang berfokus pada tampilan. Namun, dari kedua metode tersebut juga ada perbedaannya yaitu untuk

metode *cognitive walkthrough* menggunakan pengguna baru dan sedangkan *heuristic evaluation* menggunakan pengguna baru maupun lama. *Usability testing* tersebut sangat perlu untuk dilakukan guna mengidentifikasi dan menganalisis permasalahan yang terjadi yang dihadapi oleh pengguna sistem informasi tersebut, sehingga dengan adanya sistem dapat memudahkan pengguna dalam melakukan transaksi maupun mencari suatu produk dalam *Website Hijab By Humairah*. Dengan ini penulis menggunakan metode *cognitive walkthrough & heuristic evaluation* dalam memastikan memenuhi pengetahuan pengguna dalam menggunakan Sistem Informasi *E-commerce* Berbasis Web *Hijab By Humairah* dan mengevaluasi desain antarmuka untuk mendukung dalam sebuah eksplorasi pengguna agar mendapatkan kepuasan dan sesuai kebutuhan pengguna.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka perumusan masalah yang dapat diambil antara lain :

1. Bagaimana hasil evaluasi *usability* dari *website E-commerce Hijab By Humairah* pada bagian *backend* admin dan masalah *usability* apa saja yang ditemukan berdasarkan metode *cognitive walkthrough* dengan melibatkan pengguna ?
2. Apakah Sistem Informasi *E-commerce Hijab By Humairah* telah memiliki kualitas perangkat lunak yang mudah digunakan ?
3. Bagaimana hasil pengukuran *usability website* *hijab by humairah* dengan menggunakan metode *heuristic evaluation* pada *frontend user* ?
4. Rekomendasi perbaikan apa saja yang harus dilakukan pada *website hijab by humairah* ?

1.3 Batasan Masalah

Adapun pada penelitian ini terdapat batasan masalah yaitu :

1. Pengujian untuk mengevaluasi desain antarmuka terhadap beberapa fitur pada *website Hijab By Humairah* yang sering digunakan oleh pengguna.
2. *Usability testing* menggunakan metode *cognitive walkthrough & heuristic* mencakup beberapa komponen yaitu efisien, efektivitas, dan juga mudah dipahami / dipelajari (*Learnability*).

3. Pengujian dilakukan pada *front end user* dan *back end user*, untuk bagian Back End User dilakukan pada menu khususnya pada admin.
4. Pengujian *usability* ini untuk mengukur sejauh mana masalah perangkat lunak dalam desain antarmuka yang meliputi *user interface* dan *user experience*.

1.4 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah penulis mampu mengidentifikasi dan mengevaluasi desain antarmuka serta permasalahan-permasalahan yang terjadi dan dihadapi oleh pengguna saat menggunakan Sistem Informasi *E-commerce Hijab By Humairah*. Dengan menganalisis permasalahan penulis dapat memberikan masukan kepada pengembang Sistem Informasi *E-commerce Hijab By Humairah*. Penelitian ini juga melibatkan pengguna dalam evaluasi dengan metode *cognitive walkthrough & heuristic evaluation* agar pengembang mendapatkan gambaran langsung dari para pengguna supaya dapat meningkatkan performa kualitas perangkat lunak. Pengujian *usability* dimaksudkan untuk mengetahui karakteristik produk, yang dimana subkarakter produk yaitu mudah dikenali, mudah dioperasikan, mudah dipelajari oleh pengguna, berjalan sesuai fungsinya dengan faktor suksesnya aplikasi, menarik minat pengguna.

1.5 Manfaat

Adapun manfaat pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penulis dan pembaca dapat mengetahui penyebab dari suatu permasalahan yang didapat dari menggunakan metode penelitian *cognitive walkthrough & heuristic evaluation*.
2. Pembaca dapat lebih mengetahui jelas saran, kritikan, dan solusi permasalahan tersebut yang akan diberikan kepada pengembang software.
3. Menjadi bahan referensi bagi pembaca yang ingin melakukan pengembangan dalam melakukan software testing.
4. Pengguna dan pembaca mengetahui *front end user* serta *back end user* dari karakteristik produk, yang dimana subkarakter produk yaitu mudah dikenali, mudah dioperasikan, dan mudah dipelajari oleh pengguna .

5. Pengguna dan pembaca akan mengetahui sub menu yang akan diuji dan hasil uji *usability* dengan menggunakan metode *cognitive walkthrough & heuristic*.