

Studi Kasus: Evaluasi Kualitas Perangkat Lunak Sistem Reservasi Online "BookEase"

Perusahaan **BookEase** mengembangkan sistem reservasi online yang digunakan oleh hotel, restoran, dan penyedia layanan lainnya. Sistem ini memungkinkan pelanggan untuk memesan layanan secara online, melihat ketersediaan waktu, dan menerima konfirmasi otomatis. Namun, setelah peluncuran awal, perusahaan menerima berbagai keluhan dari pengguna terkait kinerja, keandalan, dan pengalaman pengguna. Manajer proyek ingin melakukan evaluasi kualitas perangkat lunak untuk memastikan bahwa sistem ini memenuhi standar kualitas yang baik. Evaluasi akan menggunakan **Aspek Kualitas Perangkat Lunak** dan **Faktor Kualitas Perangkat Lunak** berdasarkan standar **ISO 25010**.

Tantangan yang Dihadapi oleh BookEase saat ini adalah:

1. Kinerja dan Efisiensi

- Waktu respons sistem lambat, terutama saat jumlah pengguna tinggi.
- Proses pencarian reservasi terkadang mengalami delay hingga 5 detik.

2. Keandalan (Reliability)

- Beberapa pengguna melaporkan crash pada aplikasi saat mengakses halaman pembayaran.
- Sistem mengalami downtime selama 2 jam setiap minggu akibat pemeliharaan server.

3. Kemudahan Penggunaan (Usability)

- Antarmuka pengguna membingungkan, banyak pelanggan kesulitan menyelesaikan reservasi.
- Pengguna baru membutuhkan waktu lebih lama untuk memahami navigasi sistem.

4. Keamanan (Security)

- Ada laporan bahwa beberapa data pelanggan bocor ke pengguna lain akibat bug pada sistem login.
- Tidak ada fitur autentikasi dua faktor untuk perlindungan tambahan.

5. Portabilitas dan Kompatibilitas

- Aplikasi berjalan dengan baik di desktop, tetapi sering mengalami bug di perangkat mobile tertentu.
- Tidak semua browser mendukung fitur-fitur utama sistem.

Berdasarkan studi kasus tersebut maka buatlah:

1. **Analisis Aspek Kualitas Perangkat Lunak** yang bermasalah dalam sistem **BookEase**, berdasarkan model kualitas ISO 25010.
2. **Identifikasi Faktor Kualitas Perangkat Lunak** yang berkontribusi terhadap masalah yang dihadapi oleh sistem. Buatlah diagram atau tabel yang menunjukkan hubungan antara masalah dan faktor kualitas perangkat lunak!
3. Susunlah rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan kualitas perangkat lunak, dengan mempertimbangkan faktor kualitas yang relevan.