

Evaluasi Kualitas Website E-commerce B2B Dengan Pendekatan Model McCall

Soetam Rizky Wicaksono ¹

¹ Program Studi Sistem Informasi, Universitas Ma Chung, Malang,
Indonesia

Email: soetam.rizky@machung.ac.id

Abstract

This study aims to assess and improve the quality of a B2B e-commerce website called XYZ (disguised at the request of the manager). Because in today's digital era, the quality of B2B e-commerce websites plays an important role in determining business success. This research focuses on integrating user feedback to gain a deeper understanding of their needs and expectations, which plays an important role in improving user experience. The methodology in the study used Focus Group Discussions (FGD) with 20 loyal users who have interacted with the website over the past two years. These respondents were selected based on their consistent buying activity. The FGD was conducted to collect detailed data on six aspects of quality according to McCall's model: reliability, usability, efficiency, correctness, maintainability, and portability. The collected data is analyzed to identify strengths and areas that need improvement in site management. The results of this study show that most users are satisfied with the aspects of correctness and portability, but some aspects such as reliability, usability, efficiency, and maintainability still require improvement. Based on these findings, the development team along with managing management recognized the importance of continuous improvement based on user feedback to improve overall site performance. Suggestions for future research include the use of big data analysis technology to better understand and respond proactively to user needs, thereby not only improving the technical quality of the site but also strengthening the user's relationship with the XYZ platform. This research confirms that responsive integration to user feedback is key in the development of successful B2B e-commerce

Keywords: Website Quality, Mc Call Model, B2B Commerce, Website Evaluation

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menilai dan meningkatkan kualitas website e-commerce B2B yang disebut XYZ (disamarkan atas permintaan pengelola). Karena dalam era digital saat ini, kualitas website e-commerce B2B berperan penting dalam menentukan keberhasilan bisnis. Penelitian ini fokus pada integrasi feedback pengguna untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang kebutuhan dan ekspektasi mereka, yang berperan penting dalam meningkatkan pengalaman pengguna. Metodologi dalam penelitian menggunakan Focus Group Discussions (FGD) dengan 20 pengguna loyal yang telah berinteraksi dengan website selama dua tahun terakhir. Responden ini dipilih berdasarkan aktivitas pembelian mereka yang konsisten. FGD dilaksanakan untuk mengumpulkan data terperinci mengenai enam aspek kualitas menurut model McCall: keandalan, kegunaan, efisiensi, kebenaran, pemeliharaan, dan portabilitas. Data yang terkumpul dianalisis untuk mengidentifikasi kekuatan dan area yang membutuhkan perbaikan dalam pengelolaan situs. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian

Evaluasi Kualitas
Website E-commerce
B2B Dengan
Pendekatan Model
McCall

Jurnal Teknosains
Kodepena
pp. 26-36



besar pengguna merasa puas dengan aspek kebenaran dan portabilitas, namun beberapa aspek seperti keandalan, kegunaan, efisiensi, dan pemeliharaan masih memerlukan peningkatan. Berdasarkan temuan ini, tim pengembang bersama dengan manajemen pengelola mengakui pentingnya peningkatan berkelanjutan berdasarkan feedback pengguna untuk meningkatkan kinerja situs secara keseluruhan. Saran untuk penelitian mendatang termasuk penggunaan teknologi analisis data besar untuk lebih memahami dan merespons kebutuhan pengguna secara proaktif, sehingga tidak hanya meningkatkan kualitas teknis situs tetapi juga memperkuat hubungan pengguna dengan platform XYZ. Penelitian ini menegaskan bahwa integrasi responsif terhadap feedback pengguna merupakan kunci dalam pengembangan e-commerce B2B yang sukses.

Kata Kunci: Kualitas situs, Model Mc Call, B2B Commerce, Evaluasi situs

1. PENDAHULUAN

Dalam dunia e-commerce, khususnya jenis B2B (*business to business*) yang ketat persaingannya, kualitas website menjadi kunci penting untuk menjaga kepercayaan dan kepuasan pelanggan (Rizka et al., 2019; Walkinshaw, 2017). Untuk sebuah platform e-commerce B2B di bidang ATK (alat tulis kantor) yang untuk selanjutnya disebut XYZ (disamakan atas permintaan dari manajemen pengelola), perhatian terhadap kualitas website bukan hanya sekadar kebutuhan, tetapi sebuah keharusan untuk tetap relevan dan kompetitif. Saat ini, XYZ sedang mempertimbangkan upgrade ke versi yang lebih baru, yang membuat pentingnya evaluasi kualitas menjadi semakin mendesak.

Melibatkan pengguna dalam proses pengukuran kualitas ini melalui *feedback* (umpan balik) mereka menjadi sangat penting. Feedback dari pengguna membantu untuk memastikan bahwa perubahan yang akan dilakukan benar-benar sesuai dengan kebutuhan dan ekspektasi mereka (Sadeghzadeh Hemayati & Rashidi, 2017). Dengan mendengarkan suara pengguna, XYZ tidak hanya meningkatkan kualitas website mereka secara teknis, tetapi juga meningkatkan kepuasan pengguna, yang pada akhirnya dapat memperkuat loyalitas pelanggan dan posisi mereka di pasar.

Penggunaan model McCall dalam pengukuran kualitas website e-commerce B2B menawarkan kerangka kerja yang terstruktur untuk menilai berbagai aspek penting seperti keandalan, kegunaan, dan adaptabilitas (Galin, 2018; Levin et al., 2019; Suhari Camara M et al., 2021; Wicaksono, 2021). Pendekatan ini memungkinkan tim pengembang XYZ untuk mengidentifikasi dan memprioritaskan area-area yang memerlukan perbaikan. Dengan demikian, pengukuran kualitas ini tidak hanya tentang menemukan kekurangan, tetapi juga tentang memahami kekuatan yang bisa dimanfaatkan untuk menciptakan pengalaman pengguna yang lebih baik (Galin, 2018).

Metode McCall dipilih untuk kasus ini karena kemampuannya yang unik dalam memberikan evaluasi komprehensif terhadap berbagai faktor kualitas yang esensial untuk website e-commerce B2B, seperti keandalan, kegunaan, dan kemampuan pemeliharaan. Dibandingkan dengan metode pengukuran lain, McCall menawarkan kerangka kerja yang lebih terstruktur dan spesifik untuk perangkat lunak, yang memfasilitasi penilaian yang lebih terfokus dan terukur (Bayu et al., 2020; Lestantri & Rosini, 2018; Wicaksono, 2021). Hal ini penting dalam konteks penelitian ini, di mana kebutuhan untuk melakukan upgrade dengan memastikan semua aspek fungsional dan non-fungsional website sesuai harapan pengguna bisnis yang memiliki kriteria spesifik. Model McCall mendukung pendekatan sistematis ini dengan mengintegrasikan feedback pengguna secara langsung ke dalam proses evaluasi, menjadikan penilaian kualitas tidak hanya berorientasi teknis tetapi juga berfokus pada pengalaman pengguna.

Berdasarkan penjelasan tersebut, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk menerapkan model McCall dalam mengukur dan meningkatkan kualitas website e-commerce B2B XYZ, dengan fokus pada integrasi feedback pengguna dalam proses evaluasi. Melalui penerapan model McCall, penelitian ini dapat mendemonstrasikan bagaimana pendekatan ini dapat mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam kualitas website saat ini, memungkinkan pengembangan solusi yang lebih sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna bisnis, serta mempersiapkan platform untuk transisi yang sistematis ke versi website yang lebih baru dan lebih baik

2. METODE PENELITIAN

Model McCall adalah salah satu model evaluasi kualitas perangkat lunak yang dikembangkan pada awal tahun 1970-an oleh Jim McCall bersama timnya di Aerospace Corporation dan didanai oleh USAF Rome Air Development Center. Model ini dirancang untuk menyediakan kerangka kerja komprehensif dalam menilai kualitas perangkat lunak melalui serangkaian faktor kualitas yang dapat diukur (Al-Qutaish, 2010; Burge et al., 2008; Cavano & McCall, 1978). Model ini mengelompokkan faktor-faktor kualitas menjadi tiga kategori utama: faktor produk operasi, faktor produk transisi, dan faktor produk revisi. Setiap kategori fokus pada aspek yang berbeda dari perangkat lunak seperti keandalan, efisiensi, dan portabilitas untuk produk operasi; kemudahan adaptasi dan kemampuan untuk diinstal untuk produk transisi; serta kemudahan pemeliharaan dan fleksibilitas untuk produk revisi (Cavano & McCall, 1978; McCall et al., 1977; Rafa E. Al-Qutaish, 2010).

Konsep dasar dari model McCall adalah bahwa kualitas perangkat lunak tidak hanya terletak pada fungsi internal dan desainnya saja, tetapi juga pada kepuasan pengguna akhir terhadap produk tersebut. Oleh karena itu, model ini tidak hanya mengukur kualitas perangkat lunak berdasarkan parameter teknis internal tetapi juga berdasarkan pengalaman pengguna (Al-Qutaish, 2010). Pendekatan ini membuatnya sangat relevan untuk diterapkan dalam konteks website e-commerce B2B, di mana kepuasan pengguna akhir dan kinerja perangkat lunak dalam operasi nyata menjadi kunci penting keberhasilan bisnis (Burge et al., 2008). Melalui penerapan model McCall, organisasi dapat secara sistematis mengidentifikasi dan memperbaiki kelemahan dalam produk perangkat lunak, mengarah pada peningkatan kualitas keseluruhan dan kepuasan pengguna.

Dalam penerapan model McCall untuk mengukur kualitas website e-commerce B2B XYZ, langkah pertama yang dilakukan adalah mendefinisikan faktor-faktor kualitas sesuai dengan kebutuhan spesifik dari platform dan pengguna bisnis (Fitzpatrick, 1996; Singh & Kassie, 2018). Faktor-faktor ini mencakup aspek-aspek seperti keandalan, kegunaan, efisiensi, dan kemudahan pemeliharaan. Setiap faktor ini dirinci lebih lanjut menjadi kriteria yang dapat diukur, sehingga membentuk dasar yang solid untuk evaluasi yang objektif dan terfokus.

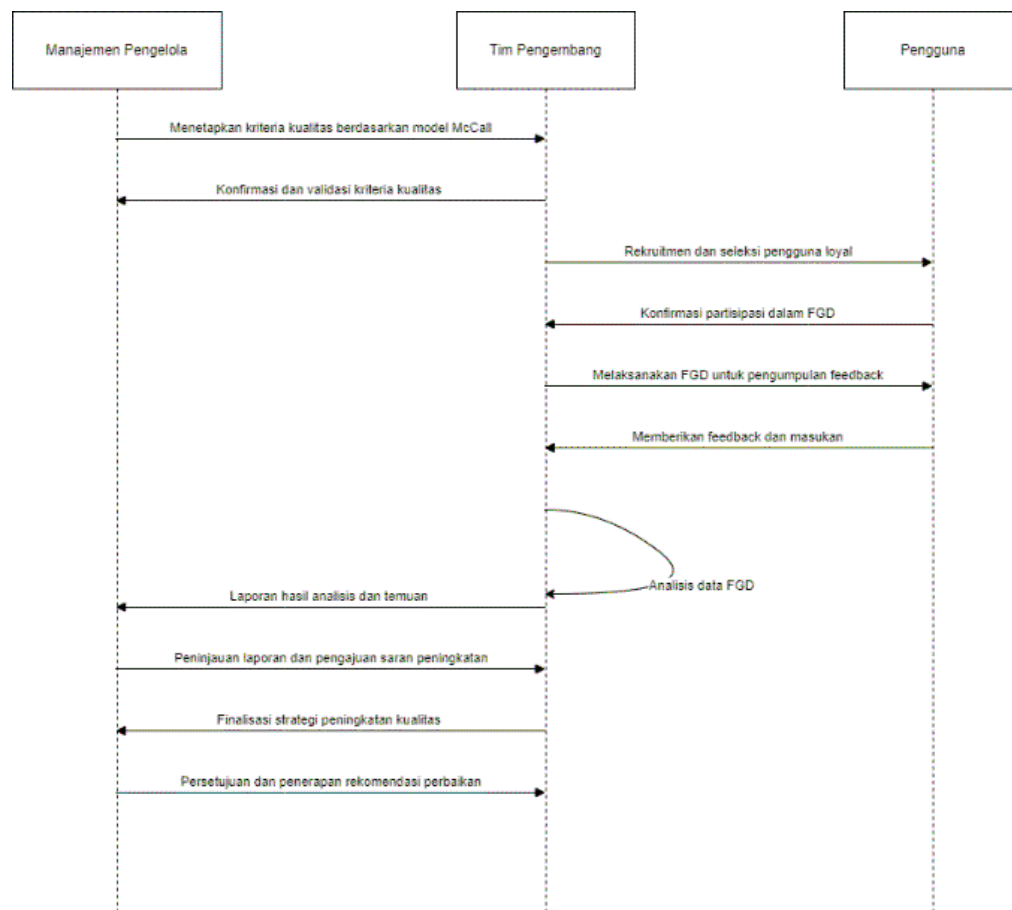
Selanjutnya, dilakukan rekrutmen dan seleksi pengguna yang akan terlibat dalam Focus Group Discussion (FGD). Untuk ini, dipilih 20 pengguna yang dianggap loyal, yang telah menjadi pelanggan selama minimal dua tahun terakhir dan secara aktif melakukan pembelian. Pengguna ini dipilih karena mereka memiliki pengalaman yang mendalam dengan platform dan bisa memberikan insight berharga tentang aspek-aspek yang berfungsi baik dan yang perlu ditingkatkan.

FGD kemudian dilaksanakan untuk mendapatkan feedback langsung dari pengguna. Selama sesi FGD, para peserta didorong untuk berbagi pengalaman mereka menggunakan website, dengan fokus pada faktor-faktor kualitas yang telah

didefinisikan sebelumnya. Diskusi ini dimoderasi dengan tujuan untuk menggali secara mendalam tentang pengalaman pengguna, mencakup masalah yang mereka hadapi, fitur yang mereka nilai, dan saran perbaikan yang mereka anggap penting (Hennink, Monique, 2014).

Setelah FGD, data dan insight yang dikumpulkan dianalisis untuk mengidentifikasi tema-tema utama, kekuatan, kelemahan, serta kesempatan untuk perbaikan. Analisis ini mengintegrasikan pendapat pengguna ke dalam kerangka kerja McCall, memungkinkan tim pengembang untuk melihat secara jelas bagaimana aspek-aspek tertentu dari website memenuhi atau gagal memenuhi standar kualitas yang telah ditetapkan.

Langkah terakhir adalah pengembangan rekomendasi untuk peningkatan berdasarkan analisis data dari FGD. Rekomendasi ini akan difokuskan pada cara-cara spesifik untuk mengatasi kekurangan yang telah diidentifikasi, sekaligus memanfaatkan kekuatan yang ada. Inisiatif ini nantinya akan diterapkan dalam proses pengembangan versi baru website, memastikan bahwa upgrade yang dilakukan tidak hanya teknis tetapi juga benar-benar memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna yang telah setia menggunakan platform XYZ.



Gambar 1. Diagram Penelitian

Untuk mengumpulkan feedback yang efektif dari pengguna dalam Focus Group Discussion (FGD) berdasarkan model McCall, pertanyaan yang diajukan harus menggali setiap komponen kualitas yang diidentifikasi dalam model tersebut. Model McCall terbagi menjadi beberapa komponen utama, yaitu keandalan, kegunaan, efisiensi, kebenaran, pemeliharaan, dan portabilitas. Berikut adalah rangkuman pertanyaan penting yang diajukan kepada pengguna berdasarkan tiap komponen ini:

- **Keandalan (Correctness and Reliability)**

Pertanyaan: Bagaimana pengalaman Anda dengan stabilitas dan keandalan website XYZ? Apakah Anda pernah mengalami crash, error, atau masalah dalam proses transaksi?

Tujuan: Mengidentifikasi seberapa sering dan dalam kondisi apa masalah terjadi, serta dampaknya terhadap pengalaman pengguna.

- **Kegunaan (Usability)**

Pertanyaan: Seberapa mudah Anda menemukan produk yang Anda cari? Bagaimana pendapat Anda tentang tata letak dan navigasi situs?

Tujuan: Memahami seberapa intuitif dan user-friendly desain website, termasuk kemudahan akses dan interaksi dengan website.

- **Efisiensi (Efficiency)**

Pertanyaan: Seberapa cepat halaman website memuat saat Anda menggunakannya? Apakah ada waktu tunggu yang Anda perhatikan saat melakukan transaksi atau saat memuat informasi produk?

Tujuan: Menilai efisiensi waktu respon website, yang merupakan indikator penting dalam kinerja dan kepuasan pengguna.

- **Kebenaran (Integrity)**

Pertanyaan: Bagaimana tingkat keamanan yang Anda rasakan saat melakukan transaksi? Apakah ada kekhawatiran terkait keamanan data pribadi Anda?

Tujuan: Mengetahui persepsi pengguna tentang keamanan dan privasi data, serta mencari tahu potensi risiko kebocoran informasi.

- **Pemeliharaan (Maintainability)**

Pertanyaan: Jika Anda menemukan masalah saat menggunakan website, seberapa mudah mendapatkan bantuan atau dukungan? Apakah masalah tersebut cepat teratasi?

Tujuan: Memeriksa efektivitas layanan dukungan teknis dan kemudahan dalam mengelola, memperbarui, dan memperbaiki masalah yang ada pada website.

- **Portabilitas (Portability)**

Pertanyaan: Apakah website mudah diakses dan berfungsi baik di berbagai perangkat dan browser yang berbeda?

Tujuan: Mengukur kemampuan website untuk beroperasi secara efektif lintas platform, yang penting untuk pengguna yang menggunakan berbagai perangkat.

Tabel 1. Ringkasan Pertanyaan FGD
Pertanyaan untuk Pengguna

<i>Komponen Model McCall</i>	<i>Pertanyaan untuk Pengguna</i>
<i>Keandalan (Correctness and Reliability)</i>	Bagaimana pengalaman Anda dengan stabilitas dan keandalan website XYZ? Apakah Anda pernah mengalami crash, error, atau masalah dalam proses transaksi?
<i>Kegunaan (Usability)</i>	Seberapa mudah Anda menemukan produk yang Anda cari? Bagaimana pendapat Anda tentang tata letak dan navigasi situs?
<i>Efisiensi (Efficiency)</i>	Seberapa cepat halaman website memuat saat Anda menggunakannya? Apakah ada waktu tunggu yang Anda perhatikan saat melakukan transaksi atau saat memuat informasi produk?
<i>Kebenaran (Integrity)</i>	Bagaimana tingkat keamanan yang Anda rasakan saat melakukan transaksi? Apakah ada kekhawatiran terkait keamanan data pribadi Anda?

**Pemeliharaan
(Maintainability)**

Jika Anda menemukan masalah saat menggunakan website, seberapa mudah mendapatkan bantuan atau dukungan? Apakah masalah tersebut cepat teratasi?

**Portabilitas
(Portability)**

Apakah website mudah diakses dan berfungsi baik di berbagai perangkat dan browser yang berbeda?

Selama proses wawancara berlangsung, tim pengembang mengambil kesempatan untuk menggali lebih dalam berdasarkan jawaban yang diberikan oleh pengguna. Misalnya, jika seorang pengguna menyebutkan tentang masalah kecepatan memuat halaman, tim mungkin bertanya, "Bisakah Anda memberikan contoh spesifik kapan Anda mengalami masalah kecepatan tersebut dan seberapa sering hal itu terjadi?" Pertanyaan ini membantu tim untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang masalah efisiensi yang dihadapi.

Jika pengguna mengutarakan kekhawatiran terkait keamanan data, tim pengembang mungkin akan menanyakan, "Apakah Anda pernah mengalami kejadian di mana data Anda terasa tidak aman atau pernahkah ada insiden kebocoran data?" Selain itu, untuk pengguna yang menyatakan kesulitan dalam navigasi situs, pertanyaan seperti, "Apa yang menurut Anda bisa membuat navigasi di situs kami lebih intuitif?" bisa diajukan untuk mendapatkan *insight* tentang perbaikan antarmuka pengguna. Atau, jika pengguna menyampaikan bahwa mereka puas dengan dukungan pelanggan, tim bisa bertanya, "Apa aspek layanan pelanggan kami yang Anda anggap paling membantu?" Ini memungkinkan tim untuk memahami kekuatan layanan mereka dan bagaimana aspek tersebut dapat diperluas atau ditingkatkan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Dalam hasil penelitian terkait keandalan website e-commerce B2B XYZ, ditemukan bahwa dari 20 responden yang terlibat, 12 orang menyatakan bahwa website tersebut telah cukup memenuhi harapan mereka dalam hal kestabilan dan keandalan. Mereka merasa bahwa website jarang mengalami crash atau error yang signifikan, terutama saat melakukan transaksi penting. Namun, 8 responden lainnya masih mengalami beberapa masalah teknis yang membuat mereka merasa website tersebut belum sepenuhnya dapat diandalkan. Isu-isu seperti lambatnya respons saat volume transaksi tinggi dan kesalahan dengan level minimal, menjadi beberapa poin yang dibahas.

Mengenai kegunaan, hasil yang didapat serupa. Sebanyak 12 dari 20 pengguna merasa bahwa navigasi situs cukup intuitif dan memudahkan mereka dalam mencari produk. Hal ini menunjukkan bahwa desain dan layout website memenuhi standar kegunaan yang baik, setidaknya untuk sebagian besar pengguna. Namun, masih ada 8 pengguna yang menemukan kesulitan dengan beberapa aspek navigasi, seperti pencarian produk yang kurang efisien dan beberapa elemen interaktif yang tidak berfungsi optimal pada perangkat tertentu, menunjukkan ruang untuk peningkatan dalam hal desain antarmuka pengguna.

Dalam aspek efisiensi, 12 pengguna mengapresiasi kecepatan pemuatan halaman dan responsivitas sistem yang memungkinkan mereka melakukan transaksi tanpa hambatan yang signifikan. Mereka menilai bahwa efisiensi operasional dari website cukup memadai untuk mendukung kegiatan bisnis harian mereka. Namun, 8 pengguna lainnya melaporkan masalah seperti *delay* saat *checkout* dan pemuatan halaman yang inkonsisten terutama pada waktu-waktu tertentu, yang menandakan bahwa masih ada kebutuhan untuk optimisasi teknis lebih lanjut.

Menanggapi hasil tersebut, tim pengembang mengakui bahwa meskipun sebagian besar pengguna puas dengan kinerja dan kegunaan website, masih terdapat celah yang harus ditangani untuk meningkatkan keandalan, kegunaan, dan efisiensi secara keseluruhan. Tim berencana untuk segera mengadakan sesi review teknis untuk mengidentifikasi penyebab pasti dari masalah yang dilaporkan dan mengimplementasikan perbaikan yang diperlukan. Langkah-langkah ini diharapkan tidak hanya akan mengatasi kekurangan yang ada tetapi juga meningkatkan pengalaman pengguna secara umum, dengan fokus pada peningkatan berkelanjutan yang berdasarkan feedback yang telah diberikan.

Terkait integritas data dan keamanan transaksi pada website e-commerce B2B XYZ, semua responden mengungkapkan kepuasan mereka. Mereka merasa bahwa tingkat keamanan yang ditawarkan oleh website sangat memadai, dengan prosedur keamanan yang kuat dan transparan, sehingga meningkatkan kepercayaan pengguna dalam melakukan transaksi. Hal ini menunjukkan bahwa upaya yang telah dilakukan tim pengembang dalam menjaga keamanan data dan integritas sistem berhasil mencapai target yang diharapkan, dengan tidak ada keluhan signifikan yang tercatat selama periode evaluasi.

Dalam aspek pemeliharaan dan dukungan teknis, pendapat responden terbagi. Setengah dari mereka merasa bahwa website memiliki dukungan yang baik dan responsif, dengan masalah yang cepat terselesaikan. Namun, separuh lainnya mengindikasikan bahwa masih ada ruang untuk perbaikan dalam layanan purna jual, terutama terkait kecepatan respons tim dukungan dan kualitas solusi yang diberikan. Mereka menyatakan bahwa walaupun masalah teknis pada umumnya bisa diatasi, waktu penyelesaian terkadang kurang memuaskan, sehingga mengganggu kelancaran operasional bisnis mereka.

Mengenai portabilitas, semua responden merasa puas dengan kemampuan website untuk beroperasi lintas platform dan perangkat. Mereka mengapresiasi bagaimana website dapat diakses dengan mudah baik dari komputer desktop maupun perangkat mobile, dengan performa yang konsisten di berbagai browser. Kepuasan ini menunjukkan bahwa upaya tim pengembang dalam mengoptimalkan website agar kompatibel dan responsif di berbagai platform telah berhasil, memenuhi ekspektasi pengguna dalam hal aksesibilitas dan fleksibilitas.

Menanggapi feedback yang diterima, tim pengembang mengakui pentingnya meningkatkan aspek pemeliharaan dan dukungan teknis. Mereka berkomitmen untuk melakukan evaluasi dan peningkatan pada sistem layanan dukungan, termasuk mempercepat waktu respons dan meningkatkan kualitas solusi yang disediakan. Tim pengembang juga mengucapkan terima kasih kepada semua responden atas masukan berharga yang telah diberikan, dan berjanji akan terus memantau dan mengoptimalkan setiap aspek website untuk memastikan kepuasan pengguna yang berkelanjutan.

Berikut adalah rangkuman hasil dari evaluasi keenam item kualitas website e-commerce B2B XYZ berdasarkan feedback dari pengguna:

**Tabel 2. Ringkasan Hasil Evaluasi
Hasil Feedback Pengguna**

Komponen Model McCall	
Keandalan (Correctness and Reliability)	12 dari 20 responden menyatakan website telah memenuhi harapan mereka, sedangkan 8 menyatakan belum.

Komponen Model McCall	Hasil Feedback Pengguna
Kegunaan (Usability)	12 dari 20 responden merasa bahwa navigasi situs memadai dan memenuhi harapan, sementara 8 menyatakan ada kesulitan dalam navigasi.
Efisiensi (Efficiency)	12 dari 20 responden puas dengan kecepatan pemuatan dan responsivitas, namun 8 mengalami delay pada waktu-waktu tertentu.
Kebenaran (Integrity)	Semua responden merasa tingkat keamanan dan integritas data sangat baik.
Pemeliharaan (Maintainability)	Setengah dari responden puas dengan dukungan teknis dan kemudahan pemeliharaan, sementara setengah lainnya menilai perlu peningkatan dalam layanan purna jual.
Portabilitas (Portability)	Semua responden merasa puas dengan kemampuan website beroperasi lintas platform dan perangkat.

Pembahasan

Tim pengembang bersama dengan manajemen pengelola perlu melakukan investigasi lebih mendalam untuk mengetahui penyebab teknis di balik masalah yang dilaporkan oleh pengguna, seperti delay dalam pemuatan halaman dan error sporadis selama transaksi. Melalui penggunaan data analitis dan monitoring yang berkelanjutan, dapat diidentifikasi titik-titik bottleneck yang mempengaruhi performa website. Dari sini, tim teknis dapat mengimplementasikan solusi yang tepat, seperti peningkatan infrastruktur server atau optimasi kode, untuk meningkatkan keandalan dan efisiensi.

Di sisi lain, masalah terkait kegunaan dan pemeliharaan juga memerlukan perhatian serius. Untuk kegunaan, pembaruan antarmuka pengguna yang lebih intuitif dan responsif perlu dipertimbangkan. Manajemen pengelola dapat bekerja sama dengan tim UX/UI untuk menyederhanakan navigasi dan memastikan bahwa elemen-elemen interaktif website berfungsi dengan baik di berbagai platform dan perangkat. Hal ini tidak hanya meningkatkan pengalaman pengguna tetapi juga mendukung portabilitas website yang sudah dinilai cukup memuaskan oleh pengguna. Untuk pemeliharaan, peningkatan sistem dukungan teknis harus menjadi prioritas. Ini termasuk mengevaluasi dan mungkin mengganti vendor layanan dukungan atau mengadopsi teknologi baru seperti sistem tiket otomatis yang dapat meningkatkan kecepatan dan efisiensi penanganan masalah pengguna.

Karenanya, mengingat semua pengguna puas dengan keamanan dan integritas data, fokus perbaikan di area ini mungkin tidak diperlukan. Namun, tim pengembang harus tetap waspada dan terus memperbarui protokol keamanan untuk memastikan bahwa standar keamanan tetap relevan dengan ancaman siber yang terus berkembang. Upaya ini harus didukung oleh pelatihan keamanan berkelanjutan untuk seluruh staf dan implementasi audit keamanan yang rutin. Dengan cara ini, XYZ tidak hanya akan memperbaiki aspek yang masih kurang, tetapi juga mempertahankan dan memperkuat area yang sudah berjalan dengan baik, menjamin sebuah ekosistem e-commerce B2B yang robust dan terpercaya.

Selanjutnya, pengukuran kualitas berkelanjutan menjadi penting dalam memastikan bahwa peningkatan yang diterapkan berdampak positif terhadap pengalaman pengguna secara keseluruhan. Penggunaan model McCall sebagai kerangka kerja evaluasi memberikan kesempatan bagi tim pengembang untuk secara sistematis mengukur dampak dari perbaikan

yang dilakukan pada masing-masing aspek kualitas. Dengan pendekatan ini, setiap perubahan dalam keandalan, kegunaan, atau efisiensi dapat dilacak secara terukur, memungkinkan manajemen untuk melihat secara real-time apakah upaya yang diberikan sudah sesuai dengan sasaran yang ditetapkan. Ini juga membantu dalam mengidentifikasi secara cepat apakah ada perbaikan tambahan yang diperlukan atau apakah terdapat solusi yang efektif yang dapat diimplementasikan di area lain.

Dalam konteks yang lebih luas, integrasi feedback pengguna dalam proses pengukuran kualitas memperkaya pemahaman tim tentang bagaimana pengguna berinteraksi dengan website dan apa yang mereka nilai dari sebuah platform e-commerce B2B. Melalui survei rutin, wawancara mendalam, dan sesi FGD berkelanjutan, tim pengembang dapat memperoleh wawasan berharga yang tidak hanya mendasari keputusan teknis, tetapi juga strategis. Manajemen dan tim pengembang harus bekerja sama untuk memastikan bahwa inisiatif perbaikan berbasis feedback ini terus mendapatkan dukungan yang cukup, memastikan bahwa website tidak hanya memenuhi, tetapi melebihi harapan pengguna, sekaligus memperkuat posisi XYZ di pasar yang kompetitif.

Tabel 3. Ringkasan Rekomendasi

<i>Aspek yang Perlu Diperbaiki</i>	<i>Rekomendasi untuk Tim Pengembang dan Manajemen</i>
<i>Keandalan</i>	Melakukan investigasi teknis mendalam untuk mengidentifikasi dan memperbaiki penyebab crash dan error, terutama selama transaksi atau saat traffic tinggi.
<i>Kegunaan</i>	Mendesain ulang antarmuka pengguna untuk meningkatkan intuitivitas dan efisiensi navigasi, memastikan fungsi elemen interaktif di semua platform berjalan dengan baik.
<i>Efisiensi</i>	Optimalisasi infrastruktur dan kode untuk mempercepat waktu muat halaman dan mengurangi waktu tunggu selama proses checkout.
<i>Pemeliharaan</i>	Meningkatkan layanan dukungan teknis dengan mempercepat respons dan meningkatkan kualitas solusi yang disediakan kepada pengguna.
<i>Portabilitas</i>	Memelihara dan meningkatkan responsivitas situs di berbagai perangkat dan browser, memastikan pengalaman pengguna yang konsisten.

4. PENUTUP

Dalam menjawab tantangan dan ekspektasi yang semakin tinggi dari pengguna e-commerce B2B, XYZ telah mengambil langkah proaktif dengan mengimplementasikan model McCall untuk evaluasi kualitas situs mereka. Pendekatan ini tidak hanya memastikan bahwa setiap aspek teknis dan fungsional dari website dinilai dan ditingkatkan, tetapi juga bahwa perubahan tersebut dilakukan dengan mengutamakan pengalaman pengguna. Melalui proses ini, XYZ telah berhasil mengidentifikasi dan menangani area-area kritis yang membutuhkan perbaikan, sambil juga mempertahankan kekuatan di aspek keamanan dan portabilitas. Keberhasilan ini menunjukkan pentingnya memiliki framework yang kokoh dalam evaluasi kualitas digital, yang dapat mengadaptasi dan merespons kebutuhan pasar serta ekspektasi pelanggan yang terus berubah.

Pengukuran dan peningkatan berkelanjutan yang berbasis pada feedback pengguna merupakan kunci utama untuk memastikan bahwa platform e-commerce tidak hanya bertahan dalam persaingan yang ketat tetapi juga berkembang. XYZ telah

menunjukkan bagaimana pendekatan terintegrasi antara tim pengembang, manajemen, dan pengguna dapat membuahkan hasil yang signifikan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Ke depan, XYZ berkomitmen untuk terus menggali lebih dalam dan memanfaatkan data yang diperoleh dari interaksi pengguna untuk memastikan bahwa setiap upgrade atau perubahan yang dilakukan adalah langkah yang tepat menuju ekselensi dalam dunia e-commerce B2B. Ini tidak hanya mendukung pertumbuhan XYZ sebagai bisnis, tetapi juga meningkatkan kepercayaan dan loyalitas pelanggan, yang adalah aset berharga dalam ekonomi digital saat ini.

Untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar memperluas fokus evaluasi kualitas tidak hanya pada aspek teknis dan fungsional website, tetapi juga melibatkan analisis lebih dalam mengenai pengaruh perubahan website terhadap perilaku pengguna dan keputusan pembelian mereka. Penelitian ini bisa mengintegrasikan teknik analisis data besar dan kecerdasan buatan untuk memprediksi dan memahami tren perilaku pengguna secara real-time, sehingga memungkinkan XYZ untuk secara proaktif menyesuaikan fitur dan strategi pemasaran mereka berdasarkan insight yang diperoleh. Pendekatan ini akan membantu XYZ tidak hanya meningkatkan kualitas situs dari sisi teknis, tetapi juga secara strategis memposisikan diri untuk memenuhi kebutuhan dan ekspektasi pengguna yang terus berkembang.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Al-Qutaish, R. E. (2010). Quality Models in Software Engineering Literature: An Analytical and Comparative Study. *Journal of American Science*, 6(3), 166–175.
- Bayu, H., Brata, A. H., & Soebroto, A. A. (2020). Analisis Pengujian Sistem RAKOON POS Berdasarkan Teori Kualitas McCall. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 4(1), 207–213.
- Burge, J. E., Carroll, J. M., McCall, R., & Mistrík, I. (2008). *Rationale-Based Software Engineering*. Springer.
- Cavano, J. P., & McCall, J. A. (1978). A framework for the measurement of software quality. *Proceedings of the Software Quality Assurance Workshop on Functional and Performance Issues*, 133–139. <https://doi.org/10.1145/800283.811113>
- Fitzpatrick, R. (1996). Software quality: definitions and strategic issues. *School of Computing Reports, April*, 1–34.
- Galin, D. (2018). *Software Quality: Concepts and Practice*. IEEE.
- Hennink, Monique, M. (2014). *focus group discussions*. Oxford University Press.
- Lestantri, I. D., & Rosini, R. (2018). Evaluation of Software Quality to Improve Application Performance Using Mc Call Model. *Journal of Information Systems Engineering and Business Intelligence*, 4(1), 18. <https://doi.org/10.20473/jisebi.4.1.18-24>
- Levin, M. A., Kalal, T. T., & Rodin, J. (2019). *Improving Product Reliability and Software Quality*. Wiley.
- McCall, J. A., Richards, P. K., & Walters, G. F. (1977). Factors in Software Quality - Volume 1 - Concept and Definitions of Software Quality. *Defense Technical Information Center*, 1, 2 and 3(ADA049014), 168. <http://oai.dtic.mil/oai/oai?verb=getRecord&metadataPrefix=html&identifier=ADA049014>
- Rafa E. Al-Qutaish, P. (2010). Quality Models in Software Engineering Literature: An Analytical and Comparative Study. *Journal of American Science*, 6(3), 166–175. http://www.jofamericanscience.org/journals/am-sci/am0603/22_2208_Qutaish_am0603_166_175.pdf
- Rizka, C. L. D., Dewi, F. S., & Wicaksono, S. R. (2019). Pengukuran Dan Kualitas Perangkat Lunak Website “Linkedin” Menggunakan Metode Function Point Analysis. *JISKA (Jurnal Informatika Sunan Kalijaga)*, 3(2), 79–83. <https://doi.org/10.14421/jiska.2018.32-02>

- Sadeghzadeh Hemayati, M., & Rashidi, H. (2017). Software Quality Models: A Comprehensive Review and Analysis. *Journal of Electrical and Computer Engineering Innovations (JECEI)*, 6(1), 59–76. <https://doi.org/10.22061/JECEI.2019.1076>
- Singh, J., & Kassie, N. B. (2018). User's Perspective of Software Quality. *Proceedings of the 2nd International Conference on Electronics, Communication and Aerospace Technology, ICECA 2018, Iceca*, 1958–1963. <https://doi.org/10.1109/ICECA.2018.8474755>
- Suhari Camara M, A., Aelani, K., & Dwi Juniar S, F. (2021). Pengujian Kualitas Website menggunakan Metode McCall Software Quality. *Journal of Information Technology*, 3(1), 25–32. <https://doi.org/10.47292/joint.v3i1.43>
- Walkinshaw, N. (2017). *Software Quality Assurance*. Springer International Publishing. <https://doi.org/10.1007/978-3-319-64822-4>
- Wicaksono, S. R. (2021). *Evaluasi Kualitas Perangkat Lunak*. Seribu Bintang. <https://doi.org/10.5281/zenodo.7894259>