

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kepuasan dan kesetiaan pelanggan merupakan kunci bagi setiap perusahaan agar bisa terus berkembang. Tanpa adanya pelanggan, perusahaan tidak akan mendapatkan pemasukan. Hal ini tentu dapat menyebabkan perusahaan tidak bertahan dalam waktu yang lama. Penerapan *loyalty* program merupakan salah satu cara bagi perusahaan agar bisa tetap mempertahankan bisnisnya dengan menjaga pelanggannya tetap setia terhadap produk atau layanan yang ditawarkan [1].

Loyalty program merupakan salah satu program yang di desain perusahaan untuk mendorong konsumen atau pelanggannya agar tetap melakukan interaksi dengan perusahaan. Jauh lebih mudah menghasilkan penjualan dari orang yang pernah bertransaksi dari pada yang belum sama sekali. Bahkan, biaya untuk mendapatkan pelanggan baru dapat mencapai lebih dari 10 kali lipat dari biaya untuk pelanggan lama. Meskipun ekspansi tetap diperlukan demi pertumbuhan perusahaan[2]. Pelanggan lama yang pernah melakukan transaksi dan merasa puas, cenderung bersedia menghabiskan uang yang lebih besar untuk layanan perusahaan lagi. Ini tentu jauh lebih menguntungkan daripada calon pelanggan baru yang belum tentu bersedia mengeluarkan uang karena belum percaya terhadap mereknya. Untuk menjaga dan merawat pelanggan lama itulah, *loyalty* program perlu dan harus dijalankan oleh perusahaan [3].

Berdasarkan hasil dari *Capstone Project MSIB* (Magang Studi Independen Bersertifikat) fungsi website Point.Id untuk memudahkan pelanggan setia *merchant* terdaftar. Pada aplikasi ini pengguna dapat mendapatkan hadiah, diskon atau insentif khusus lainnya dengan menggunakan poin yang dimiliki sebagai alat tukar produk seperti pulsa, paket data, *e-money*, dan *cashout*. Akan tetapi dari fitur-fitur tersebut masih belum sepenuhnya berjalan dengan baik sehingga perlu dilakukan pengujian untuk mencari tahu kesalahan-kesalahan yang akan terjadi ketika dilakukan pengujian.

Pengujian dengan menggunakan perangkat lunak dapat memverifikasi dan memvalidasi kualitas perangkat lunak. Pengujian yang dilakukan dapat secara manual dan otomatis. Pengujian manual dilakukan secara manual dalam mengeksekusi pengujian tanpa menggunakan *tools* automasi apapun. Pengujian menggunakan metode manual kurang efektif dikarenakan waktu yang dibutuhkan cukup banyak. Maka dari itu pengujian yang dilakukan menggunakan metode automasi dengan yang di dukung dengan perangkat lunak katalon studio menggunakan metode *black box testing*. Katalon studio dapat melakukan 3 pengujian, yaitu API (*Application Programming Interface*), Web dan Mobile.

1.2. Rumusan Masalah

1. Bagaimana proses dari pengujian manual dan automasi dengan menggunakan metode *black box testing*.
2. Bagaimana pemodelan dokumentasi pada pengujian website secara manual.
3. Bagaimana mendapatkan *bug* dengan menggunakan perangkat lunak *katalon studio*.

1.3. Tujuan Kegiatan

1. Mengetahui *framework* pada proses pengujian menggunakan *katalon studio*.
2. Mempercepat waktu pencarian adanya *bug* pada website.
3. Mengetahui implementasi metode *black box testing* pada pengujian perangkat lunak.
4. Mengetahui perbandingan *manual testing* dengan *automation testing*
5. Mempermudah *developer* untuk menyelesaikan *bug* yang ada pada website.

1.4. Manfaat Kegiatan

1. Dapat memberikan solusi kepada *developer* untuk menyelesaikan *bug*.
2. Dapat menghemat waktu dan tenaga
3. Dapat menganalisis hasil data pengujian