JEMSI: Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi
E-ISSN: 2686-5238
P-ISSN: 2686-4916
https://dinastirev.org/JEMSI dinasti.info@gmail.com +62 811 7404 455
DOI: https://doi.org/10.38035/jemsi.v7i3
https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/
Received: 16 Desember 2025 | **Revised:** 30 Desember 2025 | **Accepted:** 20 Januari 2026

Evaluasi Kualitas Aplikasi Internal PD Sukses Jaya Mobilindo berbasis Web menggunakan Metode Webqual 4.0

Vincentius Fernando[1]
[1]Universitas Multi Data Palembang, Palembang, Indonesia,
vincentiusfernando_2226240032@mhs.mdp.ac.id

Corresponding Author: vincentiusfernando_2226240032@mhs.mdp.ac.id[1]

Abstract: *This study analyzes the quality of an internal web-based software application used at PD Sukses Jaya Mobilindo. The application supports showroom operational activities such as managing vehicle stock data, sales transactions, and customer information. Although the application is routinely used, an evaluation is needed to determine its quality based on user perceptions. The purpose of this study is to analyze the quality of the internal application using the WebQual 4.0 method, which includes usability, information quality, and service interaction quality. This research applies a quantitative approach with data collection techniques consisting of interviews, questionnaires, and observations. The questionnaire was developed based on WebQual 4.0 indicators and distributed to employees as application users. The analysis results are expected to describe the quality level of the internal application and identify aspects that need improvement. The conclusion of this study is expected to provide recommendations to enhance application quality in order to optimally support the company's operational activities.*

Keywords: *Software Quality, Internal Application, WebQual 4.0, Information System*

Abstrak: Penelitian ini membahas analisis kualitas software aplikasi internal berbasis web yang digunakan pada PD Sukses Jaya Mobilindo. Aplikasi tersebut dimanfaatkan untuk mendukung kegiatan operasional showroom, seperti pengelolaan data stok mobil, transaksi penjualan, dan data pelanggan. Meskipun telah digunakan secara rutin, masih diperlukan evaluasi untuk mengetahui tingkat kualitas aplikasi berdasarkan persepsi pengguna. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas aplikasi internal PD Sukses Jaya Mobilindo menggunakan metode WebQual 4.0 yang mencakup aspek kemudahan penggunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara, kuesioner, dan observasi. Kuesioner disusun berdasarkan indikator WebQual 4.0 dan disebarkan kepada karyawan sebagai pengguna aplikasi. Hasil analisis diharapkan mampu menggambarkan tingkat kualitas aplikasi internal serta mengidentifikasi aspek yang perlu dipertahankan dan ditingkatkan. Kesimpulan dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi perbaikan guna meningkatkan kualitas aplikasi agar lebih optimal dalam mendukung aktivitas operasional perusahaan.

Kata Kunci: Kualitas Software, Aplikasi Internal, WebQual 4.0, Sistem Informasi

PENDAHULUAN

Di era digital yang sedang berlangsung, kemajuan dalam teknologi informasi telah sangat cepat. Banyak aspek kehidupan dipengaruhi oleh transformasi ini, termasuk bisnis dan industri. Dengan kemajuan teknologi, manajemen strategis telah berubah. Menurut Hera et al. (2024), Sistem informasi (SI) adalah komponen penting yang meningkatkan kinerja dan pengambilan keputusan organisasi Banyak organisasi saat ini menggunakan sistem aplikasi untuk membantu operasi harian mereka, seperti pencatatan kehadiran dan pengelolaan informasi untuk layanan pelanggan dan efisiensi.

Showroom mobil PD Sukses Jaya Mobilindo menggunakan aplikasi internal berbasis *web* untuk melakukan tugas sehari-hari. Aplikasi ini mencakup pencatatan stok mobil, transaksi penjualan, dan data pelanggan. Aplikasi ini membantu karyawan dan manajemen menyelesaikan tugas secara lebih cepat dan membuat proses administrasi lebih terorganisir dan efisien dibandingkan dengan metode manual. Hasil wawancara dengan pengguna menunjukkan bahwa aplikasi tersebut mudah digunakan. Namun, mereka menemukan beberapa masalah, seperti pembaruan data yang lama jika tidak dilakukan secara teratur dan *error* teknis yang muncul saat koneksi internet tidak stabil. Selain itu, aplikasi cenderung lebih lambat bekerja pada jam kerja yang padat. Meskipun aplikasi hanya dapat diakses oleh karyawan internal dalam hal keamanan, ia tidak memiliki fitur tambahan seperti pencadangan data otomatis dan pencatatan aktivitas pengguna. Tanpa proses evaluasi masalah yang terdokumentasi secara berkala, proses perbaikan aplikasi masih bergantung pada *programmer*. Mengingat keadaan ini, analisis mutu perangkat lunak harus dilakukan dengan metode *Software Quality Assurance* (SQA). Menurut Kosaman et al. (2018), metode *WebQual* menilai kualitas situs dalam tiga dimensi yaitu *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality*.

Penelitian Putri et al. (2022) menggunakan metode *WebQual 4.0* untuk melakukan analisis kualitas website GTASS, yang mencakup aspek *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality* dengan layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketiga dimensi *WebQual*, khususnya terkait kemudahan penggunaan, keakuratan informasi, serta kualitas interaksi dan layanan sistem, sangat penting untuk menentukan kualitas layanan *website* GTASS, yang digunakan untuk mendukung operasional perusahaan dalam penyampaian informasi dan interaksi pengguna. Sebagai aplikasi berbasis *web* yang mendukung aktivitas operasional harian, sistem yang dianalisis memiliki fungsi yang mirip dengan penelitian ini. Aplikasi internal PD Sukses Jaya Mobilindo, seperti GTASS, mungkin memiliki masalah dengan kemudahan penggunaan, kualitas informasi, dan interaksi layanan. Oleh karena itu, metode *WebQual 4.0* harus digunakan untuk menilai kualitas aplikasinya.

Penelitian Mutmainnah, Azizah et al. (2018) melakukan penilaian kualitas *website* Fakultas Ilmu Komputer Universitas Brawijaya dengan menggunakan metode *WebQual 4.0*. Penilaian mencakup *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality* dengan layanan. Karena *website* tersebut berfungsi sebagai sumber informasi akademik dan layanan administratif bagi siswa, penelitian menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh besar terhadap kepuasan pengguna. Namun, karena informasi kurang diperbarui dan beberapa layanan tidak berjalan dengan baik, kualitas informasi dan interaksi layanan belum memberikan pengaruh yang optimal. Kesamaan fungsi sistem sebagai aplikasi internal berbasis *web* yang digunakan secara teratur membuat penelitian ini relevan. *Website* fakultas dan aplikasi internal PD Sukses Jaya Mobilindo digunakan setiap hari untuk mendukung operasi. Oleh karena itu, pengukuran kualitas aplikasi berdasarkan aspek kemudahan penggunaan,

kualitas informasi, dan interaksi layanan sangat penting untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna dan bagian aplikasi mana yang perlu ditingkatkan.

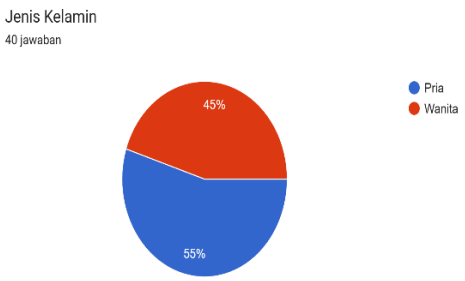
METODE

Studi ini melakukan penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode ini dipilih karena tujuan penelitian adalah untuk mengetahui kualitas aplikasi internal PD Sukses Jaya Mobilindo berdasarkan persepsi pengguna yang dikumpulkan melalui kuesioner. Metode *WebQual 4.0* digunakan untuk mengukur kualitas aplikasi dengan tiga dimensi utama kemudahan penggunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi dengan layanan. Dalam kegiatan sehari-hari mereka, karyawan PD Sukses Jaya Mobilindo menggunakan aplikasi internal berbasis *web*. Dalam penelitian ini, ada 40 karyawan. Menurut Dr. Drs. H. Rifa'i Abubakar, (2021) & Prof. Dr. Sugiyono, (2013) populasi kurang dari 100 orang, semua orang yang terlibat dalam penelitian diambil sebagai sampel jenuh. Kuesioner, wawancara, dan observasi digunakan untuk melakukan penelitian. Berdasarkan indikator *WebQual 4.0*, survei terdiri dari 21 pernyataan yang menunjukkan kualitas *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality* dengan layanan. Untuk mengevaluasi setiap pernyataan, skala *likert* 5 tingkat digunakan, yang berkisar dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju. Dilakukan wawancara secara langsung dengan pengguna aplikasi untuk mengetahui masalah apa yang mereka hadapi saat menggunakan aplikasi. Selain itu, observasi dilakukan dengan melihat secara langsung bagaimana aplikasi digunakan untuk aktivitas operasional seperti mengelola data pelanggan, mencatat stok mobil, dan melakukan penjualan. Teknik analisis data yang digunakan meliputi uji validitas dan uji reliabilitas untuk memastikan bahwa instrumen penelitian layak digunakan. Selanjutnya, analisis deskriptif dilakukan untuk mengetahui tingkat kualitas aplikasi berdasarkan masing-masing dimensi *WebQual 4.0*. Hasilnya digunakan untuk membuat kesimpulan dan membuat rekomendasi untuk meningkatkan kualitas aplikasi internal PD Sukses Jaya Mobilindo.

HASIL DAN PEMBAHASAN

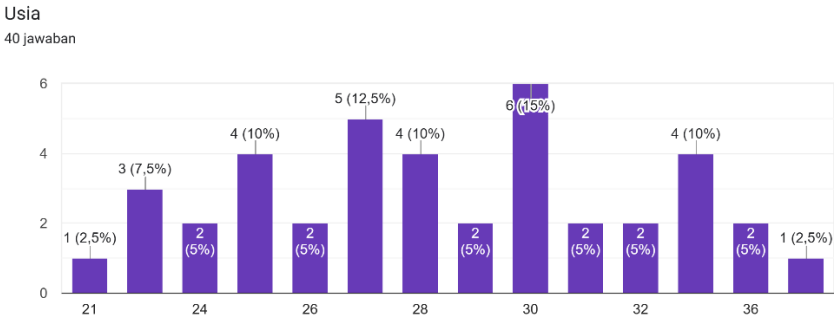
Responden

Responden yang diambil adalah 40 orang yang dimana responden itu adalah karyawan PD Sukses Jaya Mobilindo. Berdasarkan karakteristik, responden yang mengisi kuesioner terdiri dari 45% wanita dan 55% pria.



Gambar 1. Persentase Jenis Kelamin
Sumber: Data hasil kuesioner

Lalu pada rentang usia dari 40 orang, kebanyakan pada usia 30 tahun sebesar 15%, lalu sisanya usia 21 tahun sebesar 2,5%, usia 23 tahun sebesar 7.5%, usia 24 tahun sebesar 5%, usia 25 tahun sebesar 10%, usia 26 tahun sebesar 5%, usia 27 tahun sebesar 12,5%, usia 28 tahun sebesar 10%, usia 29 tahun sebesar 5%, usia 31 tahun sebesar 5%, usia 32 tahun sebesar 5%, usia 35 tahun sebesar 10%, usia 36 tahun sebesar 5% dan usia 37 2.5%.



Gambar 2. Persentase Usia
Sumber: Data hasil kuesioner

Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk memastikan apakah setiap pernyataan dalam kuesioner memiliki kemampuan untuk mengukur variabel yang diteliti secara akurat. Setiap pernyataan dinyatakan valid jika nilai r hitung lebih besar dari R Tabel. Hasil uji validitas terhadap 21 item pertanyaan menunjukkan bahwa semua item menunjukkan nilai R Hitung yang memenuhi kriteria. Oleh karena itu, setiap pernyataan dinyatakan valid dan layak digunakan dalam penelitian ini.

Correlations

		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	jumlah
P1	Pearson Correlation	1	.190	.263	.038	.368*	.067	.175	.550***
	Sig. (2-tailed)		.240	.101	.816	.019	.681	.280	<,001
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
P2	Pearson Correlation	.190	1	.000	.067	.055	-.035	-.081	.360*
	Sig. (2-tailed)	.240		1.000	.683	.737	.832	.620	.023
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
P3	Pearson Correlation	.263	.000	1	.289	-.142	.479**	.140	.597***
	Sig. (2-tailed)	.101	1.000		.071	.381	.002	.389	<,001
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
P4	Pearson Correlation	.038	.067	.289	1	.055	.104	.081	.483**
	Sig. (2-tailed)	.816	.683	.071		.737	.524	.620	.002
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
P5	Pearson Correlation	.368*	.055	-.142	.055	1	.074	.146	.340*
	Sig. (2-tailed)	.019	.737	.381	.737		.651	.368	.032
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
P6	Pearson Correlation	.067	-.035	.479**	.104	.074	1	.780***	.686***
	Sig. (2-tailed)	.681	.832	.002	.524	.651		<,001	<,001
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
P7	Pearson Correlation	.175	-.081	.140	.081	.146	.780***	1	.601***
	Sig. (2-tailed)	.280	.620	.389	.620	.368	<,001		<,001
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
jumlah	Pearson Correlation	.550***	.360*	.597***	.483**	.340*	.686***	.601***	1
	Sig. (2-tailed)	<,001	.023	<,001	.002	.032	<,001	<,001	
	N	40	40	40	40	40	40	40	40

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).
***. Correlation at 0.001 (2-tailed)
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Gambar 3. Hasil Uji Validitas *Usability*
Sumber: Data hasil uji SPSS

Hasil uji validitas pada bagian indikator *Usibility*, *pearson correlation* digunakan antara skor masing-masing item pernyataan dan skor total variabel. Percobaan ini melibatkan 40 orang, sehingga diperoleh nilai R Tabel sebesar 0,312 pada tingkat signifikansi 5%. Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan SPSS, setiap item pada variabel *Usability* memiliki nilai R Hitung yang lebih besar daripada R Tabel. Nilai korelasi item terhadap skor total berkisar antara 0,340 dan 0,686, dan secara keseluruhan signifikan secara statistik. Hasil ini menunjukkan bahwa setiap indikator memiliki kemampuan untuk secara akurat menunjukkan konstruk *Usability*, sehingga semua item pernyataan dinyatakan valid dan dapat digunakan pada tahap analisis berikutnya.

Correlations

		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	jumlah
P1	Pearson Correlation	1	.095	.491**	.315*	.140	.332*	.000	.618***
	Sig. (2-tailed)		.560	.001	.048	.389	.036	1.000	<,001
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
P2	Pearson Correlation	.095	1	.228	.146	-.120	.279	.466**	.442**
	Sig. (2-tailed)	.560		.157	.368	.462	.081	.002	.004
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
P3	Pearson Correlation	.491**	.228	1	.489**	.183	.435**	.412**	.828***
	Sig. (2-tailed)	.001	.157		.001	.257	.005	.008	<,001
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
P4	Pearson Correlation	.315*	.146	.489**	1	.216	.146	.265	.652***
	Sig. (2-tailed)	.048	.368	.001		.181	.368	.099	<,001
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
P5	Pearson Correlation	.140	-.120	.183	.216	1	-.120	.053	.363*
	Sig. (2-tailed)	.389	.462	.257	.181		.462	.746	.021
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
P6	Pearson Correlation	.332*	.279	.435**	.146	-.120	1	.466**	.572***
	Sig. (2-tailed)	.036	.081	.005	.368	.462		.002	<,001
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
P7	Pearson Correlation	.000	.466**	.412**	.265	.053	.466**	1	.604***
	Sig. (2-tailed)	1.000	.002	.008	.099	.746	.002		<,001
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
jumlah	Pearson Correlation	.618***	.442**	.828***	.652***	.363*	.572***	.604***	1
	Sig. (2-tailed)	<,001	.004	<,001	<,001	.021	<,001	<,001	
	N	40	40	40	40	40	40	40	40

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

***. Correlation at 0.001(2-tailed)

Gambar 4. Hasil Uji Validitas *Information Quality*
Sumber: Data hasil uji SPSS

Hasil uji validitas pada bagian indikator *Information Quality*, *pearson correlation* digunakan antara skor masing-masing item pernyataan dan skor total variabel. Pengujian ini melibatkan empat puluh peserta, sehingga nilai R Tabel yang digunakan sebagai acuan adalah 0,312 pada tingkat signifikansi 5%. Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan SPSS, semua item dalam variabel *Information Quality* memiliki nilai R Hitung yang lebih besar daripada R Tabel rentang nilai korelasi item terhadap skor total berkisar antara 0,363 dan 0,828, dan secara keseluruhan, semuanya signifikan secara statistik. Hasil tersebut menunjukkan bahwa setiap indikator memiliki kemampuan untuk secara akurat dan konsisten menunjukkan kualitas data yang diberikan oleh *website*. Oleh karena itu, semua pernyataan yang berkaitan dengan variabel *Information Quality* dinyatakan valid dan dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut dalam penelitian ini.

Correlations

		P1	P2	P3	P4	P5	P6	jumlah
P1	Pearson Correlation	1	.893***	.568***	.499**	.170	.460**	.826***
	Sig. (2-tailed)		<,001	<,001	.001	.295	.003	<,001
	N	40	40	40	40	40	40	40
P2	Pearson Correlation	.893***	1	.465**	.414**	.170	.568***	.802***
	Sig. (2-tailed)	<,001		.003	.008	.295	<,001	<,001
	N	40	40	40	40	40	40	40
P3	Pearson Correlation	.568***	.465**	1	.535***	.253	.419**	.754***
	Sig. (2-tailed)	<,001	.003		<,001	.115	.007	<,001
	N	40	40	40	40	40	40	40
P4	Pearson Correlation	.499**	.414**	.535***	1	.476**	.436**	.804***
	Sig. (2-tailed)	.001	.008	<,001		.002	.005	<,001
	N	40	40	40	40	40	40	40
P5	Pearson Correlation	.170	.170	.253	.476**	1	-.111	.467**
	Sig. (2-tailed)	.295	.295	.115	.002		.494	.002
	N	40	40	40	40	40	40	40
P6	Pearson Correlation	.460**	.568***	.419**	.436**	-.111	1	.637***
	Sig. (2-tailed)	.003	<,001	.007	.005	.494		<,001
	N	40	40	40	40	40	40	40
jumlah	Pearson Correlation	.826***	.802***	.754***	.804***	.467**	.637***	1
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	.002	<,001	
	N	40	40	40	40	40	40	40

***. Correlation at 0.001(2-tailed)

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Gambar 5. Hasil Uji Validitas *Service Interaction Quality*
Sumber: Data hasil uji SPSS

Hasil uji validitas pada bagian indikator *Service Interaction Quality*, *pearson correlation* antara skor masing-masing item pernyataan dan skor total variabel. Pengujian melibatkan 40

responden sehingga nilai R Tabel yang digunakan sebagai batas minimal validitas adalah sebesar 0,312 pada tingkat signifikansi 5 persen. Berdasarkan hasil pengolahan data, seluruh item pernyataan pada variabel *Service Interaction Quality* menunjukkan nilai R Hitung yang lebih besar dibandingkan dengan r tabel, dengan nilai korelasi item terhadap skor total berkisar antara 0,467 hingga 0,826 dan seluruhnya signifikan secara statistik. Hasil ini mengindikasikan bahwa setiap indikator mampu mengukur kualitas interaksi layanan pada website secara tepat dan konsisten. Dengan demikian, seluruh item pernyataan pada variabel *Service Interaction Quality* dinyatakan valid dan dapat digunakan dalam analisis lanjutan penelitian ini.

Correlations

		P1	Jumlah
P1	Pearson Correlation	1	1.000***
	Sig. (2-tailed)		<,001
	N	40	40
Jumlah	Pearson Correlation	1.000***	1
	Sig. (2-tailed)	<,001	
	N	40	40

***. Correlation at 0.001 (2-tailed)

Gambar 6. Hasil Uji Validitas *User Satisfaction*
Sumber: Data hasil uji SPSS

Hasil uji validitas pada bagian indikator *User Satisfaction*, *pearson correlation* Berdasarkan hasil pengolahan data terhadap 40 responden, diperoleh nilai r hitung sebesar 1,000 yang lebih besar dibandingkan nilai r tabel sebesar 0,312 serta signifikan pada tingkat signifikansi 0,001. Hasil tersebut menunjukkan bahwa item pernyataan pada variabel *User Satisfaction* dinyatakan valid dan mampu merepresentasikan kepuasan pengguna secara tepat dalam penelitian ini.

Uji Reabilitas

Uji reliabilitas instrumen penelitian dilakukan untuk mengukur tingkat konsistensi internal dari semua item pertanyaan yang ada dalam kuesioner. Uji reliabilitas ini menerapkan metode Cronbach's Alpha dengan melibatkan 40 peserta dan total 21 butir pernyataan. Hasil pengolahan data dengan SPSS menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* mencapai 0,670. Angka tersebut menunjukkan bahwa alat penelitian memiliki tingkat keandalan yang dapat dipercaya. Sebagai hasilnya, semua item pernyataan dalam kuisioner dinilai konsisten dalam mengukur variabel penelitian dan dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut.

Tabel 1. *Case Processing Summary*

Case Processing Summary			
		N	**%**
Cases	***Valid***	40	100.0
	Excluded	0	.0
	Total	40	100.0

Tabel 2. *Cronbach's Alpha*

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	670
N of Items.	21

Perhitungan *WebQual 4.0*

Menurut (Adam, Razby & Dazki, 2022), perhitungan kualitas *website* pada setiap indikator WebQual dilakukan melalui tahapan interpretasi skor (IS) untuk memperoleh hasil penilaian dalam bentuk persentase. Tahap awal perhitungan dimulai dengan menentukan skor maksimum (Smax) dan skor minimum (Smin). Skor maksimum diperoleh dari hasil perkalian antara nilai tertinggi skala Likert, yaitu 5 (Sangat Setuju), dengan jumlah seluruh data pada masing-masing indikator, sedangkan skor minimum diperoleh dari hasil perkalian antara nilai terendah skala *Likert*, yaitu 1 (Sangat Tidak Setuju), dengan jumlah data yang sama. Selanjutnya, nilai interpretasi skor (IS) dihitung dengan membandingkan total skor aktual yang diperoleh dari jawaban responden terhadap skor maksimum, kemudian dikonversikan ke dalam bentuk persentase. Untuk menentukan kategori penilaian, digunakan interval penilaian yang diperoleh dari pembagian nilai 100 dengan jumlah skala *Likert*, sehingga menghasilkan interval sebesar 20 persen. Interval tersebut digunakan sebagai dasar dalam mengklasifikasikan hasil penilaian mulai dari kategori sangat tidak baik hingga sangat baik.

Tabel 3. Total Jumlah Skala *Likert*

Indikator	Skala Likert				
	SS	**S**	**CS**	**TS**	**STS**
U1	33	7	0	0	0
U2	30	10	0	0	0
U3	24	16	0	0	0
U4	30	10	0	0	0
U5	37	3	0	0	0
U6	31	9	0	0	0
U7	30	10	0	0	0
IQ1	32	8	0	0	0
IQ2	28	12	0	0	0
IQ3	36	4	0	0	0
IQ4	34	6	0	0	0
IQ5	34	6	0	0	0
IQ6	37	3	0	0	0
IQ7	35	5	0	0	0
SQ1	15	25	0	0	0
SQ2	39	1	0	0	0
SQ3	20	20	0	0	0
SQ4	9	25	6	0	0
SQ5	40	0	0	0	0
SQ6	40	0	0	0	0
Y1	37	3	0	0	0

Tabel 4. Hasil Penilaian Indikator

Indikator	**Perhitungan**					**Total Skor**
	SS*5	**S*4**	**CS*3**	**TS*2**	**STS*1**	
U1	165	28	0	0	0	193
U2	150	40	0	0	0	190
U3	120	64	0	0	0	184
U4	150	40	0	0	0	190
U5	185	12	0	0	0	197
U6	155	36	0	0	0	191
U7	150	40	0	0	0	190
IQ1	160	32	0	0	0	192

IQ2	140	48	0	0	0	188
IQ3	180	16	0	0	0	196
IQ4	170	24	0	0	0	194
IQ5	170	24	0	0	0	194
IQ6	185	12	0	0	0	197
IQ7	175	20	0	0	0	195
SQ1	75	100	0	0	0	175
SQ2	195	4	0	0	0	199
SQ3	100	80	0	0	0	180
SQ4	45	100	18	0	0	163
SQ5	200	0	0	0	0	200
SQ6	200	0	0	0	0	200
Y1	185	12	0	0	0	197

Dari hasil penilaian indikator diatas, maka akan di hitung Interprestasi Skor (IS) dengan rumus IS = Total Skor/Max. Max adalah adalah skala *likert* "Sangat Setuju" dikali jumlah responden sehingga Max = 5*40 = 200.

Tabel 5. Kriteria Berdasarkan Interval

Angka Interval	Kriteria
0% - 20%	Sangat Tidak Baik
20.01% - 40%	Tidak Baik
40.01% - 60%	Cukup Baik
60.01% - 80%	Baik
80.01% - 100*	Sangat Baik

Sumber: (Adam, Razby & Dazki, 2022)

Tabel 6. Hasil Interprestasi Skor (IS)

Indikator	Total Skor	IS	Hasil
U1	193	96.5%	Sangat Baik
U2	190	95%	Sangat Baik
U3	184	92%	Sangat Baik
U4	190	95%	Sangat Baik
U5	197	98.5%	Sangat Baik
U6	191	95.5%	Sangat Baik
U7	190	95%	Sangat Baik
IQ1	192	96%	Sangat Baik
IQ2	188	94%	Sangat Baik
IQ3	196	98%	Sangat Baik
IQ4	194	97%	Sangat Baik
IQ5	194	97%	Sangat Baik
IQ6	197	98.5%	Sangat Baik
IQ7	195	97.5%	Sangat Baik
SQ1	175	87.5%	Sangat Baik
SQ2	199	99.5%	Sangat Baik

SQ3	180	90%	Sangat Baik
SQ4	163	81.5%	Sangat Baik
SQ5	200	100%	Sangat Baik
SQ6	200	100%	Sangat Baik
Y1	197	98.5%	Sangat Baik

Hasil perhitungan *WebQual 4.0* pada 40 responden menunjukkan nilai interpretasi skor (IS) untuk setiap indikator yang diuji, termasuk *Usability, Information Quality, Service Interaction Quality,* dan *User Satisfaction*. Hasil analisis data menunjukkan bahwa semua indikator berada dalam rentang nilai di atas 80%, sehingga termasuk dalam kategori Sangat Baik sesuai dengan standar interval yang telah ditentukan. Ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan kualitas *website* yang dianalisis telah memenuhi ekspektasi pengguna dari berbagai sudut pandang penilaian. Dalam dimensi *Usability*, semua indikator U1 sampai U7 mendapatkan nilai IS antara 92% dan 98,5%. Angka tersebut menunjukkan bahwa pengguna menganggap website mudah dinavigasi, mempunyai antarmuka yang jelas, serta mendukung akses yang gampang ke fitur-fitur yang ada. Skor yang tinggi pada dimensi ini menunjukkan bahwa elemen kemudahan penggunaan telah direncanakan dan diterapkan dengan baik, sehingga meningkatkan kenyamanan pengguna ketika berinteraksi dengan sistem. Selanjutnya, pada dimensi *Information Quality*, indikator IQ1 sampai IQ7 menunjukkan hasil yang sangat baik dengan nilai IS antara 94% hingga 98,5%. Ini mengindikasikan bahwa informasi yang ditampilkan di situs *web* dianggap tepat, relevan, mudah dimengerti, dan disampaikan dengan jelas kepada pengunjung. Tingginya kualitas informasi merupakan elemen krusial dalam meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap situs *web*, terutama dalam hal penyampaian informasi yang dibutuhkan secara akurat dan terus-menerus. Pada dimensi *Service Interaction Quality*, hasil perhitungan menunjukkan nilai IS yang berkisar antara 81,5% hingga 100%. Walaupun ada perbedaan nilai di antara indikator, semuanya tetap termasuk dalam kategori Sangat Baik. Ini menunjukkan bahwa interaksi layanan yang disediakan melalui situs *web*, seperti kecepatan respons sistem, keamanan, dan kemudahan komunikasi, telah dirasakan secara positif oleh pengguna dan dapat mendukung pengalaman penggunaan secara keseluruhan. Sementara itu, dimensi *User Satisfaction* yang diwakili oleh indikator Y1 mendapatkan nilai IS sebesar 98,5%, yang termasuk dalam kategori Sangat Baik. Angka ini mencerminkan tingkat kepuasan pengguna yang sangat tinggi terhadap situs *web* secara keseluruhan. Tingkat kepuasan yang tinggi tersebut menunjukkan bahwa perpaduan kemudahan penggunaan, mutu informasi, dan kualitas interaksi layanan telah dapat memenuhi dan bahkan melampaui harapan pengguna. Secara keseluruhan, hasil evaluasi *WebQual 4.0* menunjukkan bahwa situs *web* yang diteliti memiliki kualitas sangat tinggi di semua dimensi penilaian. Oleh karena itu, situs *web* tersebut dianggap cocok dan efisien dalam memenuhi kebutuhan pengguna, serta memiliki peluang untuk terus ditingkatkan demi mempertahankan dan memperbaiki kualitas layanan di masa depan.

KESIMPULAN

Hasil analisis kualitas aplikasi internal PD Sukses Jaya Mobilindo yang berbasis *website* dengan metode *WebQual 4.0* menunjukkan bahwa aplikasi ini telah mempunyai kualitas yang sangat baik menurut perspektif pengguna. Evaluasi yang dilakukan terhadap dimensi *Usability*, *Information Quality*, *Service Interaction Quality*, dan *User Satisfaction* menunjukkan bahwa semua indikator termasuk dalam kategori sangat baik, sehingga tujuan penelitian untuk memahami tingkat kualitas *website* berdasarkan pandangan pengguna telah sepenuhnya tercapai.

Hasil pengukuran menunjukkan bahwa elemen kemudahan penggunaan, kejelasan antarmuka, dan aksesibilitas fitur telah mendukung pengguna dalam melakukan proses kerja melalui aplikasi internal. Di samping itu, mutu informasi yang disajikan dianggap tepat, relevan, dan mudah dimengerti, sehingga mendukung proses pengambilan keputusan dan kelancaran operasional perusahaan. Interaksi layanan melalui situs *web* juga sudah berjalan dengan baik, terlihat dari tingkat kepercayaan pengguna terhadap sistem, keamanan data, dan responsivitas aplikasi dalam mendukung kebutuhan internal perusahaan.

Tingkatan kepuasan pengguna yang tinggi menunjukkan bahwa penyatuan antara fungsi teknis dan kualitas layanan dalam aplikasi internal telah memenuhi ekspektasi pengguna. Hasil ini menunjukkan bahwa penerapan prinsip kualitas perangkat lunak yang berorientasi pada pengguna, terutama melalui metode *WebQual 4.0*, dapat dijadikan patokan yang efisien dalam penilaian dan perbaikan kualitas sistem informasi internal perusahaan. Secara keseluruhan, studi ini berkontribusi dalam domain teknik industri dan sains terapan dengan menunjukkan bahwa penilaian kualitas yang berbasis persepsi pengguna dapat membantu organisasi menjamin bahwa sistem informasi yang diterapkan mendukung efektivitas kerja, efisiensi proses, dan keberlanjutan pengembangan teknologi informasi di lingkungan Perusahaan.

REFERENSI

Adam, Razby, A., & Dazki, E. (2022). ANALISIS PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN WEBSITE PEDULILINDUNGI DENGAN MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0. *Prosiding Seminar Nasional Sains Dan Teknologi*, *12*(1), 245–252. https://doi.org/10.36499/psnst.v12i1.6955

Afriansyah, M., Ardhana, V. Y. P., & Saputra, J. (2022). Pengukuran Kualitas Website Universitas Qamarul Huda Badaruddin Menggunakan Metode Webqual 4.0. Sij, 5(1), 175–182.

Agustiono, W., Prastiti, N., & Erlinda, Z. O. (2025). The combination of WebQual 4.0, LibQual, and Importance Performance Analysis for evaluating the quality of the Universitas Trunojoyo Madura library websiteKombinasiWebQual4.0, LibQual,dan Importance Performance Analysisuntukevaluasi kualitas websiteperpus. Berkala Ilmu Perpustakaan Dan Informasi, 21(1).

Ariestya, Widya, W., Saputra, A., & Praptiningsih, Eka, Y. (2024). METODE WEBQUAL 4.0 PADA ANALISIS KUALITAS WEBSITE INDOSATOOREDOO TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA. JIKI(JURNAL ILMU KOMPUTER DAN INFORMATIKA), 5(1), 40–48.

Dermawan, S., Hisyam, A. A., Untoro, E. K., Butar Butar, B., & Atmojo, W. T. (2025). Implementasi Software Quality Assurance Pada Website Praditainfo Menggunakan Model Iso 9126. Jurnal Informatika Dan Teknik Elektro Terapan, 13(3), 1784–1798. https://doi.org/10.23960/jitet.v13i3.6592

Dewi, F., Anggraini, P., Ana, V., Setyawati, V., Dian, U., & Semarang, N. (2022). Pembelajaran Statistika Menggunakan Software SPSS untuk

Dr. Drs. H. Rifa'i Abubakar, M. . (2021). Pengantar metodologi penelitian. SUKA-Press UIN Sunan Kalijaga.

Hera, A., Rian, A. Al, Faruque, O., Mohtasam, M., & Sizan, H. (2024). Leveraging Information Systems for Strategic Management : Enhancing Leveraging Information Systems for Strategic Management : Enhancing Decision-Making and Organizational Performance. August. https://doi.org/10.4236/ajibm.2024.148054

Khofifah, R., Harahap, A. A., Ratnasari, A., Nur, R., & Dzakiyullah, R. (2025). ANALISIS KUALITAS WEBSITE SMK MA'ARIF 1 YOGYAKARTAMENGGUNAKANMETODEWEBQUAL4.0. INDEXIA: Informatic and Computational Intelligent Journal, 07(02), 120–129.

Kosaman, R. W., Sumitro, I. H., & Sulistyowati, R. (2018). Penggunaan Metode Webqual 4.0 Untuk Penilaian Kualitas Situs Webeli.Com Dalam Upaya Pengembangan Situs. Sigma-Mu, 10(2), 1–16. https://doi.org/10.35313/sigmamu.v10i2.1225

Mutmainnah, Azizah, N., Kusyanti, A., & Mursityo, Tyroni, Y. (2018). Evaluasi Website Fakultas Ilmu Komputer Universitas Brawijaya Malang Berdasarkan Presepsi Pengguna Website Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0 Dan Kirkpatrick. Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer, 2(10), 3851–3859.

Monalisa, S., & Rizky, K. (2021). PENGUKURAN KUALITAS WEBSITE RUMAH BATIK ANDALAN. Jurnal Ilmiah Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informas, 7(1), 27–35.

Prof. Dr. Sugiyono. (2013). METODE PENELITIAN KUANTITATIF KUALITATIF DAN R&D. Penerbit Alfabeta, Bandung.

Putri, M. P., Sari, I. P., Studi, P., & Informasi, S. (2022). Analisis Kualitas Website Gtass Menggunakan Metode Webqual 4.0 Modifikasi. Journal of Information Technology and Computer Science, 3(28), 99–108.

Rahman, A., Sumartayasa, K., & Destriarini. (2023). Analisa Kualitas Website BPJS Kesehatan Dengan Metode Web Qual 4 . 0 Dan User Acceptance Testing Di Wilayah Kabupaten Ogan Komering Ulu. Jurnal Media Infotama, 19(2), 237–243.

Salamah, I., Fadhli, M., Sriwijaya, P. N., & Quality, I. (2020). EVALUASI PENGUKURAN WEBSITE LEARNING MANAGEMENT SYSTEM POLSRI DENGAN METODE WEBQUAL 4 . 0. JURNAL DIGIT, 10(1), 1– 10.

Setiawati, L., Aulia, Siti, E., Johan, Cynthia, R., Hadiapurwa, A., & Ardiansah. (2022). Studi Analisis Website Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD) Universitas Pendidikan Indonesia dengan Metode WebQual 4.0. KHAZANAH Jurnal Pengembangan Kearsipan, 15(1), 84–97.

Suharto, Y., & Hariadi, E. (2021). Analisis Kualitas Website Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Website Quality Analysis of Human Resources Development Agency Using Webqual. Jurnal Manajemen Dan Organisasi (JMO, 12(2), 109–121.

Sukatmi, S. (2018). Aplikasi Absensi Siswa Berbasis Web Dengan Dukungan Sms Gateway Pada Smk Kridawisata Bandar Lampung. Jurnal Informasi Dan Komputer, 6(1), 20–29. https://doi.org/10.35959/jik.v6i1.58

Sutrisno, H., Dwi Putra Githa, & Anak Agung Ngurah Hary Susila. (2021). Analisis Kualitas Layanan Website Universitas Udayana Menggunakan Metode WebQual 4.0 Modifikasi. Jurnal Janitra Informatika Dan Sistem Informasi, 1(2), 102–114. https://doi.org/10.25008/janitra.v1i2.137

Wilson, J., Ika, S., Purba, R., & Sipayung, T. (2021). Pelatihan Pengolahan Data Statistik Dengan Aplikasi SPSS. Dedikasi Sains Dan Teknologi, 82–87.