

ANALISIS KUALITAS SISTEM HRIS DEVOSA PT. INVOSA SYSTEM MENGGUNAKAN WEBQUAL 4.0

Ananda Satria¹
Rosi Kusuma Serli*²

^{1,2}Universitas Bina Sarana Informatika, Indonesia
Email: ¹anandasatria03@gmail.com, ²rosi.rsk@bsi.ac.id
*Penulis Korespondensi

Abstrak

Penelitian ini bertujuan mengevaluasi kualitas website Devosa, yaitu sistem informasi kepegawaian berbasis web di PT. Invosa System, dengan menggunakan kerangka WebQual 4.0. Tiga dimensi utama yang diuji meliputi usability, information quality, dan service interaction quality terhadap kepuasan pengguna. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik sensus, di mana seluruh karyawan dijadikan responden melalui penyebaran kuesioner. Data dianalisis menggunakan statistik deskriptif dan regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas website Devosa dinilai sangat baik, dengan skor ketiga dimensi WebQual melebihi 80% serta berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 49,1% mengindikasikan bahwa hampir setengah variasi kepuasan pengguna dapat dijelaskan oleh ketiga dimensi tersebut. Temuan ini menegaskan pentingnya peningkatan aspek kegunaan, kualitas informasi, dan interaksi layanan guna mendukung kepuasan pengguna.

Kata kunci: *WebQual 4.0, HRIS, Kepuasan Pengguna, Kualitas Sistem*

Abstract

This study aims to evaluate the quality of the Devosa website, a web-based human resource information system at PT. Invosa System, using the WebQual 4.0 framework. The research examines three key dimensions—usability, information quality, and service interaction quality—in relation to user satisfaction. A quantitative approach was applied with a census method, involving all employees as respondents through a distributed questionnaire. Data were analyzed using descriptive statistics and multiple regression. The results indicate that the Devosa website is perceived to have very good quality, with all three WebQual dimensions scoring above 80% and significantly influencing user satisfaction. The coefficient of determination (R^2) of 49.1% shows that nearly half of the variance in user satisfaction is explained by these dimensions. These findings highlight the importance of improving usability, information quality, and service interaction to further enhance user satisfaction with the Devosa website.

Keywords: *WebQual 4.0, HRIS, User Satisfaction, System Quality*

1. PENDAHULUAN

Kemajuan perangkat dan sistem berbasis informasi pada masa kini terus meningkat pesat sehingga mendorong organisasi untuk melakukan inovasi dalam mengelola aspek bisnis, termasuk pengelolaan sumber daya manusia (SDM) (Suhada & Ali, 2023). Salah satu solusi yang signifikan adalah penerapan *Human Resource Information System* (HRIS). HRIS merupakan sistem berbasis komputer yang berperan penting dalam membantu proses pengawasan serta pengambilan keputusan terkait pengelolaan SDM, serta mampu menyajikan data yang akurat (Mumtas, 2021)

PT. Invosa System telah merancang dan menerapkan HRIS berbasis web yang diberi nama Devosa. Sistem ini bertujuan untuk memudahkan karyawan dan staf HR dalam mengelola berbagai aktivitas yang berkaitan dengan SDM, seperti absensi karyawan secara online, rekap data kehadiran, pengajuan cuti, hingga akses bagi staf SDM untuk memonitor dan memperbarui data karyawan. Mengingat pentingnya peran Devosa dalam mendukung operasional perusahaan, evaluasi terhadap kualitas sistem dari perspektif pengguna menjadi hal yang krusial untuk memberikan masukan pengembangan di masa mendatang.

Hingga saat ini, belum pernah dilakukan penelitian yang secara khusus menganalisis kualitas Devosa dari sudut pandang pengguna akhir. Padahal, persepsi pengguna merupakan indikator penting untuk menilai keberhasilan suatu sistem informasi berbasis web, karena kepuasan dan pengalaman pengguna akan memengaruhi tingkat pemanfaatan dan keberlanjutan sistem tersebut. Oleh karena itu, penelitian ini

mencoba mengisi kekosongan tersebut dengan mengevaluasi Devosa melalui pendekatan yang telah terbukti efektif di berbagai studi sebelumnya.

Untuk menilai performa dan kualitas situs Devosa, penelitian ini menggunakan pendekatan *WebQual 4.0*. Model ini menilai kualitas website berdasarkan tiga dimensi utama: *usability* (kemudahan penggunaan), *information quality* (kualitas informasi), dan *service interaction quality* (kualitas interaksi layanan)(Suharto & Hariadi, 2021). Metode ini telah banyak digunakan dalam penelitian terdahulu dan terbukti efektif dalam mengukur kualitas layanan berbasis web(Sarmini & Khoerida, 2023).

Salah satu penelitian yang relevan dilakukan oleh (A. A. Putra & Muryani, 2023) yang mengevaluasi kualitas *Website Dinas Sosial Kota Bekasi* menggunakan metode *WebQual 4.0*. Studi tersebut melibatkan 280 responden dan menunjukkan bahwa ketiga dimensi *WebQual usability*, *information quality*, dan *service interaction quality* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, baik secara simultan maupun parsial. Berdasarkan hasil analisis, peneliti merekomendasikan sejumlah perbaikan, seperti peningkatan aspek desain antarmuka, penyajian informasi yang lebih detail, serta penguatan keamanan data pribadi pengguna.

Penelitian selanjutnya dilakukan oleh (Sarmini & Khoerida, 2023) yang menganalisis kualitas Website SMK Negeri 2 Purwokerto menggunakan pendekatan *WebQual 4.0* dengan metode SmartPLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pengguna dipengaruhi secara signifikan oleh kualitas website dengan nilai R-square sebesar 54%. Angka tersebut menandakan bahwa lebih dari separuh variasi kepuasan pengguna dapat dijelaskan oleh variabel *WebQual 4.0*. Studi ini membuktikan bahwa kualitas website sekolah berperan penting dalam mendukung layanan pendidikan berbasis digital.

Sementara itu, (Rosyadi & Indartono, 2021) mengombinasikan metode *WebQual 4.0* dengan Importance Performance Analysis (IPA) dalam mengevaluasi layanan Website Madrasah Aliyah Syamsul Huda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 89,03% layanan website telah sesuai dengan harapan pengguna. Analisis IPA juga mengidentifikasi sejumlah indikator yang perlu dipertahankan dan diperbaiki, sehingga dapat menjadi pedoman strategis dalam peningkatan kualitas layanan. Penelitian ini menegaskan pentingnya pendekatan kombinasi metode untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai kualitas layanan website.

Adapun penelitian yang dilakukan oleh (Minarwati & Hidayah, 2022) menilai kualitas Website STMIK El Rahma dengan metode *WebQual 4.0* berbasis SmartPLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *usability* merupakan faktor paling dominan yang memengaruhi kepuasan pengguna. Namun demikian, aspek *information quality* dan *service interaction quality* masih dinilai perlu diperbaiki untuk memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik. Temuan ini menekankan bahwa meskipun kegunaan website menjadi faktor utama, kualitas informasi dan interaksi layanan tetap tidak boleh diabaikan.

Penelitian terakhir oleh (Meilina & Serli, 2025) mengevaluasi Website SIPPP Kota Bekasi dengan metode *WebQual 4.0* menggunakan analisis Chi-Square. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi *service interaction quality* memberikan kontribusi terbesar terhadap kepuasan pengguna dibandingkan variabel lainnya. Meskipun demikian, peneliti juga menyoroti bahwa aspek kualitas informasi masih perlu ditingkatkan untuk melengkapi layanan yang sudah ada. Studi ini memperkuat bukti bahwa interaksi layanan yang baik menjadi salah satu penentu utama dalam membangun kepuasan pengguna website layanan publik.

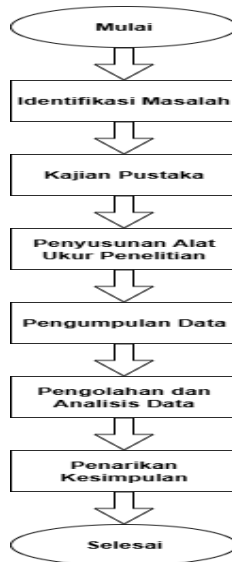
Temuan tersebut memperkuat relevansi penggunaan *WebQual 4.0* untuk mengevaluasi kualitas Devosa, mengingat keduanya sama-sama merupakan sistem berbasis web yang digunakan instansi dalam memberikan layanan. Dengan menerapkan metode ini, penelitian diharapkan dapat mengidentifikasi kualitas Devosa dari perspektif pengguna akhir, sekaligus menghasilkan rekomendasi strategis yang dapat menjadi acuan dalam pengembangan dan penyempurnaan sistem di masa mendatang.

Berdasarkan observasi awal, permasalahan utama pada website HRIS Devosa meliputi belum adanya evaluasi menyeluruh terkait *usability*, kualitas informasi, serta kualitas interaksi layanan, sehingga belum diketahui pengaruh ketiga aspek tersebut terhadap kepuasan pengguna. Penelitian ini dirumuskan untuk menilai kualitas website berdasarkan pengalaman pengguna, menganalisis pengaruh *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality* sesuai model *WebQual 4.0* terhadap kepuasan pengguna, serta memberikan rekomendasi pengembangan sistem yang lebih efektif di PT Invosa System. Analisis dilakukan untuk memperoleh penilaian sejauh mana kualitas Devosa menurut pandangan pengguna akhir. Temuan dari riset ini diharapkan dapat memberikan saran dan rekomendasi kepada tim pengelola sistem sebagai bahan pertimbangan dalam pengembangan serta perbaikan website HRIS Devosa di masa depan.

2. METODE PENELITIAN

2.1 Tahapan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kuantitatif asosiatif kausal untuk mengukur pengaruh persepsi pengguna terhadap kualitas *website* HRIS Devosa di PT. Invosa System menggunakan model WebQual 4.0. Agar hasil kajian memiliki keabsahan dan validitas ilmiah, proses penelitian dilakukan secara sistematis melalui beberapa tahapan yang diuraikan dalam penjelasan berikut:



Gambar 1. Tahapan Penelitian

2.1.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan observasi awal dan wawancara informal dengan staf PT. Invosa System, ditemukan bahwa meskipun HRIS Devosa telah digunakan secara rutin, belum ada evaluasi terkait kualitas dan kepuasan pengguna terhadap sistem tersebut. Hal ini menjadi dasar perlunya analisis kualitas *website* menggunakan pendekatan WebQual 4.0.

2.1.2 Kajian Literatur

Langkah selanjutnya adalah melakukan kajian pustaka untuk memperkuat landasan teoritis dan konseptual. Peneliti menelaah teori-teori terkait WebQual 4.0, serta literatur lain mengenai kepuasan pengguna sistem informasi. Selain itu, referensi dari jurnal-jurnal terkait sebagai acuan dalam menyusun kerangka pemikiran, menentukan variabel penelitian, dan menyusun instrumen kuesioner.

2.1.3 Penyusunan Alat Ukur Penelitian

Setelah menentukan landasan teori dan variabel penelitian, peneliti membuat kuesioner sebagai alat ukur utama. Kuesioner ini mencakup beberapa pertanyaan yang mencerminkan tiga dimensi utama WebQual 4.0, yakni *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality*, dan variabel dependen yaitu kepuasan pengguna. Pernyataan disajikan dengan bentuk butir pertanyaan tertutup yang mengacu pada skala Likert 1–5. Instrumen ini dikembangkan untuk menjamin bahwa informasi yang dikumpulkan *valid/sah*, *reliabel/dapat dipercaya*, sehingga mampu diolah menggunakan metode statistik.

2.1.4 Pengumpulan Data

Pengumpulan data melibatkan sebaran kuesioner secara langsung kepada pengguna aktif HRIS Devosa, yaitu karyawan dan staf SDM PT. Invosa System. Distribusi kuesioner dilakukan secara daring melalui *Google Form* agar distribusi dan pengisian menjadi lebih mudah dan efisien. Peneliti memastikan bahwa responden yang dipilih telah menggunakan HRIS Devosa minimal selama tiga bulan terakhir agar jawaban yang diberikan didasarkan oleh pengalaman penggunaan memadai.

2.1.5 Pengolahan dan Analisis Data

Selanjutnya dilakukan analisis dan olah data dengan menggunakan aplikasi IBM SPSS Statistics versi 26. Uji validitas dan reliabilitas dilakukan untuk mengevaluasi kualitas instrumen, dan proses analisis dilanjutkan dengan uji regresi linier berganda, uji t, uji F, serta uji koefisien determinasi (R^2), serta analisis deskriptif. Hasil analisis digunakan untuk mengidentifikasi sejauh mana masing-masing dimensi WebQual berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

2.1.6 Penarikan Kesimpulan

Penelitian ini diakhiri dengan menyusun kesimpulan yang diperoleh dari interpretasi data. Kesimpulan diambil untuk memperjelas masalah dan mengevaluasi hipotesis yang diajukan. Selain itu, peneliti juga mengajukan saran yang disusun berdasarkan hasil studi yang kemudian dijadikan pertimbangan oleh manajemen PT. Invosa System dalam pengembangan dan peningkatan kualitas HRIS Devosa di masa depan.

2.2 Instrumen Penelitian

Penelitian ini menggunakan kuesioner yang dikembangkan berdasarkan tiga dimensi utama WebQual 4.0, yaitu *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality*. Kuesioner ini, diterapkan skala Likert 5 poin dari "Sangat Tidak Setuju" hingga "Sangat Setuju." dan ditujukan kepada karyawan serta staf SDM PT Invosa System yang secara aktif menggunakan *website* HRIS Devosa. Instrumen ini berfungsi sebagai alat bantu utama dalam mengumpulkan data kuantitatif terkait persepsi pengguna terhadap kualitas sistem. Instrumen penelitian ini disusun menggunakan kuesioner berbasis Skala Likert (1–5), mulai dari *Sangat Tidak Setuju* ($STS = 1$) hingga *Sangat Setuju* ($SS = 5$). Kuesioner terdiri dari 14 pernyataan yang dikelompokkan ke dalam empat variabel, yaitu: *Usability* (P1–P3) terkait kemudahan penggunaan, tampilan, dan navigasi; *Information Quality* (P4–P7) mengenai kejelasan, pembaruan, akurasi, dan relevansi informasi; *Service Interaction Quality* (P8–P10) terkait keamanan akses, keandalan sistem, dan kejelasan umpan balik; serta Kepuasan Pengguna (P11–P14) yang mengukur tingkat kepuasan keseluruhan terhadap kemudahan, efisiensi, kesesuaian fitur, dan manfaat penggunaan HRIS Devosa di PT Invosa System.

2.3 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dilakukan melalui survei kuesioner online yang disebarakan selama dua minggu kepada seluruh pengguna aktif HRIS Devosa di PT Invosa System. Populasi penelitian mencakup 35 karyawan pengguna HRIS Devosa, dan karena jumlahnya relatif kecil serta memungkinkan dijangkau sepenuhnya, maka digunakan teknik sampling jenuh (*total sampling*), sehingga seluruh populasi sekaligus dijadikan sampel penelitian.

2.4 Metode Analisis Data

Metode analisis data dalam penelitian kuantitatif dilakukan menggunakan IBM SPSS versi 25 melalui serangkaian uji statistik untuk menguji hipotesis serta menafsirkan hubungan antarvariabel (Zakia et al., 2023). Analisis ini meliputi uji validitas dengan korelasi Pearson Product Moment untuk menilai keabsahan instrumen, uji reliabilitas menggunakan Cronbach's alpha guna mengukur konsistensi alat ukur, serta statistik deskriptif untuk menggambarkan distribusi data melalui mean, standar deviasi, nilai maksimum, minimum, dan persentase. Selanjutnya dilakukan uji asumsi klasik yang mencakup uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas untuk memastikan model memenuhi asumsi dasar statistik. Analisis dilanjutkan dengan regresi linier berganda guna menguji pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, yang kemudian diuji dengan uji t (parsial) dan uji F (simultan) untuk menilai signifikansi pengaruh variabel. Terakhir, digunakan koefisien determinasi (R^2) untuk mengukur sejauh mana variabel bebas dapat menjelaskan variasi variabel terikat.

3 HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil kuesioner, dapat diketahui bahwa mayoritas responden penelitian ini berjenis kelamin laki-laki dengan jumlah 30 orang, sedangkan responden perempuan hanya berjumlah 5 orang, sehingga total responden sebanyak 35 orang. Selain itu, seluruh responden tercatat telah menggunakan *website* Devosa lebih dari 3 bulan, sedangkan tidak ada responden yang menggunakan *website* tersebut kurang dari 3 bulan. Hal ini menunjukkan bahwa partisipan penelitian memiliki pengalaman penggunaan yang relatif cukup lama sehingga diharapkan mampu memberikan penilaian yang lebih representatif terhadap objek penelitian.

3.2 Uji Analisis Statistik

Uji validitas bertujuan untuk menilai sejauh mana kualitas kuesioner yang dipakai sebagai instrumen penelitian, sehingga dapat dipastikan bahwa instrumen tersebut benar-benar valid. Suatu butir pertanyaan atau variabel dinyatakan valid apabila nilai r hitung bernilai positif dan r hitung $>$ r tabel. Uji ini penting untuk menjamin kualitas instrumen sebelum data dianalisis lebih lanjut (Ardista et al., 2021).

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Pernyataan	r-Hitung	r-Tabel	Keterangan
<i>Usability</i>			
P01	0.783	0.344	Valid
P02	0.843	0.344	Valid
P03	0.854	0.344	Valid
<i>Information Quality</i>			
P04	0.726	0.344	Valid
P05	0.705	0.344	Valid
P06	0.807	0.344	Valid
P07	0.627	0.344	Valid
<i>Service Interaction Quality</i>			
P08	0.911	0.344	Valid
P09	0.863	0.344	Valid
P10	0.864	0.344	Valid
Kepuasan Pengguna			
P11	0.907	0.344	Valid
P12	0.826	0.344	Valid
P13	0.826	0.344	Valid
P14	0.914	0.344	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas dari keempat aspek tersebut, seluruh item pernyataan dinyatakan valid. Penilaian tersebut mengacu pada uji validitas pearson product moment, dimana suatu pernyataan dikatakan valid jika nilai kolerasi (r-hitung) lebih besar dari r-tabel.

Setelah instrumen dinyatakan valid, tahapan berikutnya adalah melakukan uji reliabilitas guna menilai konsistensi atau tingkat keandalan setiap item dalam kuesioner. Reliabilitas diuji untuk menilai konsistensi instrumen dalam kondisi serupa, dengan rumus Cronbach's Alpha menggunakan perangkat lunak SPSS. Sebuah instrumen dianggap reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha > 0,6 sesuai batas minimal yang lazim digunakan penelitian sosial. Pengujian ini dilakukan terpisah untuk masing-masing variabel (Dwilianto M & Hidayat F, 2021).

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Jumlah Pertanyaan	Cronbach's Alpha	Syarat	Keterangan
Usability	3	0.761	0.6	Reliabel
Information Quality	4	0.680	0.6	Reliabel
Service Interaction Quality	3	0.852	0.6	Reliabel
Kepuasan Pengguna	4	0.891	0.6	Reliabel

Berdasarkan hasil analisis pada tabel IV.5 didapatkan hasil pengujian reliabilitas dari instrumen kuesioner setiap variabel tersebut mendapatkan nilai > 0,6 dan memenuhi kriteria pengujian reliabilitas sehingga dinyatakan reliabel.

3.3 Uji Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif dilakukan sebagai tahap awal guna mengeksplorasi karakteristik data pada masing-masing dimensi Webqual. Tujuannya adalah untuk memahami pola distribusi serta kecenderungan jawaban para responden. Untuk mengetahui seberapa besar kualitas website Devosa tercantum pada tabel 3.

Tabel 3. Kriteria Persentase Skala Likert

Penilaian	Kriteria Interpretasi
0 % - 20 %	Sangat Tidak Puas
21 % - 40 %	Tidak Puas
41 % - 60 %	Cukup Puas
61 % - 80 %	Puas
81 % - 100 %	Sangat Puas

Sumber: Penelitian (Divanca et al., 2023)

Analisis statistic deskriptif pada penelitian ini mencakup nilai sum, nilai maximum, rata-rata (mean) dan persentase untuk memberikan gambaran kualitas website berdasarkan interpretasi skala likert. Rangkuman hasilnya tercantum pada tabel berikut:

Tabel 4. Hasil Uji Statistik Deskriptif

Nama Variabel	Sum	Maximum	Mean	Nilai %	Persentase
X1.1	154	5	4.40	100%	88%
X1.2	155	5	4.43	100%	88,6%
X1.3	151	5	4.31	100%	86,2%
X2.1	152	5	4.34	100%	86,8%
X2.2	147	5	4.20	100%	84%
X2.3	153	5	4.37	100%	87,4%
X2.4	157	5	4.49	100%	89,8%
X3.1	147	5	4.20	100%	84%
X3.2	155	5	4.43	100%	88,6%
X3.3	144	5	4.11	100%	82,2%
Y1	148	5	4.23	100%	84,6%
Y2	150	5	4.29	100%	85,8%
Y3	146	5	4.17	100%	83,4%
Y4	149	5	4.26	100%	85,2%

Sumber: Output SPSS versi 26 dari hasil pengolahan data kuesioner

Pada Tabel 4, terlihat bahwa persentase pada masing-masing indikator menunjukkan variasi, dengan rentang antara 82,2% hingga 89,8%. Persentase terendah tercatat pada indikator X3.3 sebesar 82,2%, sementara angka tertinggi sebesar 89,8% ditemukan pada indikator X2.4. Untuk variabel X1.1, jumlah responden (N) berjumlah 35 orang. Berdasarkan keseluruhan data, skor terendah (min) adalah 3 dan skor tertinggi (max) adalah 5, sehingga rentang skor (*range*) sebesar 2. Total nilai (*sum*) yang diperoleh adalah 154, dengan skor rata-rata (*mean*) 4,40 dan persentase sebesar 88%. Selanjutnya, pada variabel X1.2 dengan jumlah sampel yang sama, skor minimum adalah 3 dan maksimum 5, menghasilkan rentang sebesar 2. Jumlah total skor adalah 155, nilai maksimum tetap 5, nilai rata-rata sebesar 4,43, serta persentase mencapai 88,6%. Proses analisis serupa dilakukan untuk variabel-variabel berikutnya hingga variabel Y4.

Untuk mengetahui penilaian kualitas website berdasarkan variabel webqual, dilakukan perhitungan nilai statistik deskriptif di setiap variabel dan hasil penilaian tersebut disesuaikan dengan tabel IV.6. Didapatkan hasil *usability* sebesar 87,6 % (sangat puas), *information quality* sebesar 87 % (sangat puas), *service interaction quality* sebesar 84,93 (sangat puas), dan kepuasan pengguna sebesar 84,75 % (sangat puas).

3.4 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik merupakan syarat yang perlu dipenuhi dalam analisis regresi berganda. Proses pengujian regresi linier biasanya diawali dengan uji asumsi klasik, yang mencakup *uji normalitas*, *uji multikolinearitas*, dan *uji heteroskedastisitas*. Sebuah model regresi linier berganda dapat dinyatakan baik apabila data berdistribusi normal serta bebas dari masalah *heteroskedastisitas* dan *multikolinearitas* (Setiawati, 2021). Pengujian pada uji asumsi klasik adalah sebagai berikut:

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		35
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.58424537
Most Extreme Differences	Absolute	.143
	Positive	.104
	Negative	-.143
Test Statistic		.143
Asymp. Sig. (2-tailed)		.066 ^c

a. Test distribution is Normal.
 b. Calculated from data.
 c. Lilliefors Significance Correction.

Gambar 2. Hasil Uji Normalitas

Pengujian ini penting untuk dilakukan sebelum penerapan model regresi guna menjamin keabsahan hasil analisis dengan mengkaji apakah pola penyebaran residual mencerminkan distribusi normal. Data dianggap memenuhi asumsi normalitas ketika Sig. > 0,05, sebagaimana ditampilkan pada gambar berikut. Pada Gambar 2 hasil uji normalitas Kolmogorov-Smirnov terhadap nilai residual dari model regresi antara variabel independent dan dependen, menunjukkan nilai signifikansi 0,066. Karena nilai berada di atas 0,05, maka residual dianggap mengikuti distribusi normal. Dengan demikian, data memenuhi asumsi normalitas sehingga layak untuk dianalisis lebih lanjut menggunakan uji statistik parametrik regresi.

Pengujian heteroskedastisitas digunakan untuk mengidentifikasi apakah terdapat perbedaan varians residual pada tiap nilai variabel prediktor. Model regresi yang ideal seharusnya bebas dari indikasi heteroskedastisitas. Kemudian digunakan uji Glejser untuk mendeteksi adanya heteroskedastisitas. Jika nilai signifikansi tiap variabel melebihi 0,05, maka model dinyatakan bebas dari gejala heteroskedastisitas. Rincian hasil pengujian ditampilkan dalam gambar berikut:

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.302	2.302		1.000	.325
	Ust	-.173	.110	-.265	-1.569	.127
	Iqt	.148	.108	.220	1.366	.182
	Sit	-.110	.077	-.242	-1.437	.161

a. Dependent Variable: ABS_RES

Gambar 3. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan gambar 3, uji Glejser menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,127 untuk Usability (X_1), 0,182 untuk Information Quality (X_2), dan 0,161 untuk Service Interaction Quality (X_3). Seluruh nilai yang di dapatkan melebihi 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa model tidak mengalami heteroskedastisitas. Artinya, residual memiliki varians yang homogen dan model layak digunakan untuk analisis regresi.

Multikolinearitas diuji guna mengevaluasi potensi kolinearitas tinggi antar variabel independen dalam model regresi. Keberadaan multikolinearitas dapat menyebabkan hasil analisis regresi menjadi kurang reliabel. Untuk mengidentifikasinya, digunakan indikator nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Suatu variabel independen dinyatakan tidak mengalami multikolinearitas jika nilai *Tolerance* >0,10 dan nilai VIF berada di bawah angka 10.

Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Ust	.908	1.101
	Iqt	.992	1.008
	Sit	.909	1.100

a. Dependent Variable: USAt

Gambar 4. Hasil Uji Multikolinearitas

Berdasarkan gambar 4, hasil uji multikolinearitas diketahui bahwa model regresi bebas dari gejala multikolinearitas dilihat nilai Tolerance untuk variabel Usability (0,908), Information Quality (0,992), dan Service Interaction Quality (0,909), yang seluruhnya melebihi batas 0,1. Sedangkan untuk nilai VIF masing-masing variabel <10, yaitu 1,101; 1,008; dan 1,100. Dengan demikian, seluruh variabel bebas dalam model ini telah memenuhi asumsi klasik terkait multikolinearitas dan model memenuhi syarat ke proses analisis selanjutnya.

3.5 Uji Regresi Linear Berganda

Regresi Linier Berganda merupakan metode umum yang diterapkan pada penelitian kuantitatif guna menjelaskan hubungan linear antara beberapa variabel bebas (seperti X_1, X_2, \dots, X_n) terhadap satu variabel terikat (Y) dengan tujuan untuk mengetahui kekuatan, arah, serta karakteristik pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen, apakah pengaruhnya bersifat positif maupun negatif. Perubahan pada variabel bebas dapat dimanfaatkan dalam regresi untuk memproyeksikan nilai variabel terikat (Indartini & Mutmainah, 2024)

Regresi linier berganda digunakan untuk menganalisis pengaruh Usability (X_1), Information Quality (X_2), dan Service Interaction Quality (X_3) terhadap Kepuasan Pengguna (Y). Pengolahan data melalui SPSS menghasilkan temuan sebagai berikut.

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-6.650	4.006		-1.660	.107
	Ust	.405	.192	.271	2.111	.043
	Iqt	.845	.188	.552	4.492	.000
	Sit	.280	.133	.270	2.102	.044

a. Dependent Variable: USAt

Gambar 5. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Berdasarkan gambar 5, dirumuskan persamaan untuk regresi linear berganda:
Kepuasan Pengguna (Y) = -6,650 + 0,405 Usability (X₁) + 0,845 Information Quality (X₂) + 0,280 Service Interaction Quality (X₃)

Hasil regresi linier berganda menunjukkan bahwa variabel Usability memiliki koefisien 0,405 dengan nilai signifikansi 0,043. Karena nilai tersebut di bawah 0,05 dapat disimpulkan bahwa Usability berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna. Dengan demikian, peningkatan satu unit pada Usability akan meningkatkan Kepuasan Pengguna sebesar 0,405, dengan asumsi variabel lain berada dalam kondisi tetap. Ini mengindikasikan bahwa semakin baik tingkat kegunaan sistem, maka kepuasan pengguna cenderung meningkat.

Selanjutnya, koefisien regresi 0,845 variabel Information Quality dengan nilai signifikansi 0,000. Karena angka ini jauh di bawah batas 0,05, maka kualitas informasi yang disediakan sistem memiliki pengaruh yang sangat signifikan terhadap Kepuasan Pengguna. Artinya, jika skor Information Quality meningkat satu satuan, maka Kepuasan Pengguna akan naik sebesar 0,845 poin, dengan asumsi tidak ada perubahan pada variabel lain. Ini menunjukkan bahwa semakin tinggi mutu informasi yang diterima, maka semakin besar kepuasan pengguna terhadap sistem atau layanan yang digunakan.

Terakhir, variabel Service Interaction Quality menunjukkan koefisien regresi sebesar 0,280 dengan signifikansi 0,044. Nilai ini juga <0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa Service Interaction Quality berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna. Setiap kenaikan satu satuan pada skor interaksi layanan akan memberikan kontribusi sebesar 0,280 poin terhadap meningkatnya Kepuasan Pengguna, dengan mengendalikan variabel lain. Dengan demikian, semakin baik kualitas interaksi layanan yang diberikan, maka tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem juga cenderung meningkat.

3.6 Uji T (Parsial)

Uji *t* bertujuan mengevaluasi pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial. Pengujian ini menentukan apakah setiap variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (B. P. Putra & Haryadi, 2022). Hasilnya ditampilkan pada gambar berikut:

t	Sig.
-1.660	.107
2.111	.043
4.492	.000
2.102	.044

Gambar 6. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Merujuk pada gambar 6, terlihat bahwa variabel Usability (X₁) memiliki nilai signifikansi 0,043 (<0,05). Ini menandakan bahwa Usability berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (Y). Artinya, semakin tinggi tingkat usability suatu sistem, maka kepuasan pengguna juga akan meningkat secara proporsional.

Nilai signifikansi sebesar 0,000 yang diperoleh variabel Information Quality (X₂) menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan terhadap variabel Kepuasan Pengguna. Hal ini ditunjukkan karena nilai tersebut lebih kecil dari ambang batas 0,05, yang menandakan bahwa Information Quality memiliki kontribusi nyata terhadap tingkat kepuasan pengguna.

Kemudian, variabel Service Interaction Quality (X₃) memperoleh nilai signifikansi sebesar 0,044 (< 0,05), yang berarti variabel ini berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna. Semakin baik kualitas interaksi pelayanan yang dirasakan pengguna, maka semakin tinggi pula kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan.

Temuan ini sesuai dengan teori WebQual 4.0 yang dikembangkan oleh Barnes dan Vidgen dalam buku (Aditya Wardhana, 2024), di mana kualitas website ditentukan oleh tiga aspek utama yaitu *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality*.

3.7. Uji F (Simultan)

Uji F berfungsi menguji kontribusi kolektif variabel bebas terhadap variabel terikat dalam suatu model regresi. Jika nilai F hitung >F tabel atau tingkat signifikansi berada di bawah batas α , maka hipotesis nol (H₀) ditolak dan hipotesis alternatif (H_a) diterima. Sebaliknya, apabila nilai F hitung lebih kecil dari F tabel atau tingkat signifikansi melebihi α , maka hipotesis alternatif (H_a) ditolak dan hipotesis nol (H₀) diterima (Hardaningrum et al., 2024).

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	98.551	3	32.850	11.934	.000 ^b
	Residual	85.334	31	2.753		
	Total	183.886	34			

a. Dependent Variable: USAT
 b. Predictors: (Constant), Sit, Iqt, Ust

Gambar 7. Hasil Uji F (Simultan)

Gambar 7 menunjukkan hasil uji ANOVA dengan nilai F hitung sebesar 11,934 dan signifikansi 0,000. Karena F hitung > F tabel (2,91) dan nilai signifikansi ≤ 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa *Usability* (X_1), *Information Quality* (X_2), dan *Service Interaction Quality* (X_3) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (Y).

Ketiga variabel WebQual secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini sejalan dengan teori Kotler dan Keller dalam (Putri Sekti Ari & Hanum, 2021) yang menyatakan bahwa kepuasan akan tercapai apabila pengguna merasa bahwa sistem telah memenuhi ekspektasi secara menyeluruh, baik dari sisi kemudahan penggunaan, kualitas informasi, maupun pengalaman layanan.

3.8 Koefisien Determinasi (R^2)

Untuk mengetahui seberapa kuat hubungan antara kedua variabel, nilai koefisien korelasi dibandingkan dengan pedoman interpretasi tingkat korelasi (Nurulita F et al., 2023). Tingkat koefisien korelasi dirincikan pada tabel berikut.

Tabel 5. Tingkatan Koefisien Determinasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0.00 – 0.199	Sangat Rendah
0.20 – 0.399	Rendah
0.40 – 0.599	Sedang
0.60 – 0.799	Kuat
0.80 – 1.000	Sangat Kuat

Sumber: (Warisno, 2022)

Koefisien determinasi digunakan untuk menilai kemampuan model dalam menjelaskan variabilitas variabel terikat. Nilai R^2 dapat dilihat pada gambar 8.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.732 ^a	.536	.491	1.659

a. Predictors: (Constant), Sit, Iqt, Ust

Gambar 8. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Gambar 9 (*Model Summary*) menunjukkan nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,732, yang mengindikasikan terdapat hubungan positif yang kuat antara *Usability* (X_1), *Information Quality* (X_2), dan *Service Interaction Quality* (X_3) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Nilai R Square sebesar 0,491 berarti bahwa ketiga variabel independen tersebut mampu menjelaskan 49,1% variasi pada Kepuasan Pelanggan. Sedangkan 50,9% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model.

4 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kualitas website HRIS Devosa di PT. Invosa System, disimpulkan bahwa aspek usability, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan memperoleh penilaian sangat baik dengan skor rata-rata masing-masing 87,6%, 87%, dan 84,75%, serta berpengaruh signifikan baik secara simultan maupun parsial terhadap kepuasan pengguna. Hasil analisis regresi menunjukkan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,491, yang berarti 49,1% kepuasan pengguna dipengaruhi oleh ketiga variabel tersebut, sedangkan 50,9% sisanya dipengaruhi faktor lain di luar penelitian. Secara keseluruhan, HRIS Devosa dinilai sangat baik karena mampu memberikan kemudahan penggunaan, informasi yang akurat, serta interaksi layanan yang responsif, sehingga meningkatkan pengalaman positif bagi karyawan. Berdasarkan temuan tersebut, disarankan agar perusahaan mempertahankan dan meningkatkan kualitas website melalui pengembangan berkelanjutan pada fitur, tampilan, dan kecepatan akses, melakukan evaluasi berkala atas kepuasan pengguna, serta mendorong penelitian lanjutan untuk menggali faktor lain seperti kenyamanan, kepercayaan, dan pengalaman pengguna yang berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan secara lebih luas.

REFERENSI

- Ardista, R., Tinggi, S., & Tribuana, I. E. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Langit Membiru Wisata Bogor. *JURNAL PARAMETER*, 6(1), 38–49.
- Divanca, J., Nurani, Y., & Hikmah, H. (2023). Senam Kreasi AHARIA untuk Menstimulasi Keterampilan Gerak Dasar Anak Usia Dini. *Jurnal Pendidikan Anak Usia Dini*, 1(2), 7. <https://doi.org/10.47134/paud.v1i2.66>
- Dwilianto M, & Hidayat F. (2021). Pengaruh Pengetahuan Kewirausahaan Dan Keterampilan Wirausaha Terhadap Keberhasilan Usaha Pada Umkm Pakaian (Studi Pada Pedagang Pakaian Di Simalingkar Kota Medan). 2.
- Hardaningrum, F., Wibisono, R. E., & Ilhamzah, T. (2024). Analisis Pelaksanaan Penerbitan Sertifikat Laik Fungsi (SLF) Bangunan Gedung di Kota Surabaya dengan Metode Statistika Deskriptif. *Publikasi Riset Orientasi Teknik Sipil (Proteksi)*, 6(2), 127–133. <https://doi.org/10.26740/proteksi.v6n2.p127-133>
- Indartini, M., & Mutmainah. (2024). *Analisis DATA KUANTITATIF Uji Instrumen, Uji Asumsi Klasik, Uji Korelasi dan Regresi Linier Berganda*.
- Meilina, M. M., & Serli, R. K. (2025). Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 Studi Kasus SIPPP Kota Bekasi. *Indonesian Journal on Software Engineering (IJSE)*, 9(2), 146–152.
- Minarwati, & Hidayah, I. (2022). Penerapan Metode Webqual 4.0 Untuk Analisis Kualitas Website STMIK El Rahma Terhadap Kepuasan Pengguna. *Jurnal Informatika Komputer, Bisnis Dan Manajemen*, 20(2), 87–99. <https://doi.org/10.61805/fahma.v20i2.36>
- Mumtas, F. (2021). Analisis Human Resource Information System (HRIS) Berbasis Decision Support System (DSS) Pada PT. XYZ. *Jurnal Sistem Dan Teknologi Informasi Indonesia (SINTESIA)*, 1(1), 47–51.
- Nurulita F, Kamauddin, & Asmini. (2023). *ANALISIS DETERMINAN TINGKAT KEMISKINAN DI KABUPATEN SUMBAWA*. <http://e-journalppmunsa.ac.id/index.php/jebPp.261-272>
- Putra, A. A., & Muryani, S. (2023). Penggunaan Metode Webqual 4.0 Untuk Analisa Kualitas Website Dinas Sosial Kota Bekasi. *Jurnal Infotech*, 5(2).
- Putra, B. P., & Haryadi, R. N. (2022). Pengaruh Komunikasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Mackessen Indonesia. *Jurnal Ekonomi Utama*, 1(3), 154–159. <https://doi.org/10.55903/juria.v1i3.32>
- Putri Sekti Ari, D., & Hanum, L. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Website Djp Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Modifikasi E Govqual. *Profit*, 15(01), 104–111. <https://doi.org/10.21776/ub.profit.2021.015.01.11>
- Rosyadi, M. A., & Indartono, K. (2021). Evaluasi Kualitas Layanan Website Menggunakan Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analysis (Ipa) (Studi kasus: Madrasah Aliyah Syamsul Huda Kedungreja). *Industry and Higher Education*, 10(1), 6.
- Sarmini, S., & Khoerida, N. I. (2023). Penggunaan Metode Webqual 4.0 Pada Analisis Kualitas Website SMK Negeri 2 Purwokerto. *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, 4(2), 324–334. <https://doi.org/10.35957/jtsi.v4i2.5958>
- Setiawati. (2021). Analisis Pengaruh Kebijakan Deviden Terhadap Nilai Perusahaan Pada Perusahaan Farmasi Di Bei.
- Suhada, M. D., & Ali, H. (2023). *Komponen yang mempengaruhi Human Resource Information System: Database, Software dan Regulasi* (Vol. 1). <https://doi.org/10.38035/jgit.v1i3>
- Suharto, Y., & Hariadi, E. (2021). Analisis Kualitas Website Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Jurnal Manajemen Dan Organisasi*, 12(2), 109–121. <https://doi.org/10.29244/jmo.v12i2.33917>
- Zakia, T., Sanny, & Pasaribu, R. (2023). *KEGUNAAN APLIKASI SPSS PADA MAHASISWA MANAJEMEN INFORMATIKA PADA MATA KULIAH STATISTIKA*.in Accounting. *Journal of Accounting Education*, 18, 63-78.