

Sistem Informasi Company Profile Bengkel Tralis Mang BUUK Berbasis Web Menggunakan Skala Likert

¹Yanti Amaliasari, ²Abdul Halim Anshor, ³Amali

^{1,2,3}Universitas Pelita Bangsa

yantialiasesari@gmail.com; abdulhalimanshor@pelitabangsa.ac.id; amali@pelitabangsa.ac.id;

Article Info

Article history:

Received, 2025-09-30

Revised, 2025-10-21

Accepted, 2025-11-03

Kata Kunci:

Website

Company Profile

Bengkel Tralis

Promosi Digital

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap Sistem Informasi Company Profile Bengkel Tralis Berbasis Web yang dikembangkan sebagai media informasi dan promosi digital. Pengukuran dilakukan menggunakan metode User Satisfaction yang mencakup tiga dimensi utama, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan penyebaran kuesioner skala Likert lima poin kepada 30 responden yang terdiri dari pemilik bengkel, karyawan, dan pelanggan. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas sistem memperoleh nilai rata-rata 4,35 atau 87% (kategori sangat puas), kualitas informasi memperoleh 4,21 atau 84,2% (kategori puas), dan kualitas layanan memperoleh 4,12 atau 82,4% (kategori puas). Secara keseluruhan, tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem mencapai nilai rata-rata 4,23 atau 84,6% yang termasuk dalam kategori puas. Hasil ini menunjukkan bahwa sistem telah memenuhi harapan pengguna, terutama pada aspek kemudahan penggunaan, kecepatan akses, dan kejelasan informasi, serta berperan dalam meningkatkan citra profesional dan jangkauan promosi bengkel tralis di era digital.

ABSTRACT

This study aims to measure user satisfaction with the Web-Based Company Profile Information System for Tralis Workshop, which was developed as a digital platform for information dissemination and business promotion. The measurement was conducted using the User Satisfaction method, which includes three main dimensions: system quality, information quality, and service quality. A quantitative descriptive approach was applied, and data were collected through a five-point Likert scale questionnaire distributed to 30 respondents, consisting of workshop owners, employees, and customers. The analysis results indicate that system quality achieved an average score of 4.35 or 87% (very satisfied category), information quality reached 4.21 or 84.2% (satisfied category), and service quality obtained 4.12 or 82.4% (satisfied category). Overall, the user satisfaction level reached an average score of 4.23 or 84.6%, categorized as satisfied. These findings demonstrate that the system successfully meets user expectations, particularly in terms of usability, access speed, and clarity of information. Furthermore, the implementation of this web-based information system effectively enhances the workshop's professional image, strengthens its promotional reach, and serves as a model for user-oriented digital transformation among small and medium-sized enterprises (SMEs).

This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/) license.



Penulis Korespondensi:

Yanti Amaliasari,

Program Studi Teknik Informatika,

Universitas Pelita Bangsa,

Email: yantialiasesari@gmail.com

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong berbagai sektor usaha untuk bertransformasi ke arah digital, termasuk usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM). Website *company profile* menjadi salah satu media utama yang digunakan untuk memperkenalkan identitas, layanan, dan produk perusahaan secara daring

[1], [2]. Melalui sistem informasi berbasis web, perusahaan dapat memberikan informasi secara cepat, interaktif, dan mudah diakses kapan pun. Dalam konteks bengkel tralis, kehadiran website *company profile* dapat menjadi sarana efektif untuk memperluas jangkauan pemasaran, menampilkan hasil kerja, serta meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap profesionalisme bengkel [3].

Meskipun demikian, tidak semua implementasi website *company profile* berjalan efektif. Banyak UMKM yang masih memiliki website dengan tampilan kurang menarik, navigasi rumit, dan informasi yang tidak diperbarui, sehingga mengurangi minat pengguna untuk berkunjung Kembali [4]. Padahal, pengalaman dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*) merupakan aspek penting dalam menentukan keberhasilan suatu sistem informasi [5]. Website yang tidak mampu memberikan kenyamanan dan kemudahan akan berdampak pada rendahnya interaksi pengguna serta menurunkan nilai fungsional sistem [6].

Menurut model kesuksesan sistem informasi yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean (2014) [7], keberhasilan sistem informasi dapat diukur melalui enam dimensi, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan sistem, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih (*net benefits*). Penelitian lanjutan oleh Petter, DeLone, dan McLean (2008) [8] menegaskan bahwa kepuasan pengguna merupakan variabel kunci yang secara langsung memengaruhi keberlanjutan penggunaan sistem (*continuance intention*). Sejumlah penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi yang baik secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna [9], [10], [11].

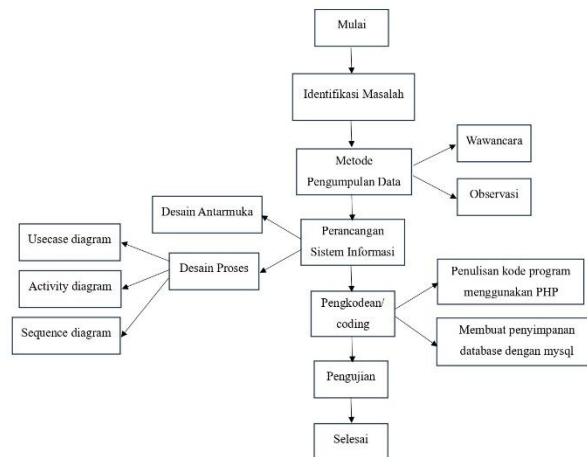
Website company profile bengkel tralis memiliki karakteristik berbeda dibandingkan *website e-commerce* atau layanan publik, karena fokus utamanya bukan pada transaksi, melainkan pada penyajian informasi dan citra profesional. Oleh karena itu, kualitas tampilan, kemudahan navigasi, kejelasan informasi, dan kecepatan akses menjadi faktor yang sangat berpengaruh terhadap persepsi pengguna [12]. Sayangnya, penelitian yang secara khusus mengukur kepuasan pengguna pada *website company profile* di bidang bengkel masih terbatas, sementara studi terdahulu lebih banyak berfokus pada sektor pendidikan, pemerintahan, atau layanan komersial digital [13].

Bengkel Tralis Mang Buuk, sebuah UKM yang bergerak di bidang pembuatan tralis, pagar, dan kanopi besi, berlokasi di Kedungwaringin, Kabupaten Bekasi, telah melayani pelanggan secara konvensional selama bertahun-tahun. Namun, metode promosi yang digunakan masih bersifat tradisional seperti spanduk dan promosi dari mulut ke mulut, yang memiliki keterbatasan dalam hal jangkauan informasi dan efektivitas promosi. Hal ini menjadi hambatan bagi usaha untuk berkembang secara lebih luas di tengah persaingan bisnis yang semakin kompetitif. *Website company profile* tidak hanya menjadi sarana informasi, tetapi juga meningkatkan kredibilitas, profesionalisme, dan efisiensi pelayanan. [14]

Berdasarkan kondisi tersebut, perlu dilakukan penelitian untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem informasi *company profile* bengkel tralis berbasis web. Pengukuran ini diharapkan dapat memberikan gambaran empiris mengenai persepsi pengguna terhadap kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan yang tersedia. Selain memberikan kontribusi bagi pengembangan teori keberhasilan sistem informasi [15], hasil penelitian juga dapat menjadi acuan bagi pengembang dan pemilik usaha untuk meningkatkan kualitas website agar lebih efektif dan menarik. Dalam penelitian ini, tingkat kepuasan pengguna akan diukur menggunakan metode Pengukuran Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*), yang menilai persepsi pengguna terhadap kemudahan, kenyamanan, serta manfaat yang diperoleh dari penggunaan sistem informasi *company profile* berbasis web

2. METODE PENELITIAN

Pada tahapan penelitian dan proses pengembangan sistem informasi *company profile* bengkel tralis berbasis web, disusunlah sebuah diagram alir penelitian sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 1. Diagram ini menggambarkan langkah-langkah yang dilakukan mulai dari tahap identifikasi masalah hingga tahap pengujian sistem. Setiap tahapan saling berkaitan dan membentuk alur kerja sistematis yang menjadi dasar dalam proses perancangan dan implementasi sistem informasi berbasis web.

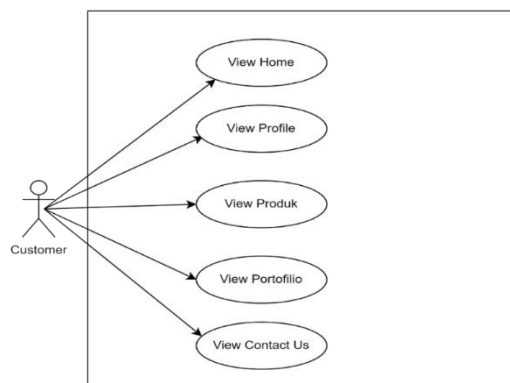


Gambar 1 Alur Penelitian

Proses pengembangan sistem informasi *company profile* bengkel tralis berbasis web dimulai dari tahap identifikasi masalah. Pada tahap ini dilakukan analisis terhadap permasalahan yang dihadapi bengkel, seperti keterbatasan media promosi dan kurangnya sistem informasi yang dapat diakses pelanggan secara daring. Tahap ini bertujuan untuk menentukan kebutuhan dan ruang lingkup sistem yang akan dikembangkan.

Langkah berikutnya adalah metode pengumpulan data. Data yang diperlukan untuk mendukung pengembangan sistem dikumpulkan melalui dua teknik utama, yaitu wawancara dan observasi. Wawancara dilakukan kepada pemilik bengkel dan calon pengguna untuk mengetahui kebutuhan informasi yang harus ditampilkan pada website, sedangkan observasi dilakukan untuk memahami alur kerja serta proses pelayanan bengkel secara langsung.

Setelah data terkumpul, tahap selanjutnya yaitu perancangan sistem informasi. Pada tahap ini dilakukan desain antarmuka dan desain proses. Desain antarmuka bertujuan untuk menentukan tampilan website yang menarik, mudah digunakan, serta sesuai dengan kebutuhan pengguna. Sementara itu, desain proses dijelaskan melalui beberapa diagram, seperti *Use Case Diagram*, *Activity Diagram*, dan *Sequence Diagram*, untuk menggambarkan alur fungsionalitas sistem, aktivitas pengguna, serta interaksi antar komponen sistem.



Gambar 2 Usecase Diagram Sistem yang diusulkan

Tahap berikutnya adalah pengkodean (*coding*), yaitu proses implementasi desain sistem ke dalam bentuk program. Bahasa pemrograman yang digunakan adalah PHP untuk sisi server, sedangkan MySQL digunakan sebagai basis data untuk menyimpan seluruh informasi yang diperlukan, seperti data pelanggan, layanan, dan galeri hasil kerja bengkel. Proses ini menghasilkan sistem informasi berbasis web yang dapat diakses secara daring.

Tahap akhir dalam pengembangan sistem adalah pengujian, yang dilakukan untuk memastikan bahwa sistem telah berjalan sesuai dengan kebutuhan dan bebas dari kesalahan fungsional. Setelah sistem dinyatakan valid dan sesuai dengan tujuan, proses pengembangan dinyatakan selesai. Sistem informasi *company profile* bengkel tralis berbasis web kemudian siap digunakan sebagai media promosi dan sarana informasi yang efektif bagi pelanggan maupun pihak bengkel.

3. HASIL DAN ANALISIS

Sebanyak 30 responden yang terdiri dari pengguna internal (pemilik dan karyawan bengkel) serta pengguna eksternal (pelanggan) memberikan penilaian terhadap 15 butir pernyataan yang menggambarkan kepuasan mereka terhadap sistem. Data yang diperoleh kemudian diolah menggunakan analisis statistik deskriptif untuk mengetahui nilai rata-rata dan persentase tingkat kepuasan pada masing-masing dimensi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem memperoleh nilai rata-rata 4,35 atau 87%, yang termasuk dalam kategori “Sangat Puas”. Sebagian besar responden menyatakan bahwa sistem mudah digunakan, tampilan antarmuka menarik, serta waktu akses cepat dan stabil. Fitur-fitur seperti menu navigasi, halaman galeri hasil kerja, serta informasi layanan bengkel dapat diakses tanpa kendala. Hal ini menunjukkan bahwa rancangan sistem telah memenuhi prinsip *user-friendly* dan memberikan pengalaman penggunaan yang menyenangkan.

Dimensi kualitas informasi memperoleh nilai rata-rata 4,21 atau setara dengan 84,2%, yang termasuk dalam kategori “Puas”. Responden menilai bahwa informasi yang ditampilkan pada website sudah cukup lengkap, jelas, dan mudah dipahami. Konten yang mencakup profil bengkel, layanan, serta kontak pelanggan dinilai membantu pengguna mengenal bengkel lebih baik. Pada dimensi kualitas layanan, diperoleh nilai rata-rata 4,12 atau 82,4%, dengan kategori “Puas”. Sebagian besar responden merasa sistem memberikan pelayanan yang memadai, khususnya dalam hal keandalan akses dan kecepatan halaman. Fitur kontak yang terintegrasi melalui form pesan maupun tautan ke media sosial bengkel dianggap memudahkan pengguna dalam berinteraksi.

Secara keseluruhan, hasil pengukuran menunjukkan nilai rata-rata total sebesar 4,23 atau 84,6%, yang termasuk kategori “Puas”. Hasil ini mengindikasikan bahwa sistem informasi company profile bengkel tralis berbasis web telah memenuhi sebagian besar harapan pengguna. Dari ketiga dimensi yang diukur, kualitas sistem memberikan kontribusi tertinggi terhadap kepuasan pengguna, diikuti oleh kualitas informasi dan kualitas layanan. Interpretasi ini menunjukkan bahwa desain antarmuka yang sederhana dan mudah digunakan menjadi faktor utama dalam menciptakan pengalaman pengguna yang positif. Selain itu, informasi yang jelas dan layanan yang cukup responsif turut memperkuat kepuasan pengguna secara keseluruhan. Dengan demikian, sistem yang dikembangkan telah memenuhi kriteria keberhasilan menurut model *User Satisfaction*, seperti terlihat pada tabel 1.

Tabel 1. Hasil pengukuran *User Satisfaction*

Dimensi Pengukuran	Indikator Jumlah	Nilai Rata-Rata (Mean)	Kategori
Kualitas Sistem	5	4,35	Sangat Puas
Kualitas Informasi	5	4,21	Puas
Kualitas Layanan	5	4,12	Puas
Rata-Rata Total	15	4,23	Puas

Website company profile ini dirancang dengan beberapa fitur utama yang dapat digunakan untuk menampilkan informasi mengenai produk dan layanan bengkel secara lebih efektif.



Gambar 3 Prototype hasil *Website company profile*

Hasil pengukuran kepuasan pengguna menunjukkan bahwa Sistem Informasi Company Profile Bengkel Tralis Berbasis Web memperoleh tingkat kepuasan sebesar 84,6%, yang tergolong dalam kategori puas. Temuan ini menegaskan bahwa sistem yang dikembangkan telah berhasil memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna, baik dari segi tampilan, kemudahan penggunaan, maupun keandalan fungsi. Nilai kepuasan yang tinggi pada dimensi kualitas sistem (87%) menunjukkan bahwa rancangan teknis sistem sudah cukup optimal dalam memberikan kenyamanan bagi pengguna, sesuai dengan prinsip *usability* dan *efficiency*.

Dari sisi praktis, implikasi penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pengguna dapat dijadikan sebagai indikator keberlanjutan sistem informasi. Untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan, pengembang sistem perlu melakukan pemeliharaan rutin, memperbarui informasi secara periodik, serta menambahkan fitur interaktif yang meningkatkan pengalaman pengguna. Sedangkan bagi pemilik usaha, sistem ini dapat menjadi media strategis untuk membangun kepercayaan pelanggan, memperluas jaringan pemasaran, dan meningkatkan citra profesional bengkel di era digital. Dari sisi akademik, penelitian ini memberikan kontribusi empiris terhadap pengembangan model evaluasi sistem informasi berbasis web pada skala UMKM. Penggunaan metode User Satisfaction terbukti efektif untuk mengukur keberhasilan sistem dari perspektif pengguna akhir.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengukuran menggunakan metode *User Satisfaction*, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap Sistem Informasi *Company Profile* Bengkel Tralis Mang BUUK Berbasis Web berada pada kategori puas dengan rata-rata nilai keseluruhan 4,23 atau 84,6%. Dimensi kualitas sistem menunjukkan hasil tertinggi sebesar 87%, diikuti kualitas informasi sebesar 84,2%, dan kualitas layanan sebesar 82,4%. Temuan ini mengindikasikan bahwa sistem telah memenuhi sebagian besar kebutuhan pengguna dalam hal kemudahan penggunaan, tampilan antarmuka, serta kejelasan dan keandalan informasi. Meskipun demikian, peningkatan masih diperlukan pada aspek layanan interaktif seperti fitur live chat atau halaman bantuan untuk memperkuat dukungan pengguna. Secara umum, sistem ini dinilai efektif dalam meningkatkan promosi digital, memperluas jangkauan pelanggan, serta menjadi contoh implementasi digitalisasi UMKM yang berorientasi pada kepuasan pengguna.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan penghargaan yang tulus kepada seluruh pihak yang telah berkontribusi dalam penyelesaian penelitian ini. Terima kasih khusus ditujukan kepada keluarga atas dukungan yang tiada henti, serta kepada teman-teman yang senantiasa memberikan semangat dan bantuan selama proses penelitian hingga publikasi artikel ini.

REFERENSI

- [1] K. C. Laudon and J. P. Laudon, *Management Information Systems: Managing the Digital Firm*. Pearson Education, 2020.
- [2] J. A. O'Brien and G. M. Marakas, *Introduction to Information Systems*. McGraw-Hill, 2021.
- [3] D. Setiawan and F. Pratama, "Pengembangan Website Company Profile untuk Promosi Bengkel Las," *J. Teknol. dan Sist. Inf.*, vol. 11, no. 2, pp. 87–95, 2022.
- [4] R. Puspitasari and A. Rahman, "Analisis Pengalaman Pengguna pada Website UMKM Menggunakan Pendekatan User Experience," *J. Ilm. Teknol. Inf.*, vol. 9, no. 1, pp. 12–22, 2021.
- [5] H. M. Jogiyanto, *Sistem Informasi Keperilakuan*. Yogyakarta: Andi, 2017.
- [6] M. Putra and D. Yuliana, "Pengaruh Kualitas Layanan Digital terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Pemerintah Daerah," *J. Sist. Inf. Publik*, vol. 4, no. 2, pp. 23–31, 2020.
- [7] W. T. Wang and Y. J. Lai, "Examining the adoption of KMS in organizations from an integrated perspective of technology, individual, and organization," *Comput. Human Behav.*, vol. 38, pp. 55–67, 2014, doi: 10.1016/j.chb.2014.05.013.
- [8] S. Petter, W. H. DeLone, and E. R. McLean, "Measuring Information Systems Success: Models, Dimensions, Measures, and Interrelationships," *Eur. J. Inf. Syst.*, vol. 17, no. 3, pp. 236–263, 2008.
- [9] R. Nugroho and Z. Arifin, "Pengaruh Kualitas Sistem dan Informasi terhadap Kepuasan Pengguna Website Pemerintah Daerah," *J. Sist. Inf. dan Komputerisasi Akunt.*, vol. 3, no. 2, pp. 45–53, 2021.
- [10] L. P. Sari and F. Hidayat, "Analisis Kepuasan Pengguna terhadap Website Pemerintah Menggunakan Model DeLone dan McLean," *J. Ilm. Sist. Inf. dan Teknol.*, vol. 7, no. 3, pp. 144–155, 2022.

- [11] D. Wardani and T. Suryanto, "Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi Digital Berbasis Web Menggunakan Model DeLone & McLean," *J. Teknol. Inf. Terap.*, vol. 9, no. 1, pp. 25–34, 2023.
- [12] A. Susanto and T. Wahyuni, "Pengukuran Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik Menggunakan Skala Likert," *J. Rekayasa Sist. dan Teknol. Inf.*, vol. 5, no. 1, pp. 55–63, 2021.
- [13] A. Fadillah and R. Rachmawati, "Evaluasi Kepuasan Pengguna Website Pemerintah Menggunakan Model DeLone and McLean," *J. Sist. Inf. dan Teknol.*, vol. 8, no. 2, pp. 66–75, 2023.
- [14] Y. Islamiati, A. H. Jatmika, and F. Wahyudi, "Pembuatan Sistem Informasi Company Profile Berbasis Website SMPN 4 GUNUNGSARI," *J. Begawe Teknol. Inf.*, vol. 2, no. 2, pp. 126–137, 2021, doi: 10.29303/jbegati.v2i2.461.
- [15] W. H. DeLone and E. R. McLean, "The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update," *J. Manag. Inf. Syst.*, vol. 19, no. 4, pp. 9–30, 2003.