Jurnal Rekayasa Sistem Informasi dan Teknologi
Volume 3, No 1 Agustus 2025
e-ISSN : 3025-888X

RANCANG BANGUN WEBSITE BUILDER MAXY ACADEMY DENGAN ANALISIS GAP MENGGUNAKAN MODEL SERVQUAL

Audilla Candra [1*], Yusrida Muflihah[2*]
[1]Teknik Informatika, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Indonesia
[2]Sistem dan Teknologi Informasi, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Indonesia
yusridamuflihah@untag-sby.ac.id[2*]

Received:17-07- 2025	Revised: 27-07-2025	Approved: 07-06-2023

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi sistem website builder dengan menggunakan model SERVQUAL, yang berfokus pada analisis kesenjangan antara harapan pengguna dan layanan yang diterima. Model SERVQUAL dipilih karena kemampuannya dalam mengidentifikasi aspek-aspek utama yang mempengaruhi kualitas layanan melalui lima dimensi utama, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Model ini dianggap relevan karena belum banyak diterapkan secara spesifik pada sistem website builder, khususnya dalam konteks pengguna non-teknis seperti peserta program sociopreneurship. Dengan menerapkan pendekatan ini, penelitian diharapkan dapat memberikan wawasan yang akurat mengenai fitur-fitur mana saja yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan berdasarkan umpan balik langsung dari pengguna. Proses penelitian diawali dengan observasi, studi pustaka, dan survei yang dilakukan kepada pengguna aktif untuk mengumpulkan data mengenai harapan dan persepsi mereka terhadap sistem. Hasil analisis menunjukkan adanya kesenjangan kualitas layanan dengan skor rata-rata sebesar -0,21, di mana dimensi responsiveness menunjukkan kesenjangan negatif tertinggi, yaitu -0,70. Validasi lebih lanjut dilakukan melalui expert judgement dengan pendekatan evaluasi heuristik. Hasil evaluasi para ahli menekankan pentingnya peningkatan fitur pendukung sistem, penyederhanaan navigasi, serta penyediaan panduan pengguna yang mudah diakses. Temuan ini memberikan acuan yang jelas bagi pengembangan sistem agar lebih selaras dengan kebutuhan pengguna, sekaligus mendukung keberhasilan program pelatihan kewirausahaan digital di Maxy Academy.

***Kata kunci**: Website Builder, SERVQUAL, Gap Analysis, Website Interaktif, Company Profile*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi di era digital saat ini telah memberikan pengaruh signifikan terhadap penggunaan internet di Indonesia. Berdasarkan survei yang dilakukan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) pada tahun 2024, tercatat bahwa penetrasi internet telah mencapai 79,50%, atau setara dengan 221 juta pengguna di seluruh Indonesia (APJII, 2024). Angka ini menunjukkan potensi besar internet sebagai media yang kuat dalam mendukung promosi bisnis digital. Digitalisasi, yang didefinisikan sebagai transformasi informasi analog menjadi bentuk digital (Harto et al., 2022), dapat diwujudkan melalui penggunaan website yang merepresentasikan identitas dan penawaran dari suatu perusahaan (Ardiansyah et al., 2023). Dengan memanfaatkan teknologi digital, khususnya melalui website, pelaku usaha dapat meningkatkan daya saingnya di pasar (Sulchan et al., 2021). Website juga berfungsi sebagai alat promosi yang memungkinkan bisnis menjangkau audiens yang lebih luas melalui strategi pemasaran digital yang efektif. Website mendukung pengembangan citra merek serta memungkinkan interaksi langsung dengan pengunjung. Menurut Nathan dalam (Nurfadilah, 2022), profil perusahaan yang profesional dapat membangun citra bisnis yang positif, sehingga memperkuat pentingnya kehadiran digital bagi setiap pelaku usaha.

Dalam konteks program sociopreneurship di Maxy Academy, website memiliki

peran penting dalam mempromosikan ide bisnis para peserta. Bootcamp ini merupakan inisiatif inkubasi bisnis yang selaras dengan Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (SDGs), dengan menawarkan tidak hanya pengetahuan kewirausahaan, tetapi juga peluang pendanaan bagi peserta. Melalui website pribadi, para sociopreneur dapat menampilkan produk atau layanan mereka secara lebih profesional. Namun demikian, mayoritas peserta berasal dari latar belakang non-teknis, sehingga diperlukan solusi yang mudah digunakan untuk mengelola website mereka. Oleh karena itu, diperlukan sebuah platform website builder yang didesain khusus untuk memenuhi kebutuhan para wirausaha pemula ini. Sistem tersebut harus memungkinkan pengguna untuk membangun dan mengelola website secara mandiri, tanpa memerlukan keterampilan teknis yang kompleks. Dengan antarmuka yang intuitif dan fitur yang lengkap, platform ini diharapkan dapat memberdayakan pengguna dalam membangun kehadiran digital secara efektif.

Selain kemudahan penggunaan, evaluasi terhadap pengalaman pengguna juga menjadi hal yang penting. Adanya kesenjangan antara harapan pengguna dengan kinerja sistem aktual menunjukkan perlunya metode evaluasi yang sesuai. Model SERVQUAL merupakan salah satu pendekatan yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan melalui analisis kesenjangan antara layanan yang dirasakan dan layanan yang diharapkan (Parasuraman et al., 1991). Evaluasi ini membantu mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu diperbaiki, sehingga dapat memberikan masukan bagi desain sistem yang lebih baik dan pengalaman pengguna yang lebih optimal. Dengan menerapkan model ini, sistem website builder dapat disesuaikan secara lebih tepat dengan harapan dan kebutuhan peserta bootcamp Maxy Academy, khususnya mereka yang tidak memiliki latar belakang teknis.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan pengembangan sistem berbasis SDLC Rapid Application Development (RAD) untuk merancang dan mengevaluasi sistem Website Builder Maxy Academy. Metode RAD dipilih karena bersifat iteratif, cepat, dan melibatkan pengguna secara langsung di setiap siklus pengembangan (Palupiningtyas et al., 2024). Proses pengembangan sistem menurut Prastowo *et al.,* (2023) ditunjukkan dalam tahapan berikut:

- Requirements Planning
  Mengidentifikasi kebutuhan pengguna berdasarkan observasi langsung dan studi literatur terhadap peserta bootcamp sociopreneurship.
- User Design
  Mendesain antarmuka pengguna serta menyusun flowchart, use case diagram, activity diagram, dan ERD berdasarkan kebutuhan fungsional dan non-fungsional.
- Construction
  Mengimplementasikan sistem menggunakan Laravel 8 dan MySQL serta melakukan pengujian fungsional menggunakan metode Black-box Testing.
- Cutover (Implementation)
  Menerapkan sistem ke pengguna akhir serta melakukan evaluasi kualitas layanan menggunakan model SERVQUAL.

Evaluasi dilakukan menggunakan metode SERVQUAL untuk mengukur kesenjangan

antara harapan dan persepsi pengguna terhadap lima dimensi kualitas layanan (Parasuraman et al., 1991) Selain itu, wawancara pakar dengan pendekatan heuristic evaluation digunakan untuk mendapatkan masukan tambahan terhadap aspek usability sistem.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perencanaan

Dalam tahap perencanaan dilakukan perancangan use case dan klasifikasi kebutuhan fungsional yang ditunjukkan seperti di bawah.

a. Use Case

Skenario use case dalam penelitian ini divisualisasikan melalui diagram use case, sebagaimana dijelaskan dalam (Subhiyakto et al., 2017) bahwa diagram ini penting untuk menggambarkan aspek fungsional sistem secara menyeluruh. Pada tahap awal analisis dan perancangan sistem, use case diagram berperan penting dalam memvisualisasikan spesifikasi fungsional yang harus dipenuhi (Dias et al., 2023). Hubungan antar aktor dan sistem ini ditampilkan pada Gambar 1.

Gambar 1. Use Case

b. Kebutuhan Fungsional

Kebutuhan fungsional merupakan layanan utama yang harus disediakan oleh perangkat lunak untuk memenuhi tujuan sistem secara efektif. Menurut Sianturi *et al.,* (2021), kebutuhan ini mencakup bagaimana sistem menerima input, memprosesnya, dan menghasilkan output dalam berbagai kondisi. Sementara itu, Melinda *et al.,* (2018) menyatakan bahwa kebutuhan fungsional menjelaskan operasi dan perilaku sistem dalam merespons input, baik dalam situasi normal maupun khusus. Detail kebutuhan fungsional ditunjukkan dalam Tabel 1 berikut.

Tabel 1.
Kebutuhan Fungsional

No	Kebutuhan Fungsional	Aktor
1	Pengguna dapat registrasi dan login ke sistem	Member
2	Pengguna dapat memilih template yang tersedia	Member
3	Pengguna dapat mengedit template melalui editor visual	Member
4	Pengguna dapat menyimpan dan publish proyek website	Member

No	Kebutuhan Fungsional	Aktor
5	Pengguna dapat mengelola proyek yang telah dibuat	Member
6	Pengguna dapat melihat dan mengakses domain proyek	Member
7	Admin dapat menambah, mengedit, dan menghapus template	Admin
8	Admin dapat memantau penggunaan sistem dan log aktivitas	Admin
9	Pengguna dapat mengelola template yang telah disimpan	Member
10	Pengguna dapat mencari dan memfilter template	Member

Implementasi Website CMS

Sistem website builder yang dikembangkan dilengkapi dengan komponen Content Management System (CMS) yang dirancang khusus untuk admin. CMS ini tidak ditujukan sebagai portal publik, melainkan sebagai alat internal untuk memastikan konsistensi dan kualitas konten yang dikelola oleh administrator Maxy Academy.

a. Halaman Login

Gambar 2 menunjukkan halaman login yang berfungsi sebagai gerbang masuk sistem CMS, dilengkapi dengan autentikasi email dan kata sandi.

Gambar 2. Halaman Login

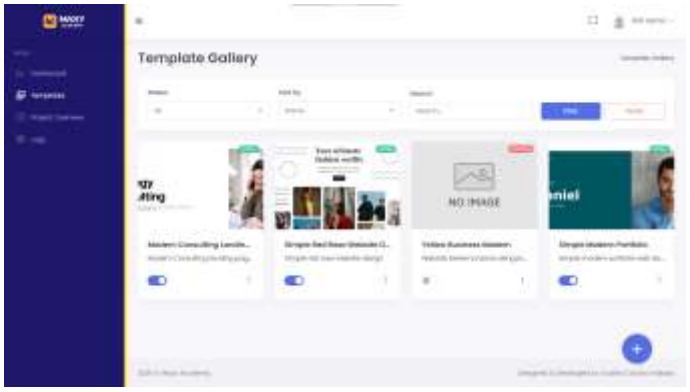
a. Halaman Dasbor

Gambar 3 menampilkan statistik pengguna, jumlah template, proyek yang dibuat dan dipublikasikan, serta grafik tren penggunaan sistem

Gambar 3. Halaman Dasbor

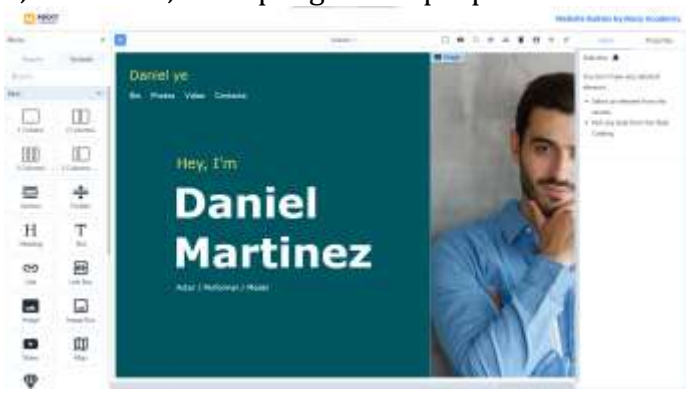
b. Halaman Galeri Template

Gambar 4 memuat daftar template dengan filter status dan fungsi tambah/edit/hapus template.



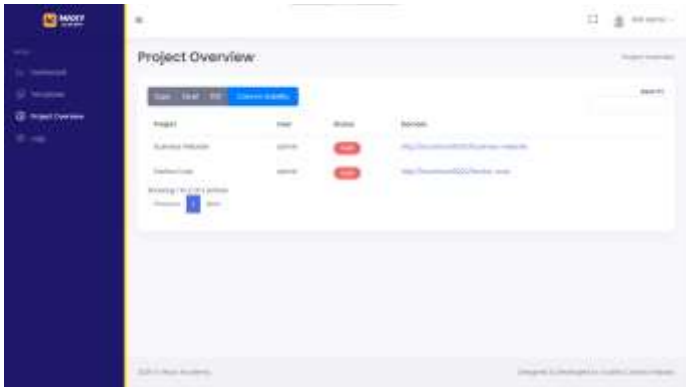
Gambar 4. Halaman Galeri Template

c. Halaman Editor Template
Gambar 5 menggunakan antarmuka drag-and-drop yang mendukung elemen teks, gambar, dan video, serta pengaturan properti elemen



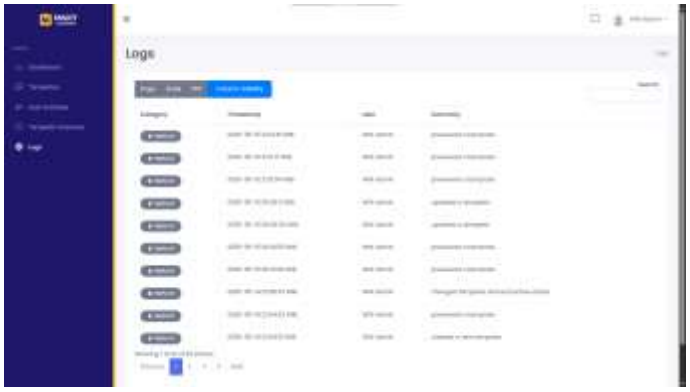
Gambar 5. Halaman Editor Template

d. Halaman Overview Proyek
Gambar 6 menampilkan daftar proyek pengguna lengkap dengan status dan domain website.



Gambar 6. Halaman Overview Proyek

e. Halaman Log
Gambar 7 mencatat seluruh aktivitas pengguna sebagai alat audit dan monitoring oleh admin.



Gambar 7. Halaman Log

Implementasi Website Publik

Selain CMS untuk administrator, sistem ini juga mengimplementasikan website publik yang dapat diakses oleh pengguna umum. Antarmuka dan alur interaksi dirancang berdasarkan hasil perancangan sistem pada tahap perencanaan.

a. Halaman Register

Gambar 8 menunjukkan halaman register dimana pengguna dapat membuat akun baru dengan mengisi nama lengkap, email, kata sandi, serta menyetujui kebijakan privasi dan syarat ketentuan.

Gambar 8. Halaman Register

b. Halaman Login

Gambar 9 menunjukkan halaman login yang digunakan oleh pengguna terdaftar untuk mengakses sistem, dilengkapi dengan tautan ke halaman registrasi dan pemulihan kata sandi.

Gambar 9. Halaman Login

c. Halaman Reset Kata Sandi

Gambar 10 menunjukkan halaman reset kata sandi dimana oengguna

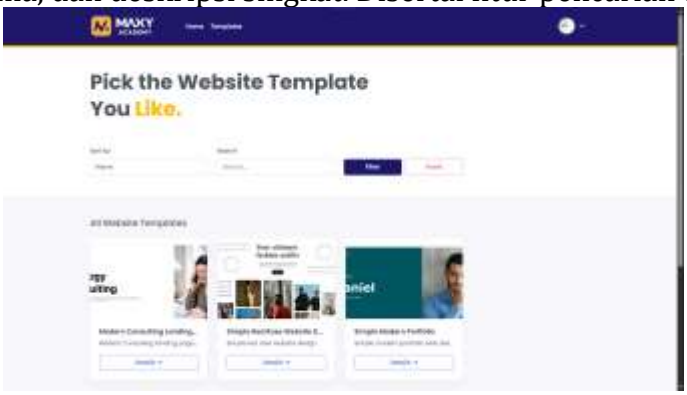
memasukkan email terdaftar untuk menerima instruksi pemulihan kata sandi melalui email secara aman.

Gambar 10. Halaman Reset Kata Sandi

d. Halaman Beranda
Gambar 11 menampilkan ajakan untuk memulai proyek serta visualisasi layanan yang ditawarkan, sebagai pengenalan platform.

Gambar 11. Halaman Beranda

e. Halaman Galeri Template
Gambar 12 menampilkan daftar template dalam bentuk kartu yang memuat gambar, nama, dan deskripsi singkat. Disertai fitur pencarian dan filter.



Gambar 12. Halaman Galeri Template

f. Halaman Detail Template
Gambar 13 menampilkan pratinjau desain template serta opsi untuk melihat tampilan responsif dan memulai proyek menggunakan template tersebut.

Gambar 13. Halaman Detail Template

g. Halaman Editor Proyek
Gambar 14 menunjukkan editor visual *drag-and-drop* dengan panel blok (teks, gambar, video, dll.), kanvas pratinjau langsung, serta panel pengaturan gaya dan properti.

Gambar 14. Halaman Editor Proyek

h. Halaman Profil Pengguna
Gambar 15 Menampilkan informasi pengguna dan daftar proyek yang telah dibuat. Pengguna dapat mengelola proyek (lihat, edit, hapus, publikasikan, arsipkan).

Gambar 15. Halaman Proyek Pengguna

Pengujian Sistem
Pengujian sistem dilakukan menggunakan metode Black-box Testing, yang bertujuan untuk memastikan bahwa seluruh fitur sistem berfungsi sesuai dengan kebutuhan

fungsional yang telah ditentukan sebelumnya. Metode ini mengevaluasi perilaku sistem berdasarkan input dan output, tanpa melihat struktur internal kode program. Hasil pengujian ditampilkan pada Tabel 2 berikut.

Tabel 2.
Pengujian Blackbox

No	Prosedur Pengujian	Deskripsi Skenario Uji	Status
1	Registrasi	Pengguna mengisi formulir dan mengirim data	Berhasil
2	Login dan Logout	Pengguna masuk dengan kredensial valid dan keluar	Berhasil
3	Lupa Kata Sandi	Pengguna klik tautan pemulihan dan mengikuti proses	Berhasil
4	Manajemen Template	Admin menambah, mengedit, dan menghapus template	Berhasil
5	Filter dan Pencarian	Pengguna mencari template berdasarkan nama/status	Berhasil
6	Akses Domain Proyek	Pengguna mengakses domain dari proyek yang dipublikasikan	Berhasil
7	Detail Template	Pengguna mengklik tombol "Detail" pada template	Berhasil
8	Manajemen Proyek	Pengguna membuat, mengedit, dan mengarsipkan proyek	Berhasil
9	Publikasi Website	Pengguna mengklik tombol “Publish” untuk proyek	Berhasil
10	Tambah ke Favorit	Pengguna menandai template sebagai favorit	Berhasil

Implementasi Model SERVQUAL

Evaluasi kualitas layanan sistem Website Builder Maxy Academy dilakukan menggunakan model SERVQUAL, yang mencakup lima dimensi: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner kepada 10 responden, di mana masing-masing diminta memberikan penilaian terhadap Ekspektasi (E) dan persepsi (P) terhadap layanan sistem.

Tabel 3.
Nilai Ekspektasi dan Persepsi Pengguna

Dimensions	Items	E (Expectation)	P (Perception)
Tangibles	T1	6.4	6.3
	T2	6.5	6.2
	T3v	6.1	6.2
	T4	6.1	5.8
Reliability	R5	5.9	6.0
	R6	.0	6.4
	R7	6.2	6.2
	R8	6.6	6.4
	R9	6.6	6.5
Responsiveness	RS10	6.6	6.1
	RS11	6.5	5.3
	RS12	6.4	5.9
	RS13	6.7	6.1

Dimensions	Items	E (Expectation)	P (Perception)
Assurance	A14	6.0	6.5
	A15	6.3	6.1
	A16	6.5	6.2
	A17	6.2	6.2
Empathy	E18	6.2	6.1
	E19	6.4	6.4
	E20	6.3	6.2
	E21	6.2	5.9
	E22	6.6	5.9

b. Dimensi Tangibles
Dimensi ini menilai aspek fisik sistem seperti tampilan antarmuka dan media layanan. Skor rata-rata persepsi adalah 6,13 dengan gap -0,15. Nilai gap negatif terbesar terdapat pada aspek fasilitas fisik menarik (T2) dan media layanan (T4), masing-masing -0,30, yang menunjukkan perlunya peningkatan presentasi visual.

Tabel 4.
Dimensi Tangibles

ID	Faktor Dimensi Tangibles	E	P	Gap	Rata-rata Skor P
T1	Peralatan layanan modern	6.40	6.30	-0.10	6.13
T2	Fasilitas fisik menarik	6.50	6.20	-0.30	
T3	Penampilan staf rapi	6.10	6.20	0.10	
T4	Media layanan menarik	6.10	5.80	-0.30	
Rata-rata skor gap tangibles				-0.15	

c. Dimensi Reliability
Dimensi ini Menilai keandalan dan konsistensi layanan. Rata-rata skor persepsi sebesar 6,30 dengan gap +0,04, menunjukkan layanan relatif dapat diandalkan. Indikator R6 (penyelesaian masalah) mencatat gap tertinggi sebesar +0,40, sedangkan R8 dan R9 menunjukkan gap negatif kecil.

Tabel 5.
Dimensi Reliability

ID	Faktor Dimensi Reliability	E	P	Gap	Rata-rata Skor P
R5	Pelayanan sesuai janji	5.90	6.00	0.10	6.30
R6	Ketulusan menyelesaikan masalah	6.00	6.40	0.40	
R7	Pelayanan tepat saat dibutuhkan	6.20	6.20	0.00	
R8	Pelayanan tepat waktu	6.60	6.40	-0.20	
R9	Pelayanan bebas kesalahan	6.60	6.50	-0.10	
Rata-rata skor gap reliability				0.04	

d. Dimensi Responsiveness
Dimensi ini mencatat gap terbesar dengan rata-rata -0,70 dan skor persepsi 5,85. Respons terhadap kebutuhan pengguna (RS11) memiliki gap paling

signifikan, yaitu -1,20. Hasil ini menandakan kurangnya kecepatan dan efektivitas dalam merespons pengguna.

Tabel 6.
Dimensi Responsiveness

ID	Faktor Dimensi Responsiveness	E	P	Gap	Rata-rata Skor P
RS10	Informasi waktu layanan jelas	6.60	6.10	-0.50	5.85
RS11	Respons cepat terhadap kebutuhan	6.50	5.30	-1.20	
RS12	Kemauan tinggi untuk membantu	6.40	5.90	-0.50	
RS13	Waktu luang untuk tanggapan pengguna	6.70	6.10	-0.60	
Rata-rata skor gap responsiveness				-0.70	

e. Dimensi Assurance
Dimensi ini menilai kompetensi dan kredibilitas sistem. Skor rata-rata persepsi adalah 6,25 dengan gap keseluruhan 0,00. Indikator A14 (sikap membangun kepercayaan) mencatat gap positif +0,50, sedangkan A16 menunjukkan gap -0,30.

Tabel 7.
Dimensi Assurance

ID	Faktor Dimensi Assurance	E	P	Gap	Rata-rata Skor P
A14	Sikap membangun kepercayaan	6.00	6.50	0.50	6.25
A15	Rasa aman dalam transaksi	6.30	6.10	-0.20	
A16	Kesopanan staf layanan	6.50	6.20	-0.30	
A17	Pengetahuan staf memadai	6.20	6.20	0.00	
Rata-rata skor gap assurance				0.00	

f. Dimensi Empathy
Dimensi ini mengukur perhatian personal terhadap pengguna. Skor persepsi rata-rata adalah 6,10 dengan gap -0,24. Indikator E22 (pemahaman terhadap kebutuhan pengguna) memiliki gap -0,70, menunjukkan perlunya peningkatan pendekatan yang lebih personal.

Tabel 8.
Dimensi Empathy

ID	Faktor Dimensi Empathy	E	P	Gap	Rata-rata Skor P
E18	Perhatian individu kepada pengguna	6.20	6.10	-0.10	6.10
E19	Jam operasional sesuai kebutuhan	6.40	6.40	0.00	
E20	Perhatian personal kepada pengguna	6.30	6.20	-0.10	
E21	Pelayanan sepenuh hati	6.20	5.90	-0.30	
E22	Pemahaman kebutuhan pengguna	6.60	5.90	-0.70	

Rata-rata skor gap empathy	-0.24

g. Analisis Model SERVQUAL

Analisis komparatif antara ekspektasi dan persepsi pengguna dilakukan terhadap lima dimensi SERVQUAL untuk menilai sejauh mana layanan Website Builder Maxy Academy memenuhi ekspektasi pengguna. Ringkasan hasil evaluasi ditunjukkan pada Tabel 9 berikut.

Tabel 9.
Nilai Keseluruhan Kesenjangan Dimensi

Dimensi	Skor Persepsi	Skor Ekspektasi	Gap
Tangibles	6.13	6.28	-0.14
Reliability	6.30	6.26	0.04
Responsiveness	5.85	6.55	-0.70
Assurance	6.25	6.25	0.00
Empathy	6.10	6.34	-0.24
Rata-rata keseluruhan			-0.21

Hasil menunjukkan bahwa dimensi responsiveness memiliki gap negatif tertinggi (-0.70), menandakan bahwa sistem masih belum mampu memberikan respon yang cepat terhadap kebutuhan pengguna. Hal ini sangat krusial terutama bagi pengguna non-teknis yang membutuhkan bantuan secara langsung dan cepat. Dimensi empathy dan tangibles juga menunjukkan kesenjangan moderat, menyoroti perlunya peningkatan dalam aspek perhatian personal dan kualitas tampilan antarmuka. Sebaliknya, assurance mencatat nilai gap netral (0.00) dan reliability mencatat gap positif (+0.04), menandakan bahwa sistem dianggap cukup dapat diandalkan dan aman, sehingga secara keseluruhan, rata-rata gap sebesar -0.21 menunjukkan bahwa sistem belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna, khususnya dalam hal fitur yang berkaitan langsung dengan interaksi dan dukungan pengguna.

h. Rekomendasi Peningkatan Layanan

Berdasarkan analisis, peningkatan layanan sebaiknya difokuskan pada dimensi responsiveness. Rekomendasi perbaikan pada tiap indikator dijabarkan dalam Tabel 10 berikut:

Tabel 10.
Rekomendasi Peningkatan Layanan

ID	Indikator	Rekomendasi
RS10	Informasi waktu layanan jelas	Sistem perlu menampilkan indikator loading atau progress bar interaktif pada proses-proses penting seperti publish proyek dan *generate domain*. Hal ini bertujuan untuk memberi informasi bahwa sistem sedang memproses permintaan dan mengurangi kebingungan pengguna. Sebagai contoh: saat pengguna menekan tombol "Save Project", sistem menampilkan status "Menyimpan data..." hingga proses selesai.
RS11	Respons cepat terhadap kebutuhan	Perlu disediakan informasi berbentuk tooltip, pop-up, atau ikon bantuan (help) di area tertentu yang berpotensi membingungkan pengguna, misalnya saat

ID	Indikator	Rekomendasi
		memilih template, mengatur halaman, atau mengelola domain. Tutorial ringan atau *guided walkthrough* juga dapat ditambahkan agar pengguna awam lebih cepat memahami fitur utama.
RS12	Kemauan tinggi untuk membantu	Dapat ditambahkan fitur *support center* atau sistem tiket bantuan, yaitu bisa melaporkan kendala teknis, memilih kategori masalah, dan melacak status penyelesaian laporan. Dengan sistem ini, pengguna merasa terbantu meskipun tidak ada kontak langsung.
RS13	Waktu luang untuk tanggapan pengguna	Dapat ditambahkan fitur komunikasi dua arah, seperti integrasi dengan live chat atau respon otomatis dengan chatbot.

Expert Judgement

Sesi wawancara dengan pakar dilakukan berdasarkan panduan yang disusun menggunakan pendekatan heuristic evaluation, yang memungkinkan identifikasi sistematis terhadap masalah kegunaan antarmuka berdasarkan prinsip-prinsip heuristik yang telah ditetapkan (Habib et al., 2023). Panduan ini dirancang untuk fokus pada aspek teknis sistem dan kebutuhan pengguna non-teknis, namun tetap memberikan keleluasaan bagi responden dalam menyampaikan pandangan mereka secara terbuka.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa sistem website builder yang dikembangkan telah memberikan pengalaman pengguna yang cukup baik, khususnya bagi peserta program sociopreneurship yang tidak memiliki latar belakang teknis. Interaksi pengguna dinilai berjalan lancar dan mampu memenuhi kebutuhan dasar mereka. Meskipun demikian, pakar menyarankan agar pengembangan selanjutnya lebih memperhatikan fitur dukungan, seperti bantuan langsung saat pengguna mengalami kesulitan, penyederhanaan navigasi untuk meningkatkan pemahaman pengguna baru, serta penyediaan dokumentasi atau panduan penggunaan yang hingga kini masih terbatas. Masukan ini menjadi acuan penting dalam penyempurnaan sistem agar lebih selaras dengan harapan pengguna.

KESIMPULAN

Penelitian ini menerapkan model SERVQUAL untuk mengevaluasi kualitas layanan sistem Website Builder Maxy Academy berdasarkan lima dimensi utama. Hasil analisis menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan dan persepsi pengguna, dengan rata-rata gap sebesar -0,21. Dimensi responsiveness mencatat kesenjangan negatif tertinggi (-0,70), menandakan bahwa sistem belum mampu merespons kebutuhan pengguna secara cepat. Sebaliknya, dimensi reliability mencatat skor positif (0,04), menunjukkan bahwa layanan dinilai cukup andal oleh sebagian pengguna.

Evaluasi juga didukung oleh expert judgement, yang merekomendasikan peningkatan pada fitur dukungan pengguna, navigasi, dan panduan penggunaan. Secara umum, sistem telah menunjukkan potensi untuk digunakan oleh pengguna non-teknis, namun masih memerlukan pengembangan lebih lanjut. Fokus peningkatan sebaiknya diarahkan pada responsiveness, desain antarmuka, dan penyediaan dokumentasi yang lebih komprehensif untuk meningkatkan kepuasan dan efektivitas sistem dalam mendukung program sociopreneurship Maxy Academy.

DAFTAR PUSTAKA

APJII. (2024). *Survei Internet Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) Tahun 2024*. APJII.

Ardiansyah, F., Wardani, A. S., & Sucipto, S. (2023). Rancang Bangun Company Profile Pusat Pelayanan Terpadu Perlindungan Perempuan dan Anak Berbasis Website. *JSITIK: Jurnal Sistem Informasi Dan Teknologi Informasi Komputer*, *1*(2), Article 2. https://doi.org/10.53624/jsitik.v1i2.176

Dias, R. P., Vidanapathirana, C. S. L., Weerasinghe, R., Manupiya, A., Bandara, R. M. S. J., & Ranasinghe, Y. P. H. W. (2023). *Automated use case diagram generator using NLP and ML*. https://doi.org/10.48550/ARXIV.2306.06962

Habib, S., Ahsyar, T. K., Afdal, M., Salisah, F. N., & Syaifullah, S. (2023). Enhancing Website Usability by Utilizing Heuristic Evaluation and User Feedback for Better User Experience. *Journal of Information System Research (JOSH)*, *4*(4), 1093–1101. https://doi.org/10.47065/josh.v4i4.3706

Harto, B., Sumarni, T., Dwijayanti, A., Komalasari, R., & Widyawati, S. (2022). Transformasi Bisnis UMKM Sanfresh Melalui Digitalisasi Bisnis Pasca Covid 19. *IKRA-ITH ABDIMAS*, *6*(2), 9–15. https://doi.org/10.37817/ikra-ithabdimas.v6i2.2399

Melinda, M., Borman, R. I., & Susanto, E. R. (2018). Rancang Bangun Sistem Informasi Publik Berbasis Web (Studi Kasus: Desa Durian Kecamatan Padang Cermin Kabupaten Pesawaran). *Jurnal Tekno Kompak*, *11*(1), 1. https://doi.org/10.33365/jtk.v11i1.63

Nurfadilah, S. (2022). *Perancangan Website Company Profile pada UMKM Orazio Multiusaha*. *1*.

Palupiningtyas, D., Dewi Maria, A., Adhistyo Wijoyo, T., Prarasdya Alyka, A., & Putri Brawarso, K. Z. (2024). Application of Rapid Application Development Method in Designing Knowledge Management System to Improve Employee Knowledge and Performance at Ministry of Agriculture. *Jurnal Informasi Dan Teknologi*, 29–35. https://doi.org/10.60083/jidt.v6i1.468

Parasuraman, A., L. Berry, L., & A. Zeithaml, V. (1991). *Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale. 67*.

Prastowo, W. D., Danianti, D., & Pramuntadi, A. (2023). Analisis Risiko pada Pengembangan Perangkat Lunak Menggunakan Metode Agile dan RAD (Rapid Application Development): Pengembangan Rekayasa Perangkat Lunak. *Citizen : Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia*, *3*(3), 169–174. https://doi.org/10.53866/jimi.v3i3.388

Sianturi, R. A., Sinaga, A. M., Pratama, Y., Simatupang, H., Panjaitan, J., & Sihotang, S. (2021). Perancangan Pengujian Fungsional dan Non Fungsional Aplikasi SIAPPARA di Kabupaten Humbang Hasundutan. *J-Icon : Jurnal Komputer dan Informatika*, *9*(2), Article 2. https://doi.org/10.35508/jicon.v9i2.4706

Subhiyakto, E. R., Astuti, Y. P., Umaroh, L., Utomo, D. W., Rachmawanto, E. H., & Sari, C. A. (2017). Rancang Bangun Sistem Informasi Pengarsipan Data Pasien Klinik Cemara. *Techno.Com*, *16*(1), 25–34. https://doi.org/10.33633/tc.v16i1.1290

Sulchan, M., Maslihatin, M. Z., & Yulikah, A. (2021). Peran Digitalisasi Bisnis Terhadap Pemulihan Ekonomi Dalam Meminimalisir Pengangguran Di Indonesia. *Prosiding Seminar Nasional Manajemen, Ekonomi Dan Akuntansi*, *6*(1), Article 1.