

## PERSEMBAHAN

*Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan, sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan.*

*(QS. Al-Insyirah: 5–6)*

Dengan mengucap puji syukur kepada Allah S.W.T, sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Tugas akhir ini saya persembahkan untuk:

1. Allah SWT, yang telah memberikan saya kesempatan untuk menyelesaikan tugas akhir ini dan selalu mendukung saya.
2. Kepada keluarga saya yang selalu memberikan dukungan kepada saya.
3. Dosen pembimbing bapak Edhi Prayitno, M.Si, M.Kom yang telah membimbing saya sehingga tugas akhir ini dapat selesai.

*Terima Kasih*

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Natasya Anjani

NIM : 11211771

Program Studi : Sistem Informasi

Fakultas : Teknologi Informasi

Perguruan Tinggi : Universitas Nusa Mandiri

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang telah saya buat dengan judul: **“Analisis Persepsi Pengunjung Website PT. IGTax Ekuseru Indonesia Menggunakan Metode Webqual 4.0”**, adalah asli (orisinal) atau tidak plagiat (menjiplak) dan belum pernah diterbitkan/dipublikasikan dimanapun dan dalam bentuk apapun.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaaan dari pihak manapun juga. Apabila dikemudian hari ternyata saya memberikan keterangan palsu dan atau ada pihak lain yang mengklaim bahwa tugas akhir yang telah saya buat adalah hasil karya milik seseorang atau badan tertentu, saya bersedia diproses baik secara pidana maupun perdata dan kelulusan saya dari Universitas Nusa Mandiri dicabut/dibatalkan.

Dibuat di : Jakarta  
Pada tanggal : 31 Juli 2025

Yang menyatakan,



Natasya Anjani

## **SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Natasya Anjani  
NIM : 11211771  
Program Studi : Sistem Informasi  
Fakultas : Teknologi Informasi  
Perguruan Tinggi : Universitas Nusa Mandiri

Dengan ini menyetujui untuk memberikan ijin kepada pihak **Universitas Nusa Mandiri**, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah kami yang berjudul: **“Analisis Persepsi Pengunjung Website PT. IGTax Ekuseru Indonesia Menggunakan Metode Webqual 4.0”**, beserta perangkat yang diperlukan (apabila ada).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini kepada pihak **Universitas Nusa Mandiri** berhak menyimpan, mengalih-media atau *format-kan*, mengelolaannya dalam pangkalan data (*database*), mendistribusikannya dan menampilkan atau mempublikasikannya di *internet* atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari kami selama tetap mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta karya ilmiah tersebut.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Universitas Nusa Mandiri, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta  
Pada tanggal : 31 Juli 2025  
Yang menyatakan,



Natasya Anjani

## PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

|                   |   |   |
|-------------------|---|---|
| Nama              | : | Natasya Anjani  |
| NIM               | : | 11211771  |
| Program Studi     | : | Sistem Informasi  |
| Fakultas          | : | Teknologi Informasi   |
| Jenjang           | : | Sarjana (S1)  |
| Judul Tugas Akhir | : | Analisis Persepsi Pengunjung Website PT. Igtax Ekuseru Indonesia Menggunakan Metode Webqual 4.0 |

Telah dipertahankan pada periode 2025-1 dihadapan penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh Sarjana Komputer (S.Kom) pada Program Sarjana Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi di Universitas Nusa Mandiri.

Jakarta, 13 Agustus 2025

Dosen Pembimbing : Edhi Prayitno, M.Kom.

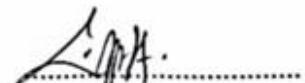


### DEWAN PENGUJI

Penguji I : Cahyani Budihartanti, M.Kom.



Penguji II : Nurajijah, M.Kom.



## PEDOMAN PENGGUNAAN HAK CIPTA

Tugas akhir yang berjudul **“Analisis Persepsi Pengunjung Website PT. IGTax Ekuseru Indonesia Menggunakan Metode Webqual 4.0”** adalah hasil karya tulis asli NATASYA ANJANI dan bukan hasil terbitan sehingga peredaran karya tulis hanya berlaku di lingkungan akademik saja, serta memiliki hak cipta. Oleh karena itu, dilarang keras untuk menggandakan baik sebagian maupun seluruhnya karya tulis ini, tanpa seizin penulis.

Referensi kepustakaan diperkenankan untuk dicatat tetapi pengutipan atau peringkasan isi tulisan hanya dapat dilakukan dengan seizin penulis dan disertai ketentuan pengutipan secara ilmiah dengan menyebutkan sumbernya.

Untuk keperluan perizinan pada pemilik dapat menghubungi informasi yang tertera di bawah ini:

|         |  |
|---------|--|
| Nama    | : Natasya Anjani   |
| Alamat  | : Jl. Gandaria 1, Ratujaya, Kec. Cipayung, Depok               |
| No.Telp | : 0877-1537-2860   |
| E-mail  | : <a href="mailto:jejeselin@gmail.com">jejeselin@gmail.com</a> |

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan tugas ini dengan baik. Dimana tugas akhir ini penulis sajikan dalam bentuk buku yang sederhana. Adapun judul tugas akhir, yang penulis ambil sebagai berikut, **“Analisis Persepsi Pengunjung Website PT. IGTax Ekuseru Indonesia Menggunakan Metode Webqual 4.0”**.

Tujuan penelitian tugas akhir ini dibuat sebagai salah satu syarat kelulusan Program Sarjana Universitas Nusa Mandiri. Sebagai bahan penulisan diambil berdasarkan hasil penelitian (eksperimen), observasi dan beberapa sumber literatur yang mendukung penulisan ini. Penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan dan dorongan dari semua pihak, maka penulisan tugas akhir ini tidak akan lancar. Oleh karena itu pada kesempatan ini, izinkanlah penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Nusa Mandiri
2. Wakil Rektor I Bidang Akademik Universitas Nusa Mandiri
3. Dekan Fakultas Teknologi Informasi Universitas Nusa Mandiri
4. Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Nusa Mandiri.
5. Bapak Edhi Prayitno, M.Si, M.Kom, selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir.
6. Bapak/ibu dosen Program Studi Sistem Informasi Universitas Nusa Mandiri yang telah memberikan penulis dengan semua bahan yang diperlukan.

7. Keluarga yang telah memberikan dukungan.
8. Teman-teman yang telah memberikan dukungan.
9. Staff IT PT.IGTax Ekuseru Indonesia.

Serta semua pihak yang terlalu banyak untuk disebut satu persatu sehingga terwujudnya penulisan ini. Penulis menyadari bahwa penulisan tugas akhir ini masih jauh sekali dari sempurna, untuk itu penulis mohon kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan penulisan dimasa yang akan datang.

Akhir kata semoga tugas akhir ini dapat berguna bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca yang berminat pada umunya.

Jakarta, 31 Juli 2025

Penulis



Natasya Anjani

## ABSTRAK

### **Natasya Anjani (11211771), ANALISIS PERSEPSI PENGUNJUNG WEBSITE PT. IGTAX EKUSERU INDONESIA MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0**

Dengan berkembangnya teknologi informasi Website mempunyai peran penting di era informasi ini. Informasi yang ingin dibagi atau disebarluaskan, akan lebih mudah, bila seseorang, organisasi, Lembaga atau Perusahaan mempunyai website. Agar memudahkan akses informasi umum, PT.IGTax Ekuseru Indonesia memiliki website yang berisi informasi serta layanan yang diberikan oleh perusahaan mereka serta kontak untuk menghubungi PT.IGTax Ekuseru Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana persepsi pengunjung website dengan melakukan analisis menggunakan metode WebQual 4.0 melalui pengukuran variabel kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas interaksi (*services interaction*). Setelah melakukan analisis pada data penelitian yang telah dikumpulkan Pengunjung website PT.IGTax Ekuseru Indonesia atau IGTax Consulting memiliki pemahaman dan kesan yang baik terhadap website. Secara keseluruhan website IGTax Consulting memiliki penilaian yang positif dari pengunjung website.

**Kata Kunci:** Website, Webqual 4.0, Persepsi, Sistem Informasi

**UNIVERSITAS  
NUSA MANDIRI**

## ABSTRACT

### **Natasya Anjani (11211771), ANALYSIS OF WEBSITE VISITOR PERCEPTIONS AT PT. IGTAX EKUSERU INDONESIA USING THE WEBQUAL 4.0 METHOD**

*With the development of information technology, websites play an important role in today's information era. Information that is intended to be shared or distributed becomes easier to access when an individual, organization, institution, or company has a website. To facilitate public access to information, PT. IGTax Ekuseru Indonesia has a website that provides details about the services offered by the company as well as contact information to reach PT. IGTax Ekuseru Indonesia. This study aims to understand visitors' perceptions of the website by conducting an analysis using the WebQual 4.0 method, which measures usability, information quality, and service interaction. Based on the analysis of the collected research data, visitors of the PT. IGTax Ekuseru Indonesia (IGTax Consulting) website have a good understanding and impression of the site. Overall, the IGTax Consulting website receives positive evaluations from its visitors.*

**Keywords:** Website, Webqual 4.0, Perceptions, Information System

UNIVERSITAS  
NUSA MANDIRI

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] N. Avivah Nimas Pradani Ponengo and H. Agustina, “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Wajib Pajak Badan Menggunakan Jasa Konsultan Pajak,” *J. Anal. Akunt. dan Perpajak.*, vol. 6, no. 2, pp. 159–167, 2022, doi: 10.25139/jaap.v6i2.4998.
- [2] W. Gede Endra Bratha, “Literature Review Komponen Sistem Informasi Manajemen: Software, Database Dan Brainware,” *J. Ekon. Manaj. Sist. Inf.*, vol. 3, no. 3, pp. 344–360, 2022, doi: 10.31933/jemsi.v3i3.824.
- [3] A. A. A. Ushud, I. Novita, and N. Juliasari, “Pelatihan Pemanfaatan CMS Untuk Pembuatan Website Bagi OrangTua Siswa Sekolah Alam Tangerang,” *JAM-TEKNO (Jurnal Pengabdi. Kpd. Masy. TEKNO)*, vol. 2, no. 1, pp. 20–25, 2021.
- [4] S. Monalisa and K. Rizky, “Pengukuran Kualitas Website Rumah Batik Andalan Metode Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analysis,” *J. Ilm. Rekayasa dan Manaj. Sist. Inf.*, vol. 7, no. 1, p. 27, 2021, doi: 10.24014/rmsi.v7i1.10659.
- [5] Y. Suharto and E. Hariadi, “Analisis Kualitas Website Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Menggunakan Metode Webqual 4.0,” *J. Manaj. dan Organ.*, vol. 12, no. 2, pp. 109–121, 2021, doi: 10.29244/jmo.v12i2.33917.
- [6] A. Permana *et al.*, *BUKU AJAR PENGANTAR SISTEM INFORMASI*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2024.
- [7] A. Sari, A. Abdilah, and Sunarti, *Web Programming*. Graha Ilmu, 2019.
- [8] A. Wardhana, *SERVICE QUALITY & E-SERVICE QUALITY IN THE*

- DIGITAL EDGE – EDISI INDONESIA*. EUREKA MEDIA AKSARA, 2024.
- [9] R. Hendayana, *Persepsi dan Adopsi Teknologi*. IAARD PRESS, 2016. [Online]. Available: <https://www.slideshare.net/slideshow/ebook-persepsi-dan-adopsirachmat-hendayanapdf/267701987>
- [10] S. Widodo *et al.*, *Buku Ajar Metode Penelitian*. CV Science Techno Direct, 2023.
- [11] S. H. Sahir, *Metodologi Penelitian*. PENERBIT KBM INDONESIA, 2021.
- [12] M. Julia and A. Jiddal Masyruroh, “Literature Review Determinasi Struktur Organisasi: Teknologi, Lingkungan Dan Strategi Organisasi,” *J. Ekon. Manaj. Sist. Inf.*, vol. 3, no. 4, pp. 383–395, 2022, doi: 10.31933/jemsi.v3i4.895.
- [13] S. M. T. Pandiangan, L. Sigalingging, L. Nafisa, Tasrim, and S. Santosa, “PELATIHAN PENGGUNAAN FITUR SPSS KEPADA WIRAUSAHA SEBAGAI SARANA PROMOSI BISNIS,” *J. Pengabdi. Kpd. Masy.*, vol. 4, no. 8, pp. 1–23, 2025.
- [14] P. Azora, “Analisis Quick Count Dengan Menggunakan Metode Stratified Random Sampling Studi Kasus Pemilu Gubernur Kalimantan Barat 2018,” *Bul. Ilm. Mat. Stat. dan Ter.*, vol. 10, no. 1, pp. 43–50, 2021.
- [15] F. Falencia, B. Purnama, and H. Mulyono, “Analisis Kualitas Website SMKN Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0,” *TIN Terap. Inform. Nusant.*, vol. 4, no. 8, pp. 481–489, 2024, doi: 10.47065/tin.v4i8.4718.

- [16] H. Mustafidah and W. G. P. Giarto, “Aplikasi Berbasis Web untuk Analisis Data Menggunakan Korelasi Bivariat Pearson,” *Sainteks*, vol. 18, no. 1, p. 39, 2021, doi: 10.30595/sainteks.v18i1.10564.
- [17] S. Hanum, “Analisis Korelasi Antara Ilmu Sharaf dan Kemampuan Berbicara Bahasa Arab Dengan Alumni Dayah Terpadu Aceh,” *J. Seumubeuet J. Pendidik. Islam*, vol. VOLUME: 2|, pp. 2–10, 2023, [Online]. Available: <https://journal.ymal.or.id/index.php/yayasanmadinahjsmbt/article/view/603/548>
- [18] S. R. A. Sofian, Sudarti, and Rifati Dina Handayani, “Analisis Korelasi Curah Hujan dan Produktivitas Tanaman Hasil Pertanian Kabupaten Jember,” *J. Pendidik. Mipa*, vol. 12, no. 2, pp. 287–293, 2022, doi: 10.37630/jpm.v12i2.612.
- [19] A. Hernawan, R. Komarudin, and N. Afni, “Analisa Perbandingan Kualitas Pelayanan Web E-Commerce Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan WebQual 4.0,” *J. Ilm. Teknol. Inf. Asia*, vol. 15, no. 1, p. 39, 2021, doi: 10.32815/jitika.v15i1.511.
- [20] J. T. Himo, D. C. Rotinsulu, and K. D. Tolosang, “Analisis Pengaruh Indeks Pembangunan Manusia dan Angkatan Kerja terhadap Tingkat Pengangguran Terbuka di 4 Kabupaten di Provinsi Maluku Utara Tahun 2010-2019,” *J. Berk. Ilm. Efisiensi*, vol. 22, no. 4, pp. 124–135, 2022, [Online]. Available: <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jbie/article/view/42238/37378>

- [21] M. Permata Putri, Herawati, and I. Permata Sari, “Analisis Kualitas Website Gtass Menggunakan Metode Webqual 4.0Modifikasi,” *J. Inf. Technol. Comput. Sci.*, vol. 6, no. 2, pp. 99–108, 2019.
- [22] I. Muthahharah, “Analisis Regresi Linear Berganda Untuk Media Pembelajaran Daring Terhadap Prestasi Belajar Mahasiswa di STKIP Pembangunan,” vol. 10, no. 1, 2022.
- [23] M. H. Saputro, “Analisis Pengaruh Tingkat Kemiskinan Terhadap Indeks Pembangunan Manusia ( IPM ) Dengan Model Regresi Linier ( Studi Kasus Di Kabupaten Bengkulu Utara Pada Tahun 2010-2021 ),” vol. 10, no. 2, pp. 809–816, 2022.

The logo of Universitas Nusa Mandiri is centered on the page. It features a stylized 'U' shape composed of three overlapping 3D-like shapes in light gray, light blue, and light orange. Below this graphic, the text 'UNIVERSITAS' is written in a large, bold, light blue sans-serif font, and 'NUSA MANDIRI' is written in a slightly smaller, bold, light orange sans-serif font directly beneath it.

UNIVERSITAS  
NUSA MANDIRI