

Analisis Pengukuran Kualitas Aplikasi *Mobile Myjne* Menggunakan Standar ISO 25010 Pada CV. Sukses Mandiri Perkasa

Shela Agustini^{1*}, Faradillah², dan Evi Yulianti³

¹ Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer dan Sains, Universitas Indo Global Mandiri; Email: 2021210052@students.uigm.ac.id

² Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer dan Sains, Universitas Indo Global Mandiri; Email: faradillah.hakim@uigm.ac.id

³ Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer dan Sains, Universitas Indo Global Mandiri; Email: eviyulianti@uigm.ac.id

***Korepondensi Penulis: Shela Agustini**

Abstract: The rapid advancement of information technology has encouraged logistics companies to adopt mobile applications in order to enhance efficiency and service quality. MyJNE is the official application of PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE), utilized by CV. Sukses Mandiri Perkasa to support its delivery operations. However, users have reported several issues related to the application's performance and ease of use. This study aims to evaluate the quality of the

MyJNE application from the users' perspective based on the ISO/IEC 25010 standard, which covers eight software quality characteristics: Functional Suitability, Performance Efficiency, Compatibility, Usability, Reliability, Security, Maintainability, and Portability. A quantitative research method was applied by distributing Likert-scale questionnaires to 80 respondents, consisting of both employees and customers of CV. Sukses Mandiri Perkasa. The collected data were analyzed using validity and reliability tests, descriptive statistics, and GAP analysis to compare user expectations with their actual perceptions. The findings reveal that all indicators show negative GAP values, indicating that the application has not fully met user expectations. Among the evaluated characteristics, Reliability recorded the largest GAP, while Compatibility showed the smallest. Based on these results, improvements are recommended in system stability, response speed, and user interface design to enhance overall user satisfaction.

Keywords: GAP Analysis, ISO/IEC 25010, Application Quality, MyJNE, User Perception.

Abstrak: Perkembangan teknologi informasi mendorong perusahaan logistik untuk memanfaatkan aplikasi mobile guna meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan. MyJNE merupakan aplikasi resmi PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) yang digunakan oleh CV. Sukses Mandiri Perkasa dalam mendukung operasional pengiriman barang. Namun, masih ditemukan keluhan terkait performa dan kemudahan penggunaan aplikasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kualitas aplikasi MyJNE dari perspektif pengguna dengan mengacu pada standar ISO/IEC 25010, yang mencakup delapan karakteristik kualitas perangkat lunak: Functional Suitability, Performance Efficiency, Compatibility, Usability, Reliability, Security, Maintainability, dan Portability. Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif melalui penyebaran kuesioner berbasis skala Likert kepada 80 responden yang terdiri dari karyawan dan pelanggan CV. Sukses Mandiri Perkasa. Analisis data dilakukan menggunakan uji validitas, reliabilitas, statistik deskriptif, dan analisis GAP untuk membandingkan nilai harapan dan persepsi pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh indikator memiliki nilai GAP negatif, yang berarti kualitas aplikasi belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi pengguna. Karakteristik dengan nilai GAP terbesar adalah Reliability, sedangkan Compatibility memiliki nilai GAP terkecil. Temuan ini merekomendasikan peningkatan pada aspek kestabilan sistem, kecepatan respon, dan perbaikan antarmuka guna meningkatkan kepuasan pengguna.

Kata kunci: Analisis GAP, ISO/IEC 25010, Kualitas Aplikasi, MyJNE, Persepsi Pengguna.

Masuk: 13 Mei 2026

Direvisi: 14 Mei 2026

Diterima: 22 Mei 2026

Diterbitkan: 25 Mei 2026

Versi sekarang: 30 Mei 2026



Hak cipta: © 2025 oleh penulis.

Diserahkan untuk kemungkinan publikasi akses terbuka

berdasarkan syarat dan ketentuan

lisensi Creative Commons

Attribution (CC BY SA) (

<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>

1. Pendahuluan

Kemajuan teknologi informasi telah mengubah cara perusahaan melayani pelanggan. Di sektor logistik, transformasi digital menjadi faktor kunci dalam meningkatkan kecepatan dan efisiensi pengiriman. Salah satu wujud transformasi ini adalah penggunaan aplikasi ekspedisi seluler yang memungkinkan pelanggan melacak paket, memeriksa biaya pengiriman, dan meminta penjemputan secara mandiri[1]. Teknologi informasi dan komunikasi mencakup perangkat keras, perangkat lunak, dan perangkat pengguna yang digunakan untuk mengakses, mengirim, memproses, memahami, menyimpan, mengatur, dan memanfaatkan data secara efektif untuk menghasilkan informasi yang berkualitas. Aplikasi merupakan salah satu media dalam teknologi informasi dan komunikasi yang banyak digunakan untuk mendukung aktivitas pengguna. Aplikasi yaitu perangkat lunak yang dirancang untuk membantu pengguna dalam melakukan tugas-tugas, tertentu secara digital melalui perangkat seluler[2].

Di era modern, aplikasi umumnya diakses melalui ponsel pintar karena kemudahan dan kemampuannya memberikan layanan yang cepat dan real-time. Contoh aplikasi yang populer di industri ini adalah MyJNE. MyJNE yaitu suatu penyedia jasa pengiriman terbesar di Indonesia meluncurkan aplikasi. Di CV. Sukses Mandiri Perkasa, yang rutin menggunakan jasa ekspedisi untuk mengirimkan barang kepada konsumen dan mitra, aplikasi MyJNE merupakan perangkat vital dalam operasional sehari-hari. Oleh karena itu, diperlukan standar internasional yang sistematis untuk mengukur kualitas perangkat lunak, yaitu ISO/IEC 25010[3].

Penelitian ini krusial untuk mengevaluasi kualitas layanan digital JNE dari perspektif pengguna aktif di CV. Sukses Mandiri Perkasa. Selain sebagai bahan evaluasi internal, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan strategis bagi pengembangan aplikasi MyJNE untuk mengoptimalkan dukungannya terhadap pengiriman yang cepat, akurat, dan aman. Tujuan penelitian ini adalah: (1) Mengidentifikasi kualitas aplikasi mobile MyJNE berdasarkan delapan atribut ISO/IEC 25010 dari pengguna di CV. Sukses Mandiri Perkasa (2) Mengidentifikasi karakteristik kualitas yang paling tinggi dan paling rendah dari hasil penilaian pengguna. (3) Memberikan rekomendasi sederhana untuk peningkatan kualitas aplikasi berdasarkan hasil pengukuran.

2. Tinjauan Literatur

2.1. JNE

PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) merupakan sebuah perusahaan logistik dan pengiriman yang didirikan pada tahun 1990 di Jakarta, Indonesia. JNE menawarkan layanan pengiriman baik di dalam negeri maupun ke luar negeri, serta berkomitmen untuk bertanggung jawab terhadap pelanggan dengan memberikan ganti rugi bagi barang yang hilang atau rusak. JNE juga menyediakan berbagai saluran layanan pelanggan seperti melalui telepon, email, media sosial, dan kantor cabang yang siap memberikan bantuan secara langsung[4]. MyJNE adalah aplikasi resmi yang dikembangkan oleh PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) untuk memudahkan pelanggan dalam mengakses layanan pengiriman paket secara digital[5]. Aplikasi ini dirancang agar pengguna, baik perorangan maupun bisnis, bisa mengirimkan paket tanpa perlu ke agen JNE secara langsung. MyJNE dapat diakses di sistem operasi Android dan iOS serta dapat diunduh secara gratis dari Google Play Store dan App Store[6].

2.2. ISO/IEC 25010

ISO/IEC 25010 adalah sebuah standar global yang dipakai untuk menilai mutu perangkat lunak, termasuk aplikasi mobile, dengan cara yang menyeluruh dan 11 terencana. Berdasarkan ISO/IEC 25010 menilai kualitas aplikasi berdasarkan delapan ciri utama, yaitu Functional Suitability, Performance Efficiency, Compatibility, Usability, Reliability,

Security, Maintenance, dan Portability[7]. ISO/IEC 25010 merupakan pengembangan dari standar kualitas perangkat lunak sebelumnya, yaitu ISO 9126. Standar ini dibuat oleh International Organization for Standardization (ISO) dan International Electrotechnical Commission (IEC) sebagai upaya untuk menyediakan kerangka evaluasi kualitas perangkat lunak yang lebih teroganisir dan menyeluruh[8].

ISO/IEC 25010 sangat relevan untuk menilai kualitas aplikasi mobile karena cakupannya yang luas dan mendalam, mulai dari fungsi aplikasi, tampilan antarmuka, hingga keamanan dan kemampuan adaptasi terhadap berbagai perangkat[9]. ISO/IEC 25010 merupakan pengembangan dari standar kualitas perangkat lunak sebelumnya, yaitu ISO 9126. Standar ini dibuat oleh International Organization for Standardization (ISO) dan International Electrotechnical Commission (IEC) sebagai upaya untuk menyediakan kerangka evaluasi kualitas perangkat lunak yang lebih teroganisir dan menyeluruh[10]. Setiap karakteristik dalam ISO 25010 dijabarkan lebih lanjut ke dalam sub-karakteristik yang memberikan detail mengenai apa yang harus diuji dan dinilai dalam sebuah aplikasi[11].

2.3. Kualitas layanan dan kepuasan pelanggan

Kualitas aplikasi mengacu pada sejauh mana perangkat lunak memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna, termasuk fungsionalitas, kemudahan penggunaan, keandalan, keamanan, efektivitas, dan efisiensi dalam mendukung aktivitas pengguna. Kualitas aplikasi juga diukur melalui dimensi ISO/IEC 25010 seperti kesesuaian fungsional, efisiensi kinerja, kegunaan, dan keandalan[9]. Sementara itu, kepuasan pelanggan merupakan respons pengguna setelah membandingkan hasil yang diterima dengan harapan mereka, yang sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan atau aplikasi yang diberikan[11].

Kualitas aplikasi yaitu kemampuan suatu aplikasi untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna melalui kinerja yang optimal, kemudahan penggunaan, keandalan, dan aspek-aspek lain yang mendukung pengalaman pengguna secara keseluruhan. Penilaian kualitas aplikasi biasanya dilakukan dengan menggunakan standar yang terukur seperti dimensi-dimensi ISO/IEC 25010. Kualitas aplikasi mencakup sejauh mana perangkat lunak memenuhi kebutuhan fungsional dan non-fungsional pengguna, termasuk kinerja, keandalan, kemudahan penggunaan, keamanan, dan portabilitas.[12]

2.4 Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian terdahulu telah menggunakan ISO/IEC 25010 untuk menganalisis Farah Diba, 2023 (UIN Ar-Raniry) meneliti Kualitas Layanan Website SIAKAD dengan Standar ISO 25010 dengan objek penelitian Website SIAKAD UIN Ar-Raniry[13]. Rahmadani, 2024 (JUTISI) melakukan penelitian pada Sistem Informasi Berbasis Mobile Web Sekolah dengan menggunakan objek Sistem informasi sekolah berbasis mobile web[14]. Terakhir ada Rachmawati, 2025 (UPN Veteran Jatim) yang melakukan analisis terhadap Kualitas Sistem Informasi Digital Pemerintahan Kota Blitar dengan ISO 25010 dengan objek Sistem Informasi Kepegawaian (SIKOI)[15].

3. Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Tahapan penelitian meliputi: (1) identifikasi masalah, (2) studi literatur, (3) penyusunan instrumen kuesioner & pengolahan data, (4) analisis data, serta (6) penulisan laporan penelitian.

3.1. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna aplikasi mobile MyJNE yang merupakan bagian dari aktivitas operasional pengiriman barang di CV. Sukses Mandiri Perkasa yang di ambil pengguna aktif dalam jangka waktu per-tiga bulan terakhir dari bulan januari/maret. berjumlah 100 orang. Namun, mengingat keterbatasan waktu, tenaga, dan efektivitas pengumpulan data, peneliti tidak menggunakan seluruh populasi. Oleh karena itu, peneliti mengambil 75 orang sebagai sampel, yang dianggap telah cukup representatif untuk menggambarkan persepsi dan harapan pengguna terhadap kualitas aplikasi MyJNE

3.2. Variabel dan Instrumen

Instrumen utama yang digunakan dalam studi ini adalah kuesioner yang dirancang dengan mengacu pada delapan aspek kualitas perangkat lunak sesuai dengan standar ISO/IEC 25010, yang mencakup Kesesuaian Fungsional, Efisiensi Kinerja, Kompatibilitas, Kegunaan, Keandalan, Keamanan, Kemudahan Pemeliharaan, dan Portabilitas[16]. Penelitian ini menggunakan 8 variabel yang berfungsi untuk mengevaluasi hubungan antar faktor yang diteliti dan menjadi dasar pengembangan instrumen penelitian. Kuesioner menggunakan skala Likert 5 poin (1 = Sangat Tidak Setuju hingga 5 = Sangat Setuju)[17].

Tabel 1. Variabel dan Indikator Penelitian

No.	Variabel	Kode	Indikator
1	Functional Suitability (FS)	FS1-FS3	Kemampuan aplikasi untuk menyediakan fungsi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna dan menghasilkan output yang benar.
2	Performance Efficiency (PE)	PE1-PE3	Tingkat efektivitas aplikasi dalam penggunaan sumber daya sistem serta kecepatan respons saat digunakan.
3	Compatibility (CO)	CO1-CO2	Kemampuan aplikasi untuk bekerja bersama aplikasi lain serta berjalan di berbagai sistem tanpa konflik.
4	Usability (US)	US1-US6	Tingkat kemudahan penggunaan aplikasi, keindahan tampilan, dan dukungan terhadap pengalaman pengguna.
5	Reliability (RL)	RE1-RE4	Kemampuan aplikasi untuk bekerja secara konsisten dan stabil tanpa error yang signifikan.
6	Security (SC)	SC1-SC5	Kemampuan aplikasi menjaga data dari akses tidak sah, menjamin integritas, serta otentikasi pengguna.
7	Maintainability (MT)	MT1-MT5	Kemudahan aplikasi untuk diperbaiki, dimodifikasi, dan diuji dalam rangka peningkatan kualitas.
8	Portability (PT)	PO1-PO3	Kemampuan aplikasi untuk diinstal, dijalankan, dan diganti di berbagai perangkat dan lingkungan.

3.3. Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan secara bertahap: (1) uji validitas menggunakan Corrected Item-Total Correlation dengan nilai r hitung $> 0,248$ (r tabel untuk $n=63$)[18]. (2) uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha dengan nilai $> 0,60$ [19]. (3) analisis deskriptif untuk menggambarkan sudut pandang dari responden; dan Seluruh analisis dilakukan menggunakan perangkat lunak SPSS.

4. Hasil dan Pembahasan

4.1. Profil Responden

Dari 80 kuesioner yang disebar kepada pelanggan dan karyawan JNE sebagai pengguna aktif selama 3 bulan terakhir, seluruhnya kembali dalam kondisi valid dan digunakan dalam analisis. Mayoritas responden adalah karyawan sebanyak (35 orang), dan pelanggan pengguna aplikasi MyJNE sebanyak (45 orang). Dari jumlah tersebut pun di golongkan lagi dengan riwayat lama pemakaian aplikasi MyJNE kurang dari 1 tahun sebanyak (23,8%), 1 sampai 2 tahun sebanyak (52,5%), dan 2 tahun keatas sebanyak (23,8%).

4.2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Seluruh item pertanyaan yang di lontarkan pada semua variabel ditemukan semua 32 butir memiliki nilai Korelasi Item-Total yang Diperbaiki lebih tinggi dari r tabel (0,628). Oleh karena itu, seluruh item dalam kuesioner dianggap valid Hasil yang diperoleh dari Cronbach's Alpha adalah 0,765, yang menunjukkan bahwa alat ukur ini memiliki tingkat keandalan yang baik. sebagaimana ditampilkan pada Tabel 2.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Cronbach's Alpha	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,765	32

4.3. Analisis Penilaian Responden terhadap Sistem

Hasil Analisis data dilakukan menggunakan uji validitas, reliabilitas, statistik deskriptif, dan analisis GAP untuk membandingkan nilai harapan dan persepsi pengguna. menunjukkan bahwa seluruh indikator memiliki nilai GAP negatif, yang berarti kualitas aplikasi belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi pengguna. Karakteristik dengan nilai GAP terbesar adalah Reliability, sedangkan Compatibility memiliki nilai GAP terkecil. Temuan ini merekomendasikan peningkatan pada aspek kestabilan sistem, kecepatan respon, dan perbaikan antarmuka guna meningkatkan kepuasan pengguna.

Pada variabel Functional Suitability responden menyatakan sangat setuju bahwa aplikasi MyJNE memiliki kesesuaian fungsi yang baik sesuai dengan kebutuhan pengguna. Menunjukkan bahwa fitur-fitur yang tersedia sudah mendukung pengiriman dan pelacakan barang dengan optimal. Variabel Performance Efficiency esponden menilai bahwa aplikasi MyJNE cukup efisien dalam performa, seperti kecepatan respon, waktu proses, dan penggunaan sumber daya. Skor "Setuju" dan "Sangat Setuju" mendominasi. Variabel Portability disimpulkan bahwa portabilitas aplikasi MyJNE dinilai sangat baik oleh pengguna, terutama dalam hal kemudahan instalasi dan penggunaan lintas perangkat. Skor —Sangat Setuju yang tinggi. Variabel Security keamanan aplikasi MyJNE cukup baik, terutama dalam perlindungan data dan transaksi.

Variabel Usability mendapatkan tanggapan Sebagian besar pengguna merasa bahwa aplikasi mudah digunakan dan interaktif, meskipun ada beberapa pengguna yang merasa ragu atau tidak setuju terhadap aspek kemudahan penggunaan, mungkin terkait desain antarmuka atau navigasi menu yang kurang intuitif. variabel Reliability Mayoritas responden merasa bahwa aplikasi MyJNE cukup andal dan stabil dalam penggunaannya. Namun, tingkat keraguan yang sedikit lebih tinggi menunjukkan bahwa sebagian pengguna mungkin pernah mengalami error atau gangguan teknis selama pemakaian. Variabel Maintainability mencerminkan bahwa proses pemeliharaan dan peningkatan aplikasi berjalan baik. Namun, adanya skor tidak setuju (walau kecil) menunjukkan masih ada ekspektasi pengguna yang belum sepenuhnya terpenuhi.

4.4. Uji Statistik Deskriptif

Temuan dari analisis statistik deskriptif menunjukkan bahwa semua pertanyaan memiliki rata-rata yang berada dalam kisaran nilai tinggi, antara 3,5 hingga 4,5. Ini menandakan bahwa responden secara umum memberikan penilaian yang positif terhadap kualitas aplikasi MyJNE. Selain itu, nilai deviasi standar yang cukup kecil menunjukkan bahwa responden memberikan jawaban yang cukup konsisten.

Tabel 3. Uji Statistik Deskriptif

Variabel	Kode	r table	Corrected Item-Total Correlation	Status
<i>Functional Suitability</i>	FS1	0,628	0,897	Valid
	FS2	0,628	0,932	Valid
	FS3	0,628	0,948	Valid
<i>Performance Efficiency</i>	PE1	0,628	0,856	Valid
	PE2	0,628	0,941	Valid
	PE3	0,628	0,976	Valid
<i>Compatibility</i>	CO1	0,628	0,944	Valid
	CO2	0,628	0,971	Valid
<i>Usability</i>	US1	0,628	0,962	Valid
	US2	0,628	0,959	Valid
	US3	0,628	0,976	Valid
	US4	0,628	0,964	Valid
	US5	0,628	0,962	Valid
	US6	0,628	0,943	Valid
<i>Reliability</i>	RE1	0,628	0,981	Valid
	RE2	0,628	0,971	Valid
	RE3	0,628	0,976	Valid
	RE4	0,628	0,966	Valid
<i>Security</i>	SE1	0,628	0,947	Valid
	SE2	0,628	0,937	Valid
	SE3	0,628	0,969	Valid
	SE4	0,628	0,977	Valid
	SE5	0,628	0,956	Valid
<i>Maintainability</i>	ME1	0,628	0,971	Valid
	ME2	0,628	0,969	Valid

<i>Portability</i>	ME3	0,628	0,959	Valid
	ME4	0,628	0,973	Valid
	ME5	0,628	0,968	Valid
	PO1	0,628	0,944	Valid
	PO2	0,628	0,981	Valid
	PO3	0,628	0,976	Valid

Berdasarkan hasil analisis statistik deskriptif terhadap 32 item pernyataan dengan 24 responden, diketahui bahwa kualitas aplikasi MyJNE dinilai cukup baik hingga sangat baik oleh pengguna, yang ditunjukkan oleh nilai rata-rata setiap indikator berada pada rentang 3,85 hingga 4,75. Variasi jawaban responden mencakup seluruh skala Likert 1–5, namun mayoritas cenderung memberikan penilaian setuju dan sangat setuju. Nilai standar deviasi yang berkisar antara 0,43 hingga 1,16 menunjukkan bahwa persepsi responden relatif konsisten dan tidak terdapat penyimpangan data yang besar. Selain itu, rata-rata skor total sebesar 130,66 menguatkan bahwa kualitas aplikasi MyJNE dipersepsikan positif oleh responden, sehingga data penelitian dinilai layak dan representatif untuk digunakan pada analisis lanjutan.

5. Perbandingan

Adanya perbandingan dengan penelitian-penelitian terdahulu, hasil penelitian ini menunjukkan Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh indikator memiliki nilai GAP negatif, yang berarti kualitas aplikasi belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi pengguna. Namun penelitian Gunawan, 2022 (Universitas Gunadarma) Pengguna merasa puas terhadap aplikasi, dengan skor tinggi pada effectiveness dan efficiency, meskipun ada catatan pada safety in use[20]. Pada evaluasi sistem yang dilakukan oleh Rahmadani, 2024 (JUTISI) menyatakan Sistem memenuhi functional suitability, tetapi aspek compatibility antar device perlu pengembangan. Berbeda lagi dengan penelitian yang dilakukan oleh Farah Diba, 2023 (UIN Ar-Raniry) mengenai Evaluasi Kualitas Layanan Website SIAKAD dengan Standar ISO 25010 menemukan hasil Evaluasi Kualitas Layanan Website SIAKAD dengan Standar ISO 25010.

6. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menilai kualitas aplikasi MyJNE di CV. Sukses Mandiri Perkasa dengan mengikuti standar ISO/IEC 25010 yang terdiri dari delapan karakteristik utama perangkat lunak, yaitu Kesesuaian Fungsional, Efisiensi Kinerja, Kompatibilitas, Kemudahan Penggunaan, Keandalan, Keamanan, Dapat Dipelihara, dan Portabilitas. Dari analisis data yang melibatkan 80 orang responden, diperoleh gambaran bahwa aplikasi MyJNE telah memenuhi beberapa aspek kualitas dengan cukup baik, terutama dalam hal Kompatibilitas yang menggambarkan kemampuan aplikasi untuk berfungsi di berbagai jenis perangkat. Namun demikian, terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, terutama pada aspek Keandalan yang berhubungan dengan konsistensi dan daya tahan aplikasi. Secara umum, hasil studi ini menunjukkan bahwa aplikasi MyJNE sudah berfungsi dengan baik, tetapi masih memerlukan beberapa perbaikan untuk lebih optimal dalam memenuhi tuntutan dan harapan pengguna.

Untuk perbaikan ke depan, disarankan: (1) perlu dilakukan peningkatan stabilitas dan kinerja aplikasi dengan cara mengoptimalkan server, memperbaiki bug, serta melakukan pengujian beban agar aplikasi bisa berjalan lancar, terutama saat jam sibuk; (2) keamanan

sistem perlu diperkuat dengan menerapkan autentikasi berlapis dan enkripsi data agar informasi pelanggan terlindungi serta meningkatkan kepercayaan pengguna.; (3) antarmuka dan pengalaman pengguna harus ditingkatkan dengan desain yang lebih sederhana dan mudah dipahami, sehingga pengguna baru merasa nyaman, serta disertai panduan penggunaan yang praktis.; serta (4) pemeliharaan dan pengembangan aplikasi sebaiknya dilakukan secara rutin dengan menambahkan pembaruan fitur berdasarkan kebutuhan serta memperhatikan masukan dari pengguna.

Kontribusi Penulis: Konseptualisasi: Shela Agustini dan Faradillah; Metodologi: Shela Agustini; Analisis formal: Shela Agustini; Investigasi: Shela Agustini; Sumber daya: Shela Agustini; Kurasi data: Shela Agustini; Penulisan—persiapan draf asli: Shela Agustini; Penulisan—peninjauan dan penyuntingan: Faradillah dan Evi Yulianti; Visualisasi: Shela Agustini; Supervisi: Faradillah dan Evi Yulianti; Administrasi proyek: Evi Yulianti; Akuisisi pendanaan: -

Pendanaan: Penelitian ini tidak menerima pendanaan eksternal maupun internal.

Pernyataan Ketersediaan Data: Data yang mendukung temuan penelitian ini tersedia atas permintaan kepada penulis koresponden.

Ucapan Terima Kasih: Penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh Pegawai/pelanggan CV. Sukses Mandiri atas partisipasi dalam penelitian ini.

Konflik Kepentingan: Penulis menyatakan tidak ada konflik untuk kepentingan.

Daftar Isi

- [1] Fatimatus Zulfa, Hidayatul Munawaroh, "Portability characteristics evaluation of MyITS Mobile using ISO/IEC 25010 quality standard. Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS).," *Inst. Electr. Electron. Eng. Inc.*, pp. 537–542, 2020, [Online]. Available: https://scholar.its.ac.id/en/publications/portability-characteristics-evaluation-of-myits-mobile-using-iso/?utm_source=chatgpt.com
- [2] E. Suryadi, D. A., & Sulistiyani, "Evaluation of Information Quality Using ISO/IEC 25010:2011 (Case Research: Menu Harianku Application)," *Int. J. Innov. Enterp. Syst.*, 2022, [Online]. Available: https://ijies.telkomuniversity.ac.id/index.php/IJIES/article/view/610/?utm_source=chatgpt.com
- [3] S. R. Mutia Rahmi Dewi, Nafingatun Ngaliah, "Maintainability Measurement and Evaluation of myITS Mobile Application Using ISO 25010 Quality Standard.," 2020, [Online]. Available: <https://ieeexplore.ieee.org/document/9234283>
- [4] R. Ulfa Tunisa Manu Gunadarma & Noviana, "Unit Link Application Quality Analysis Using ISO 25010 (Case Study of PT Asuransi Jiwasraya Persero)," [Online]. Available: https://jit.binadarma.ac.id/journal/index.php/jurnalmatrik/article/view/1678?utm_source=chatgpt.com
- [5] R. Rizqi, N. I., Musthofa, P. U., Mighdad Ghibran, M. H., Syafrijal, M. N. and D. R., & Rolliawati, "Analisis Aspek dalam Quality In Use ISO 25010 Pada Aplikasi Gojek (Go-Jek)," *J. Sist. Inf. dan Telemat. (Telekomunikasi, Multimed. dan Inform.*, vol. 14, 2023, [Online]. Available: https://jurnal.ubl.ac.id/index.php/explore/article/view/2636?utm_source=chatgpt.com
- [6] H. Jayanto, R. D., & Jati, "Evaluasi Kualitas Aplikasi Mobile Kamus Istilah Jaringan pada Platform Android dengan Standar ISO/IEC 25010," *Elinvo (Electronics, Informatics, Vocat. Educ.*, 2017, [Online]. Available: https://journal.uny.ac.id/index.php/elinvo/article/view/17311?utm_source=chatgpt.com
- [7] A. Putra, Y., Sari, N., & Prasetyo, "Pengaruh SIM terhadap Efisiensi Layanan Digital Perguruan Tinggi.," *J. Sist. Inf. dan Komputer*, pp. 201–212., 2023.
- [8] E. O. C. Hussain, A., & Mkpojiogu, "An Application of the ISO/IEC 25010 Standard in the Quality-in-Use Assessment of an Online Health Awareness System," *J. Teknol.*, 2015, [Online]. Available: https://journals.utm.my/jurnalteknologi/article/view/6107?utm_source=chatgpt.com
- [9] Z. As Saidah, M. A., Saputri, H. A., & Zulfachmi, "Analisis Kualitas Aplikasi Aku Pintar dengan Menggunakan Framework ISO/IEC 25010," *BANGKIT Indones. J. Ilm. Penelit. dan Penerapan Tek. Inform. dan Sist. Inf.*, 2023, [Online]. Available: <https://journal.sttindonesia.ac.id/index.php/bangkitindonesia/index>
- [10] M. Lianto, M. E., Primasari, C. H., Marsella, E., Wibisono, Y. P., & Cininta, "Evaluasi Functional Suitability,

- Performance Efficiency, Usability, dan Portability berdasarkan ISO 25010 pada Aplikasi VR Gamelan Slenthem,” *KONSTELASI Konvergensi Teknol. dan Sist. Inf.*, 2023, [Online]. Available: https://ojs.uajy.ac.id/index.php/konstelasi/article/view/6620?utm_source=chatgpt.com
- [11] R. Wilis, N., Zulfahmi, A. A., Budi, S., & Prasasti, “Analisis Kualitas Aplikasi Psikotes Menggunakan Model ISO/IEC 25010,” *SITEKIN J. Sains, Teknol. dan Ind.*, 2021, [Online]. Available: https://ejournal.uin-suska.ac.id/index.php/sitekin/article/view/14891/0?utm_source=chatgpt.com
- [12] & Moumane, K., Idri, A., El Aouni, F., Laghnimi, J., Chaouni Benabdellah, N. and o. Hamal, “ISO/IEC 25010-based Quality Evaluation of Three Mobile Applications for Reproductive Health Services in Morocco,” 2024, [Online]. Available: https://www.imrpress.com/journal/ceog/51/4/10.31083/j.ceog5104088?utm_source=chatgpt.com
- [13] Farah Diba, “Kualitas Layanan Website SIAKAD dengan Standar ISO 25010,” 2023.
- [14] Rahmadani, “Evaluasi Sistem Informasi Berbasis Mobile Web Sekolah,” 2024.
- [15] Rachmawati, “Analisis Kualitas Sistem Informasi Digital Pemerintahan Kota Blitar dengan ISO 25010,” 2025.
- [16] E. Suryadi, D. A., & Sulistiyani, “Evaluation of Information Quality Using ISO/IEC 25010:2011 (Case Research: Menu Harianku Application),” *Int. J. Innov. Enterp. Syste*, 2022, [Online]. Available: https://ijies.telkomuniversity.ac.id/index.php/IJIES/article/view/610/?utm_source=chatgpt.com
- [17] W. F. Setyawan, R. A., & Atapukan, “Skala Likert.pdf. In Measurement,” vol. Vol. 7, Is, 2008.
- [18] G. J. Harsono, & Kiswara, “Validitas dan Reliabilitas dalam Penelitian PLS-SEM,” *YUME J. ofManagemen*, pp. 110–118., 2022.
- [19] Tri Laksono, B., “Validitas dan Reliabilitas dalam Analisis PLS,” *J. Stat. dan Ris. Oper.*, pp. 115–125., 2022.
- [20] Gunawan, “Analisis Kualitas Aplikasi Flip.id Menggunakan Quality in Use ISO 25010,” 2022.