



**PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI
ORMAWA (SIWA) UPN “VETERAN” JAKARTA MENGGUNAKAN
*WEBQUAL 4.0***

TUGAS AKHIR

**Siti Aminah
1910512056**

**FAKULTAS ILMU KOMPUTER
PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
2023**



**PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI
ORMAWA (SIWA) UPN “VETERAN” JAKARTA MENGGUNAKAN
*WEBQUAL 4.0***

TUGAS AKHIR

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Komputer**

Siti Aminah

1910512056

**FAKULTAS ILMU KOMPUTER
PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
2023**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri dan semua sumber referensi baik yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Siti Aminah
NIM : 1910512056
Tanggal : 02 Juni 2023

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia untuk dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 02 Juni 2023

Yang Menyatakan,



(Siti Aminah)

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Siti Aminah
NIM : 1910512056
Fakultas : Ilmu Komputer
Program Studi : S1 - Sistem Informasi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah yang berjudul:

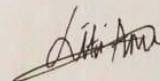
**PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI
ORMAWA (SIWA) UPN “VETERAN” JAKARTA MENGGUNAKAN
WEBQUAL 4.0**

Beserta Perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalih data/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada Tanggal : 02 Juni 2023

Yang menyatakan,



(Siti Aminah)

LEMBAR PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Siti Aminah
NIM : 1910512056
Program Studi : Sistem Informasi
Judul : Pengukuran Kualitas Layanan Sistem Informasi Ormawa (SIWA) UPN "Veteran" Jakarta Menggunakan *WebQual 4.0*

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian dari persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer pada Program Studi S1 Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.



Tri Rahayu, S.Kom., M.M.
Penguji I



Ruth Mariana Bunga Wadu, S.Kom.,
M.M.S.I
Penguji II



Dr. Emilia, M.Kom
Dekan



Helena Nurramdhani Irmada, S.Pd.,
M.Kom
Pembimbing



Helena Nurramdhani Irmada, S.Pd.,
M.Kom
Kepala Program Studi

Ditetapkan di : Jakarta
Tanggal Ujian : 23 Juni 2023



**PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI
ORMAWA UPN ‘VETERAN’ JAKARTA MENGGUNAKAN *WEBQUAL***

4.0

Siti Aminah

ABSTRAK

Sistem Informasi Ormawa (SIWA) UPN “Veteran” Jakarta berbasis *website* telah dikembangkan sebagai peralihan dari sistem lama, diharapkan membantu kegiatan administrasi ormawa. Namun berdasarkan hasil observasi dan wawancara ditemukan beberapa permasalahan seperti masih sering terjadi proses administrasi secara manual, adanya alur proses dalam administrasi kegiatan ormawa yang tidak terdapat didalam SIWA, tampilan kurang *user friendly*, dan pengguna masih sering terlewat informasi terbaru. Penelitian ini bertujuan mengukur kualitas *website* SIWA menggunakan metode *WebQual* 4.0 dengan 3 indikator antara lain kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*) dan kualitas interaksi layanan (*service interaction quality*). Penentuan responden ditentukan dengan teknik *stratified random sampling*. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 48 responden. Hasil rata rata analisis nilai kesenjangan sebesar -1.44, rata rata *WebQual Index* (WQI) sebesar 0.65, dan terdapat 7 indikator pada kuadran 1 hasil *Importance Performance Analysis* (IPA). Berdasarkan hasil analisis didapatkan rekomendasi perbaikan *website* SIWA antara lain menambahkan fitur pesan, fitur notifikasi, menu FAQ (*Frequently Asked Question*), menu panduan, perbaikan pada *navigation bar*, menu *progress* kegiatan, halaman validasi *progress* kegiatan, halaman validasi pencairan dana dan merekomendasikan perbaikan isi konten dengan menambahkan surat izin kegiatan serta surat pencairan dana.

Kata Kunci: Sistem Informasi Ormawa, *WebQual* 4.0, *Importance Performance Analysis* (IPA)

**MEASUREMENT OF SERVICE QUALITY OF SISTEM INFORMASI
ORMAWA (SIWA) USING WEBQUAL 4.0**

Siti Aminah

ABSTRACT

UPN "Veteran" Jakarta's website-based Ormawa Information System (SIWA) has been developed as a transition from the old system, expected to help ormawa administration activities. However, based on the results of observations and interviews, several problems were found, such as the frequent manual administration process, the existence of a process flow in the administration of ormawa activities that are not contained in SIWA, the display is less user friendly, and users still often miss the latest information. This study aims to measure the quality of the SIWA website using the WebQual 4.0 method with 3 indicators including usability, information quality and service interaction quality. Determination of respondents is determined by stratified random sampling technique. The number of samples in this study was 48 respondents. The average result of the gap value analysis is -1.44, the average WebQual Index (WQI) is 0.65, and there are 7 indicators in quadrant 1 of the Importance Performance Analysis (IPA) results. Based on the results of the analysis, recommendations for improving the SIWA website include adding a message feature, notification feature, FAQ (Frequently Asked Question) menu, guide menu, improvements to the navigation bar, activity progress menu, activity progress validation page, fund disbursement validation page and recommending content improvement by adding activity permit letters and fund disbursement letters.

Keyword: *Information System Student, WebQual 4.0, Importance Performance Analysis (IPA)*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur dipanjatkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena atas karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir dengan baik. Tugas Akhir ini disusun dalam rangka memenuhi persyaratan ujian Tugas Akhir Program Studi S-1 Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.

Dari awal penelitian hingga proses penyelesaian laporan tugas akhir ini tidak lepas dari bantuan banyak pihak yang telah memberikan masukan-masukan kepada peneliti. Untuk itu peneliti mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Allah SWT.
2. Orang tua dan kakak-kakakku yang telah memberikan motivasi dan doa kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
3. Dr. Ermatita, M.Kom., selaku dekan Fakultas Ilmu Komputer.
4. Ibu Helena Nurramadhani Irmanda, S.Pd., M.Kom selaku Ketua Program Studi Sarjana Jurusan Sistem Informasi dan selaku Dosen Pembimbing.
5. Citra, Amel, Frisca, Yustis, Louis, Filea, Brina, Aulia, Aufi, Thuri, Caci, Salma, Gaby, Dina, Nomi, Intan, Nais, yang menjadi tempat berkeluh kesah dan selalu menjadi *support system* selama ini.
6. Seluruh responden yang telah membantu mengisi kuesioner penelitian tugas akhir ini
7. Serta semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu tanpa mengurangi rasa hormat.

Penulis menyadari bahwa masih banyaknya kekurangan dari laporan tugas akhir ini, baik dari materi maupun teknik penyajian, mengingat kurangnya pengetahuan dan pengalaman peneliti. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun akan sangat penulis harapkan untuk menambah kesempurnaan laporan tugas akhir ini. Namun penulis tetap berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat sebagaimana mestinya.

Jakarta, 2 Juni 2023

Peneliti

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN.....	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Ruang Lingkup Penelitian.....	3
1.4 Tujuan Penelitian	4
1.5 Manfaat Penelitian	4
1.6 Luaran yang diharapkan.....	4
1.7 Sistematika Penulisan	5
BAB II LANDASAN TEORI	6
2.1 Sistem Informasi.....	6
2.2 Sistem Informasi Ormawa.....	6
2.3 Pengukuran Kualitas Layanan	7
2.4 WebQual 4.0.....	7
2.5 Teknik Pengumpulan Data	9
2.6 Populasi dan Sampel	10
2.7 Teknik Pengolahan Data	11
2.7.1 Uji Validitas	11
2.7.2 Uji Reliabilitas.....	12
2.7.3 Analisis Kesenjangan (<i>GAP Analysis</i>)	12
2.7.4 <i>WebQual Index</i> (WQI).....	13
2.7.5 Importance Performance Analysis (IPA).....	14
2.8 SPSS Statistics	15

2.9	Penelitian Terdahulu	16
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		20
3.1	Tahapan Penelitian	20
3.2	Kegiatan Penelitian	21
3.2.1	Identifikasi Masalah.....	21
3.2.2	Studi Literatur.....	21
3.2.3	Penentuan Metode Penelitian	21
3.2.4	Identifikasi Populasi dan Sampel.....	22
3.2.5	Perancangan Kuesioner	23
3.2.6	Pengumpulan Data.....	25
3.2.7	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	25
3.2.8	Pengolahan Data.....	25
3.2.9	Rekomendasi	26
3.3	Alat Bantu Penelitian	26
3.3.1	Perangkat Keras.....	26
3.3.2	Perangkat Lunak.....	26
3.4	Tempat dan Waktu Penelitian	26
3.5	Jadwal Kegiatan Penelitian	27
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		28
4.1	Analisis Objek Penelitian	28
4.1.1	Gambaran <i>Website</i> SIWA UPN “Veteran” Jakarta.....	28
4.1.2	Identifikasi Pengguna	37
4.2	Analisis Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	38
4.2.1	Hasil Uji Validitas	38
4.2.2	Hasil Uji Reliabilitas.....	40
4.3	Analisis Data	41
4.3.1	Hasil Analisis Demografi.....	41
4.3.2	Hasil Analisis Nilai Kesenjangan (GAP Analysis)	42
4.3.3	Hasil Analisis <i>WebQual Index</i>	45
4.3.4	<i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	48
4.3.5	Analisis Pendapat Pengguna	51
4.4	Rekomendasi Perbaikan Kualitas <i>Website</i> SIWA UPN “Veteran” Jakarta	52

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	63
5.1 Kesimpulan.....	63
5.2 Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kuadran <i>Importance Performance Analysis</i>	14
Gambar 2 Tahapan Penelitian	20
Gambar 3 Halaman Login	29
Gambar 4 Halaman <i>Dashboard</i>	29
Gambar 5 Halaman Data Referensi	30
Gambar 6 <i>Top Navigation Bar</i> Menu Kelola Ormawa.....	30
Gambar 7 Halaman Akun Pengurus	30
Gambar 8 Halaman Profil	31
Gambar 9 <i>Top Navigation Bar</i> Menu Program Kerja.....	31
Gambar 10 Halaman Data Program Kerja Untuk Pengurus Ormawa	32
Gambar 11 Halaman Program Kegiatan Untuk Pengurus Ormawa	32
Gambar 12 Halaman Data Program Kerja Untuk Pembina Ormawa	33
Gambar 13 Halaman Finalisasi Berkas Pengajuan.....	33
Gambar 14 Halaman Program Kegiatan Untuk Pembina Ormawa	34
Gambar 15 Halaman Data Program Kerja Untuk AKPK / Warek / Sederajat.....	34
Gambar 16 Halaman Validasi Program Kerja.....	35
Gambar 17 Halaman Program Kegiatan Untuk AKPK / Warek	35
Gambar 18 Halaman Proposal Kegiatan Pengurus Ormawa	36
Gambar 19 Halaman Proposal Kegiatan Pembina Ormawa, AKPK / Warek.....	36
Gambar 20 Halaman Progres Kegiatan.....	36
Gambar 21 Grafik Informasi Jenis Kelamin	41
Gambar 22 Grafik Informasi Kategori Pengguna.....	42
Gambar 23 Hasil <i>Importance Performance Analysis</i>	49
Gambar 24 Rekomendasi <i>User Interface</i> Fitur Pesan.....	52
Gambar 25 Rekomendasi <i>User Interface</i> Halaman FAQ	53
Gambar 26 <i>Navigation Bar</i> Sebelum Rekomendasi	54
Gambar 27 Rekomendasi <i>User Interface</i> pada <i>Side Navigation Bar</i>	54
Gambar 28 Rekomendasi <i>User Interface</i> Pada Halaman Buku Panduan	55
Gambar 29 Rekomendasi <i>User Interface</i> Fitur Notifikasi	56
Gambar 30 Halaman Proposal Kegiatan - Status Valid Sebelum Rekomendasi... 57	
Gambar 31 Rekomendasi <i>User Interface</i> Proposal Kegiatan - Status Valid	57
Gambar 32 Rekomendasi <i>User Interface</i> <i>List Progress</i> Kegiatan	58
Gambar 33 Rekomendasi <i>User Interface</i> Detail <i>Progress</i> Kegiatan - Status Sedang Disusun.....	58
Gambar 34 Halaman Detail <i>Progress</i> Kegiatan - Status Menunggu Validasi Sebelum Rekomendasi.....	59
Gambar 35 Rekomendasi <i>User Interface</i> Detail <i>Progress</i> Kegiatan – Status Menunggu Validasi.....	59
Gambar 36 Halaman Detail <i>Progress</i> Kegiatan - Validasi Pengajuan Sebelum Rekomendasi	60
Gambar 37 Rekomendasi <i>User Interface</i> Detail <i>Progress</i> Kegiatan - Validasi Pengajuan	60
Gambar 38 Rekomendasi <i>User Interface</i> <i>Progress</i> Kegiatan – Status Pencairan Dana	61
Gambar 39 Rekomendasi <i>User Interface</i> Proses Pencairan Dana.....	62

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Indikator dan Instrumen <i>WebQual</i> 4.0	8
Tabel 2 Skala Likert.....	10
Tabel 3 Interpretasi Penilaian Kualitas <i>Website</i>	14
Tabel 4 Penelitian Terdahulu	16
Tabel 5 Jumlah Populasi Penelitian	22
Tabel 6 Indikator Pernyataan Penelitian	23
Tabel 7 Jadwal Penelitian.....	27
Tabel 8 Hasil Uji Validitas Penilaian Aktual	38
Tabel 9 Hasil Uji Validitas Penilaian Harapan.....	39
Tabel 10 Hasil Uji Reliabilitas Penilaian Aktual.....	40
Tabel 11 Hasil Uji Reliabilitas Penilaian Harapan	40
Tabel 12 Hasil Analisis Nilai Kesenjangan (<i>GAP Analysis</i>)	42
Tabel 13 Hasil Analisis <i>WebQual Index</i>	45
Tabel 14 Data Pendapat Pengguna	51