

**EVALUASI *LEARNING MANAGEMENT SYSTEM* MENGGUNAKAN
FRAMEWORK WEBQUAL DAN IPA PADA APLIKASI *E-LEARNING*
PATRIA & Co.**



**MOHAMMAD FATIH
2210512135**

**S1 SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
2025**

**EVALUASI *LEARNING MANAGEMENT SYSTEM* MENGGUNAKAN
FRAMEWORK WEBQUAL 4.0 DAN IPA PADA APLIKASI *E-LEARNING*
PATRIA & Co.**

**MOHAMMAD FATIH
2210512135**

Skripsi

sebagai salah satu syarat untuk melaksanakan
penelitian oleh mahasiswa pada

Program Studi S1 Sistem Informasi

**S1 SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
2025**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini merupakan hasil karya sendiri serta semua referensi yang dikutip dan dirujuk telah saya nyatakan benar.

Nama : Mohammad Fatih

NIM : 2210512135

Tanggal : 25 Juli 2026

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia diproses dengan ketentuan berlaku.

Jakarta, 25 Juli 2026

Yang menyatakan,



Mohammad Fatih

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : EVALUASI *LEARNING MANAGEMENT SYSTEM*
MENGUNAKAN *FRAMEWORK* WEBQUAL DAN IPA
PADA APLIKASI *E-LEARNING* PATRIA & Co.

Nama : Mohammad Fatih
NIM : 2210512135

Disetujui oleh :

Penguji 1:
Erly Krisnanik S.Kom., MM.



Penguji 2:
Anita Muliawati, S.Kom., MTI.



Pembimbing 1:
Kraugusteeliana, S.Kom., M.Kom., MM



Pembimbing 2:
Rifka Dwi Amalia, S.Pd., M.Kom.



Diketahui oleh :

Koordinator Program Studi:
Anita Muliawati, S.Kom., MTI.
NIP. 197005212021212002



Dekan Fakultas Ilmu Komputer:
Prof. Dr. Ir. Supriyanto, S.T., M.Sc., IPM
NIP. 197605082003121002




Tanggal Ujian Tugas Akhir:
02 Juni 2021

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

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

Nama : Mohammad Fatih

NIM : 2210512135

Fakultas : Ilmu Komputer

Program Studi : S1 Sistem Informasi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan karya ilmiah saya kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (Non – Exclusive Royalty Free Right) untuk publikasi dengan judul :

EVALUASI *LEARNING MANAGEMENT SYSTEM* MENGGUNAKAN FRAMEWORK WEBQUAL DAN IPA PADA APLIKASI *E-LEARNING* PATRIA & Co.

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas royalti ini Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalih media atau memformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasi artikel ilmiah selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis atau pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Dengan pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 25 Juli 2026

Yang menyatakan,



Mohammad Fatih

PERNYATAAN MENGENAI SKRIPSI DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Evaluasi *Learning Management System* Menggunakan *Framework* Webqual 4.0 dan IPA Pada Aplikasi *E-Learning* Patria & Co.” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir tugas akhir ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.

Jakarta, 25 Juli 2026



Mohammad Fatih
2210512135

ABSTRAK

Studi ini dilakukan untuk mengukur tingkat kualitas *Learning Management System* (LMS) milik Patria & Co. berdasarkan sudut pandang pengguna eksternal yang mengikuti program pelatihan daring. Pengukuran dilakukan dengan menggabungkan kerangka kerja *Webqual 4.0* dan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) sebagai dasar penyusunan rekomendasi perbaikan antarmuka sistem yang diprioritaskan berdasarkan pemetaan kuadran IPA. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner dengan skala *Likert* 1–5 kepada responden yang dipilih secara *purposive sampling*. Analisis data mencakup penghitungan *Webqual Index* (WQI), *gap analysis*, serta pemetaan diagram Kartesius IPA. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketiga dimensi WebQual berada pada kategori baik, dengan nilai WQI sebesar 0,70 untuk dimensi *Information Quality*, 0,68 untuk *Usability*, dan 0,67 untuk *Service Interaction Quality*. Meski demikian, seluruh indikator menunjukkan nilai *gap* negatif, yang mengindikasikan adanya kesenjangan antara harapan dan persepsi pengguna. Melalui analisis IPA, teridentifikasi lima indikator prioritas di Kuadran I yang perlu segera ditingkatkan, yaitu: US_2 (kejelasan interaksi antarmuka), US_4 (kemudahan penggunaan), IQ_5 (kemudahan pemahaman informasi), IQ_6 (kelengkapan informasi), dan SIQ_6 (kemudahan komunikasi). Sebagai wujud rekomendasi perbaikan, dilakukan perancangan ulang antarmuka pada lima halaman utama LMS menggunakan *Figma*.

Kata Kunci : *Learning Management System*, *Webqual 4.0*, *Importance Performance Analysis*, evaluasi sistem, *e-learning*

ABSTRACT

This study examines the quality of Patria & Co.'s Learning Management System (LMS) from the perspective of external users participating in online training programs. The assessment employed a combination of the Webqual 4.0 framework and Importance Performance Analysis (IPA) to generate interface improvement recommendations based on IPA quadrant mapping. A descriptive quantitative approach was adopted, with data collected through a Likert scale (1–5) questionnaire administered to respondents selected via purposive sampling. The analysis covered Webqual Index (WQI) calculation, gap analysis, and IPA Cartesian diagram mapping. Findings revealed that all three WebQual dimensions fell within the "Good" category, recording WQI scores of 0.70 for Information Quality, 0.68 for Usability, and 0.67 for Service Interaction Quality. Nevertheless, all indicators yielded negative gap values, signaling a discrepancy between user expectations and perceptions. IPA identified five Quadrant I indicators as top improvement priorities: US_2 (interface interaction clarity), US_4 (ease of use), IQ_5 (ease of understanding information), IQ_6 (information completeness), and SIQ_6 (ease of communication). In response, interface redesigns for five main LMS pages were developed using Figma.

Keyword : *Learning Management System*, *Webqual 4.0*, *Importance Performance Analysis*, *Evaluation System*, *e-learning*

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "*Evaluasi Learning Management System Menggunakan Framework Webqual 4.0 dan IPA Pada Aplikasi E-Learning Patria & Co.*" dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer pada Program Studi S1 Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, dukungan, dan bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang mendalam kepada:

1. Kedua orang tua tercinta yang senantiasa memberikan doa, semangat, dan dukungan yang tak pernah putus sepanjang proses penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Prof. Dr. Ir. Supriyanto, ST., M.Sc., IPM, selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer UPN "Veteran" Jakarta.
3. Ibu Anita Muliawati, S.Kom., MTI., selaku Koordinator Program Studi S1 Sistem Informasi.
4. Ibu Kraugusteeliana, S.Kom., M.Kom., MM., selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama proses penelitian dan penulisan skripsi ini.
5. Ibu Rifka Dwi Amalia, S.Pd., M.Kom., selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah memberikan masukan dan saran yang sangat berarti bagi penulis.
6. Seluruh pihak Patria & Co. yang telah memberikan izin serta dukungan dalam pelaksanaan penelitian ini, khususnya admin *Learning Management System* yang telah membantu dalam proses pengumpulan data.
7. Seluruh responden yang telah meluangkan waktu untuk berpartisipasi dalam pengisian kuesioner penelitian ini.
8. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, namun telah memberikan bantuan dan dukungan dalam berbagai bentuk sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Penulis memahami bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan, sehingga penulis sangat terbuka untuk menerima kritik dan saran yang konstruktif demi penyempurnaan di masa mendatang. Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membutuhkan, khususnya dalam upaya meningkatkan kualitas *Learning Management System* di lingkungan pelatihan profesional.

Jakarta, 9 Juni 2026



Mohammad Fatih

DAFTAR ISI

ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR RUMUS	xii
DAFTAR SIMBOL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	2
1.3. Batasan Masalah	3
1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian	3
1.5. Sistematika Penulisan	4
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1. Sistem Informasi	6
2.1.1 Konsep Sistem Informasi	6
2.1.2 <i>Learning Management System (LMS)</i>	6
2.1.3 Atribut <i>Website</i>	7
2.2. Framework Dalam Mengevaluasi Sebuah Website	8
2.2.1 Konsep Evaluasi	8
2.2.2 <i>Framework</i> Evaluasi Website	9
2.3. Instrumen dan Pengumpulan Data	16
2.3.1 Instrumen Penelitian	16
2.3.2 Pengumpulan Data	17
2.4. Perancangan Antar Muka	19
2.4.1 <i>Information Architecture</i>	19
2.4.2 <i>Redesign Website</i>	19
2.4.3 <i>Core User Journey</i>	20

2.5.	Framework Pengukuran Kualitas Sistem Informasi.....	20
2.6.	Penelitian Terdahulu.....	22
BAB 3.	METODE PENELITIAN	30
3.1.	Tahapan Penelitian	30
3.1.1	Identifikasi Masalah	31
3.1.2	Studi Literatur	32
3.1.3	Perancangan Instrumen Penelitian	32
3.1.4	Penentuan Sampel	36
3.1.5	Pengumpulan Data	37
3.1.6	Teknik Analisis Data	37
3.1.7	Interpretasi Hasil Penelitian	40
3.1.8	Pembuatan Rekomendasi Tampilan	41
3.2.	Alat dan Bahan Penelitian	41
3.3.	Jadwal Penelitian.....	43
BAB 4.	HASIL DAN PEMBAHASAN	44
4.1.	Profil Perusahaan.....	44
4.1.1.	Deskripsi Perusahaan	44
4.1.2.	Visi, Misi, dan Slogan Patria&Co.	44
4.1.3.	Struktur Organisasi.....	45
4.2.	Kondisi Awal Sistem	46
4.2.1.	Halaman Login.....	46
4.2.2	Halaman Dashboard	47
4.2.3	Halaman My Courses	47
4.2.4	Halaman Materi.....	48
4.2.5	Halaman Forum.....	49
4.3.	Pengolahan Data.....	50
4.3.1.	Data Demografi Penelitian	50
4.3.2.	<i>Gap Analysis</i>	52
4.3.3.	Webqual Index.....	56
4.3.4.	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	60
4.3.5.	Korelasi Sistem Berjalan.....	62
4.4.	Hasil dan Rekomendasi	65
4.4.1	Rekomendasi Perbaikan <i>Website</i>	65

4.4.2 Perancangan <i>Redesign Website</i>	70
4.4.3 Perbandingan Sebelum dan Sesudah Redesign.....	74
BAB 5. PENUTUP	79
DAFTAR PUSTAKA	81
LAMPIRAN.....	85

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kuadran IPA	15
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian.....	30
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Patria&Co.....	45
Gambar 4. 2 Halaman Login Kondisi Awal Sistem	47
Gambar 4. 3 Halaman <i>Dashboard</i> Kondisi Awal Sistem	47
Gambar 4. 4 Halaman <i>My Course</i> Kondisi Awal Sistem	48
Gambar 4. 5 Halaman Materi Kondisi Awal Sistem	49
Gambar 4. 6 Halaman Forum Kondisi Awal Sistem	49
Gambar 4. 7 <i>Information Architecure</i> As-Is Kondisi Awal Sistem	50
Gambar 4. 8 Statistik Diagram Lingkaran Jenis Kelamin.....	51
Gambar 4. 9 Statistik Diagram Lingkaran Jenis Pelatihan.....	51
Gambar 4. 10 <i>Gap analysis</i>	55
Gambar 4. 11 Diagram Kartesius <i>Importance Performance Analysis</i>	60
Gambar 4. 12 Diagram <i>Information Architecture To-Be</i>	69
Gambar 4. 13 Halaman <i>Login</i> Setelah <i>Redesign</i>	70
Gambar 4. 14 Halaman <i>Dashboard</i> Setelah <i>Redesign</i>	71
Gambar 4. 15 Halaman <i>My Courses</i> Setelah <i>Redesign</i>	72
Gambar 4. 16 Halaman Materi Setelah <i>Redesign</i>	73
Gambar 4. 17 Halaman Forum Setelah <i>Redesign</i>	74

DAFTAR TABEL

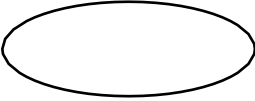
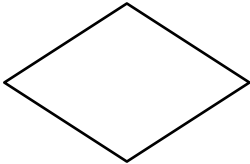
Tabel 2. 1 Dimensi dan Indikator Webqual 4.0	10
Tabel 2. 2 Tabel Terjemahan Dimensi dan Indikator Webqual 4.0.....	11
Tabel 2. 3 Nilai Indeks Webqual 4.0	14
Tabel 2. 4 Perbandingan <i>Framework</i> Pengukuran Kualitas Sistem Informasi	20
Tabel 2. 5 Ringkasan penelitian terdahulu	22
Tabel 3. 1 Instrumen Penelitian Pernyataan Aktual	33
Tabel 3. 2 Instrumen Penelitian Pernyataan Harapan.....	34
Tabel 3. 3 Alat dan Bahan Penelitian	41
Tabel 3. 4 Rencana Jadwal Penelitian	43
Tabel 4. 1 Tabel Gap Analysis.....	52
Tabel 4. 2 Perhitungan Webqual Index.....	56
Tabel 4. 3 Korelasi Sistem Berjalan	62
Tabel 4. 4 Rekomendasi Perbaikan <i>Website</i>	66
Tabel 4. 5 Perbandingan Sebelum dan Sesudah <i>Redesign</i>	75

DAFTAR RUMUS

2. 1 <i>Maximum Score</i>	13
2. 2 <i>Weighted score</i>	13
2. 3 <i>Webqual 4.0 Indeks</i>	13
2. 4 <i>Gap Analysis</i>	14
2. 5 Rumus Slovin	18

DAFTAR SIMBOL

Simbol *Flowchart*

PT.	Simbol	Nama Simbol	Penjelasan
1		<i>Terminal</i>	Diartikan sebagai awal atau akhir dari suatu proses.
2		<i>Process</i>	Diartikan sebagai kegiatan atau proses yang sedang berlangsung.
3		<i>Input / Output</i>	Diartikan sebagai proses <i>input</i> atau <i>output</i> .
4		<i>Decision</i>	Diartikan sebagai suatu kondisi tertentu di mana kondisi tersebut dapat menghasilkan dua kemungkinan jawaban, yaitu ya atau tidak.
5		<i>Flow</i>	Diartikan sebagai jalannya proses atau alur dari suatu proses.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Transkrip Wawancara Analisis Masalah Bersama <i>Admin Learning Management System</i> Patria & Co.....	85
Lampiran 2 Dokumentasi Wawancara Bersama Admin <i>Learning Management System</i> Patria & Co.	87
Lampiran 3. Surat Balasan Penelitian <i>Learning Management System</i> Patria & Co.	88
Lampiran 4. Kuesioner Pra-Penelitian	89
Lampiran 5. Hasil Pengolahan Data Kuesioner Pra-Penelitian.....	90
Lampiran 6. Data Analisis Masalah	91
Lampiran 7. Surat Permohonan Riset	92
Lampiran 8. <i>Kuesioner Webqual 4.0</i>	93
Lampiran 10. Lembar Hasil Turnitin.....	111