

**ANALISIS KUALITAS SISTEM INFORMASI SMA MUHAMMADIYAH SEWON
MENGUNAKAN METODE *WEBQUAL* 4.0**

SKRIPSI

**Disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan
mencapai derajat Sarjana**



Disusun Oleh:

Maulana Farid Ma'ruf
2000018024

**PROGRAM STUDI S1 INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN
2024**

**ANALISIS KUALITAS SISTEM INFORMASI SMA MUHAMMADIYAH SEWON
MENGUNAKAN METODE *WEBQUAL* 4.0**

SKRIPSI



Disusun Oleh:

Maulana Farid Ma'ruf
2000018024

**PROGRAM STUDI S1 INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN**

2024

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

SKRIPSI

ANALISIS KUALITAS SISTEM INFORMASI SMA MUHAMMADIYAH SEWON MENGUNAKAN METODE *WEBQUAL* 4.0

Dipersiapkan dan disusun oleh:

**MAULANA FARID MA'RUF
2000018024**

**Program Studi S1 Informatika
Fakultas Teknologi Industri
Universitas Ahmad Dahlan**

Telah disetujui oleh:

Pembimbing



Taufiq Ismail, S.T., M.Cs.

NIPM. 197312212000021110847277

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

ANALISIS KUALITAS SISTEM INFORMASI SMA MUHAMMADIYAH SEWON MENGUNAKAN METODE *WEBQUAL 4.0*

Dipersiapkan dan disusun oleh:

MAULANA FARID MA'RUF
2000018024

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada tanggal 18 November 2024
dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Susunan Dewan Penguji

Ketua : Taufiq Ismail, S.T., M.Cs.

Penguji 1 : Dr. Ardiansyah, S.T., M.Cs.

Penguji 2 : Ali Tarmuji, S.T., M.Cs.

Handwritten signatures and dates:
Taufiq Ismail: 4/12/24
Dr. Ardiansyah: 13/12/2024
Ali Tarmuji: 12/2024

Yogyakarta, 16, Desember 2024

Dekan Fakultas Teknologi Industri

Universitas Ahmad Dahlan



Prof. Dr. Ir. Siti Jamilatun, M.T.
19660812 199601 011 0784324

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Maulana Farid Ma'ruf

NIM : 2000018024

Prodi : Informatika

Judul TA/Skripsi : Analisis Kualitas Sistem Informasi SMA Muhammadiyah Sewon Menggunakan Metode *WEBQUAL* 4.0

Dengan ini saya menyatakan bahwa Laporan Tugas Akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar Ahli Madya/Kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 13, Desember 2024

Mengetahui,
Dosen Pembimbing



Taufiq Ismail, S.T., M.Cs.
197312212000021110847277

Yang menyatakan,



Maulana Farid Ma'ruf
2000018024

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Maulana Farid Ma'ruf
NIM : 2000018024
Email : maulana2000018024@webmail.uad.ac.id
Program Studi : Informatika
Fakultas : Teknologi Industri
Judul Tesis : Analisis Kualitas Sistem Informasi SMA Muhammadiyah
Sewon Menggunakan Metode Webqual 4.0.

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar kesarjanaan baik di Universitas Ahmad Dahlan maupun di institusi pendidikan lainnya.
2. Hasil karya saya ini bukan saduran/terjemahan melainkan merupakan gagasan, rumusan, dan hasil pelaksanaan penelitian/implementasi saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing akademik dan narasumber penelitian.
3. Hasil karya saya ini merupakan hasil revisi terakhir setelah diujikan yang telah diketahui dan disetujui oleh pembimbing.
4. Dalam karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari terbukti ada penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya saya ini, serta sanksi lain yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Ahmad Dahlan.

Yogyakarta, 13 Desember 2024

Yang Menyatakan



Maulana Farid Ma'ruf

PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES

PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Maulana Farid Ma'ruf
NIM : 2000018024
Email : maulana2000018024@webmail.uad.ac.id
Fakultas : Teknologi Industri
Program Studi : Informatika
Judul tugas akhir : Analisis Kualitas Sistem Informasi SMA
Muhammadiyah Sewon Menggunakan Meotde
Webqual 4.0.

Dengan ini saya menyerahkan hak *sepenuhnya* kepada Perpustakaan Universitas Ahmad Dahlan untuk menyimpan, mengatur akses serta melakukan pengelolaan terhadap karya saya ini dengan mengacu pada ketentuan akses tugas akhir elektronik sebagai berikut.

Saya (~~mengijinkan~~/tidak-mengijinkan)* karya tersebut diunggah ke dalam Repository Perpustakaan Universitas Ahmad Dahlan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Yogyakarta, 13 Desember 2024



Maulana Farid Ma'ruf

Mengetahui, Pembimbing**



Taufiq Ismail, S.T., M.Sc.

Ket:

*coret salah satu

**jika diijinkan TA dipublish maka ditandatangani dosen pembimbing dan mahasiswa

KATA PENGANTAR

Assalamuallaikum wr. wb.

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas berkat, rahmat, taufik, dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Penulisan skripsi ini digunakan sebagai persyaratan akhir untuk mendapatkan gelar sarjana dari Fakultas Teknologi Industri Universitas Ahmad Dahlan. Skripsi yang berjudul “**Analisis Kualitas Perangkat Lunak Terhadap Sistem Informasi SMA Muhammadiyah Sewon Menggunakan Metode *Webqual 4.0***” dapat terselesaikan atas bantuan berbagai pihak sehingga penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak prof. Dr. Muchlas, M.T. Selaku Rektor Universitas Ahmad Dahlan
2. Ibu Prof. Dr. Ir. Siti Jamilatun, M.T. Selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri
3. Bapak Dr. Murinto, S.Si., M.Kom. Selaku Kaprodi Informatika
4. Bapak Taufiq Ismail, S.T., M.Cs. Selaku Dosen Pembimbing
5. Dr. Ardiansyah, S.T., M.Cs. Selaku Dosen penguji 1
6. Ali Tarmuji, S.T., M.Cs. Selaku Dosen penguji 2
7. Seluruh Dosen Informatika Fakultas Teknologi Industri Universitas Ahmad Dahlan yang telah memberikan banyak ilmu dan wawasan pengetahuan yang luas.
8. Staf Tata Usaha Fakultas Teknologi Industri Universitas Ahmad Dahlan.
9. Orang tua tercinta, H.Suwardi, M.Pd., Hj. Juhaeriyah S.Pd., kakak saya Alus Diah Kusumawati, S.Pd., serta teman saya Putri Ayu Lestari, A.Md.M., Zsalsza Mella, S.Ked., Marzel Richard Alfredo, Hapsari Nanda Saputri yang telah memberikan dukungan, doa dan memotivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhirnya, dengan segala kerendahan hati penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini, sehingga penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Wassalamuallaikum wr. Wb.

Yogyakarta,

Maulana Farid Ma'ruf

DAFTAR ISI

SKRIPSI	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	iv
PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT.....	v
PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR SINGKATAN.....	xii
ABSTRAK	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian	3
1.3 Batasan Masalah Penelitian	3
1.4 Tujuan Penelitian.....	3
1.5 Manfaat Penelitian	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Kajian Penelitian Terdahulu.....	5
2.2 Landasan Teori	9
2.2.1 Pengertian Analisis	10
2.2.2 Pengertian Kualitas.....	10
2.2.3 Pengertian Website.....	11
2.2.4 Pengertian Internet	11
2.2.5 Pengertian Webqual 4.0	12
2.2.6 Kepuasan Pengguna.....	13
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	16
3.1 Objek Penelitian	16
3.2 Subjek Penelitian.....	16
3.3 Alat dan Bahan	16
3.4 Tempat dan Responden Penelitian.....	17
3.5 Metode Pengumpulan Data	17
3.5.1 Wawancara	17
3.5.2 Studi Literatur	18
3.5.3 Kuesioner.....	18
3.6 Tahapan Penelitian	18
3.6.1 Kuesioner Penelitian	19
3.6.2 Analisis Data	22
3.6.3 Rekomendasi	22
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	23

4.1 Kuesioner	23
4.1.1 Pembuatan Kuesioner	23
4.1.2 Uji Kuesioner	25
4.2.3 Hasil Pengumpulan Data	32
4.3 Analisis Hasil	35
4.3.1 Rekapitulasi dan Deskripsi Variabel Penelitian	35
4.3.2 Hasil Deskriptif Analisis	43
4.3.3 Resume Saran dan Kendala Pengguna Website	45
4.3.4 Rekomendasi	49
BAB V PENUTUP	55
5.1 Kesimpulan.....	55
5.2 Saran.....	55
DAFTAR PUSTAKA	56
DAFTAR LAMPIRAN.....	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Komponen Sistem Informasi (Muchammad Zakaria)	10
Gambar 2. 2. Website Akademik SMA Muhammadiyah Sewon	11
Gambar 2. 3. Instrumen Webqual 4.0 (Barnes & Vidgen)	13
Gmbar 2. 4. Rumus CSI	15
Gambar 3. 1 Alur Penelitian.....	19
Gambar 4. 1 Redesign Tata Letak Variabel Kegunaan	50
Gambar 4. 2 Redesign Palet Warna Variabel kegunaan	50
Gambar 4. 3 Redesign Penerapan Elemen Visual Modern	50
Gambar 4. 4 Redesign Peningkatan Navigasi yang Lebih Intuitif	51
Gambar 4. 5 Redesign Penambahan Detail Informasi Penting.....	52

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Perbandingan beberapa penelitian terdahulu	7
Tabel 2. 2. Tabel Skala Likert	15
Tabel 3. 1 Alat dan Bahan Penelitian	16
Tabel 3. 2 Tabel Skala Likert	20
Tabel 3. 3 Tabel Instrument Webqual 4.0	20
Tabel 3. 4 Tabel Skala Likert	22
Tabel 4. 1 Instrument Kuesioner	24
Tabel 4. 2 Jawaban Uji Kuesioner	25
Tabel 4. 3 Distribusi nilai r tabel signifikansi 5% dan 1%	27
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Variabel Usability Quality	28
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Variabel Information Quality	29
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Variabel Service Interaction Quality	30
Tabel 4. 7 Hasil Uji Reliabilitas.....	32
Tabel 4. 8 Jenis Kelamin Responden	33
Tabel 4. 9 Pengumpulan Jumlah Data Responden	34
Tabel 4. 10 Tingkat Capaian Responden	35
Tabel 4. 11 Data Kuesioner Variabel Kegunaan	36
Tabel 4. 12 Distribusi Frekuensi Variabel Kegunaan	37
Tabel 4. 13 Diagram Pie Persentase Variabel Kegunaan.....	37
Tabel 4. 14 Data Kuesioner Variabel Kualitas Informasi	38
Tabel 4. 15 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Informasi	39
Tabel 4. 16 Diagram Pie Persentase Variabel Kualitas Informasi	40
Tabel 4. 17 Data Kuesioner Pada Variabel Kualitas Layanan Interaksi.....	41
Tabel 4. 18 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Layanan Interaksi.....	42
Tabel 4. 19 Diagram Pie Persentase Variabel Kualitas Layanan Interaksi	42
Tabel 4. 20 Kendala Pengguna Website SMA Muhammadiyah Sewon	45
Tabel 4. 21 Data Kuesioner Pada Variabel Kegunaan	45
Tabel 4. 22 Data Kuesioner Variabel Kualitas Informasi	46
Tabel 4. 23 Data Kuesioner Variabel Kualitas Interaksi pelayanan.....	48

DAFTAR SINGKATAN

1. Web = Website
2. Museba = Muhammadiyah Sewon Bantul
3. Kepsek = Kepala Sekolah
4. RAD = Rapid Application Development
5. CSI = Customer Satisfaction Index

Analisis Kualitas Perangkat Lunak Terhadap Sistem Informasi SMA Muhammadiyah Sewon Menggunakan Metode *Webqual* 4.0

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi saat ini telah mengalami kemajuan yang sangat cepat ditandai dengan banyaknya penggunaan *website* dalam berbagai sektor kehidupan. *Website* telah menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari institusi pendidikan terutama dalam hal kegiatan akademik. Layanan sistem informasi SMA Muhammadiyah Sewon merupakan sarana belajar online yang menyediakan fitur pendukung pembelajaran berbasis *website*. Berdasarkan analisis terhadap *website* SMA Muhammadiyah Sewon terdapat masalah yaitu pada kebutuhan fitur atau layanan yang belum memenuhi kebutuhan pengguna sehingga pengguna merasa kurang puas dengan *website* SMA Muhammadiyah Sewon. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan *website* portal akademik SMA Muhammadiyah Sewon dalam hal pemenuhan layanan kebutuhan akademik, dan memberikan rekomendasi gambaran fitur yang belum efektif sebelumnya berdasarkan hasil penelitian, sehingga kepuasan pengguna terhadap sistem informasi tersebut tercapai.

Penelitian ini menggunakan metode *Webqual* 4.0 dengan tiga variabel yaitu kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi. Pengumpulan data dilakukan dengan melakukan survey terhadap *website* SMA Muhammadiyah Sewon, pembuatan kuisisioner dengan bantuan *google form*, penyebaran kuisisioner, pengumpulan data hasil kuisisioner. Pengujian data hasil kuisisioner dilakukan menggunakan uji validitas dan reabilitas dengan aplikasi SPSS.

Hasil dari penelitian ini tingkat kualitas *website* SMA Muhammadiyah Sewon dapat dikatakan cukup baik dengan nilai keseluruhan 80%, penilaian dilakukan dengan perhitungan dari persentase skor tiga variabel yang ditentukan berdasarkan data kuesioner yang didapat .

Kata Kunci: Kualitas *Website*; *Webqual* 4.0; Layanan; Kepuasan Pengguna