

**ANALISA KUALITAS APLIKASI BRISPOT (PEMRAKARSA)
PADA BRI UNIT SUNGAI JODOH CABANG BATAM CENTER
DENGAN METODE WEBQUAL**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Program Sarjana

CITRA IRAWAN

11213241

**UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI**

Program Studi Sistem Informasi

Fakultas Teknologi Informasi

Universitas Nusa Mandiri

Jakarta

2022

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah S.W.T, yang telah melimpahkan berkat dan bimbingan-Nya, sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan tugas ini dengan baik. Dimana Skripsi ini penulis sajikan dalam bentuk buku yang sederhana. Adapun judul Skripsi, yang penulis ambil sebagai berikut, ***“Analisa kualitas aplikasi Brispot (Pemrakarsa) pada BRI Unit Sungai Jodoh cabang Batam Center dengan metode Webqual”***.

Tujuan penulisan Skripsi 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 Skripsi ini tidak akan lancar. Oleh karena itu pada kesempatan ini, izinkanlah penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Dwiza Riana S.Si, M.M, M.Kom, selaku Rektor Universitas Nusa Mandiri.
2. Ibu Nita Merlina, selaku Wakil Rektor I Bidang Akademik Universitas Nusa Mandiri.
3. Bapak Anton, M.Kom, selaku Dekan Fakultas Teknologi Informasi Universitas Nusa Mandiri.
4. Ibu Sukmawati Anggraeni P. M.Kom, selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Nusa Mandiri.

5. Ibu Juarni Siregar S.Pd, M.Kom, selaku Dosen Pembimbing Skripsi.
6. Bapak/ibu dosen Program Studi Informatika Universitas Nusa Mandiri yang telah memberikan penulis dengan semua bahan yang diperlukan.
7. Staff / karyawan / dosen di lingkungan Fakultas Teknologi Informasi Universitas Nusa Mandiri.
8. Orang tua tercinta yang telah memberikan dukungan moral maupun spritual.
9. Suami tercinta dan anak-anak tersayang yang selalu mendukung dan memberi semangat.

Serta semua pihak yang terlalu banyak untuk disebut satu persatu sehingga terwujudnya penulisan ini. Penulis menyadari bahwa penulisan Skripsi 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 Skripsi ini dapat berguna bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca yang berminat pada umumnya.

Batam, 02 Januari 2023

Penulis



Citra Irawan

ABSTRAK

Citra Irawan (11213241), Analisa Kualitas Aplikasi BRISPOT (Pemrakarsa) Pada BRI Unit Sungai Jodoh Cabang Batam Center Dengan Metode Webqual

Bank Rakyat Indonesia (BRI) merupakan salah satu bank milik negara terbesar di Indonesia. Di era digital saat ini, layanan *online* menjadi pilihan sebagian besar pelanggan. Hal ini karena semua jenis transaksi perbankan dapat dilakukan dengan mudah. Dengan masuknya smartphone sebagai perangkat yang paling dibutuhkan masyarakat saat ini, BRI menawarkan kemudahan tools bagi karyawan BRI (mantri) melalui aplikasi *BRISPOT (Pemrakarsa)*. Penelitian ini akan melakukan pengukuran kualitas aplikasi *BRISPOT (Pemrakarsa)* melalui dimensi *Webqual (usability, information quality, interaction quality)* dan variabel kepuasan pengguna yaitu karyawan BRI Unit Sungai Jodoh Cabang Batam Center. Metode pengumpulan data menggunakan data primer berupa kuesioner yang dibagikan kepada responden berjumlah 103 orang. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan SPSS. Berdasarkan pengolahan data dapat diketahui bahwa persepsi pengguna terhadap kemudahan kegunaan, kualitas informasi, kualitas interaksi termasuk dalam kategori baik. Berdasarkan hasil penelitian didapatkan ketiga variabel tersebut berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Dari hasil penelitian bisa diketahui variabel kualitas informasi memberikan andil kontribusi terbesar yaitu 93,75% dari variabel yang lain.

Kata Kunci : Analisa Kualitas, BRISPOT (Pemrakarsa), Webqual, SPSS, Aplikasi

ABSTRACT

Citra Irawan (11213241), the Analysis of the Quality of the BRISPOT (Pemrakarsa) Application at the BRI Unit Sungai Jodoh, Batam Center Branch Using the WebQual Method

Bank Rakyat Indonesia (BRI) is one of the largest state-owned banks in Indonesia. In today's digital era, online services are the choice of most customers. This is because all types of banking transactions can be done easily. With the entry of smartphones as the devices most needed by society today, BRI offers convenient tools for BRI employees (mantri) through the BRISPOT (Initiator) application. This study will measure the quality of the BRISPOT application (the initiator) through the Webqual dimensions (usability, information quality, interaction quality) and user satisfaction variables, namely BRI employees at the Sungai Jodoh Unit, Batam Center Branch. The data collection method used primary data in the form of questionnaires which were distributed to 103 respondents. Data processing is done using SPSS. Based on data processing, it can be seen that the user's perception of ease of use, quality of information, quality of interaction is included in the good category. Based on the research results, it was found that these three variables had a positive and significant effect on user satisfaction. From the research results, it can be seen that the information quality variable contributes the largest contribution, namely 93.75% of the other variables.

Key Word : Analysis of Quality, BRISPOT (Pemrakarsa), Webqual, SPSS, Application

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

DAFTAR PUSTAKA

- [1] M. B. Tua, H. Hartoyo, and L. N. Yuliati, "Model Penerimaan Aplikasi BRISLOT BRI Unit Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM)," *J. Apl. Bisnis dan Manaj.*, vol. 8, no. 1, pp. 273–282, 2022, doi: 10.17358/jabm.8.1.273.
- [2] A. Sudradjat, S. Selviana, and W. Widiati, "Metode Webqual 4.0 Untuk Mengukur Kualitas Website Quick Online Booking PT. Pos Indonesia," *Inf. Syst. Educ. Prof. J. Inf. Syst.*, vol. 5, no. 1, p. 21, 2020, doi: 10.51211/isbi.v5i1.1391.
- [3] D. S. Djaeng and B. Burhanudin, "Analisa Kualitas Website Stmik Bina Mulia Palu," vol. 2, no. 2, pp. 53–63, 2018.
- [4] A. P. N. Nurdin, "Analisa Dan Implementasi Kriptografi Pada Pesan Rahasia," *Jesik*, vol. 3, no. 1, pp. 1–11, 2018, [Online]. Available: nnurdin69@gmail.com
- [5] Algifari, *Mengukur Kualitas Layanan*, Yogyakarta: BPFE, 2016.
- [6] T. V. Susanto, Y. Yudianta, and L. Setiyani, "Analisis Kualitas Aplikasi Jurnal.Id Menggunakan Metode Webqual 4.0 (Studi Kasus: PT. Wahana Sakti)," *J. Interkom J. Publ. Ilm. Bid. Teknol. Inf. dan Komun.*, vol. 16, no. 4, pp. 1–10, 2022, doi: 10.35969/interkom.v16i4.170.
- [7] D. Taruna, A. Fauzi, and M. C. Aruan, "Aplikasi Pengenalan Dan Pencegahan Bencana Kebakaran Api Yang Disebabkan Oleh Manusia (Human Error) Berbasis Android," *Semna Ristek (Seminar Nas. Ris. dan Inov. Teknol.*, pp. 1–7, 2021.
- [8] L. Setiyani, J. Wagiar, and E. Tjandra, "Analisis Kualitas Sistem Aplikasi Dapodik Pada Koordinator Wilayah Bidang Pendidikan Kecamatan Kutawaluya Menggunakan Model Webqual 4.0," *J. Interkom J. Publ. Ilm. Bid. Teknol. Inf. dan Komun.*, vol. 15, no. 2, pp. 12–20, 2020, doi: 10.35969/interkom.v15i2.68.
- [9] A. Faza and A. P. Utomo, "Analisa Kualitas Layanan Website PT. Masusskita United Menggunakan Metode Webqual," *J. Tekno Kompak*, vol. 15, no. 2, p. 88, 2021, doi: 10.33365/jtk.v15i2.1155.
- [10] Farid Ardika Dasum, Sari Wulandari and Bobby Hera Sagita, "Analisis Kebutuhan Penggunaan Aplikasi Mysmash Apps Menggunakan Integrasi Webqual dan Model Kano (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Sampah di Kota Bandung)" vol. 6, no. 2, pp. 5871–5877, 2019.
- [11] A. Winarni and W. Riska, "Analisis Kualitas Website Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Website Pt. Bank Sinarmas Tbk Menggunakan Metode Webqual 4.0," *J. Bangkit Indones.*, vol. 9, no. 1, pp. 6–12, 2020, doi: 10.52771/bangkitindonesia.v9i1.106.
- [12] T. Selular and M. Metode, "Analisa kepuasan penggunaan website reta (rekap tagihan) pada pt. telekomunikasi selular menggunakan metode webqual 4.0,"

vol. 1, no. 3, 2022.

- [13] R. Taufiq, Sistem Informasi Manajemen; Konsep Dasar, Analisis dan Metode Pengembangan, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013.
- [14] Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&B, Bandung: Alfabeta, 2015.
- [15] I. Ghozali, Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2015.
- [16] B. Y. R. Kurniawan, Analisis Regresi: Dasar dan Penerapannya dengan R, Jakarta: Kharisma Putra Utama, 2016.

