

**PENERAPAN METODE WEBQUAL 4.0 UNTUK EVALUASI
KUALITAS WEBSITE KMS E-LEARNING PT. PEGADAIAN**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Program Sarjana

PANDU RAISA MAHENDRA

11212286

**UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI**

Program Studi Sistem Informasi

Fakultas Teknik Informatika

Universitas Nusa Mandiri

Jakarta

2022

PERSEMBAHAN

Puji dan Syukur penulis persembahkan kepada Allah SWT. yang maha kuasa, berkat dan rahmat yang diberikan-Nya hingga saat ini penulis dapat mempersembahkan skripsi ku kepada orang-orang tersayang.

Kedua orang tua ku Ayahanda dan Ibunda ku tercinta yang tak pernah lelah membesarkan ku dengan penuh kasih sayang, selalu membimbing, memberi dukungan dan perjuangan, memotivasi dan memberi apa yang terbaik bagi ku, serta selalu mendoakan ku untuk meraih kesuksesan ku dalam hidup ini. Terima kasih untuk Bapak dan Ibu.

Untuk adikku yang selalu memberikan dukungan, semangat dan selalu mengisi hari-hari ku dengan canda tawa dan kasih sayangnya, serta selalu memotivasi dalam segala hal. Terima kasih untuk adik ku.

Untuk sahabat-sahabat ku yang tersayang, yang selalu memberi semangat dan dukungan serta canda tawa yang sangat mengesankan selama masa perkuliahan, susah senang dirasakan bersama dan sahabat-sahabat seperjuangan ku yang lain yang tidak bisa disebutkan satu-persatu. Terima kasih untuk kalian semua.

Tanpa mereka,

aku dan karya ini tak akan pernah ada

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Pandu Raisa Mahendra
NIM : 11212286
Jenjang : Sarjana (S1)
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknik Informatika
Perguruan Tinggi : Universitas Nusa Mandiri

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang telah saya buat dengan judul: **“PENERAPAN METODE WEBQUAL 4.0 UNTUK EVALUASI KUALITAS WEBSITE KMS E-LEARNING PT. PEGADAIAN”**, adalah asli (orisinil) atau tidak plagiat (menjiplak) dan belum pernah diterbitkan/dipublikasikan dimanapun dan dalam bentuk apapun.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun juga. Apabila di kemudian hari ternyata saya memberikan keterangan palsu dan atau ada pihak lain yang mengklaim bahwa Skripsi yang telah saya buat adalah hasil karya milik seseorang atau badan tertentu, saya bersedia diproses baik secara pidana maupun perdata dan kelulusan saya dari Universitas Nusa Mandiri dicabut/dibatalkan.

Dibuat di : Bekasi
Pada tanggal : 30 Juni 2022
Yang menyatakan,



Pandu Raisa Mahendra

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Pandu Raisa Mahendra
NIM : 11212286
Jenjang : Sarjana (S1)
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknik Informatika
Perguruan Tinggi : Universitas Nusa Mandiri

Dengan ini menyetujui untuk memberikan ijin kepada pihak Universitas Nusa Mandiri, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non- exclusive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah kami yang berjudul: **“PENERAPAN METODE WEBQUAL 4.0 UNTUK EVALUASI KUALITAS WEBSITE KMS E-LEARNING PT. PEGADAIAN”**, beserta perangkat yang diperlukan (apabila ada).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini kepada pihak Universitas Nusa Mandiri berhak menyimpan, mengalih-media atau *format*-kan, mengelolaannya dalam pangkalan data (*database*), mendistribusikannya dan menampilkan atau mempublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari kami selama tetap mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta karya ilmiah tersebut. Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Universitas Nusa Mandiri, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Bekasi
Pada tanggal : 30 Juni 2022
Yang menyatakan,



Pandu Raisa Mahendra

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Pandu Raisa Mahendra
NIM : 11212286
Jenjang : Strata Satu (S1)
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknologi dan Informasi
Perguruan Tinggi : Universitas Nusa Mandiri
Judul Skripsi : Penerapan Metode Webqual 4.0 Untuk Evaluasi Kualitas Website KMS E-Learning PT. Pegadaian

Telah dipertahankan pada periode 2022-1 dihadapan penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer (S.Kom) pada Program Sarjana Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknologi dan Informasi di Universitas Nusa Mandiri.

Jakarta, 14 Juli 2022

PEMBIMBING SKRIPSI

Dosen Pembimbing : Hendri, S.Kom,M.Kom



DEWAN PENGUJI

Penguji I : Abdul Rahman Kadafi,
M.M,S.Kom,M.Kom



Penguji II : Antonius Yadi Kuntoro,
S.Kom,M.M.,M.Kom



PEDOMAN PENGGUNAAN HAK CIPTA

Skripsi yang berjudul **“PENERAPAN METODE WEBQUAL 4.0 UNTUK EVALUASI KUALITAS WEBSITE KMS E-LEARNING PT. PEGADAIAN”** adalah hasil karya tulis asli PANDU RAISA MAHENDRA dan bukan hasil terbitan sehingga peredaran karya tulis hanya berlaku di lingkungan akademik saja, serta memiliki hak cipta. Oleh karena itu, dilarang keras untuk menggandakan baik sebagian maupun seluruhnya karya tulis ini, tanpa seizin penulis.

Referensi kepustakaan diperkenankan untuk dicatat tetapi pengutipan atau peringkasan isi tulisan hanya dapat dilakukan dengan seizin penulis dan disertai ketentuan pengutipan secara ilmiah dengan menyebutkan sumbernya.

Untuk keperluan perizinan pada pemilik dapat menghubungi informasi yang tertera di bawah ini:

Nama	: PANDU RAISA MAHENDRA
Alamat	: JL.Flamboyan C No. 30 RT/RW.04/18, Ujungharapan, Kel. Bahagia, Kec. Babelan, Kab. Bekasi
No.Telp	: +(62) 895364659398
Email	: 11212286@nusamandiri.ac.id

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-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, **“PENERAPAN METODE *WEBQUAL* 4.0 UNTUK EVALUASI KUALITAS *WEBSITE KMS E-LEARNING* PT. PEGADAIAN”**.

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. Rektor Universitas Nusa Mandiri
2. Wakil Rektor I Bidang Akademik Universitas Nusa Mandiri
3. Dekan Fakultas Teknologi Informasi Universitas Nusa Mandiri
4. Ketua Program Studi Informatika Universitas Nusa Mandiri.
5. Bapak Hendri, 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. Rekan-rekan mahasiswa kelas SI-8E.06.

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.

Bekasi, 30 Juni 2022

Penulis,



Pandu Raisa Mahendra



UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

DAFTAR ISI

halaman

LEMBAR JUDUL SKRIPSI.....	i
PERSEMBAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	iv
PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	v
PEDOMAN PENGGUNAAN HAK CIPTA	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Rumusan masalah	3
1.4 Tujuan Penelitian	3
1.5 Ruang Lingkup.....	4
BAB II LANDASAN TEORI.....	5
2.1 Tinjauan Pustaka	5
2.1.1 Metode WebQual	6
2.1.2 Skala Likert	7
2.1.3 Analisis Regresi Linier.....	8
2.2 Penelitian Terkait	8
2.3 Tinjauan Organisasi	10
2.3.1 Sejarah Perusahaan.....	10
2.3.2 Struktur Organisasi dan Fungsi	13
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	18
3.1 Tahapan Penelitian	18

3.2	Metode Penelitian	21
3.2.1	Populasi dan Sampel	25
3.3	Analisis Data	26
3.3.1	Uji Kualitas Data	27
3.3.2	Uji Asumsi Klasik	29
3.3.3	Analisa Regresi Linear Berganda	31
3.3.4	Uji Hipotesis	31
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		34
4.1	Hasil Penelitian	34
4.1.1	Tabulasi Perhitungan Skala <i>Likert</i>	34
4.1.2	Uji Kualitas Data	37
4.1.3	Uji Asumsi Klasik	40
4.1.4	Uji Regresi Berganda	43
4.1.5	Hasil Uji Hipotesis	45
4.2	Pembahasan	48
BAB V		50
PENUTUP		50
5.1	Kesimpulan	50
5.2	Saran	51
DAFTAR PUSTAKA		52
DAFTAR RIWAYAT HIDUP		54
LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI		55
Lampiran		56

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar.II 1 Struktur Organisasi PT. Pegadaian.....	13
Gambar III. 1 Bagan Tahapan Penelitian.....	20
Gambar IV. 1 Uji Heteroskedastisitas Grafik Scatterplot.....	43



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel III. 1 Instrumen Kegunaan (Usability).....	22
Tabel III. 2 Instrumen Kualitas Informasi.....	22
Tabel III. 3 Instrumen Kualitas Interaksi Pelayanan.....	23
Tabel III. 4 Instrumen Kepuasan Pengguna.....	24
Tabel III. 5 Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....	24
Tabel IV. 1 Tabulasi Skala Likert Variabel Kegunaan (Usability).....	34
Tabel IV. 2 Tabulasi Skala Likert Variabel Kualitas Informasi	35
Tabel IV. 3 Tabulasi Skala Likert Variabel Kualitas Interaksi Pelayanan	36
Tabel IV. 4 Tabulasi Skala Likert Variabel Kepuasan Pengguna.....	36
Tabel IV. 5 Pengujian Validitas Kegunaan (X1)	37
Tabel IV. 6 Pengujian Validitas Kualitas Informasi (X2).....	38
Tabel IV. 7 Pengujian Validitas Kualitas Interaksi Pelayanan (X3).....	39
Tabel IV. 8 Pengujian Validitas Kepuasan Pengguna (Y).....	39
Tabel IV. 9 Pengujian Reliabilitas masing-masing variabel.....	40
Tabel IV. 10 Uji Normalitas.....	41
Tabel IV. 11 Uji Multikolinearitas.....	42
Tabel IV. 12 Uji Regresi Linier Berganda.....	44
Tabel IV. 13 Uji F	45
Tabel IV. 14 Uji T.....	46
Tabel IV. 15 Koefisien Determinasi (R^2).....	47

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran A Bukti Hasil Pengecekan Plagiarisme	56
Lampiran B. Form Kuesioner	58
Lampiran C. Bukti Submit	63
Lampiran D TITIK PERSENTASE DISTRIBUSI F, DAN TITIK PERSENTASE DISTRIBUSI T	64



ABSTRAK

Pandu Raisa Mahendra (11212286) Penerapan Metode Webqual 4.0 Untuk Evaluasi Kualitas Website KMS E-Learning PT. Pegadaian.

Dalam dunia bisnis, teknologi informasi telah menjadi salah satu strategi bisnis yang efektif dan efisien dalam membantu pekerjaan manusia agar mempermudah dalam menjalankan seluruh aktifitas bisnisnya. *Knowledge management* merupakan suatu kerangka kerja yang digunakan dalam merancang tujuan, struktur, dan proses suatu organisasi sehingga organisasi atau instansi dapat menggunakan apa yang diketahui untuk dipelajari dan agar dapat memanifestasikan nilai dengan memanfaatkan teknologi informasi yang tersedia bagi pelanggan dan komunitasnya. Metode yang digunakan dalam pengukuran kualitas situs internet ini menggunakan metode *webqual* 4.0 yang dilakukan oleh pengguna website, sedemikian rupa sehingga pengukuran yang dilakukan akan membantu pengelola situs internet untuk menyesuaikan kualitas dari situs internet sesuai dengan persepsi pengguna situs, dalam metode ini memakai tiga variabel yaitu kemudahan penggunaan, kualitas informasi, interaksi pelayanan serta kepuasan pengguna. Metode penelitian *webqual* 4.0 ini lebih baik dari metode penelitian *webqual* sebelumnya yang biasa digunakan dalam mengukur dan menganalisa tingkat kualitas pada *Website KMS E-Learning PT. Pegadaian*. Dari 60 pengguna *website KMS e-learning PT. Pegadaian* terhadap kepuasan pengguna secara umum memberikan kontribusi yang baik untuk individu terkait dan menjadikan *website KMS e-learning PT. Pegadaian* lebih efisien dan efektif dalam digunakan sehingga dapat meningkatkan pengetahuan mengenai PT. Pegadaian. Hasil uji t menunjukkan bahwa nilai signifikansi dari variabel kegunaan sebesar 0,000, variabel kualitas informasi sebesar 0,037 dan variabel kualitas informasi pelayanan sebesar 0,387.

Kata kunci: WebQual 4.0, SPSS, Website.

ABSTRACT

Pandu Raisa Mahendra (11212286) Application of Webqual 4.0 Method for Evaluation of Website Quality KMS E-Learning PT. Pegadaian

In the business world, information technology has become one of the effective and efficient business strategies in helping human work to make it easier to carry out all its business activities. Knowledge management is a framework used in designing the goals, structures, and processes of an organization so that organizations or agencies can use what is known to be learned and in order to manifest value by utilizing information technology available to customers and their communities. The method used in measuring the quality of this internet site uses the webqual 4.0 method carried out by website users, in such a way that the measurements made will help internet site managers to adjust the quality of the internet site according to the perception of site users. In this method, it uses three variables, namely ease of use, quality of information, service interaction and user satisfaction. This webqual 4.0 research method is better than the previous webqual research method which is commonly used in measuring and analyzing the quality level on the Website KMS E-Learning PT Pegadaian. From 60 users of kms e-learning website PT. Pegadaian towards user satisfaction in general makes a good contribution to related individuals and makes the KMS e-learning website PT. Pegadaian are more efficient and effective in use so as to increase knowledge about PT. Pegadaian. The results of the t-test showed that the significance value of the usability variable was 0.000, the information quality variable was 0.037 and the service information quality variable was 0.387.

Keywords: WebQual 4.0, SPSS, Website.

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Ardiyansyah and Iramayani, “Rancang Bangun Sistem Informasi Akuntansi Pendapatan Jasa Pada Rumah Susun Sederhana Sewa (Rusunawa) Harapan Jaya Pontianak,” *J. Tek. Inform. Kaputama*, vol. 5, no. 1, pp. 9–18, 2021.
- [2] Y. Fitriani, “Analisa Pemanfaatan Learning Management System (Lms) Sebagai Media Pembelajaran Online Selama Pandemi Covid-19,” *J. Inf. Syst. Informatics Comput.*, vol. 4, no. 2, p. 1, 2020, doi: 10.52362/jisicom.v4i2.312.
- [3] C. B. Winardi, E. D. S. Listianti, and M. A. Herdiputra, “Perancangan Knowledge Management System Berbasis Android Pada Pt Pegadaian (Persero),” *Senamika*, vol. 1, no. 2, pp. 444–454, 2020.
- [4] M. Rifqi Firdaus, D. Silvi Purnia, K. Handayani, and M. Fahmi Julianto, “Analisis Pengukuran Kualitas Website Cakrawalamedia.Co.Id Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0,” *J. Tek. Inform. Kaputama*, vol. 4, no. 1, pp. 1–7, 2020.
- [5] R. Abdulloh, *7 in 1 Pemrograman Web Tingkat Lanjut*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2018.
- [6] R. R. Rerung, *Pemrograman Web Dasar*, 1st ed. Yogyakarta: Deepublish, 2018.
- [7] Y. Iskandar, *Pengantar Aplikasi Komputer*, 1st ed. Yogyakarta: Deepublish, 2018.
- [8] Anhar, *PANDUAN BIJAK BELAJAR INTERNET UNTUK ANAK*. Sukabumi: Adamssein Media, 2016.
- [9] R. Abdulloh, *Easy & Simple - Web Programming*. Jakarta: Elex Media Komputindo, 2016.

- [10] A. Solichin, *Pemrograman Web dengan PHP dan MySQL*. Jakarta: Budi Luhur, 2016.
- [11] S. A. Andriansyah, Ferly; Suryani, Nining; Putri, “ANALISA KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP KUALITAS APLIKASI TICKET MONITORING PT. INFRASTRUKTUR TELEKOMUNIKASI DENGAN METODE WEBQUAL,” *J. Ilmu Pengetah. dan Teknol. Komput.*, vol. 4, no. 1, pp. 111–118, 2018.
- [12] L. Berganda, “Penerapan Metode Suksesif Interval pada Analsis Regresi,” vol. 1, pp. 43–53, 2019.
- [13] A. Sudradjat, 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, pp. 21–30, 2020, [Online]. Available: <http://ejournal-binainsani.ac.id/index.php/ISBI/article/view/1391>.
- [14] P. D. Sugiyono, “Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif dan R&D [Quantitative and qualitative and R & D research methods],” *Alfabeta.*, vol. 2015, 2013.
- [15] Dafid and D. Novita, “Metode WebQual 4 . 0 Untuk Analisis Kualitas Web Pembelajaran,” *Jtksi*, vol. 01, no. 02, pp. 17–20, 2018.