

SKRIPSI

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA EMIS DENGAN
METODE *WEBQUAL* PADA MADRASAH SE KABUPATEN ALOR**



F. SENTH

205610050

PROGRAM STUDI SISTEM INFROMASI

PROGRAM SARJANA

FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI UNIVERSITAS

TEKNOLOGI DIGITAL INDONESIA YOGYAKARTA

2024

SKRIPSI

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA EMIS DENGAN
METODE *WEBQUAL* PADA MADRASAH SE KABUPATEN ALOR**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi



Program Sarjana

Program Studi Sistem Informasi

Universitas Teknologi Digital Indonesia

Yogyakarta

Di susun Oleh

F. SENTH

205610050

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

PROGRAM SARJANA

FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI

UNIVERSITAS TEKNOLOGI DIGITAL INDONESIA

YOGYAKARTA

2024

**HALAMAN PERSETUJUAN
UJIAN SKRIPSI**

Judul : ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA EMIS
DENGAN METODE WEBQUAL PADA MADRASAH SE
KABUPATEN ALOR

Nama : F. SENTH

NIM : 2056100450

Program Studi : Sistem Informasi

Program : Sarjana

Semester : Genap

Tahun Akademik : 2023/2024



Telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan di hadapan Dewan Penguji Skripsi

Yogyakarta, 26 Agustus 2024

Dosen Pembimbing,

Rikie Kartadie S. T., M. Kom.,
NIDN : 0701037604

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA EMIS DENGAN
METODE *WEBQUAL* PADA MADRASAH SE KABUPATEN ALOR

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi dan dinyatakan
diterima untuk memenuhi sebagian persyaratan guna memperoleh Gelar

Sarjana Komputer
Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Teknologi Informasi

Universitas Teknologi Digital Indonesia yogyakarta

Yogyakarta, 27 Agustus 2024

Dewan Penguji NIDN Tandatangan

Dison Librado, S.E., M. Kom. 0526096701

Robby Cokro Buwono, S. Kom., M. Kom. 0529128201

Rikie Kartadie S. T., M. Kom. 0701037604



Mengetahui

Ketua Program Studi Sistem Informasi

Deborah Kurniawati, S.Kom., M.Cs
NPP: 051149

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa naskah skripsi ini hasil dari karya saya sendiri dan tidak mengandung karya orang lain. Seluruh data dan informasi yang terdapat dalam skripsi ini diperoleh dari penelitian saya sendiri atau sumber yang telah dicantumkan dengan jelas. Saya juga menyatakan bahwa skripsi ini belum pernah dipublikasikan atau diajukan di institusi manapun untuk tujuan apa pun. Apabila di kemudian hari ditemukan pelanggaran terhadap pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang berlaku di Universitas Teknologi Digital Indonesia.

Yogyakarta, 22 Agustus 2024



F. SENTH
NIM 205610050

HALAMAN PERSEMBAHAN

Segala puji dan syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT, Tuhan semesta alam, atas rahmat, karunia, kesehatan, dan kesempatan yang telah diberikan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Semoga kita selalu berselawat kepada Nabi Muhammad SAW, yang senantiasa mencurahkan kasih sayang dan bimbingan kepada umat-Nya. Tugas akhir ini penulis mengungkapkan rasa syukur dan penghargaan yang mendalam yang dipersembahkan kepada :

1. Ibu saya, Ibu Arbia tori, dan ayah saya bapak Muh. Tamrin yang selalu memberikan doa, dan dukungan.
2. Keempat saudara saya Rangga Warani, Zunny Senth, Zakir Senth, dan Ziyad Alam Senth.
3. Dosen Pembimbing saya, Bapak Rikie Kartadie S.T., M. Kom. atas bimbingan, dan ilmu yang telah diberikan selama proses penelitian ini.
4. Para pengguna EMIS Madrasah se Kabupaten Alor, atas bantuan dan dukungan yang telah mempermudah proses pengumpulan data serta memberikan informasi yang sangat berharga dalam penelitian ini.
5. Rekan-rekan Sistem Informasi angkatan 2020, yang telah memberikan dukungan, motivasi, dan kebersamaan sepanjang dalam perjalanan akademik ini.

HALAMAN MOTTO

"Setiap langkah menuju tujuan besar membutuhkan tekad dan usaha yang
tak kenal lelah."

(Khalid bin Walid)

“Barang siapa yang menempuh suatu jalan untuk menuntut ilmu, Allah
akan memudahkan baginya jalan ke surga”

(Hadits Riwayat Imam Muslim)

“Berusahalah untuk tidak menjadi manusia yang berhasil tapi berusahalah
menjadi manusia yang berguna”

(Albert Einstein)

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Hirobbil A'lam penulis mengucapkan rasa syukur kepada Allah SWT, Tuhan semesta alam, yang telah melimpahkan rahmat, karunia, dan kesehatan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna EMIS dengan Metode *WebQual* pada Madrasah se-Kabupaten Alor." Skripsi ini merupakan hasil dari proses penelitian yang panjang dan penuh tantangan. Dalam kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terimakasih dan do'a kepada:

1. Kedua orang tua saya, yang telah banyak berkorban dan memberikan segala dukungan moral serta materiil selama proses perkuliahan.
2. Ibu Sri Redjeki, S.Si., M. Kom., Ph.D, selaku Rektor Universitas Teknologi Digital Indonesia.
3. Ibu Deborah Kurniawati, S. Kom., M.Cs., selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi di Universitas Teknologi Digital Indonesia.
4. Bapak Rikie Kartadie S.T., M. Kom. selaku dosen pembimbing, yang dengan sabar dan penuh dedikasi telah memberikan bimbingan dan arahan yang sangat berarti untuk keberhasilan skripsi ini.
5. Bapak Dison Librado, S.E., M. Kom. dan Bapak Robby Cokro Buwono, S.Kom., M.Kom., selaku dosen penguji, yang telah memberikan masukan dan saran berharga yang membantu menyempurnakan karya ini.
6. Teman-teman Sistem Informasi angkatan 2020 Universitas Teknologi Digital Indonesia, yang telah memberikan semangat dan dukungan sepanjang pengerjaan skripsi ini.

DAFTAR ISI

SKRIPSI.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
HALAMAN MOTTO	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xiv
INTISARI.....	xv
ABSTRACT	xvi
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
1. 1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Ruang Lingkup	3
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
1.6 Sistematika Penulisan.....	4
BAB II.....	6
TINJAUAN PUSTAKA DAN DASAR TEORI.....	6
2.1 Tinjauan Pustaka	6
2.2 Landasan Teori	11
2.2.1 Analisis	11
2.2.2 Tingkat Kepuasan	12
2.2.3 Metode Webqual.....	12
2.2.4 Rumus Slovin.....	14
2.2.5 Kuesioner	15
2.2.6 Skala Pengukuran	15
2.2.7 Skala Likert.....	15
2.2.8 Uji Validitas.....	16
2.2.9 Uji Reliabilitas	17

2.2.10 Analisis Diskriptif.....	18
2.2.11 Hipotesis Penelitian	19
BAB III.....	20
METODOLOGI PENELITIAN.....	20
3.1 Bahan/Data	20
3.2 Peralatan	20
3.3 Prosedur Kerja dan Pengumpulan Data.....	21
3.3.1 Variabel penelitian.....	21
3.3.2 Diagram Alur Penelitian	21
3.3.3 Populasi dan sampel.....	24
3.3.4 Rencana kuesioner	25
3.4 Analisis dan rancangan sistem.....	26
BAB IV	31
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	31
4.1 Gambaran Umum EMIS.....	31
4.2 Responden Yang Digunakan	33
4.3 Hasil Kuesioner	34
4.3.1 Jenis Kelamin Responden.....	34
4.3.2 Tingkat Lembaga.....	35
4.4 Pengujian Kuesioner.....	36
4.4.1 Kuesioner <i>Usability</i>	36
4.4.2 Kuesioner <i>Information Quality</i>	40
4.4.3 Kuesioner <i>Interaction Quality</i>	45
4.4.4 Kuesioner <i>User Satisfaction</i>	49
4.5 Distribusi Jawaban Kuesioner	52
4.6 Pengujian Validitas.....	56
4.7 Pengujian Reliabilitas.....	60
4.8 Pengujian Hipotesis	61
4.8.1 Uji simultan (Uji F).....	61
4.8.2 Uji parsial (Uji t).....	63
4.9 Analisis Deskriptif Statistik.....	66

BAB V.....	72
KESIMPULAN DAN SARAN.....	72
5.1 Kesimpulan.....	72
LAMPIRAN.....	77

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Perbandingan Penelitian Terdahulu	8
Tabel 3. 1 Rencana Kuesioner	25
Tabel 4. 1 EMIS mudah diakses di mana saja dan kapan saja.....	36
Tabel 4. 2 EMIS menyediakan cara yang efisien untuk melakukan tugas-tugas administratif	37
Tabel 4. 3 Tampilan laman EMIS <i>user friendly dan menarik</i>	38
Tabel 4. 4 EMIS memberikan panduan yang jelas tentang cara menggunakan fitur-fiturnya.....	39
Tabel 4. 5 Menu-menu yang ada pada EMIS sesuai dengan kegunaan.....	40
Tabel 4. 6 EMIS menyediakan informasi yang cukup jelas.....	41
Tabel 4. 7 EMIS menyediakan informasi yang mudah di pahami.....	41
Tabel 4. 8 Semua menu dan fitur didalam EMIS mudah di pahami.....	42
Tabel 4. 9 <i>EMIS</i> menyajikan informasi secara terstruktur dengan baik	43
Tabel 4. 10 EMIS menyediakan informasi yang cukup detail.....	44
Tabel 4. 11 Secara keseluruhan komponen dalam <i>EMIS</i> tidak ada yang <i>error</i>	45
Tabel 4. 12 Admin EMIS cepat tanggap dalam membantu operator ketika mengalami masalah pada sistem	46
Tabel 4. 13 <i>Semua menu dan fitur yang terdapat pada laman EMIS mudah di akses</i>	47
Tabel 4. 14 Admin EMIS Sangat Membantu Operator Ketika Terjadi Kesalahan Pada Saat Input Data	48
Tabel 4. 15 EMIS sangat membantu operator dan madrasah dalam proses pendataan.....	49
Tabel 4. 16 Operator tidak menunggu lama untuk mengakses EMIS.....	50
Tabel 4. 17 EMIS sudah berjalan dengan tepat sesuai fungsinya.....	51
Tabel 4. 18 Operator merasa puas dengan kualitas layanan EMIS.....	52
Tabel 4. 19 Distribusi Jawaban Variabel <i>Usability</i>	53
Tabel 4. 20 Jawaban Variabel <i>Information Quality</i>	54
Tabel 4. 21 Jawaban Variabel <i>Interaction Quality</i>	55
Tabel 4. 22 Jawaban Variabel <i>User Satisfaction</i>	56
Tabel 4. 23 <i>Usability</i>	57
Tabel 4. 24 <i>Information Quality</i>	58
Tabel 4. 25 <i>Interaction Quality</i>	59
Tabel 4. 26 User Satisfaction	59
Tabel 4. 27 Nilai koefisien Reability	60
Tabel 4. 28 Uji Reliabilitas	61
Tabel 4. 29 Hasil Uji F	62

Tabel 4. 30 Hasil Uji T.....	64
Tabel 4. 31 Pedoman Interpretasi Skor.....	66
Tabel 4. 32 Hasil Deskriptif <i>Usability</i>	67
Tabel 4. 33 Hasil Deskriptif <i>Information Quality</i>	68
Tabel 4. 34 Hasil Deskriptif <i>Interaction Quality</i>	69
Tabel 4. 35 Hasil Deskriptif <i>User Satisfaction</i>	70
Tabel 4. 36 Deskriptif Seluruh Variabel.....	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Ilustrasi Model <i>Webqual 4.0</i>	14
Gambar 3. 1 Alur Penelitian.....	21
Gambar 4. 1 halaman utama.....	31
Gambar 4. 2 halaman login	32
Gambar 4. 3 halaman staf lembaga	33
Gambar 4. 4 Jenis Kelamin Responden	35
Gambar 4. 5 Tingkat lembaga Responden	35

INTISARI

Pada Madrasah di Kabupaten Alor, Nusa Tenggara Timur telah menerapkan *Education Management Information System* (EMIS) sebagai bagian dari sistem informasi manajemen pendidikan mereka. Banyaknya sekolah madrasah yang menggunakan EMIS masih ada kendala berupa penginputan data dimana validasi data dari suatu sekolah ke sekolah lainnya membutuhkan waktu yang cukup lama. Tujuan dari penelitian ini adalah ingin mengetahui tingkat kepuasan pengguna EMIS pada Madrasah di Kabupaten Alor. Penelitian ini menggunakan metode WebQual yang terdiri dari 3 variabel independen yaitu, *Usability*, *Information Quality*, *Interaction Quality* dan 1 variabel dependen *User Satisfaction*. WebQual sangat sesuai untuk penelitian ini karena kemampuannya dalam menilai tingkat kepuasan pengguna terhadap sebuah situs web. Metode pengumpulan data dilakukan dengan teknik kuesioner, yang ditujukan kepada pengguna EMIS kemudian dianalisis menggunakan aplikasi SPSS.

Proses analisis melibatkan 40 responden yang merupakan pengguna EMIS di Madrasah Kabupaten Alor. Data yang dikumpulkan kemudian diproses dengan menguji validitas, reliabilitas, dan hipotesis selanjutnya dilakukan analisis deskriptif statistik untuk mengetahui persentase sejauh mana pengguna merasa puas dengan layanan EMIS.

Hasil perolehan uji F yang terdiri dari variabel independen *Usability*, *Information Quality*, *Interaction Quality* memberikan pengaruh secara simultan terhadap variabel dependen *User Satisfaction* pengguna EMIS. Hasil perolehan uji T bisa dilihat bahwa hanya variabel independen *Interaction Quality* yang mempengaruhi secara parsial terhadap variabel dependen *User Satisfaction* pengguna EMIS. Kemudian hasil persentase pada Variabel *usability* sebesar 87,25%, variabel *Information Quality* sebesar 88,87% variabel *Interaction Quality* sebesar 85,87% dan variabel *User Satisfaction* sebesar 86,25%. Dari hasil tersebut rata – rata pengguna merasa sudah puas.

Kata kunci : Analisis, *Usability*, *Information Quality*, *Interaction Quality* *User Satisfaction*, Pengguna EMIS.

ABSTRACT

At the Madrasah in Alor Regency, East Nusa Tenggara, the implementation of EMIS (Education Management Information System) is part of their education management system. Despite the adoption of EMIS by many madrasah schools, there are challenges with data entry, where validation of data from one school to another takes considerable time. The objective of this research is to determine the level of user satisfaction with EMIS at Madrasah in Alor Regency. This study uses the WebQual method, which consists of three independent variables: Usability, Information Quality, Interaction Quality, and one dependent variable: User Satisfaction. WebQual is well-suited for this research due to its ability to assess user satisfaction with a website. Data collection was performed using a questionnaire directed at EMIS users and analyzed using SPSS software.

The analysis involved 40 respondents who are EMIS users in Alor Regency. The collected data were processed by testing validity, reliability, and hypotheses, followed by descriptive statistical analysis to determine the percentage of how satisfied users are with the EMIS services.

The F-test results show that the independent variables Usability, Information Quality, and Interaction Quality simultaneously have an effect on the dependent variable User Satisfaction of EMIS users. The T-test results indicate that only the Interaction Quality independent variable has a partial effect on the dependent variable User Satisfaction of EMIS users. The percentages for the variables are: Usability 87.25%, Information Quality 88.87%, Interaction Quality 85.87%, and User Satisfaction 86.25%. From these results, it can be concluded that, on average, users are satisfied.

Keywords: Analisis, Usability, Information Quality, Interaction Quality User Satisfaction, EMIS Users.