

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN PORTAL kemahasiswaan.ft.unp.ac.id
MENGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0**

**(Studi Pada Mahasiswa Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang
Sebagai Pengguna Portal Kredit Poin Ekstrakurikuler)**

SKRIPSI

*Diajukan kepada Tim Penguji Skripsi Jurusan Teknik Elektronika
Sebagai salah satu persyaratan Guna memperoleh
Gelara Sarjana Pendidikan*



Oleh

SITI MUTHMAINNAH
NIM : 1202179 / 2012

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TEKNIK INFORMATIKA
JURUSAN TEKNIK ELEKTRONIKA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2016**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

ANALISIS KUALITAS LAYANAN PORTAL kemahasiswaan.ft.unp.ac.id
MENGGUNAKAN METODE *WEBQUAL* 4.0
(Studi pada Mahasiswa Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang
sebagai Pengguna Portal Kredit Poin Ekstrakurikuler)

Nama : Siti Muthmainnah
NIM : 1202179
Program Studi : Pendidikan Teknik Informatika
Jurusan : Teknik Elektronika
Fakultas : Teknik

Padang, Agustus 2016

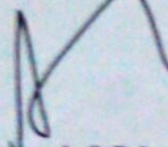
Disetujui oleh

Pembimbing I



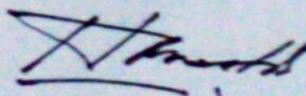
Drs. Legiman Slamet, M.T.
NIP.19621231 198811 1 005

Pembimbing II



Titi Sriwahyuni, S.Pd., M.Eng.
NIP.19820119 200604 2 005

Mengetahui
Ketua Jurusan Teknik Elektronika
FT-UNP



Drs. Hanesman, M.M.
NIP. 19610111 198503 1 002

HALAMAN PENGESAHAN

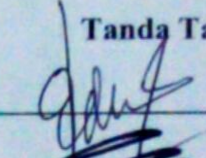
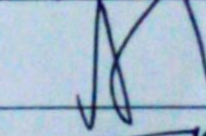
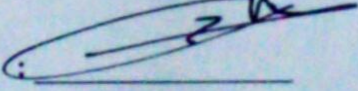
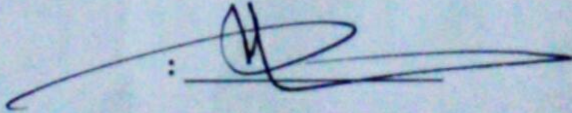
Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi
Program Studi Pendidikan Teknik Informatika
Jurusan Teknik Elektronika
Fakultas Teknik
Universitas Negeri Padang

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN PORTAL kemahasiswaan.ft.unp.ac.id
MENGUNAKAN METODE *WEBQUAL* 4.0**
(Studi pada Mahasiswa Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang
sebagai Pengguna Portal Kredit Poin Ekstrakurikuler)

Nama : Siti Muthmainnah
NIM : 1202179
Program Studi : Pendidikan Teknik Informatika
Jurusan : Teknik Elektronika
Fakultas : Teknik

Padang, Agustus 2016

Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Ketua : Dr. Edidas, M.T.	: 
2. Sekretaris : Drs. Legiman Slamet, M.T.	: 
3. Anggota : Titi Sriwahyuni, S.Pd., M.Eng.	: 
4. Anggota : Drs. H. Sukaya	: 
5. Anggota : Drs. Almasri, M.T.	: 

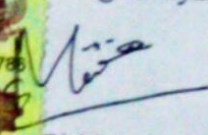
PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **Analisis Kualitas Layanan Portal kemahasiswaan.ft.unp.ac.id Menggunakan Metode Webqual 4.0 (Studi pada Mahasiswa Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang sebagai Pengguna Portal Kredit Poin Ekstrakurikuler)** ini sepenuhnya karya saya sendiri. Tidak ada bagian di dalamnya yang merupakan karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang lazim.

Padang, Agustus 2016

Yang menyatakan,




Siti Muthmainnah

ABSTRAK

Siti Muthmainnah : Analisis Kualitas Layanan Portal kemahasiswaan.ft.unp.ac.id Menggunakan Metode Webqual 4.0 (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang Sebagai Pengguna Portal Kredit Poin Ekstrakurikuler)

Portal kemahasiswaan.ft.unp.ac.id sebagai penyedia layanan informasi kredit poin mahasiswa hendaknya mempunyai kualitas yang baik dalam pelayanannya baik dari segi informasi maupun dari interaksi *user* dengan *interface* atau *user* dengan admin. Penelitian ini bertujuan untuk mengungkapkan seberapa baik kualitas layanan yang diberikan oleh portal dalam memenuhi kebutuhan mahasiswa.

Metode yang digunakan adalah metode *webqual 4.0* yang terdiri dari empat dimensi yakni dimensi *usability*, kualitas informasi, kualitas interaksi layanan dan *overall*. Sampel penelitian berjumlah 98 responden. Pengambilan sampel secara acak dan berstrata secara proporsional. Data dikumpulkan melalui angket yang berisi pernyataan tentang persepsi mahasiswa terhadap portal. Data yang terkumpul diolah untuk mendapatkan nilai *webqual index* (WQI).

Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas layanan portal kemahasiswaan.ft.unp.ac.id baik dengan nilai skala *webqual index* (WQI) sebesar 0,73. Dengan nilai masing-masing dimensi yakni *usability* sebesar 0,75; kualitas informasi sebesar 0,73; kualitas interaksi layanan dan *overall* masing-masing sebesar 0,71. Untuk faktor yang mempengaruhi kualitas layanan portal yakni adalah dimensi *usability*, dilihat dari nilai skala WQI yang menunjukkan nilai 0,75.

Kata Kunci : *Kualitas layanan, portal kemahasiswaan.ft.unp.ac.id, webqual 4.0, webqual index (WQI)*

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah rabbi'l 'aalamiin, syukur tiada hingga kehadiran Allah SWT atas segala nikmat yang diberikanNya sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini, yang berjudul “Analisis Kualitas Layanan Portal kemahasiswaan.ft.unp.ac.id Menggunakan Metode Webqual 4.0 (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang Sebagai Pengguna Portal Kredit Poin Ekstrakurikuler”. Tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan (S-1/Akta IV) di Jurusan Teknik Elektronika dengan Program Studi Pendidikan Teknik Informatika Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang.

Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Pada kesempatan ini penulis sampaikan penghargaan dan rasa terima yang tulus kasih kepada:

1. Bapak Drs. Syahril, S.T., M.SCE., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Drs. Hanesman, M.M. selaku Ketua Jurusan Teknik Elektronika Universitas Negeri Padang.
3. Bapak Drs. Almasri, M.T. selaku Sekretaris Jurusan Teknik Elektronika Universitas Negeri Padang dan selaku Penguji Skripsi.
4. Bapak Drs. Legiman Slamet, M.T. selaku Dosen Pembimbing I.
5. Ibu Titi Sriwahyuni, S.Pd., M.Eng. selaku Dosen Pembimbing II.
6. Bapak Drs. H. Sukaya selaku Dosen Penguji Skripsi.

7. Bapak Dr. Edidas, M.T. selaku Dosen Penguji Skripsi
8. Seluruh dosen, teknisi labor dan staf administrasi di Jurusan Teknik Elektronika Universitas Negeri Padang.
9. Rekan-rekan Mahasiswa Jurusan Teknik Elektronika Angkatan 2012.
10. Teristimewa untuk kedua Orang Tua dan keluarga besar yang senantiasa selalu memberikan doa dan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga semua bantuan, bimbingan, dukungan dan arahan yang diberikan menjadi amal saleh dan dan mendapatkan balasan pahala dari Allah SWT, Amin.

Penulisan skripsi ini tidak terlepas dari kesalahan dan kekeliruan, oleh sebab itu penulis mengharapkan saran dan kritik untuk perbaikan dimasa mendatang. Akhirnya besar harapan agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan diterima sebagai perwujudan penulis dalam dunia pendidikan.

Padang, Agustus 2016

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	Error! Bookmark not defined. ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	5
C. Batasan Masalah.....	6
D. Rumusan Masalah	6
E. Tujuan Penelitian.....	6
F. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
A. Kajian Teori.....	8
B. Penelitian Relevan.....	29

C. Kerangka Berfikir.....	31
D. Pertanyaan Penelitian	32
BAB III METODE PENELITIAN	33
A. Jenis Penelitian.....	33
B. Tempat dan Jadwal Penelitian.....	35
C. Populasi dan Sampel	35
D. Jenis dan Sumber Data	38
E. Instrumen Penelitian.....	39
F. Teknik Analisis Instrumen	43
G. Uji Persyaratan Analisis	47
H. Teknik Pengolahan Data	54
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	57
A. Analisis Data Menggunakan Metode <i>Webqual</i>	57
B. Pembahasan.....	63
BAB V PENUTUP	65
A. Kesimpulan.....	65
B. Saran.....	65
DAFTAR PUSTAKA	67
LAMPIRAN	69

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Jumlah Mahasiswa FT-UNP Tahun 2016	4
2. Jumlah Sampel Penelitian	37
3. Skala Pengukuran Menggunakan Skala Likert	40
4. Daftar Kisi-kisi Soal Instrumen	42
5. Hasil Uji Validitas Instrumen	45
6. Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r	47
7. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen	47
8. Uji Normalitas Variabel Kualitas Layanan Portal kemahasiswaan.ft.unp.ac.id	50
9. Uji Normalitas Indikator <i>Usability</i>	51
10. Uji Normalitas Indikator Kualitas Informasi	52
11. Uji Normalitas Indikator Kualitas Interaksi Layanan	53
12. Uji Normalitas Indikator <i>Overall</i>	54
13. Interpretasi <i>Webqual Index</i>	56
14. <i>Mean of Importance (MoI)</i> dan <i>Maximum Score</i>	59
15. <i>Weighted Score</i> dan <i>Webqual Index</i>	61
16. Analisis Nilai dari Tiap Dimensi	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Tampilan Awal Situs Portal kemahasiswaan.ft.unp.ac.id	3
2. Modul Sistem	9
3. Tampilan Menu Home Portal Kemahasiswaan	19
4. Nama Kegiatan Beserta Poin	19
5. Transkrip Kredit Prestasi	20
6. Pengaruh Harapan Terhadap Kepuasan	28
7. Kerangka Berfikir	32
8. Alur Penelitian	34
9. Histogram Kualitas Layanan Portal Dilihat dari Dimensi <i>Webqual</i>	63

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kisi-kisi Instrumen.....	69
2. Angket Uji Coba	70
3. Tabulasi Uji Coba	76
4. Uji Validitas dan Reliabilitas	79
5. Menghitung Uji Validitas	85
6. Menghitung Reliabilitas	88
7. Angket Penelitian	90
8. Tabulasi Data Penelitian	95
9. Uji Normalitas	107
10. Tabulasi Bobot Kepentingan	131
11. Tabulasi <i>Mean of Importance (MoI)</i>	134
12. Tabulasi <i>Weighted Score</i>	138
13. Nilai r Tabel <i>Product Moment</i>	150
14. Tabel Kurva Normal O-Z.....	151
15. Tabel Nilai Chi-Kuadrat	152
16. Kegiatan Wawancara	153
17. Dokumentasi	155
18. Surat Tugas Pembimbing	157
19. Surat Izin Penelitian	158

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Teknologi informasi saat ini telah berkembang dengan sangat pesat yang ditandai dengan penggunaan komputer sebagai sarana pendukung kegiatan manusia dalam melakukan aktivitas. Seiring dengan perubahan waktu, banyak usaha yang telah dilakukan untuk meningkatkan kualitas kehidupan manusia salah satunya dengan memanfaatkan dan mengoperasikan sistem informasi yang berbasis komputer.

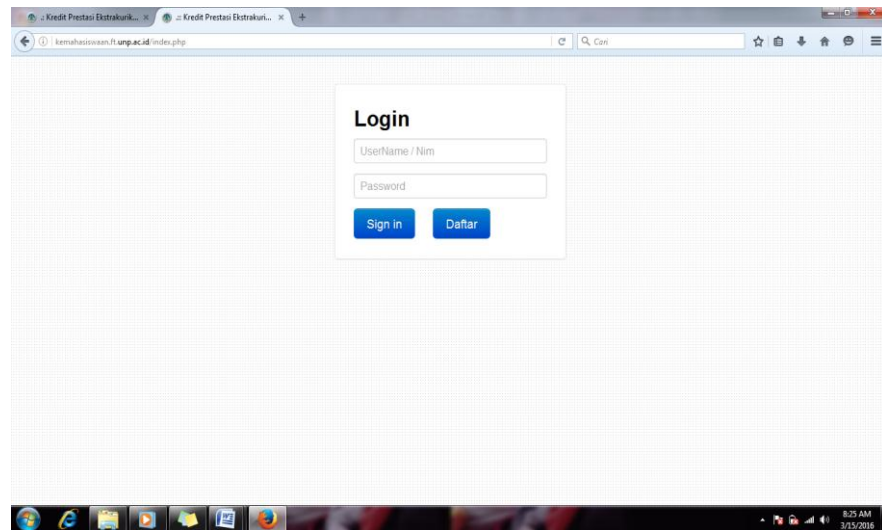
Di era informasi yang serba mudah dan cepat ini, mengharuskan kemudahan dalam mencari dan menemukan informasi yang dibutuhkan. Perkembangan teknologi internet yang pesat telah memicu munculnya berbagai aplikasi baru termasuk dibidang teknologi informasi. Sistem informasi adalah salah satu revolusi dibidang informasi berbasis teknologi internet. Kualitas informasi pada sistem informasi yang sesuai dengan kebutuhan dan keperluan pengguna akan menumbuhkan suatu tingkat kepuasan bagi pengguna itu sendiri. Semakin tinggi kualitas suatu sistem informasi, maka akan semakin banyak pengguna yang mengakses sistem informasi tersebut.

Peranan sistem informasi dalam suatu organisasi pada era globalisasi ini tidak dapat diragukan lagi. Sistem informasi dapat membuat tempat tersebut memiliki keunggulan kompetitif. Keberadaan sistem informasi tidak hanya bermanfaat bagi tempat itu sendiri, tetapi juga bagi konsumen. Keperluan

untuk memperoleh informasi semakin penting, sehingga diperlukan sebuah teknologi agar informasi yang diperoleh dapat diterima dengan cepat.

Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang (FT-UNP) memiliki enam buah jurusan yang terdiri dari jurusan teknik sipil, teknik mesin, teknik elektro, teknik elektronika, teknik otomotif, dan teknik pertambangan. FT-UNP selain menerapkan kredit semester juga menerapkan sistem kredit poin untuk mahasiswanya.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Bang Fauzi yang merupakan admin bagian kemahasiswaan FT-UNP, bahwa sistem kredit poin ini mulai diterapkan pada tahun 2010. Dan untuk menanggulangi masalah pengentrian poin tersebut maka dibuatlah sebuah *website* khusus yakni portal kemahasiswaan.ft.unp.ac.id yang dibuat sejak tahun 2011. Portal ini dipegang oleh bagian kemahasiswaan FT-UNP. Mahasiswa FT-UNP harus memenuhi poin yang sudah ditetapkan untuk dapat menyelesaikan studinya. Kredit poin tersebut merupakan suatu syarat untuk para mahasiswanya dalam proses penyelesaian perkuliahan selama di FT-UNP. Berikut adalah tampilan awal portal kemahasiswaan.ft.unp.ac.id :



Gambar 1. Tampilan Awal Situs Portal kemahasiswaan.ft.unp.ac.id
Sumber : Portal kemahasiswaan.ft.unp.ac.id

Selain sebagai syarat untuk menyelesaikan studi, kredit poin ekstrakurikuler juga berfungsi untuk mengurus beasiswa yang ada di FT-UNP. Mahasiswa yang ingin mengurus beasiswa diharuskan mengumpulkan sejumlah poin yang telah ditentukan. Selain itu sesuai dengan namanya portal kemahasiswaan.ft.unp.ac.id juga menyediakan layanan yang berhubungan dengan bagian kemahasiswaan seperti pengurusan surat aktif kuliah, surat keterangan tidak menerima beasiswa lain dan informasi yang berkaitan dengan mahasiswa FT-UNP.

Selanjutnya Bang Fauzi juga menambahkan bahwa portal kemahasiswaan.ft.unp.ac.id dalam penerapannya memiliki beberapa kekurangan yakni desain *interface* yang kurang menarik, juga keberadaan portal ini kurang dimanfaatkan karena hanya digunakan untuk informasi kredit poin. Selain itu informasi yang ada di dalam portal

kemahasiswaan.ft.unp.ac.id juga kurang terbaharui. (Hasil wawancara di lampirkan).

Berdasarkan data sekunder yang penulis dapatkan di bagian PUSKOM UNP dapat diketahui jumlah mahasiswa FT-UNP aktif tahun 2016 yakni sebagai berikut :

Tabel 1. Jumlah Mahasiswa FT-UNP tahun 2016

No	Jurusan	Jumlah
1	Teknik Sipil	642
2	Teknik Mesin	649
3	Teknik Otomotif	649
4	Teknik Elektronika	987
5	Teknik Elektro	1028
6	Teknik Pertambangan	769
Total		4719

Sumber : PUSKOM UNP

Dari data diatas, dapat dilihat bahwa jumlah mahasiswa di FT-UNP adalah sebanyak 4719 orang. Tentunya dalam hal ini portal kemahasiswaan.ft.unp.ac.id harus mempunyai kualitas yang baik dalam penyampaian informasi dan layanan. Penelitian ini mengambil studi kasus pada portal kemahasiswaan.ft.unp.ac.id yang bertujuan untuk pengukuran kualitas portal tersebut. Pengukuran kualitas yang dilakukan berdasarkan sudut pandang *user satisfaction* (kepuasan pengguna) agar dapat memanfaatkan portal tersebut secara optimal. Oleh karena itu diperlukan analisa tentang faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat kualitas dalam penggunaannya. Dari hasil analisa tersebut dapat dilakukan evaluasi untuk menentukan faktor-faktor yang berpengaruh untuk meningkatkan kualitas portal tersebut dilihat dari *user satisfaction* (kepuasan pengguna). Salah satu model yang dapat digunakan untuk ini adalah *webqual 4.0*. *Webqual*

merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas portal berdasarkan persepsi pengguna akhir yang merupakan pengembangan dari metode *webqual* 3.0. *Webqual* 4.0 terdiri dari empat buah dimensi yakni dimensi *usability*, kualitas informasi, kualitas interaksi layanan dan *overall*.

Berdasarkan latar belakang diatas dan karena belum adanya penelitian mengenai kualitas layanan portal kemahasiswaan.ft.unp.ac.id maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Kualitas Layanan Portal kemahasiswaan.ft.unp.ac.id Menggunakan Metode WebQual 4.0 (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang Sebagai Pengguna Portal Kredit Poin Ekstrakurikuler)**”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka didapatkan identifikasi masalah sebagai berikut :

1. Rendahnya kualitas portal kemahasiswaan.ft.unp.ac.id sebagai penyedia layanan untuk mahasiswa.
2. Keberadaan portal kemahasiswaan.ft.unp.ac.id yang kurang termanfaatkan karena hanya digunakan untuk informasi kredit poin.
3. Informasi yang tersedia kurang terbaharui.
4. *Interface* portal kemahasiswaan.ft.unp.ac.id yang kurang menarik.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas maka permasalahan dibatasi pada :

1. Rendahnya kualitas layanan portal kemahasiswaan.ft.unp.ac.id.
2. Populasi penelitian adalah seluruh mahasiswa FT-UNP.
3. Pengukuran berdasarkan dimensi-dimensi yang ada pada metode *webqual* 4.0 yakni dimensi *usability* (penggunaan), kualitas informasi, kualitas interaksi layanan dan *overall* (kepuasan).

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan masalah yang telah dipaparkan, maka rumusan permasalahan yang mendasari analisis ini adalah :

1. Bagaimana kualitas layanan portal kemahasiswaan.ft.unp.ac.id menggunakan metode *webqual* 4.0 ?
2. Faktor apa yang mempengaruhi kualitas layanan portal kemahasiswaan.ft.unp.ac.id ?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui kualitas layanan portal kemahasiswaan.ft.unp.ac.id menggunakan metode *webqual* 4.0.

2. Untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi kualitas layanan portal kemahasiswaan.ft.unp.ac.id

F. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat setelah penelitian ini dilaksanakan adalah sebagai :

1. Informasi dan data bagi pengembang ICT untuk perbaikan portal kedepan.
2. Gambaran tentang kualitas layanan portal kemahasiswaan.ft.unp.ac.id di Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang.