

SKRIPSI

**ANALISIS KUALITAS SISTEM INFORMASI UANG KULIAH
TUNGGAL (SIUKAT) UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
MENGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0**



MELANI WIDI ASTUTI

1512622017

PROGRAM STUDI

PENDIDIKAN TEKNIK INFORMATIKA DAN KOMPUTER

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

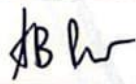
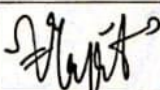
2026

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR BENTUK : SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Melani Widi Astuti
NIM : 1512622017
Program Studi/Fakultas : Pendidikan Teknik Informatika dan Komputer / Teknik
Judul Penelitian : Analisis Kualitas Sistem Informasi Uang Kuliah
Tunggal (SIUKAT) Universitas Negeri Jakarta
Menggunakan Metode WebQual 4.0

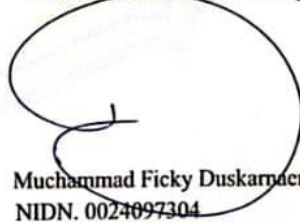
ini telah dipertahankan dihadapan dewan penguji dan dinyatakan *Lulus /Tidak Lulus*)
Ujian Tugas Akhir oleh Tim Penguji pada Tanggal 8 Juli 2026
Tim Penguji,

Ketua Penguji	Bambang Prasetya Adhi, S.Pd.,M.Kom. NIDN. 0025028303	
Anggota Penguji (Penguji Ahli 1)	Hamidillah Ajie, S.Si, M.T. NIDN. 0024087402	
Anggota Penguji (Penguji Ahli 2)	Nugroho Saputra, M.Pd. NUPTK. 5858771672130310	
Anggota Penguji (Pembimbing 1)	Ressy Dwitias Sari, S.T., M.T.I. NIDN. 0115098902	
Anggota Penguji (Pembimbing 2)	Via Tuhamah Fauziastuti, S. Si, M.Ed. NIDN. 0010019110	

Mengetahui,
Dekan Fakultas Teknik


Prof. Dr. Neneq Siti Silfi Ambarwati, S.Si., Apt., M.Si.
NIDN. 0029027204

Koordinator Program Studi Pend.
Teknik Informatika dan Komputer


Muchammad Ficky Duskarnen, M.Sc
NIDN. 0024097304

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan Karya Asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di perguruan tinggi lain.
2. Skripsi ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar Pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 27 Juli 2026
Yang Membuat Pernyataan,



Melani Widi Astuti
No. Reg. 1512622017



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI UNIVERSITAS
NEGERI JAKARTA

PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220 Telepon/Faksimili: 021-4894221

Laman: lib.unj.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini,

saya: Nama : Melani Widi Astuti

NIM : 1512622017

Fakultas/Prodi : Fakultas Teknik/Pendidikan Teknik Informatika dan Komputer

Alamat email : widiasmelani@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan dan Kearsipan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

☒ Skripsi ☐ Tesis ☐ Disertasi ☐ Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Analisis Kualitas Sistem Informasi Uang Kuliah Tunggal (SIUKAT) Universitas Negeri Jakarta Menggunakan Metode WebQual 4.0

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan dan Kearsipan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara **fulltext** untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 27 Juli 2026

Penulis

(Melani Widi Astuti)

KATA PENGANTAR

Segala Puji dan Syukur saya panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Analisis Kualitas Sistem Informasi Uang Kuliah Tunggal (SIUKAT) Universitas Negeri Jakarta Menggunakan Metode WebQual 4.0”**. Pada kesempatan ini, peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak yang telah banyak memberikan bantuan dan dukungan dalam penyusunan skripsi ini. Ucapan terima kasih tersebut peneliti tujuhan kepada:

1. M. Ficky Duskarnaen, M.Sc selaku Koordinator Program Studi Pendidikan Teknik Informatika dan Komputer Universitas Negeri Jakarta.
2. Ressay Dwitias Sari, S.T., M.T.I selaku Dosen Pembimbing 1 skripsi.
3. Via Tuhamah Fauziastuti, S.SI., M.Ed selaku Dosen Pembimbing 2 skripsi.
4. Bapak/Ibu Dosen Program Studi Pendidikan Teknik Informatika dan Komputer Universitas Negeri Jakarta.
5. Orang tua yang telah mendukung peneliti sehingga bisa mengantarkan peneliti ke bangku perkuliahan di perguruan tinggi negeri, hingga kini tiba saatnya berkat do'a dan dukungan orang tua, peneliti mampu menyelesaikan akademik di Pendidikan Teknik Informatika dan Komputer Fakultas Teknik Universitas Negeri Jakarta.
6. Teman-teman seperjuangan Program Studi Pendidikan Teknik Informatika dan Komputer Angkatan 2022 yang telah memberikan dukungan, kebersamaan dan semangat selama masa studi.
7. Teman-teman seperjuangan sejak Praktik Kegiatan Mengajar (PKM), yang tidak bisa peneliti sebutkan satu-persatu.
8. Teman-teman Tugas Baginda (Aurel, Lupi, Mila, Saci dan Sekar) teman - teman saya dari awal menjalani perkuliahan. Terima kasih atas semangat, kerja sama, saling berbagi informasi, serta kebersamaan kita selama proses panjang pengerjaan skripsi ini. Keberadaan kalian membuat perjalanan yang berat ini terasa lebih ringan.
9. Teman-teman namanya apa? (Chenchen, David, Muti dan Yola) teman - teman terdekat saya selama masa penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas momen – momen penuh canda, dukungan moral, serta kebersamaan yang

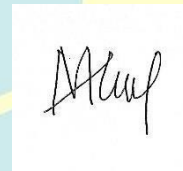
selalu membuat saya tertawa dan semangat lagi di tengah penatnya pengerjaan skripsi ini. Kalian adalah tempat terbaik untuk berbagi cerita dan melepas lelah.

10. Siti Sumayah selaku sahabat yang selalu menjadi tempat berbagi cerita dan mendengarkan keluh kesah selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas segala dukungan dan perhatian yang telah diberikan.
11. Seluruh pihak yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung yang tak bisa peneliti sebutkan satu persatu.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu segala kritik, saran dan masukan sangat peneliti harapkan untuk memberikan wawasan bagi pembaca maupun peneliti sendiri.

Jakarta, 01 Juli 2026

Peneliti,



Melani Widi Astuti

ABSTRAK

Melani Widi Astuti. Analisis Kualitas Sistem Uang Kuliah Tunggal (SIUKAT) Universitas Negeri Jakarta Menggunakan Metode WebQual 4.0. Skripsi. Program Studi Pendidikan Teknik Informatika dan Komputer. Fakultas Teknik. Universitas Negeri Jakarta 2024. Dosen Pembimbing: Ressay Dwitias Sari, S.T., M.T.I dan Via Tuhamah Fauziastuti, M.Ed

Perkembangan teknologi informasi mendorong perguruan tinggi memanfaatkan sistem informasi berbasis web untuk mendukung layanan akademik, salah satunya Sistem Informasi Uang Kuliah Tunggal (SIUKAT) Universitas Negeri Jakarta. Namun, belum ditemukan penelitian yang menganalisis kualitas SIUKAT menggunakan metode WebQual 4.0. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas SIUKAT berdasarkan tiga dimensi WebQual 4.0, yaitu *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality*. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan instrumen kuesioner yang disebarluaskan kepada calon mahasiswa baru jalur SNBP Universitas Negeri Jakarta Tahun 2026. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi *usability* memperoleh nilai rata-rata sebesar 4,03, *information quality* sebesar 4,16, dan *service interaction quality* sebesar 4,08 yang seluruhnya berada pada kategori baik. Persentase kualitas masing-masing dimensi sebesar 80,65%, 83,18%, dan 81,67% yang juga termasuk dalam kategori baik. Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas SIUKAT Universitas Negeri Jakarta telah memenuhi kebutuhan pengguna dengan baik berdasarkan ketiga dimensi WebQual 4.0.

Kata Kunci: Sistem Informasi Uang Kuliah Tunggal (SIUKAT) SIUKAT, WebQual 4.0, Kualitas Sistem Informasi, Statistik Deskriptif. Universitas Negeri Jakarta.

ABSTRACT

Melani Widi Astuti. *“Analysis of the Quality of the Single Tuition Fee Information System (SIUKAT) at Universitas Negeri Jakarta Using the WebQual 4.0 Method.”* Thesis. Informatics and Computer Engineering Education Study Program, Faculty of Engineering, Universitas Negeri Jakarta, 2024. Supervisors: Ressy Dwitias Sari, S.T., M.T.I. and Via Tuhamah Fauziastuti, M.Ed.

The rapid development of information technology has encouraged higher education institutions to utilize web-based information systems to support academic services, one of which is the Single Tuition Fee Information System (SIUKAT) at Universitas Negeri Jakarta. However, no previous study has evaluated the quality of SIUKAT using the WebQual 4.0 method. This study aims to analyze the quality of SIUKAT based on the three dimensions of WebQual 4.0, namely usability, information quality, and service interaction quality. This study employed a descriptive quantitative method using a questionnaire distributed to prospective students admitted through the 2026 National Selection Based on Achievement (SNBP) at Universitas Negeri Jakarta. The results showed that the average scores for the usability, information quality, and service interaction quality dimensions were 4.03, 4.16, and 4.08, respectively, all of which were categorized as good. The quality percentages for each dimension were 80.65%, 83.18%, and 81.67%, respectively, which also fell into the good category. Based on these findings, it can be concluded that the quality of SIUKAT at Universitas Negeri Jakarta has met users' needs well across all three WebQual 4.0 dimensions.

Keywords: Single Tuition Fee Information System (SIUKAT), WebQual 4.0, Information System Quality, Descriptive Statistics, Universitas Negeri Jakarta.

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	1
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Rumusan Masalah	3
1.5 Tujuan Penelitian	3
1.6 Manfaat Penelitian.....	4
1.6.1 Manfaat Teoritis	4
1.6.2 Manfaat Praktis.....	4
BAB II KAJIAN TEORETIK	5
2.1 Kajian Teori.....	5
2.1.1 Sistem Informasi Berbasis Web.....	5
2.1.2 Persepsi Pengguna	5
2.1.3 WebQual 4.0	6
2.1.4 SIUKAT	8
2.1.5 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling	9
2.1.6 Validitas dan Reliabilitas Instrumen	10
2.2 Penelitian yang relevan.....	12
2.3 Kerangka Berpikir	16
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	18
3.1 Tujuan Penelitian	18
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	18

3.3 Alat dan Bahan Penelitian.....	18
3.3.1 Alat Penelitian	18
3.3.2 Bahan Penelitian	19
3.4 Diagram Alir Penelitian	19
3.5 Populasi, Sampel Penelitian dan Teknik Sampling	21
3.5.1 Populasi	21
3.5.2 Sampel.....	21
3.5.3 Teknik Sampling.....	22
3.6 Pendekatan Penelitian.....	23
3.7 Teknik Pengumpulan Data.....	23
3.8 Instrumen Penelitian	24
3.8.1 Penyusunan Kuesioner Penelitian	24
3.8.2 Skala Pengukuran Instrumen.....	25
3.9 Teknik Analisis Data.....	26
3.9.1 Pengolahan Data Awal.....	26
3.9.2 Analisis Statistik Deskriptif	28
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	32
4.1 Pelaksanaan Penelitian dan Deskripsi Data.....	32
4.1.1 Pelaksanaan Penelitian	32
4.1.2 Karakteristik Responden	33
4.2 Hasil Uji Instrumen	34
4.2.1 Hasil Validitas Isi.....	34
4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas	35
4.3 Hasil Analisis Kualitas SIUKAT	36
4.3.1 Dimensi <i>Usability</i>	36
4.3.2 Dimensi <i>Information Quality</i>	37
4.3.3 Dimensi <i>Service Interaction Quality</i>	38
4.3.4 Analisis Persentase Kualitas SIUKAT	39
4.3.5 Rekapitulasi Hasil Analisis.....	40
4.4 Pembahasan	40
4.4.1 Pembahasan Dimensi <i>Usability</i>	40
4.4.2 Pembahasan Dimensi <i>Information Quality</i>	42
4.4.3 Pembahasan <i>Service Interaction Quality</i>	43

4.5 Rekomendasi Pengoptimalan SIUKAT.....	45
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	47
5.1 Kesimpulan.....	47
5.2 Saran.....	48
DAFTAR PUSTAKA	49
LAMPIRAN	52
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	77



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	17
Gambar 3.1 Diagram Alir	19



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Indikator Dimensi Usability	7
Tabel 2.2 Indikator Dimensi Information Quality	8
Tabel 2.3 Indikator Dimensi Service Interaction Quality	8
Tabel 2.4 Penelitian Relevan	12
Tabel 3.1 Perangkat Lunak (Software)	19
Tabel 3.2 Perangkat Keras (Hardware)	19
Tabel 3.3 Data Populasi Penelitian	21
Tabel 3.4 Kisi-kisi Kuesioner Instrumen	25
Tabel 3.5 Skala Likert	26
Tabel 3.6 Interpretasi Koefisien Reliabilitas	28
Tabel 3.7 Kriteria Interpretasi Persentase Skor	30
Tabel 3.8 Interpretasi Tingkat Kualitas	31
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Fakultas	33
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Strata	34
Tabel 4.3 Penilaian Reliabilitas Instrumen	35
Tabel 4.4 Hasil Analisis Dimensi Usability	36
Tabel 4.5 Hasil Analisis Dimensi Information Quality	37
Tabel 4.6 Hasil Analisis Dimensi <i>Service Interaction Quality</i>	38
Tabel 4.7 Analisis Hasil Persentase	39
Tabel 4.8 Rekapitulasi Hasil	40

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Hasil Wawancara Dengan Pengembang Sistem.....	52
Lampiran 2. Surat Permohonan Izin Untuk Kepala Admisi.....	54
Lampiran 3. Surat Permohonan Izin Permintaan Data Mahasiswa	55
Lampiran 4. Data dari Admisi UNJ	56
Lampiran 5. <i>Google Formulir</i> Kuesioner Penelitian.....	57
Lampiran 6. Jawaban Responden Kuesioner Penelitian.....	63
Lampiran 7. Uji Validasi Instrumen Kepada Dosen Ahli	64
Lampiran 8. Hasil Uji Validitas sebagai validasi pendukung	68
Lampiran 9. Hasil Uji Relibilitas.....	69
Lampiran 10. Surat Tugas Dosen Pembimbing	70
Lampiran 11. Lembar Konsultasi Dosen Pembimbing 1.....	71
Lampiran 12. Lembar Konsultasi Dosen Pembimbing 2.....	73
Lampiran 13. Lembar Persetujuan Dosen Pembimbing 1 Tugas Akhir	75
Lampiran 14. Lembar Persetujuan Dosen Pembimbing 2 Tugas Akhir	76