



**PENGUKURAN KUALITAS *WEBSITE* KARTU JAKARTA PINTAR
PLUS MENGGUNAKAN KERANGKA KERJA WEBQUAL 4.0**

Diselesaikan Untuk Memenuhi Tugas Ujian Akhir Semester Mata Kuliah Audit
Sistem Informasi

Oleh

Muhammad Rio Pratama

NIM 1810512002

Dosen Pengampu

Kraugusteeliana, M.Kom., M.M.

**PROGRAM SARJANA SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
2021**

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan penulis kemudahan dalam menyelesaikan makalah dengan tepat waktu. Tanpa rahmat dan pertolongan-Nya, penulis tidak akan mampu menyelesaikan makalah ini dengan baik. Tidak lupa shalawat serta salam diucapkan kepada Nabi Muhammad SAW yang syafa'atnya kita nantikan kelak.

Penulis mengucapkan syukur kepada Allah SWT atas limpahan nikmat sehat dan karunia-Nya, sehingga makalah “Pengukuran Kualitas *Website* Kartu Jakarta Pintar Plus Menggunakan Kerangka Kerja WebQual 4.0” dapat terselesaikan. Makalah ini disusun guna memenuhi tugas Mata Kuliah Audit Sistem Informasi. Penulis berharap makalah tentang audit ini dapat menjadi referensi bagi masyarakat khususnya pembaca.

Penulis menyadari makalah bertema audit ini masih perlu banyak penyempurnaan karena kesalahan dan kekurangan. Penulis terbuka terhadap kritik dan saran yang membangun dari pembaca agar makalah ini dapat lebih baik. Apabila terdapat banyak kesalahan pada makalah ini, baik terkait penulisan maupun konten, penulis memohon maaf.

Demikian yang dapat penulis sampaikan. Akhir kata, semoga makalah ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Yogyakarta, 4 April 2020

Penulis

DAFTAR ISI

| | |
|---|------------|
| KATA PENGANTAR | ii |
| DAFTAR ISI | iii |
| DAFTAR TABEL | v |
| DAFTAR GAMBAR | vi |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 2 |
| 1.3 Batasan Masalah | 2 |
| BAB II LANDASAN TEORI | 3 |
| 2.1 <i>Website</i> | 3 |
| 2.2 Kartu Jakarta Pintar Plus | 3 |
| 2.3 <i>Website</i> Kartu Jakarta Pintar Plus | 3 |
| 2.4 Kerangka Kerja WebQual 4.0 | 4 |
| 2.5 <i>Statistical Product and Service Solutions</i> | 5 |
| 2.6 <i>Partial Least Square Structural Equation Model</i> | 5 |
| 2.7 SmartPLS | 5 |
| 2.8 Tata Kelola Teknologi Informasi | 6 |
| BAB III PEMBAHASAN | 7 |
| 3.1 Proses Bisnis Kasus | 7 |
| 3.2 Penelitian Sejenis | 7 |
| 3.3 Perancangan Kuesioner | 8 |
| 3.3.1 Rancangan Pertanyaan | 8 |
| 3.3.2 Rancangan Pernyataan | 9 |
| 3.4 Metode Penelitian | 11 |
| 3.5 Metode Analisis | 13 |
| 3.6 Uji Validitas dan Realibilitas | 14 |
| 3.6.1 SPSS | 14 |
| 3.6.2 SmartPLS | 25 |
| 3.7 Hasil Penelitian | 32 |
| 3.7.1 Total Hasil Kuesioner | 32 |
| 3.7.2 Data Hasil Kuesioner | 34 |
| BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN | 38 |
| 4.1 Kesimpulan | 38 |
| 4.2 Saran | 38 |
| DAFTAR PUSTAKA | 40 |
| LAMPIRAN 1 KUESIONER | 41 |

| | |
|--|-----------|
| LAMPIRAN 2 DATA KUESIONER | 48 |
|--|-----------|

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 1. Indikator WebQual 4.0 | 4 |
| Tabel 2. Penelitian Sejenis | 7 |
| Tabel 3. Pernyataan Kualitas Pengguna | 8 |
| Tabel 4. Pernyataan Kualitas Informasi | 9 |
| Tabel 5. Pernyataan Kualitas Interaksi Layanan | 9 |
| Tabel 6. Rancangan Pernyataan Kualitas Pengguna | 9 |
| Tabel 7. Rancangan Pernyataan Kualitas Informasi | 10 |
| Tabel 8. Rancangan Pernyataan Kualitas Interaksi Layanan | 11 |
| Tabel 9. Tingkat Keandalan Cronbach's Alpha | 13 |
| Tabel 10. Uji Validitas dan Uji Realibilitas <i>Website</i> | 17 |
| Tabel 11. Uji Validitas dan Uji Realibilitas Nama Lengkap | 18 |
| Tabel 12. Uji Validitas dan Uji Realibilitas Jenis Kelamin | 20 |
| Tabel 13. Uji Validitas dan Uji Realibilitas Usia | 20 |
| Tabel 14. Uji Validitas dan Uji Realibilitas Instansi | 21 |
| Tabel 15. Uji Validitas dan Uji Realibilitas Pertanyaan | 22 |
| Tabel 16. Skala Realibilitas dan Validitas | 23 |
| Tabel 17. Uji Validitas dan Uji Realibilitas <i>Website</i> dengan Cronbach's Alpha ... | 24 |
| Tabel 18. Total Hasil Kuesioner Kualitas Pengguna (<i>Usability</i>) | 33 |
| Tabel 19. Total Hasil Kuesioner Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>) | 33 |
| Tabel 20. Total Hasil Kuesioner Kualitas Interaksi Layanan (<i>Interaction Quality</i>) | 34 |
| Tabel 21. Data Hasil Kuesioner | 34 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 1. Konstruk WebQual 4.0 | 12 |
| Gambar 2. Diagram Nama Lengkap Responden | 14 |
| Gambar 3. Diagram Jenis Kelamin Responden | 15 |
| Gambar 4. Diagram Usia Responden | 16 |
| Gambar 5. Diagram Instansi Responden | 17 |
| Gambar 6. Diagram Kartesius Harapan dan Realita | 24 |
| Gambar 7. Konstruk WebQual 4.0 Pada SmartPLS | 25 |
| Gambar 8. <i>Discriminant Validity</i> Pada SmartPLS (1) | 26 |
| Gambar 9. <i>Discriminant Validity</i> Pada SmartPLS (2) | 26 |
| Gambar 10. <i>Discriminant Validity</i> Pada SmartPLS (3) | 27 |
| Gambar 11. <i>Discriminant Validity</i> Pada SmartPLS (4) | 27 |
| Gambar 12. <i>Discriminant Validity</i> Pada SmartPLS (5) | 28 |
| Gambar 13. <i>Construct Realibility and Validity</i> Pada SmartPLS (1) | 28 |
| Gambar 14. <i>Construct Realibility and Validity</i> Pada SmartPLS (2) | 29 |
| Gambar 15. <i>Construct Realibility and Validity</i> Pada SmartPLS (3) | 29 |
| Gambar 16. <i>Construct Realibility and Validity</i> Pada SmartPLS (4) | 30 |
| Gambar 17. <i>Construct Realibility and Validity</i> Pada SmartPLS (5) | 30 |
| Gambar 18. <i>Path Coefficients</i> Pada SmartPLS (1) | 31 |
| Gambar 19. <i>Path Coefficients</i> Pada SmartPLS (2) | 31 |
| Gambar 20. <i>Path Coefficients</i> Pada SmartPLS (3) | 32 |