

**ANALISIS KUALITAS SISTEM E-RAPOR SP
JENJANG SMP DI KABUPATEN BULELENG
MENGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 DAN
IPA (IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS)**

SKRIPSI



**OLEH:
GUSTI AYU MAS EKAYANTI
2115091023**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI (SI) (S1)
JURUSAN TEKNIK INFORMATIKA FAKULTAS
TEKNIK DAN KEJURUAN UNIVERSITAS
PENDIDIKAN GANESHA**

SKRIPSI

DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK MENCAPAI GELAR SARJANA KOMPUTER

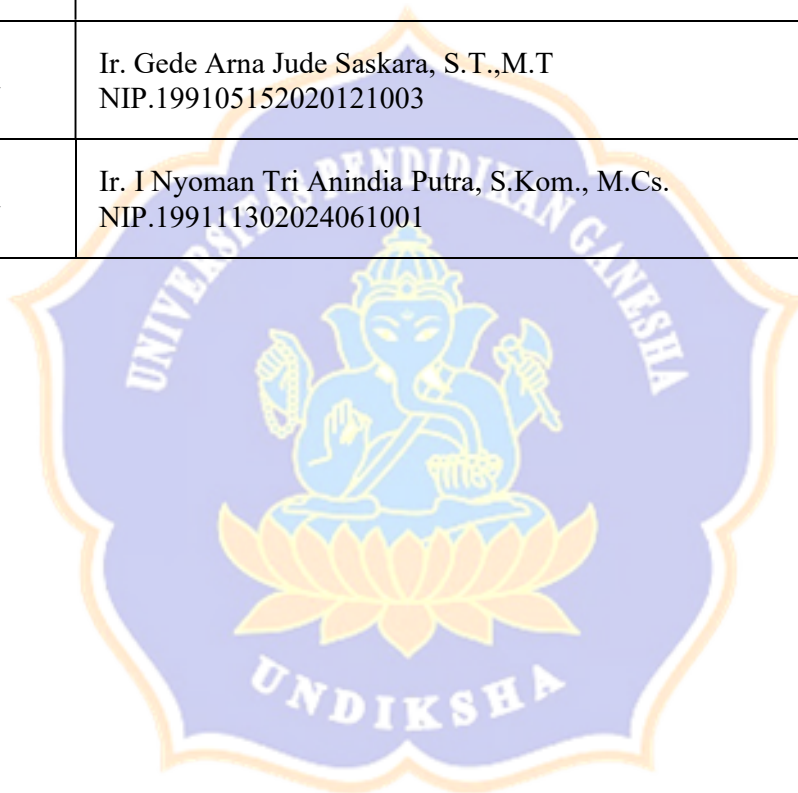
Menyetujui

Pembimbing I	Ir. Gede Arna Jude Saskara, S.T.,M.T NIP.199105152020121003
Pembimbing II	Ir. I Nyoman Tri Anindia Putra, S.Kom., M.Cs. NIP.199111302024061001

Skripsi oleh Gusti Ayu Mas Ekayanti ini
telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 03 Februari 2026

Dewan Penguji

Ketua	I Gusti Lanang Agung Raditya Putra, S.Pd.,M.T. NIP.198908272019031008
Anggota	Ir. I Made Ardwi Pradnyana, S.T., M.T. NIP.198611182015041001
Anggota	Ir. Gede Arna Jude Saskara, S.T.,M.T NIP.199105152020121003
Anggota	Ir. I Nyoman Tri Anindia Putra, S.Kom., M.Cs. NIP.199111302024061001



Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Teknik dan Kejuruan
Universitas Pendidikan Ganesha
guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Komputer

Menyetujui

Ketua Ujian	Ir. Made Windu Antara Kesiman, S.T., M.Sc., Ph.D. NIP.198211112008121001
Sekretaris Ujian	Ir. I Made Dendi Maysanjaya, S.Pd., M.Eng. NIP.199005152019031008

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Teknik dan Kejuruan



Prof. Dr. Kadek Rihendra Dantes, S.T., M.T.

NIP.197912012006041001



PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Analisis Kualitas Sistem E-Rapor SP Jenjang SMP di Kabupaten Buleleng Menggunakan Metode WebQual 4.0 dan IPA (Importance Performance Analysis)” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko atau sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 1 Januari 2026

Yang membuat pernyataan,



Gusti Ayu Mas Ekayanti

NIM. 2115091023

PRAKATA

Puji syukur penyusun panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat-Nya-lah, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Analisis Kualitas Sistem E-Rapor SP Jenjang SMP di Kabupaten Buleleng menggunakan Metode Webqual 4.0 dan IPA (Importance Performance Analysis)”**. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana komputer pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan baik berupa moral maupun material dari berbagai pihak. Untuk itu, dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Kadek Rihendra Dantes, S.T., M.T., selaku Dekan Fakultas Teknik dan Jurusan atas motivasi dan fasilitas yang diberikan sehingga penulis bisa menyelesaikan studi sesuai dengan rencana.
2. Ir. Gede Arna Jude Saskara, S.T., M.T., selaku Pembimbing I yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan masukan yang sangat berharga bagi penyelesaian skripsi ini. Terima kasih banyak atas kesabaran dan dukungan Bapak selama proses penyusunan skripsi ini.
3. Ir. I Nyoman Tri Anindia Putra, S.Kom., M.Cs., selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, masukan, dan dukungan sehingga skripsi ini dapat disempurnakan dengan baik.
4. Bapak I Gusti Lanang Agung Raditya Putra, S.Pd., M.T., selaku Penguji I yang telah memberikan masukan, saran, dan koreksi yang membangun sehingga skripsi ini dapat disempurnakan.
5. Ir. I Made Ardwi Pradnyana, S.T., M.T., selaku Penguji II atas saran dan masukan yang diberikan sebagai bahan perbaikan dalam penyempurnaan skripsi ini.
6. Ir. Putu Yudia Pratiwi, S.Pd., M.Eng., selaku Penguji Ahli I yang telah memberikan evaluasi dan masukan yang berharga dalam pengujian kelayakan instrumen penelitian sebelum disebarkan kepada responden.

7. Ir. I Gusti Ayu Agung Diatri Indradewi, S.Kom., M.T., selaku Penguji ahli 2 atas penilaian, saran, dan masukan yang diberikan dalam proses pengujian instrumen penelitian ini.
8. Bapak Gede Agus Budi Artawan, selaku operator sistem e-Rapor SP di SMP Negeri 3 Singaraja yang telah bersedia menjadi narasumber pada observasi awal sistem, serta memfasilitasi komunikasi penulis dengan pengembang sistem.
9. Bapak I Wayan Surita, S.Pd.,M.Pd, selaku Kepala Sekolah SMP Negeri 1 Sawan yang telah memberikan bantuan berupa akses komunikasi kepada beberapa kepala sekolah di Kabupaten Buleleng, sehingga mempermudah proses pengumpulan data.
10. Para guru SMP pengguna sistem e-Rapor SP di Kabupaten Buleleng selaku responden, atas partisipasi dan kerja samanya dalam pengumpulan data penelitian.
11. Kedua orang tua yang selalu memberikan kasih sayang, doa, dan dukungan yang tidak ternilai harganya, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
12. Sahabat-sahabat yang telah mendampingi dan memberikan dukungan serta motivasi selama proses penyusunan skripsi ini.
13. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang telah membantu penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa apa yang tersaji dalam skripsi ini masih jauh dari sempurna karna keterbatasan kemampuan yang penulis miliki. Untuk itu, demi kesempurnaan skripsi ini, penulis mengharapkan segala kritik maupun saran yang sifatnya membangun dari berbagai pihak. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua khususnya bagi pengembangan dunia pendidikan.

Singaraja, 1 Januari 2026

Penulis

DAFTAR ISI

	HALAMAN
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN LOGO	iii
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	iv
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PENGUJI	v
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN PANITIA UJIAN	vi
PERNYATAAN	vii
MOTTO.....	viii
PRAKATA.....	ix
ABSTRAK	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Pembatasan Masalah	6
1.3 Rumusan Masalah	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Hasil Penelitian.....	8
 BAB II KAJIAN TEORI.....	 9
2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
2.2 Landasan Teori	21
2.2.1 Kualitas Sistem	21
2.2.2 E-Rapor	23
2.2.3 E-Rapor SP.....	25
2.2.4 WebQual 4.0.....	38
2.2.5 IPA (<i>Importance Performance Analysis</i>)	43

2.2.6 Uji Validitas.....	47
2.2.7 Uji Reliabilitas	48
2.2.8 Analisis Statistik Deskriptif.....	49
2.2.9 Analisis Tematik.....	50
2.2.10 Skala Likert	51
2.2.11 IBM SPSS <i>Statistics</i>	52
 BAB III METODE PENELITIAN.....	 54
3.1 Jenis Penelitian.....	54
3.2 Definisi Operasional Variabel Penelitian	55
3.3 Prosedur Penelitian.....	55
3.3.1 Identifikasi Masalah.....	56
3.3.2 Studi Literatur	57
3.3.3 Penetapan Populasi dan Sampel.....	57
3.3.4 Penyusunan dan Pengujian Instrumen Penelitian	58
3.3.5 Pengumpulan Data	58
3.3.6 Pengolahan dan Analisis Data.....	59
3.3.7 Penyusunan Rekomendasi.....	59
3.4 Tempat dan Waktu Penelitian.....	60
3.5 Populasi dan Sampel Penelitian	60
3.6 Pengumpulan Data	63
3.6.1 Jenis dan Sumber Data	63
3.6.2 Teknik Pengumpulan Data	63
3.6.3 Instrumen Penelitian.....	64
3.7 Uji Coba Instrumen	66
3.7.1 Uji Ahli.....	66
3.7.2 Uji Validitas.....	68
3.7.3 Uji Reliabilitas	68
3.8 Teknik Analisis Data	68
3.8.1 Analisis Statistik Deskriptif.....	68
3.8.2 Perhitungan <i>WebQual Index</i> (WQI)	69
3.8.3 Analisis IPA (<i>Importance Performance Analysis</i>)	69

3.8.4 Analisis Tematik.....	70
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	71
4.1 Hasil Uji Instrumen.....	71
4.1.1 Hasil Uji Ahli	71
4.1.2 Hasil Uji Validitas	74
4.1.3 Hasil Uji Reliabilitas	76
4.2 Hasil Analisis WebQual 4.0	77
4.2.1 Hasil Analisis Statistik Deskriptif.....	77
4.2.2 Hasil Perhitungan WebQual Index.....	82
4.3 Hasil Importance Performance Analysis (IPA)	83
4.3.1 Hasil Analisis Tingkat Kesesuaian	83
4.3.2 Hasil Analisis Tingkat Kesenjangan	85
4.3.3 Hasil Pemetaan Kuadran IPA.....	86
4.4 Hasil Analisis Tematik	88
4.5 Pembahasan.....	92
4.5.1 Persepsi Pengguna terhadap Kualitas Sistem E-Rapor SP.....	92
4.5.2 Persepsi Pengguna terhadap Variabel Usability	93
4.5.3 Persepsi Pengguna terhadap Variabel Information Quality	94
4.5.4 Persepsi Pengguna terhadap Variabel Service Interaction Quality	95
4.5.5 Persepsi Pengguna terhadap Variabel Overall Impression.....	96
4.6 Rekomendasi Perbaikan.....	97
4.6.1 Rekomendasi Perbaikan Berdasarkan Aspek WebQual 4.0	97
4.6.2 Rekomendasi Perbaikan Berdasarkan Fitur Sistem	99
4.6.3 Validasi Hasil Penelitian oleh Pengembang Sistem	119
BAB V PENUTUP.....	121
5.1 Simpulan	121
5.2 Saran.....	121
DAFTAR PUSTAKA.....	123
LAMPIRAN.....	132

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Interpretasi WebQual Index.....	42
Tabel 2.2 Interval Skala Likert.....	50
Tabel 2.3 Skor Skala Likert.....	52
Tabel 3.1 Daftar Sekolah Pengguna E-Rapor SP	61
Tabel 3.2 Indikator Penelitian WebQual 4.0	65
Tabel 3.3 Tabulasi Uji Gregory	67
Tabel 3.4 Interpretasi Validitas Isi.....	67
Tabel 4.1 Daftar Item Relevan	72
Tabel 4.2 Tabulasi Silang Skor Ahli.....	74
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas	75
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas	76
Tabel 4.5 Hasil Analisis Statistik Performance	77
Tabel 4.6 Hasil Analisis Statistik Importance	79
Tabel 4.7 Hasil Perhitungan WebQual Index	82
Tabel 4.8 Hasil Perhitungan Kesesuaian.....	84
Tabel 4.9 Hasil Perhitungan Gap	85
Tabel 4.10 Hasil Pengkodean Respon.....	89
Tabel 4.11 Hasil Pendefinisian Tema	91
Tabel 4.12 Hasil Analisis Kuesioner Terbuka	98
Tabel 4.13 Hasil Analisis Fitur dan Saran Perbaikan.....	100

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Tampilan Halaman Login Sistem E-Rapor SP	26
Gambar 2.2 Tampilan Dashboard Sistem E-Rapor SP.....	27
Gambar 2.3 Tampilan Profil Pengguna	28
Gambar 2.4 Tampilan Menu Target Capaian	28
Gambar 2.5 Tampilan Menu Input Nilai Sumatif	29
Gambar 2.6 Tampilan Menu Proses Deskripsi PTS	30
Gambar 2.7 Tampilan Menu Proses Nilai Rapor	30
Gambar 2.8 Tampilan Menu Cek Nilai PTS	31
Gambar 2.9 Tampilan Menu Status Penilaian.....	32
Gambar 2.10 Tampilan Menu Update Data Siswa.....	33
Gambar 2.11 Tampilan Menu Status Penilaian	34
Gambar 2.12 Tampilan Menu Perkembangan Nilai.....	35
Gambar 2.13 Tampilan Menu Cetak SKL.....	36
Gambar 2.14 Tampilan Menu Cetak Laporan Sumatif.....	37
Gambar 2.15 Diagram Kartesius IPA.....	45
Gambar 3.1 Diagram Alur Penelitian.....	56
Gambar 4.1 Hasil Pemetaan IPA.....	87

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Riwayat Hidup	132
Lampiran 2. Surat Izin Observasi Awal	133
Lampiran 3. Dokumentasi Wawancara	134
Lampiran 4. Transkrip Wawancara dengan Operator IT	135
Lampiran 5. Dokumentasi Penyebaran Kuesioner Identifikasi Masalah	140
Lampiran 6. Hasil Kuesioner Identifikasi Masalah.....	141
Lampiran 7. Lembar Penilaian Instrumen oleh Ahli 1	147
Lampiran 8. Lembar Penilaian Instrumen oleh Ahli 2	150
Lampiran 9. Tautan Kuesioner Survei Sekolah Pengguna Sistem	153
Lampiran 10. Lembar Kuesioner Penelitian Fisik	154
Lampiran 11. Tautan dan Tampilan Kuesioner Google Form.....	158
Lampiran 12. Dokumentasi Pengumpulan Data	159
Lampiran 13. Data Penelitian Kinerja.....	162
Lampiran 14. Data Penelitian Kepentingan	163
Lampiran 15. Berita Acara Serah Terima Hasil Penelitian	164

