



**ANALISA KEPUASAN PENGGUNA *WEBSITE* PADA KANTOR BADAN  
AMIL ZAKAT NASIONAL (BAZNAS) PROVINSI SUMATERA SELATAN  
MENGUNAKAN METODE *WEBQUAL 4.0***

**SKRIPSI**

**Nani Rahmawati  
17141015P**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS BINA DARMA  
PALEMBANG  
2023**



**ANALISA KEPUASAN PENGGUNA *WEBSITE* PADA KANTOR BADAN  
AMIL ZAKAT NASIONAL (BAZNAS) PROVINSI SUMATERA SELATAN  
MENGUNAKAN METODE *WEBQUAL 4.0***

**SKRIPSI**

**Nani Rahmawati  
17141015P**

**Skripsi ini diajukan sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Komputer**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS BINA DARMA  
PALEMBANG  
2023**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**ANALISA KEPUASAN PENGGUNA WEBSITE PADA KANTOR  
BADAN AMIL ZAKAT NASIONAL (BAZNAS) PROVINSI  
SUMATERA SELATAN MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL  
4.0**

**NANI RAHMAWATI  
17141015P**

**Telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Sarjana Komputer pada Program Studi Sistem Informasi**

**Pembimbing**



**Ria Andryani, M.M., M.Kom.**

**Palembang, 04 April 2023  
Fakultas Sains Teknologi  
Universitas Bina Darma  
Dekan,**




  


**Dr. Tata Sutabri, S.Kom., MMSI, MKM.**

## HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul "ANALISA KEPUASAN PENGGUNA WEBSITE PADA KANTOR BADAN AMIL ZAKAT NASIONAL (BAZNAS) PROVINSI SUMATERA SELATAN MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 " Oleh "Nani Rahmawati", telah dipertahankan di depan komisi penguji pada hari Selasa tanggal 04 April 2023.

### Komisi Penguji

1. Ketua : Ria Andryani, M.M., M.Kom.  (.....)
2. Anggota : Kiky Rizky Nova Wardani, M.Kom  (.....)
3. Anggota : Tri Oktarina, M.Kom  (.....)

Mengetahui,  
Program Studi Sistem Informasi  
Fakultas Sains Teknologi  
Universitas Bina Darma  
Ketua,

Universitas Bina Darma   
Fakultas Sains Teknologi 

Nita Rosa Damayanti, M.Kom.,Ph.D.

## HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nani Rahmawati

Nim : 17141015P

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya (Skripsi) adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana) di Universitas Bina Darma atau Perguruan Tinggi lainnya;
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya dengan arahan dan pembimbing
3. Di dalam karya tulis ini tidak terdapat karya ataupun pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukkannya ke dalam daftar rujukan;
4. Saya bersedia tugas skripsi, di cek keasliannya menggunakan plagiarism checker serta di unggah ke internet, sehingga dapat diakses secara daring;
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh – sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan saya, maka saya bersedia menerima sanksi dengan peraturan dan prundang – undangan yang berlaku.  
demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, April 2023



Nani Rahmawati  
(17141015P)

## HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

### Motto :

"sesungguhnya Allah tidak mengubah keadaan suatu kaum sebelum mereka mengubah keadaan diri mereka sendiri" (Q.S. Ar-Ra'ad :11)

"Hidup itu, salah atau benar, tanggung jawab kita. Kita adalah Pemimpin bagi Kehidupan kita"

### Kupersembahkan untuk :

- ❖ Kedua Orangtua dan Mertua ku tersayang
- ❖ Suami dan Anakku tercinta
- ❖ Dosen Pembimbingku Ibu Ria Andryani, MM., M.Kom
- ❖ Dosen Pengajar Sistem Informasi (SI)
- ❖ Teman - teman peralihan angkatan 2017
- ❖ Almamaterku tercinta

## ABSTRAK

Website merupakan layanan informasi bagi seluruh pengguna yang dapat diakses tanpa batas. Penggunaan *website* juga banyak digunakan seperti di kantor badan amil zakat nasional (Baznas) provinsi Sumatera Selatan yang telah memanfaatkan *website* sebagai pelayanan publik. *Website* Baznas digunakan sebagai wadah informasi dari kegiatan kantor baznas yang ada di kota Palembang. Namun untuk mencapai hasil *website* yang lebih baik kedepannya di perlukan sebuah pengembangan dari segi informasi maupun layanan sehingga menghasilkan kualitas *website* yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Dalam penelitian ini kualitas dari *website* Baznas di ukur menggunakan metode *Webqual 4.0* sebagai tolak ukur pengembangan sistem dari *website* tersebut yang di dalamnya terdapat variabel- variabel yaitu kualitas kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi. Untuk mengetahui apakah website sudah sesuai yang diinginkan pengguna seperti situs website yang mudah di pelajari, jelas dan tepat dalam penyusunan tata letak informasi, dan kualitas informasi juga sudah sesuai dengan kepuasan pegawai seperti informasinya yang diberikan jelas dan up to date dan dalam format yang sesuai adapun pengumpulan data yang diperoleh berdasarkan fakta dan data lapangan. sumber data ialah sumber data primer dan data sekunder melalui teknik pengumpulan data observasi, kuesioner dan studi pustaka.

Kata kunci: *Website*, Baznas, Kepuasan Pengguna, *Webqual 4.0*

## **ABSTRACT**

*The website is an information service for all users that can be accessed without limits. The use of the website is also widely used, such as at the office of the national amil zakat agency (Baznas) in South Sumatra province which has used the website as a public service. The Baznas website is used as a container for information from the activities of the Baznas office in the city of Palembang. However, to achieve better website results in the future, development is needed in terms of information and services so as to produce a quality website that meets user needs. In this study, the quality of the Baznas website was measured using the Webqual 4.0 method as a benchmark for system development of the website, which includes variables, namely usability quality, information quality, and interaction quality. To find out whether the website is in accordance with what users want, such as a website that is easy to learn, clear and precise in preparing the layout of information, and the quality of the information is also in accordance with employee satisfaction, such as the information provided is clear and up to date and in an appropriate format. collection of data obtained based on facts and data in the field. data sources are primary data sources and secondary data through observation data collection techniques, questionnaires and literature study.*

*Keywords: Webiste, Baznas, User Satisfaction, Webqual 4.0*



## KATA PENGANTAR

**Assalamu'alikum Wr. Wb.**

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat, kekuatan serta hidayah-Nya untuk menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisa Kepuasan Pengguna Website Pada Kantor Badan Amil Zakat Nasional (Baznas) Provinsi Sumatera Selatan Menggunakan Webqual 4.0” dengan baik dan lancar.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan baik pengetahuan maupun pengalaman dimiliki. Penulis berharap skripsi ini bisa menjadi referensi untuk pembaca dan memenuhi salah satu syarat wajib untuk mendapat gelar Sarjana (Strata Satu) jurusan sistem informasi fakultas Sains Teknologi di Universitas Bina Darma Palembang.

Akan tetapi keberhasilan penulis tidak terlepas dari banyak pihak yang telah memberikan bimbingan, dukungan serta semangat agar dapat menyelesaikan skripsi ini, dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Dr. Sunda Ariana M.Pd., M.M sebagai rektor Universitas Bina Darma Palembang.
2. Bapak Dr. Tata Sutabri, S.Kom., MMSI., MKM sebagai Dekan Fakultas Sains Teknologi.
3. Ibu Nita Rosa Damayanti, M.Kom., Ph.D sebagai Ketua Program Studi Sistem Informasi.
4. Ibu Ria Andryani, M.M., M.Kom sebagai Dosen Pembimbing terbaik bagi penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi. Penulis juga ingin mengucapkan terimakasih karena ibu telah meluangkan waktu, tenaga, arahan, revisi, kritik dan saran yang bermanfaat selama mengerjakan skripsi ini.
5. Ibu Kiky Rizky Nova Wardani, M.Kom dan Ibu Tri Oktarina, M.Kom sebagai Dosen Penguji yang telah banyak memberikan masukan dan arahan bagi penulis untuk dapat menyelesaikan perbaikan revisi skripsi ini dengan baik.
6. Seluruh Dosen Program Studi Sistem Informasi yang telah memberikan ilmu kepada penulis selama masa perkuliahan berlangsung.
7. Seluruh karyawan PPM Universitas Bina Darma Palembang yang telah membantupenulis dalam masalah administrasi, proses pendaftaran ujian skripsi hingga bisa selesai dengan baik.

8. Kedua Orangtuaku tersayang, terima kasih banyak telah memberikan do'a , semangat, kasih sayang serta dukungan penuh kepada penulis sehingga akhirnya bisa menyelesaikan skripsi ini dengan lancar.
9. Suami dan Anakku tercinta, terima kasih banyak telah memberikan do'a , semangat, kasih sayang serta dukungan penuh kepada penulis sehingga akhirnya bisa menyelesaikan skripsi ini dengan lancar.
10. Seluruh Pimpinan dan teman -teman Staf BAZNAS Provinsi Sumatera Selatan terima kasih atas dukungan dan motivasi untuk penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
11. Seluruh responden yang telah membantu penulis untuk mengisi koesioner penelitian skripsi ini.
12. Serta semua pihak yang banyak berjasa kepada penulis hingga skripsi ini bisa selesai dengan baik.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Untuk itu, penulis berharap semoga skripsi ini bisa memberikan manfaat kepada setiap pembaca serta menambah ilmu bagi penulis. Atas bantuan dan do'a yang telah diberikan penulis mengucapkan terima kasih.

**Wassalamu'alikum Wr. WB.**

Palembang, April 2023

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	
DAFTAR ISI .....	
KATA PENGANTAR.....	
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	3
1.3. Batasan Masalah .....	4
1.4. Tujuan Penelitian .....	5
1.5. Manfaat Penelitian .....	5
1.6. Sistematis Penulisan .....	6
BAB II LANDASAN TEORI .....	
2.1. Analisa .....	7
2.2. Kepuasan Pengguna .....	8
2.3. Website .....	8
2.4. Baznas .....	9
2.5. Webqual .....	10
2.6. Statistical Package for the sosial sciences (SPSS).....	15
2.7. Teknik Pengumpulan Data .....	15
2.8. Populasi dan Sampel .....	17
2.9. Pengelompokan Data .....	17
2.10. Teknik Sampling.....	18
2.11. Skala Likert .....	25
2.12. Penelitian Sejenisnya .....	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....	
3.1. Gambaran Objek Penelitian .....	29
3.1.1. Sejarah Kantor Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Provinsi Sumatera Selatan.....	29
3.1.2. Operasional Variabel Penelitian .....	31
3.2. Objek Penelitian .....	35
3.3. Lokasi Penelitian .....	35

3.4. Metode Penelitian .....	35
3.5. Alat dan Bahan .....	37
3.5.1. Alat .....	37
3.6. Bahan .....	37
3.7. Jenis Data .....	38
3.8. Instrumen Pengumpulan Data .....	38
3.9. Teknik Analisis Data.....	39
3.9.1. Uji Validitas.....	39
3.9.2. Uji Reabilitas.....	40
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1. Gambaran Website Kantor Badan Amil Zakat Nasional (Baznas) .....	41
4.2. Deskripsi Responden.....	42
4.3. Pembahasan Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	45
4.3.1. Hasil Uji Validitas .....	45
4.3.2. Hasil Uji Reliabilitas.....	55
4.3.2.1. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Usability.....	56
4.3.2.2. Hasil Reliabilitas pada Variabel Information Quality .....	57
4.3.2.3. Hasil Reliabilitas pada Variabel Service Interaction Quality.....	57
4.3.2.4. Uji Reliabilitas pada Variabel Overall Impression.....	58
4.3.3. Hasil Uji Paired T-test .....	59
4.3.3.1. Hasil Uji Paires T-Test.....	59
4.4. Pembahasan .....	61
4.4.1. Hubungan Antara Kemudahan Pengguna dan Kepuasan Pengguna .....	61
4.4.2. Hubungan Kualitas Informasi Website Terhadap Kepuasan Pengguna .....	62
4.4.3. Hubungan Kualitas Interaksi Terhadap Kepuasan Pengguna .....	63
4.4.4. Hubungan Antara Keseluruhan Kualitas Terhadap Kepuasan Pengguna .....	63
4.5. Hasil Uji Regresi Berganda .....	63
4.5.1. Hasil Uji Regresi Berganda.....	64
4.6. Rekomendasi .....	65
4.7.	
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>67</b>
5.1. Kesimpulan.....	67

5.2. Saran.....	69
DAFTAR PUSTAKA .....	70

