

## **ABSTRACT**

**TITLE** : “ANALYSIS OF THE QUALITY OF A WEB-BASED EMPLOYEE ATTENDANCE INFORMATION SYSTEM USING THE SERVQUAL METHOD (CASE STUDY OF PT SIANTARTOP TBK WEST SUMATRA BANCH)”

**NAME** : ALHADI FERNANDO

**NO BP** : 20101152610092

**STUDY PROGRAM** : INFORMATION SYSTEM

**EDUCATION LEVEL** : STRATA 1 (S1)

**MENTOR** : 1. Dr. SYAFRIL ARLIS, S.KOM, M.KOM  
2. FAJRUL ISLAMI, S.KOM, M.KOM

Web-based employee attendance systems play a crucial role in managing attendance and productivity within organizations. This study aims to analyze the quality of the web-based employee attendance system implemented at PT Siantartop Tbk, Sumatera Barat branch, using the SERVQUAL framework. SERVQUAL is chosen for its capability to measure service quality based on five key dimensions: reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles.

A quantitative approach was employed in this research, utilizing a questionnaire distributed to users of the attendance system at PT Siantartop Tbk, Sumatera Barat branch. The collected data were analyzed using statistical techniques to assess user satisfaction across the five service quality dimensions. The analysis results indicate that the dimensions of reliability and responsiveness received better ratings compared to assurance, empathy, and tangibles.

The findings suggest that while the employee attendance system is generally reliable and responsive, there are areas that need improvement to enhance user satisfaction, particularly in the dimensions of assurance, empathy, and tangibles. Recommendations for system enhancements are provided based on the analysis to optimize system quality and meet user expectations.

**Keywords:** Information System Quality, Employee Attendance, Web-Based System, SERVQUAL, PT Siantartop Tbk.

## **ABSTRAK**

**JUDUL** : “ANALISA KUALITAS SISTEM INFORMASI ABSENSI KARYAWAN BERBASIS WEB MENGGUNAKAN FRAMEWORK SERVQUAL (STUDI KASUS PT SIANTARTOP TBK CABANG SUMAETRA BARAT)”

**NAMA** : ALHADI FERNANDO

**NO BP** : 20101152610092

**PROGAM STUDI** : SISTEM INFORMASI

**JENJANG** : STRATA 1 (S1)

**PEMBIMBING** : 1. Dr. SYAFRIL ARLIS, S.KOM, M.KOM  
2. FAJRUL ISLAMI, S.KOM, M.KOM

Sistem informasi absensi karyawan berbasis web memainkan peranan penting dalam manajemen kehadiran dan produktivitas di perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas sistem informasi absensi karyawan berbasis web yang diterapkan di PT Siantartop Tbk Cabang Sumatera Barat dengan menggunakan framework SERVQUAL. Framework SERVQUAL dipilih karena kemampuannya dalam mengukur kualitas layanan berdasarkan lima dimensi utama: keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner kepada pengguna sistem informasi absensi di PT Siantartop Tbk Cabang Sumatera Barat. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan teknik statistik untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap lima dimensi kualitas layanan. Hasil analisis menunjukkan bahwa dimensi keandalan dan daya tanggap mendapatkan penilaian yang lebih baik dibandingkan dimensi jaminan, empati, dan bukti fisik. Temuan ini mengindikasikan bahwa meskipun sistem informasi absensi karyawan sudah cukup handal dan responsif, terdapat beberapa area yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan pengguna, terutama dalam hal jaminan, empati, dan bukti fisik. Rekomendasi perbaikan dirumuskan berdasarkan hasil analisis untuk mengoptimalkan kualitas sistem dan memenuhi ekspektasi pengguna.

**Kata Kunci:** Kualitas Sistem Informasi, Absensi Karyawan, Web-Based System, SERVQUAL, PT Siantartop Tbk.