

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN *WEBSITE* BADAN
KEAMANAN LAUT REPUBLIK INDONESIA
MENGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0**

SKRIPSI



**Oleh:
HENDRA PURNAMA
141510111**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNIK DAN KOMPUTER
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
2019**

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN *WEBSITE* BADAN
KEAMANAN LAUT REPUBLIK INDONESIA
MENGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
guna memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh
HENDRA PURNAMA
141510111**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNIK DAN KOMPUTER
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
2019**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Hendra Purnama
NPM/NIP : 141510111
Fakultas : Teknik dan Komputer
Program Studi : Sistem Informasi

Menyatakan bahwa “**Skripsi**” yang saya buat dengan judul:

Analisis Kualitas Layanan Website Badan Keamanan Laut Republik Indonesia Menggunakan Metode WebQual 4.0

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, didalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun

Batam, 26 Januari 2019

Materai 6000

Hendra Purnama
141510111

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN *WEBSITE* BADAN
KEAMANAN LAUT REPUBLIK INDONESIA
MENGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0**

Oleh
HENDRA PURNAMA
141510111

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
guna memperoleh gelar Sarjana**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
seperti tertera di bawah ini**

Batam, 26 Januari 2019

Rika Harman, S.Kom., M.SI.
Pembimbing

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Sistem Informasi Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati.

Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI, selaku Rektor Universitas Putera Batam.
2. Bapak Amrizal, S.Kom., M.SI, selaku Dekan Fakultas Teknik Dan Komputer Universitas Putera Batam
3. Bapak Muhammad Rasid Ridho, S.Kom., M.SI, selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Putera Batam.
4. Bapak Rika Harman, S.Kom., M.SI, sebagai pembimbing skripsi yang telah menyediakan waktu dalam memberikan bimbingan dan petunjuk sampai selesainya skripsi ini.
5. Seluruh dosen dan staff Universitas Putera Batam.
6. Dan pihak-pihak yang telah memberikan dukungannya hingga tersusunnya penelitian ini yang tidak dapat disebutkan oleh penulis satu persatu.

Semoga Allah SWT membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufik-Nya, Amin.

Batam, 26 Januari 2019

Penulis

ABSTRAK

Metode *WebQual* merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir. Metode ini merupakan pengembangan dari Metode *Servqual* yang disusun oleh Parasuraman, yang banyak digunakan sebelumnya pada pengukuran kualitas jasa. Instrumen penelitian pada *WebQual* tersebut dikembangkan dengan metode *Quality Function Development* (QFD). *WebQual* sudah mulai dikembangkan sejak tahun 1998 dan telah mengalami beberapa iterasi dalam penyusunan dimensi dan butir-butir pertanyaannya. *WebQual* 4.0 tersebut disusun berdasarkan penelitian pada tiga dimensi, yaitu *usability*, *information quality* dan *interaction quality*. Dalam proses analisis digunakan tahapan penarikan sampel responden terhadap 151 responden yang terdiri dari pengguna *website* Badan Keamanan Laut Republik Indonesia. Tahapan berikutnya adalah analisis data yang terdiri dari uji validitas, uji reliabilitas dan penilaian dengan skala likert. Pada uji validitas menggunakan rumus *person correlation* sedangkan uji reliabilitas menggunakan rumus *Alpha Cronbach's*. Dalam penilaian menggunakan skala *likert*.

Kata Kunci : *WebQual*, Validitas, Reliabilitas, Skala *Likert*.

ABSTRACT

WebQual method is one method or technique of measuring the quality of a website based on the perception of the end user. This method is the development of methods Servqual compiled by Parasuraman, which are widely used earlier in the measurement of service quality. The research instrument at the WebQual developed with Quality Function Development (QFD). WebQual has been developed since 1998 and has undergone several iterations in the preparation of the dimensions and grains question. WebQual 4.0 is compiled based on the research in three dimensions, namely usability, information quality and interaction quality. In the process of analysis used tranches sample of respondents to 151 respondents consisting of website Badan Keamanan Laut Republik Indonesia. The next stage is the analysis of data consisting of validity, reliability test and assessment with Likert scale. In the test the validity of using formula while the person correlation reliability test using Cronbach's alpha formula. In the assessment using a Likert scale.

Keywords: *WebQual, validity, reliability, Likert Scale.*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PERNYATAAN	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	ii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR RUMUS	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Identifikasi Masalah	7
1.3. Pembatasan Masalah	7
1.4. Perumusan Masalah.....	8
1.5. Tujuan Penelitian.....	8
1.6. Manfaat Penelitian.....	9
1.6.1. Aspek Teoritis	9
1.6.2. Aspek Praktis.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Konsep Teoritis	11
2.1.1. <i>Website</i>	11
2.1.2. <i>Metode WebQual</i>	22
2.2. Penelitian Terdahulu (<i>Deductive Thinking</i>)	26
2.3. Kerangka Pemikiran	29
2.4. Hipotesis.....	30
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Desain Penelitian.....	31
3.2. Operasional Variabel.....	34
3.3. Populasi dan Sampel Penelitian	35
3.3.1. Populasi Penelitian	36
3.3.2. Teknik Pengambilan Sampel.....	36
3.4. Teknik dan Alat Pengumpulan Data	37
3.4.1. Teknik Pengumpulan Data	37
3.4.2. Alat Pengumpulan Data	38

3.5.	Metode Analisis Data	40
3.5.1.	Uji Kualitas Data	41
3.5.2.	Analisis Deskriptif.....	43
3.6.	Lokasi dan Jadwal Penelitian	45
3.6.1.	Lokasi Penelitian	45
3.6.2.	Jadwal Penelitian.....	45

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1.	Hasil Penelitian	49
4.1.1.	Profil Responden Penelitian	49
4.1.2.	Hasil Uji Kualitas Data	53
4.1.2.1.	Hasil Uji <i>Validitas</i>	53
4.1.2.1.1.	Uji <i>Validitas</i> Variabel Kemudahan Penggunaan (<i>Usability</i>).....	53
4.1.2.1.2.	Uji <i>Validitas</i> Variabel Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>).....	54
4.1.2.1.3.	Uji <i>Validitas</i> Variabel Kualitas Interaksi (<i>Interaction Quality</i>).....	55
4.1.2.2.	Hasil Uji Reliabilitas.....	56
4.1.2.2.1.	Uji Reliabilitas Kemudahan Penggunaan (<i>Usability</i>).....	57
4.1.2.2.2.	Uji Reliabilitas Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>).....	58
4.1.2.2.3.	Uji Reliabilitas Kualitas Interaksi (<i>Interaction Quality</i>).....	59
4.1.3.	Analisis Deskriptif	60
4.2.	Pembahasan	67
4.2.1.	Aspek Kemudahan Penggunaan (<i>Usability</i>) pada <i>website</i> Badan Keamanan Laut Republik Indonesia sudah baik.	67
4.2.2.	Aspek Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>) pada <i>website</i> Badan Keamanan Laut Republik Indonesia sudah baik.	68
4.2.3.	Aspek Kualitas Interaksi (<i>Interaction Quality</i>) pada <i>website</i> Badan Keamanan Laut Republik Indonesia sudah baik.	68
4.2.4.	Aspek Kemudahan Pengguna (<i>Usability</i>), Kualitas Informasi (<i>Informasi Quality</i>), dan Kualitas Interaksi (<i>Interaction Quality</i>) di Badan Keamanan Laut Republik Indonesia memiliki persentase yang baik.....	69

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1.	Kesimpulan.....	70
5.2.	Saran.....	71

LAMPIRAN

Lampiran 1: Pendukung Penelitian

Lampiran 2: Daftar Riwayat Hidup

Lampiran 3: Surat Keterangan Penelitian

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.2. Kerangka Pemikiran	29
Gambar 3.1. Desain Penelitian	33
Gambar 3.2. Lokasi Tempat Penelitian	47
Gambar 4.1. Persentase Latar Belakang Pendidikan Pengguna	49
Gambar 4.2. Persentase Jenis Kelamin Pengguna	50
Gambar 4.3. Persentase Umur Pengguna	51
Gambar 4.4. Persentase Latar Belakang Pekerjaan Pengguna	52

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1. Dimensi Kemudahan Penggunaan (<i>Usability</i>)	34
Tabel 3.2. Dimensi Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)	35
Tabel 3. 3. Dimensi Kualitas Interaksi (<i>Interaction Quality</i>).....	35
Tabel 3.4 Skala Likert pada Teknik Pengumpulan Data.....	39
Tabel 3.5. Rentang Skala.....	44
Tabel 3.6. Jadwal Penelitian.....	48
Tabel 4.1. Persentase Latar Belakang Pendidikan Pengguna.....	49
Tabel 4.2. Persentase Jenis Kelamin Pengguna	50
Tabel 4.3. Persentase Umur Pengguna.....	51
Tabel 4.4. Persentase Latar Belakang Pekerjaan Pengguna.....	52
Tabel 4.5. Hasil Uji Validitas Kemudahan Penggunaan (<i>Usability</i>).....	54
Tabel 4.6. Hasil Uji Validitas Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)	55
Tabel 4.7. Hasil Uji Validitas Kualitas Interaksi (<i>Interaction Quality</i>)	56
Tabel 4.8. Reliabilitas Variabel Kemudahan Penggunaan (<i>Usability</i>).....	57
Tabel 4.9. Reliabilitas Variabel Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)	58
Tabel 4.10. Reliabilitas Variabel Kualitas Interaksi (<i>Interaction Quality</i>)	59
Tabel 4.11. <i>Descriptive</i> Variabel Kemudahan Penggunaan (<i>Usability</i>).....	60

DAFTAR RUMUS

	Halaman
Rumus 3.1. <i>Person Correlation</i>	42
Rumus 3.2. <i>Cronbach Alpha</i>	43
Rumus 3.3. Rentang Skala	44

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1: Pendukung Penelitian
- Lampiran 2: Daftar Riwayat Hidup
- Lampiran 3: Surat Keterangan Penelitian

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Teknologi informasi berkembang cukup pesat, hal itu telah memicu kebutuhan akan data dan informasi baik secara individu, organisasi atau lembaga maupun kelompok tertentu. Manfaat suatu informasi mempunyai dampak yang cukup besar terhadap perkembangan perusahaan itu sendiri. Informasi yang berkualitas atau bernilai tinggi hanya bisa dihasilkan dari sebuah sistem informasi yang juga berkualitas. Sekecil apapun suatu sistem pada akhirnya pasti akan berhubungan dengan data dan informasi. Munculnya sistem komputer sebagai aplikasi kemajuan IPTEK tentunya sangat membantu dalam pemecahan berbagai masalah terutama dalam hal pengolahan data agar diperoleh informasi yang cepat, akurat serta relevan dengan keadaan yang sebenarnya. Salah satu penerapan aplikasinya adalah melalui situs *web* atau yang lebih dikenal sebagai *Website*. Saat ini *website* telah banyak digunakan oleh perusahaan-perusahaan/organisasi-organisasi sebagai media atau sarana dalam melakukan berbagai aktifitas pengolahan data untuk menghasilkan informasi secara menyeluruh, yang nantinya dapat dilihat dan digunakan oleh semua pihak yang berkepentingan. Perkembangan teknologi informasi yang demikian pesat memberikan dampak pada perubahan layanan organisasi ataupun perusahaan. Saat ini layanan kepada pengguna juga dapat dilakukan secara *online*.

Manfaat utama dengan memiliki *Website* pada perusahaan adalah *Website* perusahaan akan buka 24 jam sehari, tujuh hari seminggu. *Website* perusahaan dapat berfungsi untuk memperkenalkan produk dan jasa perusahaan untuk menjawab pertanyaan tentang bisnis perusahaan, menawarkan layanan pengguna bahkan ketika perusahaan anda tutup di malam hari dan akhir pekan serta pada hari libur. Sebuah situs *Website* adalah pemasaran yang sangat kuat, murah, alat beriklan, dan cara yang baik untuk memperluas bisnis perusahaan ke area lain maupun negara lain. Situs *web* yang unik pada setiap tingkat kompleksitas, menyesuaikan setiap situs, melebihi kebutuhan khusus dan mencapai tujuan yang diinginkan untuk menciptakan keberadaan bisnis di dunia maya.

Web atau lebih dikenal dengan istilah *Internet* merupakan salah satu media penyaji informasi yang sangat populer di era sekarang ini, dengan segala keunggulannya, memungkinkan informasi dapat didistribusikan secara cepat, tepat dan dapat diakses secara global. Sehingga pendistribusian informasi dengan sistem ini cenderung lebih murah efektif dan efisien dari pada melalui media cetak ataupun media elektronik lainnya. *Web* adalah sebuah penyebaran informasi melalui *Internet*. *Web* merupakan hal yang tidak dapat dipisahkan dari dunia *Internet*. Selain itu *web* merupakan kumpulan-kumpulan dokumen yang banyak tersebar di beberapa komputer *server* yang berada di seluruh penjuru dunia dan terhubung menjadi satu jaringan melalui jaringan yang disebut *Internet*. manfaat *Website* adalah suatu yang tumbuh pesat menjadi kebutuhan hidup sebagian besar manusia peranan *Website* dalam pembangunan peranan umat manusia pun semakin terlihat manusia semakin tergantung pada *Website* dan layanannya dalam menjalankan rutinitas sehari-hari.

Bahkan bagi sebagian orang kualitas hidup dan eksistensinya tergantung pada *Website* tersebut. Hal ini dikarenakan perkembangan *Website* yang telah tumbuh sampai saat ini dan akan terus berkembang dimasa-masa yang akan datang. Kebutuhan akan *Website* dimasa yang akan datang pun akan semakin kompleks sering dengan meningkatnya kemampuan rekayasa teknologi informasi dan adanya permintaan dari masyarakat sebagai pengguna.

Badan Keamanan Laut Republik Indonesia (disingkat Bakamla RI atau Bakamla) adalah badan yang bertugas melakukan patroli keamanan dan keselamatan di wilayah perairan Indonesia dan wilayah yurisdiksi Indonesia. Bakamla merupakan lembaga pemerintah nonkementerian yang bertanggung jawab kepada Presiden melalui Menteri Koordinator Bidang Politik, Hukum dan Keamanan. Sebelumnya Bakamla adalah lembaga nonstruktural yang bernama Badan Koordinasi Keamanan Laut Republik Indonesia (disingkat Bakorkamla RI atau Bakorkamla).

Kepala Bakamla, Laksdya TNI Ari Soedewo menegaskan dengan adanya teknologi, Bakamla dapat menjadi pusat informasi maritim di Indonesia. "Ada sekitar 13 institusi yang mempunyai kewenangan di laut, dengan adanya teknologi surveillance yang terintegrasi, akan membantu kami dalam memonitor seluruh perairan Indonesia," jelasnya. Menanggapi hal tersebut, Kepala BPPT Unggul Priyanto menyatakan dirinya dan seluruh jajaran di BPPT siap untuk membantu Bakamla dalam membangun keamanan di laut.

Salah satu tugas BPPT adalah memberikan dukungan teknologi baik pada institusi pemerintah maupun industri yang membutuhkan. Dengan adanya

kesepahaman antara BPPT-Bakamla, akan memberikan manfaat besar bagi negara. Karena penguasaan teknologi tidak cukup sampai diriset saja, tapi juga harus diaplikasikan dan diterapkan pada masyarakat," ucap Unggul.

Menindaklanjuti langsung nota kesepahaman BPPT-Bakamla, dilakukan pula Perjanjian Kerja Sama antara Bakamla dan Balai Teknologi Survei Kelautan BPPT tentang Kajian Potensi dan Dampak Pencemaran Laut di Perairan Indonesia dengan ruang lingkup Koordinasi internal dan eksternal, Persiapan proposal dan materi, Desk Study dan pengambilan data lapangan, Verifikasi lapangan, serta Penyusunan laporan kajian.

Kualitas *website* sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan penggunaannya itu sendiri. Semakin tinggi kualitas suatu *web*, maka akan semakin banyak pengguna yang mengakses *web* tersebut. Hal ini sesuai dengan penelitian Tarigan (2008: 06) Barnes dan Vidgen (2005: 23) dengan menggunakan konsep metode pengukuran suatu *website* menggunakan metode *webqual* dengan indikator kualitas informasi *web*, kualitas desain *web* serta kualitas penggunaan pada *e-library* menghasilkan bahwa kualitas informasi *web*, kualitas desain *web* serta kualitas penggunaan mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna.

Pada dasarnya tercapainya kualitas *website* yang sempurna akan mendorong terciptanya kepuasan pengguna, karena kualitas *website* merupakan sarana untuk mewujudkan kepuasan pengguna dalam mengakses *website*. Kualitas *website* tentu dapat diwujudkan dengan menampilkan *website* yang sesuai dengan kriteria metode *webqual* sebagai alat ukur agar tercapainya kepuasan bagi pengguna.

Webqual merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir. Metode ini merupakan pengembangan dari *servqual* yang disusun oleh Parasuraman, yang banyak digunakan sebelumnya pada pengukuran kualitas jasa. Instrumen penelitian pada *webqual* tersebut dikembangkan dengan metode *Quality Function Development* (QFD).

Webqual sudah mulai dikembangkan sejak tahun 1998 dan telah mengalami beberapa iterasi dalam penyusunan dimensi dan butir-butir pertanyaannya. Penelitian Barnes dan Vidgen (2005: 23) yang menggunakan *webqual* 4.0 untuk mengukur kualitas *website* yang dikelola oleh *Organization for Economic Cooperation and Development* (OECD). *Webqual* 4.0 tersebut disusun berdasarkan penelitian pada tiga area yaitu : Pertama, kualitas informasi dari penelitian sistem informasi. Kedua, interaksi dan kualitas layanan dari penelitian kualitas sistem informasi, *e-commerce*, dan pemasaran. Ketiga, *usability* dari *human-computer interaction*.

Webqual untuk menganalisis kualitas beberapa *website*, baik *website* internal (*career center, staffsite, studentsite, central library, etc*) maupun *website* eksternal (*website* maskapai penerbangan dan *e-banking, etc*). Persepsi pengguna tersebut terdiri dari dua bagian, yaitu persepsi tentang mutu layanan yang dirasakan (aktual) dengan tingkat harapan (ideal).

Webqual disusun berdasarkan konsep *house of quality* yang merupakan dasar penyusunan *servqual*. Instrumen yang digunakan kedua model tersebut pada intinya merupakan pertanyaan-pertanyaan (kuisisioner) yang harus diisi oleh pengguna

langsung (*end user*) dari *web* (*webqual*) atau jenis layanan lain (*servqual*). Pengukuran dengan instrumen kuisioner tersebut bersifat pengukuran langsung (data primer) yang bersifat *perspektual measurement*. Ada metode lain yang bisa digunakan, misalnya dengan menggunakan *web statistic* yang didisain khusus.

Metode terakhir ini bersifat *actual usage* yang biasanya digunakan lebih ke arah analisis model adopsinya. *Webqual* bisa digunakan untuk mengukur kualitas setiap *website*, baik yang hanya bersifat informasional maupun transaksional. Dengan *webqual* ini bisa diketahui atribut atau fitur *website* apa saja yang sudah baik atau yang masih memerlukan perbaikan.

Melihat kenyataan tersebut desain sebuah *website* merupakan salah satu kunci sukses suatu lembaga yang ingin mengimplementasikan konsep dalam persaingan. Oleh karena itu, penting bagi manajemen dan praktisi teknologi informasi untuk mengetahui kriteria apa saja yang harus dipertimbangkan dalam mendesain dan mengembangkan *website*. Kriteria *website* berdasarkan desain yang efektif adalah *site desain*, *site functionality*, *customer value*. Suatu *website* yang baik juga memiliki kelayakan sebagai media yang bermanfaat. Untuk mengetahui kelayakan tersebut dilakukan pengukuran dengan menggunakan metode *webqual*.

Metode *webqual* merupakan teknik pengukuran untuk menentukan kualitas *website*. Metode ini terdiri atas 3 tahapan dalam menentukan kualitas *website* yaitu *information quality*, *usability* dan *service interaction quality*. Ketiga tahapan tersebut dapat memberikan informasi yang akurat dan memberikan penilaian terhadap kelayakan *website*. Pada dasarnya mengukur mutu sebuah *web* berdasarkan persepsi dari pengguna atau pengunjung situs. Jadi pengukurannya

menggunakan instrument penelitian atau kuesioner. Oleh karena itu *website* SIKMB ini perlu dilakukan analisis kelayakan untuk meningkatkan kualitas *website* tersebut baik dari *usability*, *information quality*, dan *interaction quality*.

Berdasarkan pemaparan sebelumnya, penulis tertarik melakukan penelitian yang berjudul: **“ANALISIS KUALITAS LAYANAN WEBSITE BADAN KEAMANAN LAUT REPUBLIK INDONESIA MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0”**.

1.2. Identifikasi Masalah

Setelah melihat latar belakang masalah dan berdasarkan penelitian yang dilakukan, maka penulis dapat mengidentifikasi permasalahan yang sedang dihadapi oleh BP Batam yaitu:

1. Belum ada ukuran kualitas *website* Badan Keamanan Laut Republik Indonesia.
2. Apakah pengguna sudah puas dengan fasilitas *website* Badan Keamanan Laut Republik Indonesia.

1.3. Pembatasan Masalah

Untuk melakukan penulisan yang terarah dan mencapai sasaran serta agar tidak menyimpang dari tujuan penelitian, penulis membatasi terhadap masalah yang dibahas yaitu:

1. Karakteristik populasi yang diambil yaitu pada pengguna dengan latar belakang IT yang pernah menggunakan *website* Badan Keamanan Laut Republik Indonesia.
2. Penelitian ini hanya menggunakan tingkat kualitas *website* yang sesuai dengan metode *webqual* 4.0

1.4. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan permasalahan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kemudahan pengguna (*usability*) *website* Badan Keamanan Laut Republik Indonesia?
2. Bagaimana tingkat kualitas informasi (*information quality*) *website* Badan Keamanan Laut Republik Indonesia?
3. Bagaimana tingkat kualitas interaksi (*interaction quality*) di Badan Keamanan Laut Republik Indonesia?
4. Bagaimana persentase tingkat kemudahan pengguna (*usability*), kualitas informasi (*informasi quality*), dan kualitas interaksi (*interaction quality*) pada *website* Badan Keamanan Laut Republik Indonesia?

1.5. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan permasalahan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui tingkat kemudahan pengguna (*usability*) *website* Badan Keamanan Laut Republik Indonesia.
2. Untuk mengetahui tingkat kualitas informasi (*information quality*) *website* Badan Keamanan Laut Republik Indonesia.
3. Untuk mengetahui tingkat kualitas interaksi (*interaction quality*) di Badan Keamanan Laut Republik Indonesia.
4. Untuk mengetahui persentase tingkat kemudahan pengguna (*usability*), kualitas informasi (*informasi quality*), dan kualitas interaksi (*interaction quality*) pada *website* Badan Keamanan Laut Republik Indonesia.

1.6. Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian, manfaat dari penelitian ini dapat di bedakan sebagai berikut:

1.6.1. Tingkat Teoritis

1. Dapat memperkuat teori yang sudah ada, atau menambah teori yang sudah ada.
2. Memberikan masukan kepada para akademisi sebagai bahan perkembangan untuk menyempurnakan hasil kajian.
3. Sebagai bahan wacana bagi masyarakat umum, untuk menambah wawasan terutama dalam *GUI* pada *Website* Badan Keamanan Laut Republik Indonesia.

4. Penelitian yang dilakukan ini dapat digunakan sebagai penelitian lebih lanjut sebagai bahan referensi bagi peneliti yang akan mengambil topik permasalahan yang sama.

1.6.2. Tingkat Praktis

1. Dapat mengetahui kualitas *website* Badan Keamanan Laut Republik Indonesia dan dapat dijadikan referensi.
2. Pihak pengelola *website* dapat mengetahui bagaimana penilaian pengguna terhadap *website* Badan Keamanan Laut Republik Indonesia yang telah dibangun sesuai dengan keinginan pengguna atau *user*.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Konsep Teoritis

Konsep teoritis adalah identifikasi teori-teori yang dijadikan sebagai landasan berpikir untuk melaksanakan suatu penelitian atau dengan kata lain untuk mendiskripsikan kerangka referensi atau teori yang digunakan untuk mengkaji permasalahan.

2.1.1. Website

Website Badan Keamanan Laut Republik Indonesia memberikan peningkatan mutu layanan dengan menggunakan teknologi informasi seperti situs *web* memberi keuntungan baik kepada pengguna atau *user* maupun kepada perusahaan atau instansi yang dalam penelitian ini adalah *Website* Badan Keamanan Laut Republik Indonesia. Kotler (2010: 664), mengidentifikasi beberapa keuntungan yang diperoleh pengguna atau *user* melalui kemajuan teknologi internet ini, yaitu:

1. Pengguna atau *user* dapat memperoleh informasi yang obyektif mengenai beberapa merek dari suatu produk atau jasa, termasuk informasi mengenai biaya, harga, fitur dan kualitas tanpa harus menunggu bantuan dari tenaga penjual.
2. Pengguna atau *user* dapat langsung menanyakan informasi yang diperlukan kepada perusahaan atau instansi.

3. Pengguna atau *user* dapat mendesain apa yang mereka perlukan.
4. Pengguna atau *user* dapat menggunakan agen pencari dan meminta beberapa perusahaan atau instansi sekaligus untuk memberikan penawaran.

Kepuasan terhadap informasi merupakan pertimbangan utama pengguna atau *user* dalam mengevaluasi *website* Badan Keamanan Laut Republik Indonesia. Bila pengalaman pengguna atau *user* memuaskan terhadap *website* Badan Keamanan Laut Republik Indonesia, maka akan berdampak positif dengan usaha peningkatan pelayanan bagi pengguna atau *user* Badan Keamanan Laut Republik Indonesia. Analisis efektivitas *website* Badan Keamanan Laut Republik Indonesia mempergunakan content sebagai objek yang juga menyertakan pandangan manajemen terhadap tingkat kepentingan setiap fitur dan kualitas isi dari situs *web* demi meningkatkan kualitas atau mutu pelayanan pengguna atau *user* Badan Keamanan Laut Republik Indonesia. Pemakaian informasi merupakan suatu komponen yang tak dapat dipisahkan dari pengelolaan sistem informasi itu sendiri karena mereka itulah yang sesungguhnya mendayagunakan produk informasi tersebut sesuai kebutuhannya. Hal ini berarti produk informasi dapat dinyatakan sebagai bermanfaat bila informasi itu memenuhi kebutuhan pihak pemakainya.

Sebaliknya, jika produk informasi itu tidak dapat memenuhi kebutuhan pihak pemakainya, maka penyediaan informasi tersebut dapat dikatakan sia-sia belaka. Dengan kata lain, pengelolaan informasi tidak

menghasilkan perangkat informasi yang berguna. Bila keadaan ini terjadi sebagai suatu kenyataan, maka semua pengorbanan yang diberikan kepada pengelolaan sistem informasi menjadi mubazir. Tampilan aplikasi berikut adalah *website* yang dimiliki oleh Badan Keamanan Laut Republik Indonesia, yang dapat dimanfaatkan untuk menunjang sistem informasi pelayan Badan Keamanan Laut Republik Indonesia. Fitur-fitur yang ada didalamnya merupakan pengaplikasian terhadap pelayanan yang telah ada sebelumnya di Badan Keamanan Laut Republik Indonesia sebelum adanya *website* tersebut.

Menurut Simamarta (2010: 12-15), kategori terbaru biasanya lebih rumit, tetapi tidak berarti bahwa kategori tersebut secara total dapat menggantikan generasi yang terdahulu. Masing-masing kategori ini mempunyai bidang spesifiknya sendiri. Oleh karena itu, aplikasi *web* kompleks secara khusus ditugaskan untuk beberapa kategori. Mal belanja *online* adalah contoh yang tidak hanya mengintegrasikan penyedia layanan yang berbeda, namun juga menawarkan beberapa pilihan pencarian, pengawasan, status pemesanan, dan dalam beberapa hal lain.

Menurut Simamarta (2010: 16), Membangun dan merawat layanan *world wide web*, khususnya *web* server dan *website*, merupakan pekerjaan yang melibatkan “seni” dan “*science*”. Anda tidak sekedar dihadapkan pada bagaimana kesatuan informasi dapat tersampaikan pada klien atau publik, melainkan pula dituntut untuk menguasai teknologi dan seni menyampaikannya. Bagaimanapun, tuntutan akan lebih terasa ketika anda

bekerja pada organisasi berskala besar dan menengah. Berkaitan dengan hal ini, seorang *web manager* memiliki setumpuk tugas yang harus dikerjakan. Setidaknya, poin-poin berikut harus menjadi perhatian:

1. Analisis berbasis statistik
2. Manajemen *link*
3. Redireksi *error*
4. Penetapan standar *server*
5. Monitoring *user*
6. *Training user*, terutama dalam *web design* dan *markup*
7. Pembentukan *web policy*
8. Dukungan layanan-layanan

Menurut Simamarta (2010: 20), Persepsi pertama dalam membangun sebuah sistem informasi adalah mengetahui siapa pengguna atau *user* kita, *visitor* yang mengakses layanan *www* yang kita suguhkan, mengetahui dari mana mereka datang atau kelompok apa dan informasi seperti apa yang mereka butuhkan. Mengetahui informasi apa yang dibutuhkan pengguna atau *user* merupakan salah satu strategi terpenting, kita perlu mengetahui bagaimana mereka menggunakan informasi. Salah satu jalan untuk melihat apa yang dicari pengguna atau *user* pada *website* kita, dokumen yang memiliki hit tinggi, seberapa sering mereka melakukan akses, dari mana mereka berasal, atau informasi lainnya adalah dengan melakukan analisis trafik (*traffic analysis*).

Analisis trafik pada dasarnya merupakan teknik evaluasi *log server* atas akses yang terjadi dari waktu ke waktu. Analisis ini meliputi

pengumpulan informasi dalam bentuk *record log*, menelaah *record*, kemudian menyimpulkan dalam format laporan statistik yang mudah dibaca.

Laporan diantaranya meliputi :

1. Halaman yang paling sering dikunjungi.
2. Jenis sistem operasi yang digunakan pengunjung.
3. *Browser* yang digunakan pengunjung.
4. Tipe *file* yang sering diakses.
5. Total kunjungan yang masuk.
6. Durasi kunjungan.

Menurut Simarmata (2010: 263), kompleksitas aplikasi *web* mungkin dipandang dalam kaitannya dengan kebutuhan kualitas, seperti usability, fungsionalitas, reliabilitas, efisiensi dan pemeliharaan.

Berikut ini merupakan penjabaran dari masing-masing kebutuhan kualitas diantaranya sebagai berikut:

1. Usabilitas

Isu seperti kemampuan untuk dipahami dan dipelajari, keakraban, operabilitas, keceriaan, dan etika adalah faktor desain penting yang tidak bisa diabaikan oleh perancang *web*. Sistem harus diterapkan untuk memungkinkan pemahaman perilaku dan kemampuan, bahkan bagi pengguna internet yang bukan pakar.

2. Fungsionalitas

Sistem harus mencakup semua fitur –fitur penting untuk memenuhi kebutuhan tugas-tugas. Akurasi, kesesuaian, pemenuhan, interoperabilitas dan keamanan adalah isu yang harus diselidiki

didalam perancangan *sistem e-commerce* untuk meyakinkan bahwa sistem akan melaksanakan sesuai harapan.

3. Reliabilitas Sistem

Pembuatan sistem dapat dipercaya melibatkan isu pemahaman seperti toleransi kesalahan, frekuensi kesalahan, keterpulihan dan kedewasaan. Sistem harus memelihara tingkat kinerja yang ditetapkan dalam hal kesalahan perangkat lunak dengan kemungkinan kerusakan yang minimum.

4. Efisiensi

Pengguna mengharapkan sistem berjalan pada cara yang efisien untuk yang mendukung tujuan mereka. Akses yang cepat untuk informasi juga harus diuji selama sistem berjalan untuk memastikan bahwa kebutuhan pengguna secara terus menerus ditemui pada satu sisi dan sistem tetap bermanfaat dan kompetitif disisi lainnya.

5. Pemeliharaan

Dalam hal ini, target utamanya adalah untuk mengumpulkan data yang akan membantu perancang untuk mengerti keseluruhan sistem dalam format modular dan *arsitektur* yang terbaik dari sudut pandang pemeliharaan.

Menurut Simarmata (2010: 59), aplikasi *web* adalah suatu aplikasi yang sejak awal dirancang untuk dieksekusi didalam lingkungan berbasis *web*. Definisi ini mengungkapkan dua tingkat penting, yaitu:

1. Suatu aplikasi *web* dirancang agar dapat berjalan didalam lingkungan berbasis *web*. Artinya, tingkat-tingkat hipermedia dalam kaitannya dengan hiperteks dan multimedia, didalam kombinasi dengan logika aplikasi tradisional harus diperhitungkan diseluruh siklus hidup aplikasi, yang membuatnya berbeda dengan aplikasi konvensional.
2. Aplikasi *web* adalah suatu aplikasi yang tidak hanya berupa sekumpulan halaman-halaman *web*.
3. Secara khusus, aplikasi *web* menguatkan notasi sesi yang membedakannya dari paradigma *web* permintaan respons yang biasa. Dalam konteks ini, *web* service secara dinamis akan menghasilkan halaman yang tidak mungkin dipertimbangkan aplikasi *web*. Sebagai contoh, suatu layanan jadwal yang diberi tujuan keberangkatan dan tempat yang diinginkan akan mengembalikan sekumpulan halaman yang berisi koneksi dan kereta yang tersedia.

Menurut Simarmata (2010: 60), ada tiga jenis aplikasi *web* yang utama, yaitu:

1. Pengguna atau *user* berhadapan dengan aplikasi yang dikenal sebagai situs *e-commerce* atau B2C yang menggunakan internet. Para pengguna atau *user* biasanya dapat memilih produk atau jasa

- yang dibeli dengan menggunakan kartu belanja (*shopping card*) dan metode pembayaran (*payment method*).
2. Pegawai berhadapan dengan aplikasi yang menggunakan intranet didalam perusahaan. Salah satu contohnya adalah aplikasi laporan akuntansi perusahaan. Contoh lain adalah laporan pengeluaran pegawai. Aplikasi ini sebelumnya dioperasikan pada jaringan *client-server* internal. Sekarang, aplikasi ini sudah *web enable*, sehingga penggunaan dan penyebarannya menjadi lebih mudah.
 3. Aplikasi yang berhadapan dengan pengguna atau *user* dikenal sebagai situs Bisnis ke Bisnis (B2B) dan menggunakan ekstranet, perluasan dari intranet yang mengijinkan perusahaan disisi luar untuk bekerja didalam ruang yang terlindung kata sandi. Situs B2B menyediakan suatu jaminan untuk berbagi informasi yang terpilih. Salah satu contohnya adalah perangkat lunak kolaboratif yang mengijinkan perusahaan-perusahaan untuk berbagi informasi manajemen proyek dan pengembangan produk.

Menurut Simarmata (2010: 61), aplikasi *web* dibangun dengan menggunakan arsitektur 3-tier, yaitu client, server dan basis data. Teknologi-teknologi yang digunakan untuk membangun aplikasi *web* atau internet dirancang untuk melayani halaman statis. Teknologi yang belum sempurna berdasarkan pada CGI telah dikembangkan untuk mengijinkan informasi dilewatkan kembali ke server *web*. Selama sepuluh tahun terakhir, empat teknologi utama telah memimpin untuk mengganti CGI. Dasar teknologi

CGI telah mendapatkan perbaikan lebih lanjut dan menggunakan perl sebagai bahasa pemrograman utama.

Teknologi ini memang sungguh berbeda, artinya seseorang yang akrab dengan satu pendekatan pasti ingin mempunyai kurva pembelajaran yang tinggi untuk menggunakan teknologi yang berbeda. Jika aplikasi sudah dikembangkan dengan satu teknologi, konversi ke teknologi yang lain akan menjadi sulit dan mahal. Sebagai hasilnya, kebanyakan pengembang aplikasi *web* mempunyai ketertarikan yang kuat di dalam mempromosikan teknologi yang akrab digunakan oleh pengguna.

Menurut Simarmata (2010: 9), Sebelum membuat *web* secara profesional, tugas penting sebagai seorang pengembang *web* adalah memberikan ide dan gagasan tentang poin apa saja yang akan ditampilkan dalam sebuah halaman *web*. Dengan demikian, seorang pengembang *web* juga perlu berkonsultasi dengan pemilik *web* itu sendiri agar segala sesuatu yang menjadi tujuan pemilik *web* dapat terpenuhi.

Untuk menjadi pengembang *web* profesional tidaklah mudah, karena harus memadukan antara bahasa pemrograman *web* dengan nilai seni yang terdapat dalam setiap halaman *web*. Keduanya harus dimiliki, jika salah satu saja, maka belum bisa dikatakan sebagai pengembang *web* profesional. Ada beberapa hal yang perlu diketahui oleh para pengembang *web* pemula ketika pertama kali ingin membangun sebuah *web* dari awal. Agar *web* yang dibuat terlihat profesional perlu memahami beberapa konsep dasar dalam mengolah *web*, mulai dari tool yang digunakan, format gambar yang sesuai,

hingga pemilihan warna teks dan latar belakang sebuah halaman *web*.

Berikut merupakan konsep-konsep dalam pembuatan suatu *website*:

1. Dapat digunakan (*usability*)

Menurut Simarmata (2010: 10), usability merupakan hal yang sangat penting dalam merancang *web*. Memang sangat baik jika memiliki sebuah *website* dinamis yang tampak profesional dan bagus, namun jika perlu waktu yang sangat lama untuk mengunduh suatu artikel atau penggunaan navigasinya yang sangat sulit, maka tidak heran jika pengguna akan meninggalkan *website* anda. Perlu diketahui umumnya pengguna (*user*) ingin mendapatkan informasi secara cepat meskipun tampilan pada *websitenya* biasa saja.

2. Navigasi (*navigation*)

Menurut Simarmata (2010: 10), navigasi menjadi hal yang sangat penting dalam sebuah *website* yang berfungsi untuk membantu pengguna dalam menjelajah *website* kita untuk mencari informasi yang diinginkan secara mudah. Navigasi yang bagus mencerminkan struktur *website* yang baik.

3. Konsep penulisan (*writing concept*)

Menurut Simarmata (2010: 14), teknik penulisan *web* berbeda dengan penulisan untuk publikasi (cetak). Waktu merupakan hal yang sangat penting bagi mereka yang menggunakan internet, sehingga para pengguna internet tidak akan membuang waktu hanya untuk membaca teks yang sangat banyak. Riset

membuktikan bahwa para pengguna cenderung meneliti teks dalam layar monitor. Selain itu, lebih cepat membaca di layar monitor dibandingkan membaca diatas kertas.

4. Kesederhanaan (*simplicity*)

Menurut Simarmata (2010: 15-16), kesederhanaan merupakan hal penting dalam membuat sebuah *website* profesional. Sederhana disini bukan dalam arti tampilan sebuah situs, namun lebih mengarah ke teknik penulisannya.

5. Mudah diakses (*accessibility*)

Menurut Simarmata (2010: 16), suatu hal yang mudah diakses kesemua orang dengan mengabaikan *browser*, *platform*, sistem operasi, tersambung atau putus merupakan hal yang sangat utama untuk mempertimbangkan ketika merancang *website*.

6. Kebutaan warna (*color blindness*)

Menurut Simarmata (2010: 10), sekitar satu dari sebelas orang mungkin tidak mampu menggunakan *website* berkaitan dengan beberapa format kebutaan warna (*color blindness*).

7. Grafik (*graphic*)

Menurut Simarmata (2010: 18), unsur grafik sangat diperlukan dalam sebuah *website*, karena memiliki beberapa fungsi. Namun jika terlalu banyak menggunakan grafik, maka bisa jadi *website* akan menimbulkan berbagai masalah.

8. Teknologi baru (*new technology*)

Menurut Simarmata (2010: 19), perkembangan internet yang begitu pesat membuat beberapa *developer* menambahkan teknologi baru yang dapat menampilkan aplikasi yang dibutuhkan. Sebagai seorang *web developer*, tentu saja harus selalu mengikuti perkembangan dunia maya agar ketika merancang *web* tidak timbul masalah akibat dari penggunaan teknologi baru yang sudah kadaluwarsa.

2.1.2. Metode *WebQual*

Melakukan perancangan terhadap situs *web* adalah penting untuk memastikan bahwa informasi yang didapat benar dan berasal dari sumber yang terpercaya. Jika informasi yang digunakan tidak benar, maka informasi yang diolah dan disajikan tidak benar juga maka itu akan membawa kepada masalah penyebaran informasi yang salah.

Pada dasarnya tercapainya kualitas *website* yang sempurna akan mendorong terciptanya kepuasan, karena kualitas *website* merupakan sarana untuk mewujudkan kepuasan pengguna dalam akses ke dalam situs *web*. Kualitas *website* tentu dapat diwujudkan dengan menampilkan *website* yang sesuai dengan kriteria metode *webqual* sebagai alat ukur agar tercapainya kepuasan bagi pengguna.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh (Yaghoubi, et al., 2011) dalam *internet bookstore quality assessment*. Menggunakan model *webqual* untuk mengevaluasi kualitas *website* berdasarkan perspektif pengguna. Terdapat

beberapa versi dari model *webqual*. Setiap versi digunakan dalam penelitian yang berbeda yang disesuaikan dengan populasi dan kebutuhan penelitian yaitu sebagai berikut:

Webqual 1.0, terdiri atas 4 dimensi yaitu *usefulness*, *easy of use*, *entertainment*, dan *interaction*. *Webqual* versi pertama ini kuat dalam dimensi kualitas informasi, tetapi lemah dalam *service interaction*.

Webqual 2.0, terbagi dalam 3 area yang berbeda yaitu *quality of website*, *quality of information*, dan *quality of service interaction*. Pada *webqual 2.0* dikembangkan tingkat interaksi dengan mengadopsi kualitas pelayanan.

Webqual 3.0, diuji mengidentifikasi 3 (tiga) dimensi atas kualitas *website e-commerce* yaitu *usability*, *information quality*, dan *quality of service interaction*.

Webqual 4.0, diperoleh dari pengembangan *webqual* versi 1 sampai 3 dan juga disesuaikan dan dikembangkan dari *servqual*. *Webqual 4.0* terdiri dari 3 dimensi yaitu *usability*, *information*, dan *interaction services*.

Analisis hasil *webqual 3,0* menyebabkan identifikasi dari 3 (tiga) dimensi *e-commerce* situs *web* kualitas: kegunaan, kualitas informasi dan kualitas pelayanan interaksi. *Usability* telah menggantikan kualitas situs di *webqual* versi 4.0 karena itu membuat penekanan pada pengguna dan persepsi mereka bukan pada desainer dan situs sebagai hanya sebuah artefak perangkat lunak bebas konteks. Kegunaan jangka juga mencerminkan lebih

baik pada tingkat abstraksi yang lain dua dimensi *webqual* yaitu informasi dan interaksi layanan.

Dalam *webqual* 4.0 dimensi kegunaan menarik dari literatur di bidang interaksi manusia komputer (Davis 2009, 2013, Nielsen 2013) dan *web* lebih belakangan kegunaan (Nielsen 2009, 2010, Spool et al. 2009). *Usability* berkaitan dengan pragmatik tentang bagaimana pengguna merasakan dan berinteraksi dengan situs *web* apakah mudah dinavigasi, apakah desain yang sesuai dengan jenis situs. Tidak, dalam contoh pertama, yang bersangkutan dengan prinsip-prinsip desain seperti penggunaan frame atau persentase ruang putih, meskipun ini kekhawatiran bagi para desainer situs *web* yang dituduh meningkatkan kegunaan. Pengukuran dengan metode *webqual* 4.0 disusun berdasarkan yaitu:

1. Kemudahan penggunaan (*usability*) adalah suatu atribut kualitas yang menjelaskan atau mengukur seberapa mudah penggunaan suatu antar muka (*interface*). *Usability* juga mengacu kepada metode untuk meningkatkan. Adapun tingkat kemudahan penggunaan situs *web* (*usability*), dapat diketahui pada tabel di bawah ini:

Tabel 2.1. Tingkat Kemudahan Penggunaan (*Usability*)

No.	Deskripsi Indikator
1	Pengguna merasa mudah untuk mempelajari dan mengoperasikan <i>Website</i>
2	Interaksi antara <i>Website</i> dengan pengguna jelas dan mudah dipahami
3	Pengguna merasa mudah <i>Website</i> untuk dinavigasikan
4	Pengguna merasa mudah <i>Webdite</i> mudah digunakan
5	<i>Website</i> memiliki tampilan yang menarik

6	Desain sesuai dengan jenis <i>Website</i>
7	<i>Website</i> mengandung kompetensi
8	<i>Website</i> menciptakan pengalaman positif bagi pengguna

Sumber: Barnes (2012: 122)

2. Kualitas informasi (*information quality*). Pada dasarnya tergantung dari tiga hal, yaitu informasi harus akurat (*accurate*), tepat pada waktunya (*timely liness*), dan relevan (*relevancy*). Adapun tingkat kualitas informasi (*information quality*) tersebut, dapat diketahui pada tabel di bawah ini:

Tabel 2.2. Tingkat Kualitas Informasi (*Information Quality*)

No.	Deskripsi Indikator
1.	Menyediakan informasi yang akurat
2.	Menyediakan informasi yang dapat dipercaya
3.	Menyediakan informasi yang tepat waktu
4.	Menyediakan informasi yang relevan
5.	Menyediakan informasi yang mudah di mengerti
6.	Menyediakan informasi dengan detail yang sesuai
7.	Menampilkan informasi dengan format yang sesuai

Sumber: Barnes (2012: 122)

3. Kualitas interaksi (*interaction quality*) adalah mutu dari interaksi pelayanan yang dialami oleh pengguna ketika mereka menyelidiki kedalam *site* lebih dalam, yang terwujud dengan kepercayaan dan empati, sebagai contoh isu dari keamanan transaksi dan informasi, pengantaran produk, personalisasi dan komunikasi dengan pemilik *site*.

Tabel 2.3. Tingkat Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*)

No.	Deskripsi Indikator
1	<i>Website</i> memiliki reputasi yang baik
2	Pengguna merasa aman untuk melakukan transaksi
3	Pengguna merasa aman terhadap informasi pribadinya
4	<i>Website</i> memberi ruang untuk personalisasi
5	<i>Website</i> memberikan ruang untuk komunitas
6	<i>Website</i> memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan organisasi
7	Pengguna merasa yakin bahwa barang atau jasa akan dikirim sebagaimana yang telah dijanjikan

Sumber: Barnes (2012: 122)

Webqual dapat digunakan untuk menganalisis kualitas beberapa *website*, baik *website* internal perusahaan (*intranet*) maupun *website* eksternal. Persepsi pengguna tersebut terdiri dari dua bagian, yaitu persepsi tentang mutu layanan yang dirasakan (*actual*) dengan tingkat harapan (*ideal*) Barnes dan Vidgen (2013) melakukan penelitian menggunakan *webqual* untuk mengukur kualitas *website* yang dikelola oleh *Organization For Economic Cooperation and Development* (OECD).

Website yang bermutu dari perspektif pengguna dapat dilihat dari tingkat persepsi layanan aktual yang tinggi dan kesenjangan persepsi aktual dengan ideal (*gap*) yang rendah. Model kualitas *website* atau *webqual* tersebut pertama kali digunakan pada portal sekolah bisnis berdasarkan faktor-faktor kemudahan penggunaan, pengalaman, informasi dan komunikasi serta integrasi.

2.2. Penelitian Terdahulu (*Deductive Thinking*)

Pada tinjauan penelitian sebelumnya akan dibahas secara lengkap jurnal dan artikel yang mendukung sebagai dasar pembahasan interpretasi penelitian pada bahan sebelumnya. Berikut ini akan dikemukakan hasil penelitian terdahulu yang digunakan sebagai dasar dan pertimbangan dalam penelitian ini. Sesuai dengan topik, maka penelitian terdahulu yang dikemukakan berkaitan dengan:

1. **Wahreza Fajar Setiara Putra, Mohammad Sholeh, dan Naniek Widyastuti (2014)** Jurnal JARKOM Vol. 1 No. 2 Januari 2014, ISSN:2338-6312, dengan judul “Analisis Kualitas Layanan *Website* BTKP-DIY Menggunakan Metode *WebQual* 4.0”. Tujuan dari penelitian ini adalah (1) menilai kualitas *Website* dalam 3 dimensi utama *webqual* 4.0 dari perspektif pengguna (2) mengetahui seberapa penting masing-masing komponen *webqual* 4.0 dalam mengevaluasi *website* (3) mengetahui apa pendapat pengguna mengenai kualitas *website*. Dari hasil pengujian dengan menggunakan analisis GAP, diketahui faktor seperti desain *website* lebih penting dari perspektif pengguna sehingga perlu ditempatkan sebagai prioritas desainer *website* ini.
2. **Siti Sa’uda, dan Nyimas Sopiah (2014)** Prosiding SnaPP2014 Sains, Teknologi, dan Kesehatan ISSN 2089-3582 | EISSN 2303-2480, dengan judul: "Penerapan Metode *WebQual* Dalam Pengukuran Kualitas Layanan *Website* Perguruan Tinggi", *website* Perguruan Tinggi merupakan aplikasi berbasis *online* yang

digunakan beberapa perguruan tinggi untuk dapat berhubungan dengan eksternal maupun internal. Fasilitas yang bisa digunakan pada *website* ini antara lain menyebarkan berita atau pengumuman, sistem akademik, dan media promosi. Layanan sebuah *website* dapat diukur untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna akhir sehingga dapat diperoleh umpan balik. Pada penelitian ini, kualitas *website* dapat diukur dengan menggunakan metode *webqual*. *Webqual* merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir. Variabel dari *webqual* adalah kegunaan, kualitas informasi dan interaksi layanan yang merupakan variabel bebas. Sedangkan variabel terikatnya adalah kepuasan pengguna. Untuk menguji hubungan antar dimensi dari *webqual* dengan kepuasan pengguna, maka analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Penelitian ini menghasilkan pengaruh yang signifikan dari ketiga variabel bebas terhadap variabel terikat. Urutan yang paling tinggi adalah interaksi layanan, kualitas informasi dan kegunaan.

3. **Iman Sanjaya (2012)**, Jurnal Penelitian IPTEK-KOM, Volume 14, No. 1, Juni 2012, dengan judul "Pengukuran Kualitas Layanan *Website* Kementerian KOMINFO Dengan Menggunakan Metode *WebQual* 4.0". Pertumbuhan TIK yang demikian pesat menjadikan *website* sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari

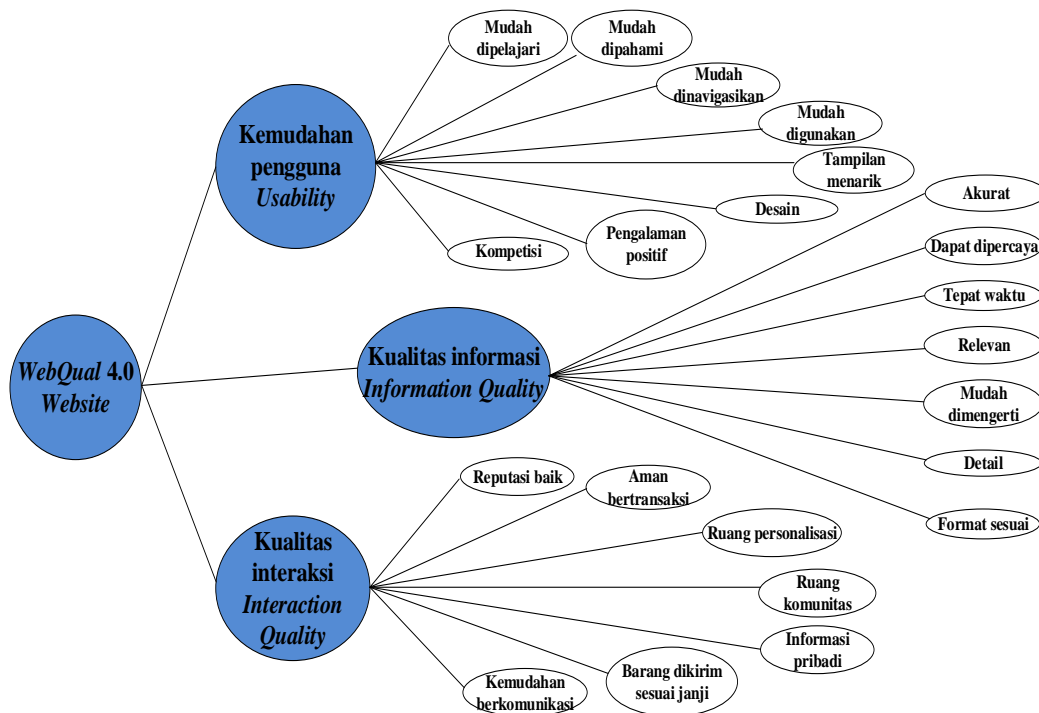
sebuah organisasi atau perusahaan dalam hal layanan bagi pengguna atau *user*. Layanan suatu *website* perlu diukur untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna dan memperoleh umpan balik. Dalam penelitian ini, kualitas *website* Kementerian Komunikasi dan Informatika diukur dengan menggunakan metode *webqual*. *Webqual* merupakan instrumen yang menilai kualitas suatu *Website* menurut perspektif pengguna akhir. Analisis regresi linier berganda digunakan untuk menguji hubungan antar dimensi dari *webqual* 4.0 dengan kepuasan pengguna. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa salah satu dimensi dari *webqual* 4.0, yaitu kualitas informasi, tidak mempengaruhi kepuasan pengguna secara signifikan.

4. **Miftah Nasution, Mudjahidin (2013)**, JURNAL TEKNIK POMITS Vol. 2, No. 1, (2013) ISSN: 2337-3539, dengan judul "Analisis Kualitas Layanan *Website* Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Surabaya I Dengan Menggunakan *WebQual*", *website* KPPN Surabaya I yang beralamatkan di www.kppnsurabaya1.net merupakan salah satu bentuk layanan yang dilakukan KPPN Surabaya I sebagai media penyampai informasi yang diperlukan oleh satuan kerja (satker) serta media untuk pengenalan KPPN Surabaya I sebagai pelaksana fungsi kuasa Bendahara Umum Negara (BUN) di daerah yang profesional. Penelitian ini mencoba melakukan

analisis kualitas layanan *website* Kantor Pelayanan Perbendaharaan (KPPN) Surabaya I dari persepsi pengguna yang diukur melalui pendekatan *webqual* yang merupakan instrumen yang menilai kualitas suatu *website* menurut perspektif pengguna akhir. Penelitian ini juga menitikberatkan pada sejauh mana persepsi tentang mutu layanan *website* yang dirasakan dengan tingkat harapan dari perspektif pengguna layanan *website* KPPN Surabaya I. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi umpan balik (*feedback*) bagi manajemen *website* untuk meningkatkan kualitas *website* KPPN Surabaya I di masa yang akan datang.

2.3. Kerangka Pemikiran

Kerangka pikir adalah dasar pemikiran dari penelitian yang disintesis dari fakta-fakta, observasi dan telah kepustakaan. Oleh karena itu, kerangka berpikir memuat teori, dalil atau konsep-konsep yang akan dijadikan dasar dalam penelitian. Kerangka berpikir dapat disajikan dengan bagan yang menunjukkan alur pikir peneliti serta keterkaitan antar variabel yang diteliti. Berdasarkan kerangka pemikiran di atas, maka paradigma penelitian dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 2.2. Kerangka Pemikiran

2.4. Hipotesis

Berikut merupakan hipotesa berdasarkan *user satisfaction* model yang menjadi parameter uji terhadap variabel *webqual* 4.0:

1. H1 : Tingkat kemudahan penggunaan (*usability*) pada *website* Badan Keamanan Laut Republik Indonesia di persepsikan sudah baik.
2. H2 : Tingkat kualitas informasi (*information quality*) pada *website* Badan Keamanan Laut Republik Indonesia di persepsikan sudah baik.

3. H3 : Tingkat kualitas interaksi (*interaction quality*) pada *website* Badan Keamanan Laut Republik Indonesia di persepsikan sudah baik.
4. H4 : Tingkat kemudahan pengguna (*usability*), kualitas informasi (*informasi quality*), dan kualitas interaksi (*interaction quality*) pada *website* Badan Keamanan Laut Republik Indonesia di persepsikan memiliki persentase yang baik.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian

Desain penelitian menurut Nazir (2011: 84) adalah “semua proses yang diperlukan dalam perencanaan dan pelaksanaan penelitian”. Sehingga desain penelitian di dalam penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Desain dalam perencanaan penelitian.

Dalam merencanakan penelitian, desain dimulai dengan mengadakan penyelidikan dan evaluasi terhadap penelitian yang sudah dikerjakan dan diketahui dalam memecahkan masalah. Dari penyelidikan itu akan terjawab bagaimana hipotesis dirumuskan dan diuji dengan data yang diperoleh untuk memecahkan suatu masalah. Pada taraf ini juga penulis menentukan metode yang akan dipakai dalam penelitian, Nazir (2011: 85) seperti yang sudah penulis jelaskan terlebih dahulu yaitu deskriptik.

2. Desain Pelaksanaan penelitian

Menurut Nazir (2011: 86) “desain pelaksanaan penelitian meliputi proses membuat percobaan ataupun pengamatan serta memilih pengukuran-pengukuran variabel, memilih prosedur dan teknik sampling, alat-alat untuk mengumpulkan data kemudian membuat *coding*, *editing*, dan memproses data yang dikumpulkan. Dalam pelaksanaan penelitian termasuk juga proses analisis data serta membuat

pelaporan”. Oleh Nazir (2011: 86) desain pelaksanaan penelitian terdiri atas : desain sampel, desain alat (instrumen), desain administrasi, desain analisis.

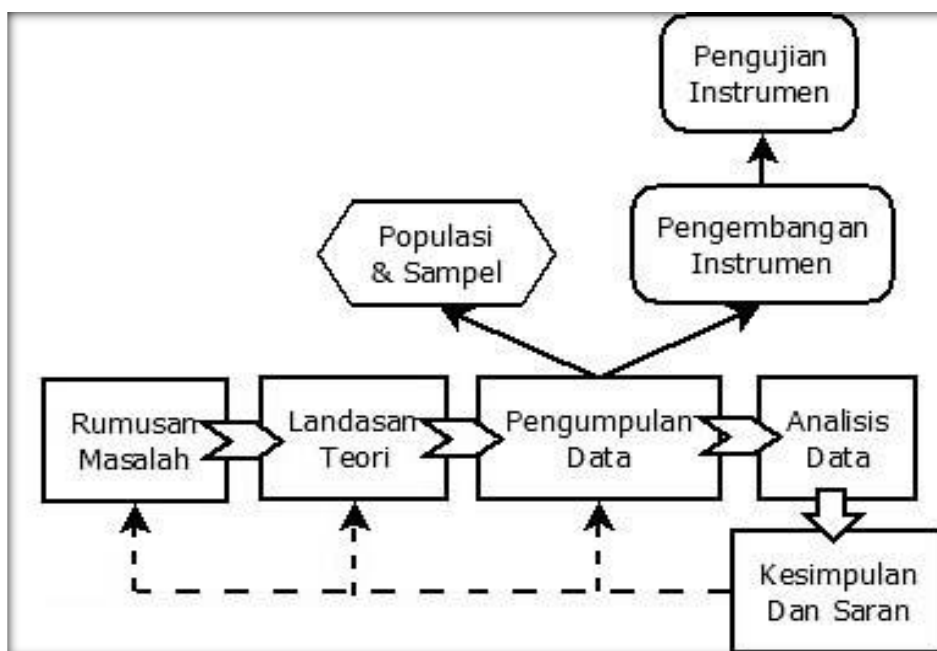
Penelitian ini merupakan penelitian deskriptik, penelitian dengan metode deskriptif menurut Nazir (2011: 54) adalah “suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki.

Penelitian ini deskriptif untuk menganalisis distribusi frekwensi dan rata-rata dari persepsi responden, unit analisis pengguna *website* Badan Keamanan Laut Republik Indonesia. Adapun data primer menurut Nazir (2011: 50) “ sumber-sumber dasar yang merupakan bukti atau saksi utama dari kejadian yang lalu”, diperoleh dari pengguna *website* Badan Keamanan Laut Republik Indonesia sedangkan data sekunder dimana menurut Nazir (2011: 50) “ catatan tentang adanya suatu peristiwa ataupun catatan-catatan yang jaraknya telah jauh dari sumber orisinal”, diperoleh dari *website* Badan Keamanan Laut Republik Indonesia.

Menurut Sugiyono (2012: 13) penelitian deskriptif yaitu, penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (*independent*) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain.

Berdasarkan teori tersebut, penelitian deskriptif, merupakan data yang diperoleh dari sampel populasi penelitian dianalisis sesuai dengan metode statistik

yang digunakan. Penelitian deskriptif dalam penelitian ini dimaksudkan untuk mendapatkan gambaran dan keterangan - keterangan mengenai respon pengguna *website* Badan Keamanan Laut Republik Indonesia. Gambar dibawah ini adalah gambar desain penelitian dari tahapan-tahapan yang telah penyusun uraikan.



Sumber: Sugiyono (2012: 30)

Gambar 3.1. Desain Penelitian

Berdasarkan gambar 3.1. di atas, Sugiyono (2014: 30) menyimpulkan bahwa setiap penelitian selalu berangkat dari masalah. Permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini adalah analisis kualitas layanan *website* Badan Keamanan Laut Republik Indonesia, dalam penelitian deskriptif masalah yang dibawa oleh peneliti harus sudah jelas. Setelah masalah diidentifikasi, dan dibatasi, maka selanjutnya masalah tersebut dirumuskan. Rumusan masalah pada umumnya dinyatakan dalam kalimat pernyataan. Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka peneliti menggunakan berbagai teori untuk menjawabnya. Jadi teori dalam penelitian deskriptif ini digunakan untuk menjawab rumusan masalah penelitian tersebut.

3.2. Operasional Variabel

Menurut Sugiyono (2013: 38), menyatakan bahwa variabel adalah konstruk (*constructs*) atau sifat yang akan dipelajari. Di bagian ini Sugiyono menyatakan bahwa variabel dapat dikatakan sebagai suatu sifat yang diambil dari suatu nilai yang berbeda (*different values*). Dengan demikian variabel itu merupakan suatu yang bervariasi. Berikut penjabaran dimensi beserta indikator yang dihasilkan dari teori *WebQual* 4.0, yaitu:

Tabel 3.1. Dimensi Kemudahan Penggunaan (*Usability*)

No	Indikator	Item Pernyataan	Skala
1	Mudah Dipelajari	<i>Website</i> Badan Keamanan Laut Republik Indonesia mudah untuk dioperasikan.	<i>Likert</i>
2	Mudah Dipahami	Interaksi dengan <i>website</i> Badan Keamanan Laut Republik Indonesia jelas dan dapat di mengerti.	<i>Likert</i>
3	Mudah Dinavigasi	<i>Website</i> Badan Keamanan Laut Republik Indonesia mudah untuk navigasi.	<i>Likert</i>
4	Mudah Digunakan	<i>Website</i> Badan Keamanan Laut Republik Indonesia mudah digunakan.	<i>Likert</i>
5	Tampilan Menarik	Tampilan <i>website</i> Badan Keamanan Laut Republik Indonesia yang atraktif.	<i>Likert</i>
6	Desain Sesuai	<i>Website</i> Badan Keamanan Laut Republik Indonesia sudah tepat dalam penyusunan tata letak informasi.	<i>Likert</i>
7	Kompetensi	Tampilan <i>website</i> Badan Keamanan Laut Republik Indonesia sudah sesuai dengan jenis <i>website</i> pemerintahan.	<i>Likert</i>
8	Pengalaman Positif	Adanya penambahan pengetahuan dari informasi <i>website</i> Badan Keamanan Laut Republik Indonesia.	<i>Likert</i>

Tabel 3.2. Dimensi Kualitas Informasi (*Information Quality*)

No	Indikator	Item Pernyataan	Skala
1	Akurat	<i>Website</i> Badan Keamanan Laut Republik Indonesia menyediakan informasi yang cukup jelas.	<i>Likert</i>
2	Dapat Dipercaya	<i>Website</i> Badan Keamanan Laut Republik Indonesia menyediakan informasi yang dapat dipercaya.	<i>Likert</i>
3	Tepat Waktu	<i>Website</i> Badan Keamanan Laut Republik Indonesia menyediakan informasi yang <i>up to date</i>	<i>Likert</i>
4	Relevan	<i>Website</i> Badan Keamanan Laut Republik Indonesia menyediakan informasi yang relevan.	<i>Likert</i>
5	Mudah Dimengerti	<i>Website</i> Badan Keamanan Laut Republik Indonesia menyediakan informasi yang mudah dibaca dan dipahami.	<i>Likert</i>
6	Detail	<i>Website</i> Badan Keamanan Laut Republik Indonesia menyediakan informasi yang cukup detail.	<i>Likert</i>
7	Format Sesuai	<i>Website</i> Badan Keamanan Laut Republik Indonesia menyajikan informasi dalam format yang sesuai.	<i>Likert</i>

Tabel 3.3. Dimensi Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*)

No	Indikator	Item Pernyataan	Skala
1	Reputasi Baik	<i>Website</i> Badan Keamanan Laut Republik Indonesia mempunyai reputasi yang baik.	<i>Likert</i>
2	Aman Bertransaksi	<i>Pengguna</i> mendapatkan keamanan untuk melengkapi transaksi.	<i>Likert</i>
3	Informasi Pribadi	<i>Pengguna</i> merasa aman dalam menyampaikan data pribadi.	<i>Likert</i>
4	Ruang Personalisasi	Kemudahan <i>website</i> Badan Keamanan Laut Republik Indonesia untuk menarik minat dan perhatian pengguna.	<i>Likert</i>
5	Ruang Komunikasi	Adanya suasana komunitas pada <i>website</i> Badan Keamanan Laut Republik Indonesia.	<i>Likert</i>
6	Kemudahan Berkomunikasi	Kemudahan pengguna untuk memberi masukan (<i>feed back</i>) pada <i>website</i> Badan Keamanan Laut Republik Indonesia.	<i>Likert</i>
7	Kepercayaan	Tingkat kepercayaan yang tinggi atas informasi yang disampaikan <i>website</i> Badan Keamanan Laut Republik Indonesia.	<i>Likert</i>

3.3. Populasi dan Sampel Penelitian

Dalam suatu penelitian populasi dan sampel yang dipilih mempunyai hubungan yang erat dengan masalah yang diteliti.

3.3.1. Populasi Penelitian

Pengertian populasi menurut Sugiyono (2013: 80), adalah sebagai Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Berdasarkan pengertian di atas, penulis dapat mengambil kesimpulan bahwa populasi merupakan obyek atau subyek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat tertentu yang berkaitan dengan masalah dalam penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah *website* Badan Keamanan Laut Republik Indonesia dengan observasi penelitian pada pengguna *website* Badan Keamanan Laut Republik Indonesia. Populasi pada penelitian ini adalah 151 pengguna.

3.3.2. Teknik Pengambilan Sampel

Menurut Sugiyono (2013: 73), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Teknik sampling (teknik pengambilan sampel) dalam penelitian ini adalah menggunakan pendekatan *non probability sampling*. Pengertian *non probability sampling* menurut Sugiyono (2013: 84) adalah *Nonprobability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota

populasi untuk dipilih menjadi sampel. Teknik sampel ini meliputi, *sampling* sistematis, *kuota*, aksidental, *purposive*, jenuh, *snowball*.

Karena teknik *sampling* atau penarikan sampel yang digunakan adalah *non probability sampling* yang merupakan teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang sama untuk dipilih menjadi sampel, untuk itu pengambilan sampel ini penulis menggunakan metode *sampling* jenuh. Pengertian *sampling* jenuh menurut Sugiyono (2013:78), *sampling* jenuh adalah teknik penentuan sample bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Berdasarkan teknik pengambilan sampel di atas dengan menggunakan teknik *sampling* jenuh dari jumlah populasi sebanyak 151 orang, maka yang diambil sebagai sampel adalah sebanyak 151 orang.

3.4. Teknik dan Alat Pengumpulan Data

Pada setiap penggunaan statistik selalu berhubungan dengan data, dalam kehidupan sehari-hari, jenis data yang ada dibagi menjadi dua, yaitu data primer dan data sekunder. Dalam setiap penelitian pasti ada teknik utama yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan data penelitian. Teknik utama ini biasanya digunakan untuk menggali data primer dalam penelitian, sedangkan data sekunder digali menggunakan teknik lain yang juga diterapkan dalam penelitian.

3.4.1. Teknik Pengumpulan Data

Pada setiap penggunaan statistik selalu berhubungan dengan data, jenis data yang ada dibagi menjadi 2 (dua), yaitu:

1. Data primer diperoleh melalui:
 - a. Kuesioner, merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk menjawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden (Sugiyono, 2013: 142).
2. Data sekunder Menurut Sugiyono (2013: 137), sumber sekunder merupakan: “Sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen”, meliputi misi dan visi, *interaction quality*, infrastruktur *website* Badan Keamanan Laut Republik Indonesia, proses akademik, dan lain-lain. Data sekunder diperoleh melalui:
 - a. Studi dokumentasi, secara umum biasanya digunakan untuk mencari data-data sekunder.
 - b. Akses *internet*, akses ini biasanya digunakan untuk mencari data-data pendukung dari berbagai buku dan jurnal.
 - c. Studi yang relevan, studi ini biasanya digunakan sebagai acuan dalam melakukan penelitian.

3.4.2. Alat Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data disini menggunakan metode primer dan sekunder, dimana data primer dikumpulkan berdasarkan jawaban responden dengan menggunakan kuesioner, sementara data sekunder didapat dari studi perpustakaan

dan studi dokumen yakni pengumpulan data berdasarkan pada buku-buku literature, jurnal dan *internet*. Seperti yang telah dipaparkan bahwa kuesioner itu, merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab oleh responden (Sugiyono, 2013: 142). Pernyataan pada angket berpedoman pada indikator-indikator variabel, pengerjaannya dengan memilih salah satu alternatif jawaban yang telah disediakan. Setiap butir pernyataan disertai lima jawaban dengan menggunakan skala skor nilai.

Jawaban kuesioner disajikan dengan *skala likert*, dimana variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel (Sugiono, 2013: 93). Pada penelitian ini menggunakan kuesioner dengan *skala likert*, bahwa setiap pernyataan-pernyataan didalam kuesioner dibuat dengan nilai 1 sampai dengan 5 untuk mewakili pendapat responden, seperti sangat tidak setuju sampai dengan sangat setuju, tidak setuju sampai dengan setuju, dan sebagainya.

Tabel 3.4 Skala Likert pada Teknik Pengumpulan Data

Skala Likert	Kode	Nilai
Sangat Tidak Setuju	STS	1
Tidak Setuju	TS	2
Cukup	C	3
Setuju	S	4
Sangat Setuju	SS	5

Sumber: Sugiyono (2013: 94)

Dengan menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada responden yang terpilih sebagai sampel dalam penelitian. Kuesioner berisi daftar pernyataan yang

ditujukan kepada responden untuk diisi. Dengan demikian, peneliti akan memperoleh data atau fakta yang bersifat teoritis yang memiliki hubungan dengan permasalahan yang akan dibahas.

Berdasarkan jenisnya, angket ini termasuk jenis angket tertutup. “Peryantaan tertutup adalah peryantaan yang mengharapkan jawaban singkat atau mengharapkan responden untuk memilih salah satu alternatif jawaban dari setiap peryantaan yang telah tersedia”, (Sugiyono, 2013: 142). Jumlah pernyataan pada angket ini adalah sebanyak 23 butir soal dengan bentuk alternatif pilihan jawaban.

Menurut Sarwono (2009: 22) skala pengukuran ada empat yaitu nominal, Likert, interval, dan rasio. Untuk mengukur variabel-variabel tersebut digunakan instrument pengukuran dengan menggunakan skala yang akan digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang atau pendeknya, besar atau kecilnya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga apabila digunakan akan menghasilkan data kuantitatif. Dengan menggunakan alat ukur ini, maka nilai variabel yang diukur dengan menggunakan instrument tertentu dapat dinyatakan dalam bentuk angka, sehingga akan lebih akurat, efisien dan komunikatif. Sebelum membuat kuesioner terlebih dahulu dilaksanakan uji coba dengan present, bila semantic diferensialnya lebih dari 5 mengakibatkan responden kebingungan untuk membedakan antara skala gradasi satu dengan yang lainnya. Sedangkan kalau kurang dari 5 juga terlalu sedikit masih ada kesenjangan sehingga kurang bisa membedakan antara setuju dan tidak setuju dengan puas dan tidak puas.

3.5. Metode Analisis Data

Metode Penelitian Menurut Sugiyono (2013: 2) mendefinisikan sebagai berikut: “Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu”.

Dari penjelasan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa metode penelitian merupakan suatu teknik atau cara mencari, memperoleh, mengumpulkan, atau mencatat data, baik berupa data primer maupun data sekunder yang dapat digunakan untuk keperluan menyusun karya ilmiah dan kemudian dianalisis berdasarkan faktor-faktor yang berhubungan dengan pokok-pokok permasalahan sehingga akan didapat suatu kesimpulan serta kebenaran atas data yang diperoleh. Metode penelitian juga merupakan cara kerja untuk memahami dan mendalami objek yang menjadi sasaran. Metode penelitian merupakan cara yang dilakukan seorang peneliti untuk mengumpulkan, menyusun, serta menganalisis data, sehingga diperoleh makna yang sebenarnya dalam melakukan suatu penelitian.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian eksperimen kuantitatif dengan pendekatan kuantitatif, karena data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik. Metode ini dipilih guna mengetahui hasil perlakuan secara akurat dan membandingkan antara keadaan sebelum dan sesudah diberi perlakuan. Menurut Sugiyono (2013: 7) bahwa penelitian kuantitatif dinamakan metode tradisional, karena metode ini sudah cukup lama digunakan sehingga sudah mentradisi sebagai metode penelitian dengan menggunakan data berupa angka sebagai alat menemukan keterangan mengenai apa yang kita ketahui.

3.5.1. Uji Kualitas Data

Data yang diperoleh melalui prosedur pengumpulan data selanjutnya dianalisis dengan menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai alat ukur penelitian, sehingga perlu dilakukan uji validitas dan reliabilitas dari kuesioner yang digunakan.

A. Uji Validitas

Uji kualitas data (*instrumen*), dilakukan dengan uji reliabilitas dan validitas. Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan atau pernyataan pada kuesioner dapat digunakan untuk mengukur keadaan responden yang sebenarnya (Wibowo, 2011: 25). Uji validitas dilakukan dengan menghitung korelasi antara skor masing-masing butir pertanyaan dengan total skor.

Rumusan yang di gunakan untuk mengukur validitas adalah *person correlation* sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Rumus 3.1. *Person Correlation*

Keterangan:

r_{xy} = skor korelasi

N = banyaknya sampel

X = skor item pertanyaan

Y = skor total item

Hasil uji validitas butir soal masing-masing variabel dinyatakan bahwa, jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ (uji dua sisi dengan sig = 0,05) maka butir soal pernyataan tersebut dikatakan valid (Wibowo, 2011: 37).

B. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas dilakukan untuk menguji konsistensi jawaban dari responden. Uji Reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dinyatakan handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Sugiyono, 2013: 268). Uji reliabilitas ini dilakukan dengan uji statistik *Cronbach Alpha*. Adapun rumus *Cronbach Alpha* adalah sebagai berikut:

$$r_i = \frac{k}{(k-1)} \left\{ 1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma_t^2} \right\} \quad \text{Rumus 3.2. Cronbach Alpha}$$

Keterangan:

r_i = reliabilitas instrumen (koefisien *alpha cronbach*)

k = banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal

σ_i^2 = jumlah varians butir

σ_t^2 = varians total

Penelitian ini menggunakan pengukuran one shot dengan bantuan SPSS 20 untuk mengukur *Cronbach Alpha*. Instrumen dapat dikatakan andal (reliabel) bila memiliki koefisien keandalan reliabilitas sebesar 0,6 atau lebih (Sugiyono, 2013: 184). Jika nilai koefisien reliabilitas lebih besar dari 0,60 maka hasil data hasil angket memiliki tingkat reliabilitas yang baik atau dengan kata lain data hasil angket dapat dipercaya.

3.5.2. Analisis Deskriptif

Statistik deskriptif menurut Sugiyono (2013: 147) mendefinisikan statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku umum atau generalisasi.

Skor terendah diperoleh melalui hasil perhitungan bobot terendah dikalikan jumlah sampel, sedangkan skor tertinggi diperoleh melalui bobot tertinggi dikalikan jumlah sampel. Dalam mengukur hipotesis 1, 2, 3 penelitian ini, rumus yang digunakan untuk mengukur rentang skala adalah:

$$RK = \frac{n(m-1)}{m}$$

Rumus 3.3. Rentang Skala

Keterangan:

n = jumlah sampel

m = jumlah alternatif item

Berdasarkan rumus tersebut maka diperoleh jumlah rentang skala sebagai berikut:

$$RK = \frac{151(5-1)}{5} \quad RK = \frac{604}{5} = 120.80$$

Jadi kelas rentang skala pada penelitian ini adalah:

Tabel 3.5. Rentang Skala

No	Rentang Skala	Kriteria
1	151.00 - 271.80	Sangat Tidak Baik
2	271.81 - 392.61	Tidak Baik
3	392.62 - 513.42	Cukup Baik
4	513.43 - 634.23	Baik
5	634.24 - 755.00	Sangat Baik

Sumber: Sugiyono (2013: 147)

Berdasarkan Tabel 3.6. diatas setiap satu rentang skala mewakili tiga variabel yaitu Kemudahan pengguna (*Usability*), Kualitas informasi (*Information quality*), Kualitas interaksi (*Interaction quality*).

3.6. Lokasi dan Jadwal Penelitian

Penulis akan menjelaskan lokasi dan jadwal penelitian sebagai berikut:

3.6.1. Lokasi Penelitian

Badan Keamanan Laut Republik Indonesia (disingkat Bakamla RI atau Bakamla) adalah badan yang bertugas melakukan patroli keamanan dan keselamatan di wilayah perairan Indonesia dan wilayah yurisdiksi Indonesia.

Bakamla merupakan lembaga pemerintah nonkementerian yang bertanggung jawab kepada Presiden melalui Menteri Koordinator Bidang Politik, Hukum dan Keamanan. Sebelumnya Bakamla adalah lembaga nonstruktural yang bernama Badan Koordinasi Keamanan Laut Republik Indonesia (disingkat Bakorkamla RI atau Bakorkamla).

Badan Koordinasi Keamanan Laut pada awalnya telah dibentuk tahun 1972 melalui Keputusan Bersama Menteri Pertahanan dan Keamanan/Panglima Angkatan Bersenjata, Menteri Perhubungan, Menteri Keuangan, Menteri Kehakiman, dan Jaksa Agung, Nomor : KEP/B/45/XII/1972; SK/901/M/1972; KEP.779/MK/III/12/1972; J.S.8/72/1;KEP-085/J.A/12/1972 tentang Pembentukan Badan Koordinasi Keamanan di Laut dan Komando Pelaksana Operasi Bersama Keamanan di Laut. Bakorkamla pada saat itu diperkuat oleh tiga kantor Satgas yang sekarang berubah nama seiring perubahan nama Bakorkamla menjadi Bakamla:

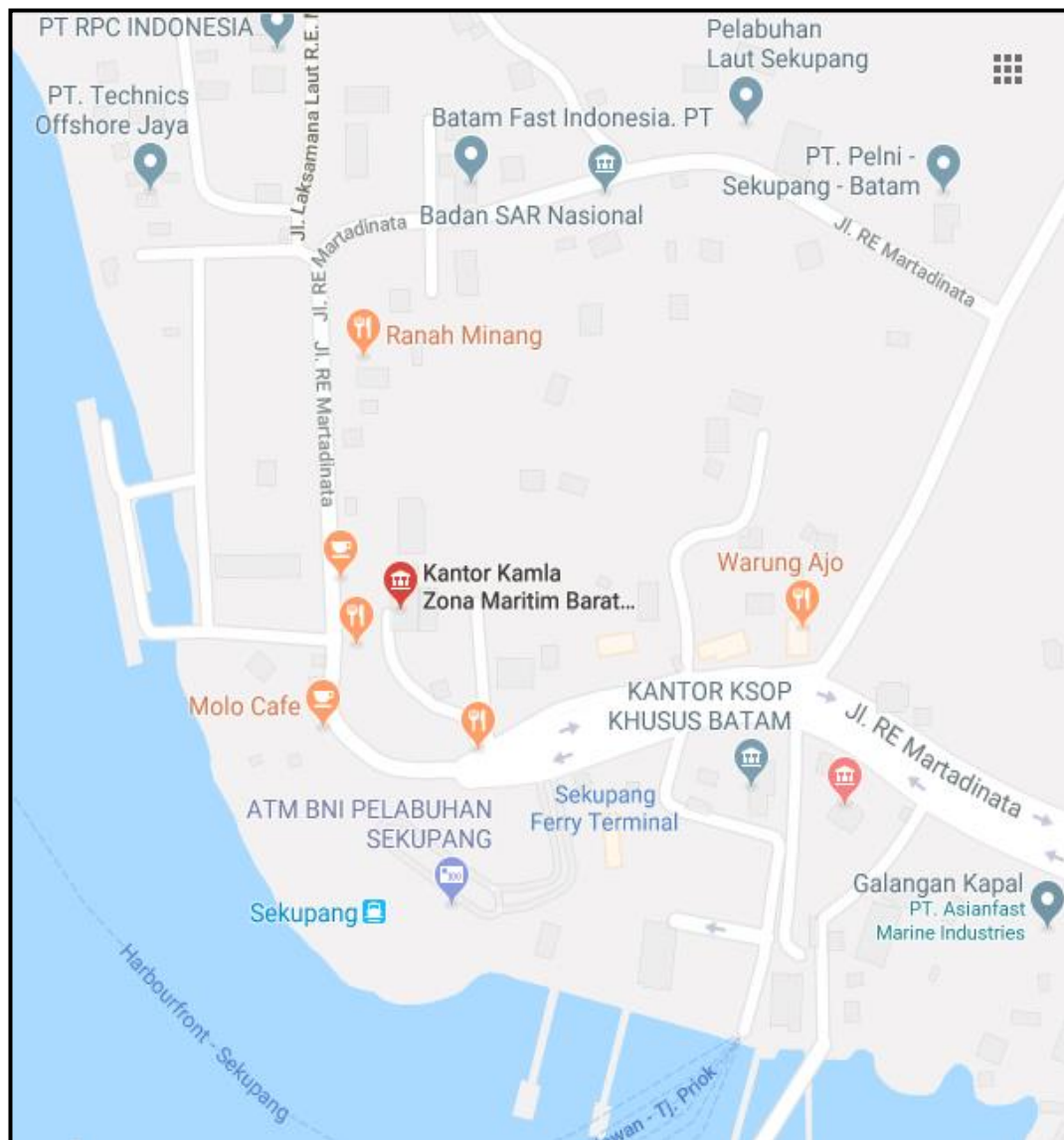
1. Satgas I Korkamla berubah menjadi Kantor Keamanan Laut Zona Maritim Barat di Batam
2. Satgas II Korkamla berubah menjadi Kantor Keamanan Laut Zona Maritim Tengah di Manado
3. Satgas III korkamla berubah menjadi Kantor Keamanan Laut Zona Maritim Timur di Ambon.

Satgas Korkamla bertugas mengkoordinasikan pengawasan dan pengamanan laut RI sesuai wilayah masing-masing. Satgas I, misalnya mengamankan perairan di Sumatera, terutama mengatur, mengawasi dan

mengamankan lalu-lintas kapal di perairan antara Indonesia dengan Singapura (Alur Laut Kepulauan Indonesia I).

Melalui serangkaian seminar dan rapat koordinasi lintas sektoral, maka pada tanggal 29 Desember 2005, maka ditetapkan Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2005 tentang Badan Koordinasi Keamanan Laut (Bakorkamla) yang menjadi dasar hukum dari Badan Koordinasi Keamanan Laut. Sejak disahkannya Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2014 tentang Kelautan, Bakorkamla resmi berganti nama menjadi Badan Keamanan Laut (Bakamla). Kedudukan Bakamla kemudian diperkuat lagi dengan diterbitkannya Peraturan Presiden Nomor 178 Tahun 2014 tentang Badan Keamanan Laut.

Penelitian ini dilakukan di Kantor Keamanan Laut Zona Maritim Barat Badan Keamanan Laut RI di Jl. RE Martadinata, Tj. Pinggir, Sekupang, Kota Batam, Kepulauan Riau 29425, Telepon: (0778) 326060. Pada penelitian ini, penulis menjelaskan tentang sejarah Kantor Keamanan Laut Zona Maritim Barat Badan Keamanan Laut RI, visi dan misi Kantor Keamanan Laut Zona Maritim Barat Badan Keamanan Laut RI



Gambar 3.2. Lokasi Tempat Penelitian

3.6.2. Jadwal Penelitian

Penelitian mengambil waktu selama 4 (empat) Bulan terhitung sejak Bulan Oktober 2018 sampai dengan Januari 2019. Sedangkan jadwal penelitian disesuaikan dengan kondisi jadwal yang telah ditetapkan selama 4 (empat).

Tabel 3.6. Jadwal Penelitian

No	Tahapan Kegiatan	Waktu Pelaksanaan													
		2018											2019		
		Oktober			November				Desember				Januari		
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1	Pengajuan judul	■	■												
2	Penentuan objek penelitian		■	■											
3	Pengajuan BAB I			■	■	■	■								
4	Pengajuan BAB II					■	■	■							
5	Pengajuan BAB III							■	■	■					
6	Penelitian Lapangan dan Penyebaran Kuesioner								■	■	■				
7	Pengumpulan Kuesioner dan Pengolahan Data									■	■	■			
8	Pengajuan BAB IV dan V											■	■		
9	Pengumpulan Skripsi													■	

Sumber: Penulis (2018)