

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

Hendra Purnama*, Rika Harman**

*Alumni Program Studi *System Information* Universitas Putera Batam

** Dosen Program Studi *System Information* Universitas Putera Batam

e-mail: hendra.purnama@gmail.com

ABSTRACT

This study attempts to analyze the quality of services of the Indonesian Sea Security Agency Website with the aim of knowing the difference between actual perceptions and ideal expectations of website users, in this case the Batam Society, which is measured through the WebQual 4.0 approach which is one of the website quality measurement techniques based on user perceptions. The WebQual method used in this study is WebQual version 4.0 which has been modified by adding dimensions to the quality of the user interface with the three main dimensions of WebQual 4.0, namely quality of use, quality of information, and quality of service interactions. The analysis technique uses descriptive analysis. The results of the study prove that there is a difference between the actual perceptions and ideal expectations of the Batam Society on each dimension of website service quality, this indicates that the level of quality of services of the Indonesian Maritime Security Agency has not been in line with the expectations of the Batam Community. The mapping results in the Cartesian diagram are expected to be feedback (feedback) for the website management management in developing a strategy to improve the quality of the RI Marine Security Agency website.

Keywords: Website Service Quality, Perception, Hope, WebQual.

PENDAHULUAN

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 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 pelanggan 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 pelanggan 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 retinitis 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 pelanggan, 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 kuisisioner 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* Badan Keamanan Laut RI ini perlu dilakukan analisis kelayakan untuk meningkatkan kualitas *website* tersebut baik dari *usability*, *information quality*, dan *interaction quality*.

KAJIAN PUSTAKA

A. 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.

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.

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.

B. 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 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* 1992.

Berdasarkan kajian teori di atas, kerangka berpikir dalam penelitian ini yang berjudul Pengaruh *Website* media *center* Dan Sistem Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Batam. Untuk mempermudah dalam penelitian, peneliti menyusun bagan alur kerangka pemikiran sebagai berikut:



Gambar 2. Kerangka berpikir penelitian

Dari kerangka berpikir maka **Hipotesisnya** adalah H1 : Aspek kemudahan penggunaan (*usability*) pada *website* Badan Keamanan Laut RI di persepsikan sudah baik; H2 : Aspek kualitas informasi (*information quality*) pada *website* Badan Keamanan Laut RI di persepsikan sudah baik; H3 : Aspek kualitas interaksi (*interaction quality*) pada *website* Badan Keamanan Laut RI di persepsikan sudah baik; H4 : Aspek kemudahan pengguna (*usability*), kualitas informasi (*informasi quality*), dan kualitas interaksi (*interaction quality*) pada *website* Badan Keamanan Laut RI di persepsikan memiliki persentase yang baik.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini deskriptif untuk menganalisis distribusi frekwensi dan rata-rata dari persepsi responden, unit analisis pengguna *website* Badan Keamanan Laut RI. 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 RI 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 RI.

Metode penelitian ini menggunakan metode deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah *website* Badan Keamanan Laut RI dengan observasi penelitian pada pengguna *website* Badan Keamanan Laut RI. Populasi pada penelitian ini adalah 151 pengguna. 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. Objek Penelitian Badan Keamanan Laut RI. Data di peroleh dengan menggunakan kuesioner.

HASIL & PEMBAHASAN

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

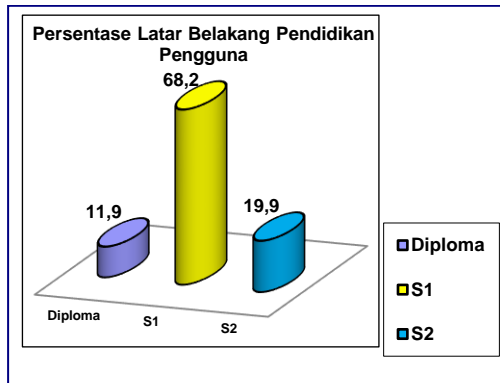
1. Profil Responden Penelitian

a). Data latar belakang pendidikan

Hasil analisis responden berdasarkan pendidikan dapat dilihat pada chart dibawah ini. Untuk lebih jelasnya perhatikan gambar dibawah ini:

	Frequency	Percent
Diploma	18	11.9
S1	103	68.2
S2	30	19.9
Total	151	100.0

Sumber data: Output SPSS 20



Gambar 3. Persentase latar belakang pendidikan pengguna

Berdasarkan Gambar 3 diatas, dapat diketahui bahwa total penelitian ini berjumlah 151 responden, jumlah responden yang tingkat pendidikan Diploma berjumlah 18 pengguna dengan persentase 11,9%, yang tingkat pendidikan S1 berjumlah 103

pengguna dengan persentase 68,2%, dan yang tingkat pendidikan S2 berjumlah 30 pengguna dengan persentase 19,9%. Dengan demikian, mayoritas pendidikan responden dalam penelitian ini berjumlah 103 pengguna.

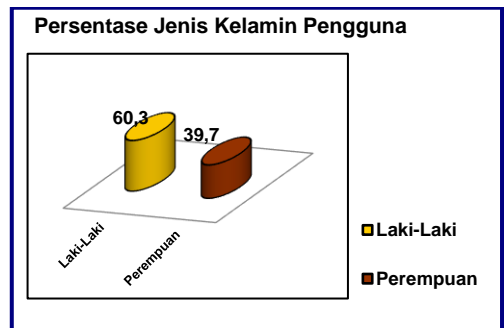
b). Data persentase jenis kelamin pengguna

Hasil analisis responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada chart dibawah ini. Untuk lebih jelasnya perhatikan Gambar dibawah ini:

Tabel 5. Persentase jenis kelamin pengguna

	Frequency	Percent
Laki-Laki	91	60.3
Perempuan	60	39.7
Total	151	100.0

Sumber data: Output SPSS 20



Gambar 4. Persentase jenis kelamin pengguna

Berdasarkan Gambar 4 diatas, dapat diketahui bahwa total penelitian ini berjumlah 151 responden, jumlah responden laki-laki sebanyak 91 orang dengan persentase 60,3% dan jumlah responden perempuan sebanyak 60 orang dengan persentase 39,7%.

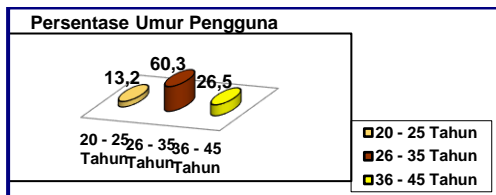
c). Data persentase umur pengguna

Hasil analisis responden berdasarkan umur dapat dilihat pada tabel dan chart dibawah ini. Untuk lebih jelasnya perhatikan gambar dibawah ini:

Tabel 6. Persentase umur pengguna

	Frequency	Percent
20 – 25 Tahun	20	13.2
26 – 35 Tahun	91	60.3
36 – 45 Tahun	40	26.5
Total	151	100.0

Sumber data: Output SPSS 20



Gambar 5. Persentase umur pengguna Berdasarkan umur pengguna, responden yang berhasil diikuti sertakan dalam penelitian ini yang dimana tidak ada umur pengguna yang diatas 55 tahun. Hal ini

dikarenakan Badan Keamanan Laut RI membutuhkan pengguna *website* Badan Keamanan Laut RI yang berumur produktif.

3. Analisis Deskriptif

a). Kemudahan Penggunaan (*Usability*)

Secara keseluruhan indikator Kemudahan Penggunaan (*Usability*) adalah seperti Tabel 11 di bawah ini:

Tabel 11. Indikator Variabel Kemudahan Penggunaan (*Usability*)

No.	Indikator Kemudahan Penggunaan (<i>Usability</i>)	Skala Likert (Data Ordinal)					Total Sampel	Skor
		5	4	3	2	1		
1.	<i>Website</i> Badan Keamanan Laut RI mudah untuk dioperasikan.	36	105	7	3	0	151	627
2.	Interaksi dengan <i>Website</i> Badan Keamanan Laut RI jelas dan dapat di mengerti.	38	102	10	1	0	151	630
3.	<i>Website</i> Badan Keamanan Laut RI mudah untuk navigasi.	55	91	4	1	0	151	653
4.	<i>Website</i> Badan Keamanan Laut RI mudah digunakan.	27	84	34	5	1	151	584
5.	Tampilan <i>Website</i> Badan Keamanan Laut RI yang atraktif.	30	112	7	2	0	151	623
6.	<i>Website</i> Badan Keamanan Laut RI sudah tepat dalam penyusunan tata letak informasi.	27	109	11	4	0	151	612
7.	Tampilan <i>Website</i> Badan Keamanan Laut RI sudah sesuai dengan jenis <i>Website</i> Badan Keamanan Laut RI.	42	91	17	0	1	151	626
8.	Adanya penambahan pengetahuan dari informasi <i>Website</i> Badan Keamanan Laut	34	111	5	1	0	151	631
Skor Total		4,986					82.55%	
Skor Total Ideal		6,040						
Skor Rata-Rata		623.25						

Berdasarkan Tabel 11 di atas, ternyata skor yang paling tinggi adalah *website* Badan Keamanan Laut RI mudah untuk navigasi dengan skor 653, sedangkan skor terendah adalah *website* Badan Keamanan Laut RI mudah digunakan dengan skor 584. Pada Tabel 4.11 di atas, terlihat bahwa Kemudahan Penggunaan (*Usability*) menghasilkan skor rata-rata 623.25. Apabila melihat Tabel rentang skala ternyata Kemudahan

Penggunaan (*Usability*) ini termasuk pada range 513.43 - 634.23 (Tabel 3.5 pada Bab III), sehingga *Usability* (Kemudahan Penggunaan) pada *website* Badan Keamanan Laut RI sudah baik dirasakan oleh pengguna.

b).Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Secara keseluruhan indikator Kualitas Informasi (*Information Quality*) adalah seperti Tabel 12 di bawah ini:

Tabel 12. Indikator Variabel Kualitas Informasi (*Information Quality*)

No.	Indikator Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)	Skala Likert (Data Ordinal)					Total Sampel	Skor
		5	4	3	2	1		
1.	<i>Website</i> Badan Keamanan Laut RI menyediakan informasi yang cukup jelas.	17	114	14	6	0	151	595
2.	<i>Website</i> Badan Keamanan Laut RI menyediakan informasi yang dapat dipercaya.	26	106	14	5	0	151	606
3.	<i>Website</i> Badan Keamanan Laut RI menyediakan informasi yang <i>up to date</i>	56	85	9	1	0	151	649
4.	<i>Website</i> Badan Keamanan Laut RI menyediakan informasi yang relevan.	27	115	5	4	0	151	618
5.	<i>Website</i> Badan Keamanan Laut RI menyediakan informasi yang mudah dibaca dan dipahami.	53	83	14	1	0	151	641
6.	<i>Website</i> Badan Keamanan Laut RI menyediakan informasi yang cukup detail.	49	85	16	1	0	151	635
7.	<i>Website</i> Badan Keamanan Laut RI menyajikan informasi dalam format yang sesuai.	47	83	19	2	0	151	628
Skor Total		4,372					82.72%	
Skor Total Ideal		5,285						
Skor Rata-Rata		624.57						

Sumber: Hasil Pengolahan Data (Kuesioner 2018)

Berdasarkan Tabel 12 di atas, ternyata skor yang paling tinggi adalah *website* Badan Keamanan Laut RI menyediakan informasi yang *up to date* dengan skor 649 sedangkan skor terendah adalah *website* Badan Keamanan Laut RI menyediakan informasi yang cukup jelas dengan skor 595. Pada Tabel 4.13 di atas, terlihat bahwa Kualitas Informasi (*Information Quality*) menghasilkan skor rata-rata 624.57. Apabila melihat Tabel 3.5,

ternyata bahwa Kualitas Informasi (*Information Quality*) ini termasuk pada range 513.43 - 634.23 (Tabel 3.5 pada Bab III), sehingga Kualitas Informasi (*Information Quality*) pada *website* Badan Keamanan Laut RI sudah baik dirasakan oleh pengguna.

c. Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*)

Secara keseluruhan indikator Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*) adalah seperti Tabel 13 di bawah ini:

Tabel 13. Indikator Variabel Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*)

No.	Indikator Kualitas Interaksi (<i>Interaction Quality</i>)	Skala Likert (Data Ordinal)					Total Sampel	Skor
		5	4	3	2	1		
1.	<i>Website</i> Badan Keamanan Laut RI mempunyai reputasi yang baik.	47	80	21	3	0	151	624
2.	<i>Pengguna</i> mendapatkan keamanan untuk melengkapi transaksi.	47	78	19	5	2	151	616
3.	<i>Pengguna</i> merasa aman dalam menyampaikan data pribadi.	28	99	19	5	0	151	603
4.	Kemudahan <i>Website</i> Badan Keamanan Laut RI untuk menarik minat dan perhatian pengguna.	23	108	18	2	0	151	605
5.	Adanya suasana komunitas pada <i>Website</i> Badan Keamanan Laut RI.	35	99	17	0	0	151	622

No.	Indikator Kualitas Interaksi (Interaction Quality)	Skala Likert (Data Ordinal)					Total Sampel	Skor
		5	4	3	2	1		
6.	Kemudahan pengguna untuk memberi masukan (<i>feed back</i>) pada <i>Website</i> Badan Keamanan Laut RI.	47	86	15	3	0	151	630
7.	Tingkat kepercayaan yang tinggi atas informasi yang disampaikan <i>Website</i> Badan Keamanan Laut RI.	25	107	15	4	0	151	606
Skor Total		4,306					81.48%	
Skor Total Ideal		5,285						
Skor Rata-Rata		615.14						

Sumber: Hasil Pengolahan Data (Kuesioner 2018)

Berdasarkan Tabel 13 di atas, ternyata skor yang paling tinggi adalah Kemudahan pengguna untuk memberi masukan (*feed back*) pada *website* Badan Keamanan Laut RI dengan skor 630, sedangkan skor terendah adalah *Pengguna* merasa aman dalam menyampaikan data pribadi dengan skor 603. Pada Tabel 4.15 di atas, terlihat bahwa Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*)

menghasilkan skor rata-rata 615.14. Apabila melihat Tabel 3.5, ternyata bahwa Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*) ini termasuk pada range 513.43 - 634.23 (Tabel 3.5 pada Bab III), sehingga Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*) pada *website* Badan Keamanan Laut RI sudah baik dirasakan oleh pengguna.

Tabel 14. Persentase Skor Variabel Kemudahan Pengguna (*Usability*), Kualitas Informasi (*Informasi Quality*), dan Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*)

Variabel	Skor	Persentase
Kemudahan Pengguna (<i>Usability</i>)	623	82.55%
Kualitas Informasi (<i>Informasi Quality</i>)	625	82.72%
Kualitas Interaksi (<i>Interaction Quality</i>)	615	81.48%
Skor Rata Ketiga Variabel	621	82.25%

Sumber: Hasil Pengolahan Data (Kuesioner 2018)

Dari tabel 14 di atas hasil analisis deskriptif maka responden yang memberikan pernyataan tentang Kemudahan Pengguna (*Usability*) di dapat skor rata-rata 623 dengan persentase 82.55%, memberikan pernyataan tentang Kualitas Informasi (*Informasi Quality*) di dapat skor rata-rata 625 dengan persentase 82.72%, memberikan pernyataan tentang Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*) di dapat skor rata-rata 615 dengan persentase 81.48%.

Berdasarkan hasil di atas dari ketiga variabel Kemudahan Pengguna (*Usability*), Kualitas Informasi (*Informasi Quality*), dan Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*), ternyata skor yang paling tinggi adalah Kualitas Informasi (*Informasi Quality*) dengan skor rata-rata 625 dengan persentase 82.72%, sedangkan skor terendah adalah

Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*) dengan skor rata-rata 615 dengan persentase 81.48%.

Pada Tabel 14 di atas, terlihat bahwa Kemudahan Pengguna (*Usability*), Kualitas Informasi (*Informasi Quality*), dan Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*) menghasilkan skor rata-rata 621 dengan persentase 82.25%. Apabila melihat Tabel 3.5, ternyata bahwa Kemudahan Pengguna (*Usability*), Kualitas Informasi (*Informasi Quality*), dan Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*) ini termasuk pada range 513.43 - 634.23 (Tabel 3.5 pada Bab III), sehingga Kemudahan Pengguna (*Usability*), Kualitas Informasi (*Informasi Quality*), dan Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*) pada *website* Badan Keamanan Laut RI sudah baik dirasakan oleh pengguna.

V. SIMPULAN

Peneliti mencoba membuat beberapa kesimpulan berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang sudah dijelaskan sebelumnya, sebagai berikut:

1. Aspek Kemudahan Penggunaan (*Usability*) pada *website* Badan Keamanan Laut Republik Indonesia sudah baik. Maka setiap peningkatan kualitas kegunaan akan meningkatkan kepuasan pengguna.
2. Aspek Kualitas Informasi (*Information Quality*) pada *website* Badan Keamanan Laut Republik Indonesia sudah baik. Maka setiap peningkatan kualitas informasi akan meningkatkan kepuasan pengguna.
3. Aspek Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*) pada *website* Badan Keamanan Laut Republik Indonesia sudah baik. Maka setiap peningkatan kualitas desain akan meningkatkan kepuasan pengguna.
4. Dari hasil penilaian yang telah dilakukan menggunakan metode *WebQual 4.0* diperoleh hasil bahwa rata-rata pengguna *website* Badan Keamanan Laut Republik Indonesia merasa puas dengan fasilitas, menu dan isi yang ada di dalam *website* Badan Keamanan Laut Republik Indonesia baik dari nilai keseluruhan responden maupun setiap variabel penelitian.
5. Berdasarkan hasil analisis keempat dimensi kualitas *website* dengan *importance Performance Analysis* yang diukur dari tiap-tiap indikatornya menemukan bahwa atribut *website* Badan Keamanan Laut Republik Indonesia yang sangat perlu untuk mendapat perhatian adalah masalah respon *time* tampilan *website*, masalah *update* konten informasi serta masalah kesulitan interaksi dengan *website*.

DAFTAR PUSTAKA

- Barnes, S., and Vidgen, R. (2005). *Data Triangulation in action: using comment analysis to refine web quality metrics*. In: Proceedings of the 13 th European Conference on Information Systems, Regensburg, Germany, May 26–28.
- Barnes, Stuart J. and Vidgen, Richard T. (2012). *An Integrative Approach to the Assessment of E-Commerce Quality*, Journal of Electronic Commerce Research, VOL. 3, NO. 3, 2012.
- Iman Sanjaya. (2012). *Pengukuran Kualitas Layanan Website Kementerian KOMINFO Dengan Menggunakan Metode WebQual 4.0*, Jurnal Penelitian IPTEK-KOM, Volume 14, No. 1, Juni 2012,
- Kotler, Philip. (2010). *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1, Edisi Ketiga belas, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Miftah Nasution, Mudjahidin .(2013). *Analisis Kualitas Layanan Website Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Surabaya I Dengan Menggunakan WebQual*, Jurnal Teknik Pomits Vol. 2, No. 1, (2013) ISSN: 2337-3539.
- Siti Sa'uda, dan Nyimas Sopiah. (2014). *Penerapan Metode WebQual Dalam Pengukuran Kualitas Layanan Website Perguruan Tinggi*, Prosiding SnaPP2014 Sains, Teknologi, dan Kesehatan ISSN 2089-3582, EISSN 2303-2480.
- Yaghoubi, Nour Mohammad, Hamed Armesh, Ramin Azadavar, Hashem Nasrabadi and Hamid Khajooei (2011), *Internet bookstore quality assessment: Iranian evidence*, Journal of Business Management Vol. 5(30), pp. 12031-12039, 30 November, 2011 Available online at <http://www.academicjournals.org/AJB> M DOI: 10.5897/AJBM11.1152, ISSN 1993-8233.
- Zahreza Fajar Setiara Putra, Mohammad Sholeh, dan Naniek Widyastuti. (2014). *Analisis Kualitas Layanan Website BTKP-DIY Menggunakan Metode WebQual 4.0*, Jurnal JARKOM Vol. 1 No. 2 Januari 2014, ISSN:2338-6312.