

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER  
PALCOMTECH**

**PRAKTIK KERJA LAPANGAN**

**PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN *WEBSITE* PADA  
PT PELABUHAN INDONESIA II (PERSERO)  
CABANG PALEMBANG**



**Diajukan Oleh :  
EKO HUMAIR PRAMUDITA  
021160086**

**Diajukan Sebagai Syarat Menyelesaikan Mata Kuliah Praktik Kerja Lapangan  
dan Syarat Penyusunan Skripsi**

**PALEMBANG  
2021**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER  
PALCOMTECH**

---

**HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING PRAKTIK KERJA LAPANGAN**

**NAMA** : **EKO HUMAIR PRAMUDITA**  
**NOMOR POKOK** : **021160086**  
**PROGRAM STUDI** : **S1 SISTEM INFORMASI**  
**JENJANG PENDIDIKAN** : **STRATA SATU (S1)**  
**JUDUL** : **PENGUKURAN KUALITAS  
LAYANAN *WEBSITE* PADA PT  
PELABUHAN INDONESIA II  
(PERSERO) CABANG PALEMBANG**

**Tanggal :** Mengetahui,  
**Pembimbing** Ketua

**Yesi Sriyeni, S.Kom., M.Kom.**  
**NIDN: 0218038904**

**Benedictus Effendi, S.T., M.T.**  
**NIP : 09.PCT.13**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER  
PALCOMTECH**

---

**HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI PKL**

**NAMA** : EKO HUMAIR PRAMUDITA  
**NOMOR POKOK** : 021160086  
**PROGRAM STUDI** : S1 SISTEM INFORMASI  
**JENJANG PENDIDIKAN** : STRATA SATU (S1)  
**JUDUL** : PENGUKURAN KUALITAS  
LAYANAN *WEBSITE* PADA PT  
PELABUHAN INDONESIA II (PERSERO)  
CABANG PALEMBANG

**Tanggal** : .....

**Tanggal** : .....

**Penguji 1**

**Penguji 2**

**Febria Sri Handayani, S.Kom., M.Kom.**

**Deri Susanti, S.Kom., M.Kom.**

**NIDN:0207028501**

**NIDN:1023038403**

**Menyetujui,  
Ketua**

**Benedictus Effendi, S.T., M.T.**

**NIP : 09.PCT.13**

**MOTTO :**

*Jangan mundur sebelum melangkah, setelah melangkah  
jalani dengan cara terbaik yang kita bisa lakukan.*

Kupersembahkan kepada :

- Kedua Orang Tua Tercinta.
- Ibu Yesi Sriyeni, S.Kom., M.Kom. selaku dosen pembimbing yang selalu menyemangati saya.
- Teman – teman yang sudah memberikan motivasi
- Rekan – rekan kerjaku yang selalu menyemangati di kantor.
- Almamaterku, Terima kasih.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Praktik Kerja Lapangan ini yang berjudul “Pengukuran Kualitas Layanan *Website* Pada PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Palembang”. Penulisan karya ilmiah ini, mendapatkan bantuan, bimbingan, dorongan serta pengarahan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Kesempatan kali ini penulis mengucapkan terima kasih banyak kepada :

1. Bapak Benedictus Effendi, S.T., M. T., sebagai Ketua Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer Palcomtech.
2. Bapak Andri Saputra, S.Kom., M. Kom., sebagai Ketua Program Studi Sistem Informasi di STMIK Palcomtech.
3. Ibu Yesi Sriyeni, S.Kom., M. Kom., sebagai Dosen Pembimbing PKL yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, motivasi dan waktunya kepada penulis.
4. Ibu Febria Sri Handayani, S.Kom., M. Kom. selaku penguji 1 dalam laporan praktik kerja lapangan yang telah memberikan waktu dan saran untuk perbaikan laporan.
5. Ibu Deri Susanti, S.Kom., M.Kom. selaku penguji 2 dalam laporan praktik kerja lapangan yang telah memberikan waktu dan saran untuk perbaikan laporan.

6. Kepada orang tua yang tercinta, teman dan sahabat yang terkasih serta kepada semua pihak yang telah banyak membantu dan memberi dukungan.

Akhir kata, besar harapan penulis semoga laporan praktik kerja lapangan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan, dengan kesadaran bahwa laporan praktik kerja lapangan masih banyak kekurangan sehingga membutuhkan saran dan kritik yang membangun agar dapat menjadi lebih baik lagi. Terima kasih.

Palembang, Februari 2021

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Ruang Lingkup .....	3
1.3 Tujuan dan Manfaat Praktik Kerja Lapangan.....	3
1.3.1 Tujuan.....	3
1.3.2 Manfaat.....	4
1.3.2.1 Manfaat Bagi Mahasiswa.....	4
1.3.2.2 Manfaat Bagi Perusahaan Tempat Praktik Kerja Lapangan .	4
1.3.2.3 Manfaat Bagi Akademik.....	4
1.4 Tempat dan Waktu Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan .....	4
1.4.1 Tempat Praktik Kerja Lapangan .....	4

1.4.2 Waktu Praktik Kerja Lapangan .....	5
1.5 Teknik Pengumpulan Data .....	5
1.5.1 Wawancara .....	5
1.5.2 Observasi .....	5
1.5.3 Studi Pustaka .....	6
1.5.4 Dokumentasi.....	6

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

2.1 Landasan Teori .....	7
2.1.1 Kualitas.....	7
2.1.2 <i>Website</i> .....	7
2.1.3 Teori Green and Pearson.....	9
2.1.4 SPSS (Statistical Package for Social Science) .....	10
2.2 Gambaran Umum Perusahaan .....	10
2.2.1 Sejarah Umum Perusahaan.....	10
2.2.2 Visi dan Misi PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Palembang.....	12
2.2.2.1 Visi.....	12
2.2.2.2 Misi .....	12
2.2.3 Struktur Organisasi.....	13
2.3 Uraian Kegiatan Praktik Kerja Lapangan.....	16

## **BAB III PEMBAHASAN**

3.1 Hasil Pengamatan .....	17
3.1.1 Alur Penelitian.....	17

3.1.2 Tampilan <i>Website</i> .....	19
3.1.2.1 Halaman <i>Home</i> .....	19
3.1.2.2 Halaman <i>Profile</i> Perusahaan.....	19
3.1.2.3 Halaman Berita .....	20
3.1.2.4 Halaman Layanan .....	20
3.1.2.5 Halaman Fasilitas.....	21
3.1.2.6 Halaman Informasi .....	22
3.1.2.7 Halaman <i>CCTV</i> .....	22
3.1.2.8 Halaman <i>CSR</i> .....	23
3.1.2.9 Halaman Galeri .....	23
3.1.2.10 Halaman Kontak .....	24
3.2 Evaluasi & Pembahasan .....	24
3.2.1 Evaluasi .....	24
3.2.1.1 Kuesioner .....	24
3.2.1.2 Teknik Pengambilan Sampel .....	27
3.2.2 Pembahasan.....	33
3.2.2.1 Uji Validitas.....	33
3.2.2.2 Uji Reabilitas .....	34
3.2.2.3 Analisis Data Penelitian Berdasarkan Hasil Kuesioner .....	36
<b>BAB IV PENUTUP</b>	
4.1 Kesimpulan .....	45
4.2 Saran .....	46
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>47</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Daftar Pertanyaan Kuesioner.....	25
Tabel 3.2 Tabel Deskripsi Kuesioner Responden.....	29
Tabel 3.3 Data Responden.....	29
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas.....	34
Tabel 3.5 Tingkat Reabilitas Berdasarkan Alpha.....	35
Tabel 3.6 Uji Reabilitas.....	35
Tabel 3.7 Distribusi Jawaban Responden.....	36
Tabel 3.8 Tabel Interpretasi Skor.....	40
Tabel 3.9 Tabel Interpretasi Terhadap Indikator.....	41

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi pada PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Palembang.....	15
Gambar 3.1 Alur Penelitian.....	18
Gambar 3.2 Halaman <i>Home</i> .....	19
Gambar 3.3 Halaman Profil Perusahaan.....	19
Gambar 3.4 Halaman Berita.....	20
Gambar 3.5 Halaman Layanan.....	21
Gambar 3.6 Halaman Fasilitas.....	21
Gambar 3.7 Halaman Informasi.....	22
Gambar 3.8 Halaman <i>CCTV</i> .....	22
Gambar 3.9 Halaman <i>CSR</i> .....	23
Gambar 3.10 Halaman Galeri.....	23
Gambar 3.11 Halaman Kontak.....	24
Gambar 3.12 Penjelasan Rumus Slovin.....	27
Gambar 3.13 Grafik Interpretasi Item Pertanyaan Kuesioner.....	43

## DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran 1. *Form* Topik dan Judul (*Fotocopy*)
2. Lampiran 2. Surat Balasan dari Perusahaan (*Fotocopy*)
3. Lampiran 3. *Form* Konsultasi (*Fotocopy*)
4. Lampiran 4. Surat Pernyataan (*Fotocopy*)
5. Lampiran 5. *Form* Nilai dari Perusahaan (*Fotocopy*)
6. Lampiran 6. *Form* Absensi dari Perusahaan (*Fotocopy*)
7. Lampiran 7. *Form* Kegiatan Harian PKL (*Fotocopy*)
8. Lampiran 8. *Form* Revisi (Asli)

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan kemajuan teknologi informasi berkembang cukup pesat, hal itu telah memicu kebutuhan akan data dan informasi baik secara individu, organisasi atau lembaga maupun kelompok tertentu. 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*.

Salah satu perusahaan yang memanfaatkan *Website* saat ini adalah PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Palembang atau IPC Cabang Palembang, yaitu suatu perusahaan yang bergerak di bidang Jasa Kepelabuhanan. Perusahaan ini berada di Jl. Bliny No.1 Boom Baru Palembang. Perusahaan ini bertujuan untuk menjadi fasilitator perdagangan kelas dunia melalui ekosistem kepelabuhanan, khususnya di Sumatera Selatan.

PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Palembang atau IPC Cabang Palembang memiliki *website* yang memiliki fungsi untuk memberikan informasi seputar IPC Cabang Palembang dan kegiatan operasional seperti pelayanan kapal

dan barang secara cepat. Sesuai dengan namanya *website* tersebut berguna untuk membantu calon pelanggan / pelanggan dalam hal mendapatkan informasi. *Website* IPC Palembang berperan sebagai penyedia informasi tentunya harus mempunyai kualitas yang baik dalam penyampaian informasi dan layanan dikarenakan Pelabuhan merupakan Objek Vital Nasional sehingga tidak secara umum semua orang dapat masuk dan melihat secara langsung kegiatan di Pelabuhan. *Website* IPC Palembang sangat penting untuk diperbaharui dan ditingkatkan kualitasnya secara berkala untuk memberikan informasi apa yang terjadi di Pelabuhan secara aktual kepada pelanggan, jika tidak diperbaharui maka pelanggan atau calon pelanggan yang akan memakai jasa di IPC Palembang tidak akan menerima informasi yang tepat tentang fasilitas, pelayanan dan kegiatan di Pelabuhan sehingga bisa menyebabkan para calon pelanggan atau pelanggan beralih menggunakan jasa Pelabuhan lain.

Hal ini yang kemudian menjadi alasan bagi peneliti untuk melakukan pengukuran kelayakan dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas *website* tersebut. Pengukuran kualitas yang dilakukan berdasarkan sudut pandang pengguna agar dapat memanfaatkan *website* tersebut secara optimal.

Berdasarkan uraian tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengukuran Kualitas Layanan *Website* pada PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Palembang”.

## 1.2 Ruang Lingkup

Penelitian Laporan Kerja Praktik ini dibatasi pada hal-hal berikut:

1. Objek penelitian yaitu *Website* di PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Palembang.
2. Pengukuran dilakukan dengan menggunakan model *Green and Pearson* yang terdiri dari empat variable yaitu kemudahan (*Ease of Use*), personalisasi (*Customization*), kecepatan akses pada aplikasi (*Download Delay*) dan penyajian informasi (*Content*).
3. Skala pengukuran kuesioner menggunakan skala *likert* dengan 4 alternatif jawaban yaitu : Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS), Setuju (S), dan Sangat Setuju (SS).
4. Responden yang dilibatkan dalam pemakaian aplikasi ini merupakan pelanggan dari PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Palembang.
5. Teknik *sampling* yang akan digunakan ialah *random sampling*.
6. Data hasil kuesioner diolah menggunakan aplikasi *IBM SPSS Statistics* untuk mengolah data dengan menghitung dan mendeskripsikan nilai interpretasi kuesioner.

## 1.3 Tujuan dan Manfaat Praktik Kerja Lapangan

### 1.3.1 Tujuan

Tujuan penelitian ini adalah untuk melakukan pengukuran guna mengetahui kualitas layanan *Website* berdasarkan penggunaannya.

## **1.3.2 Manfaat**

### **1.3.2.1 Manfaat Bagi Mahasiswa**

Peneliti dapat mengetahui bagaimana cara melakukan pengukuran kualitas layanan *Website* berdasarkan fungsinya.

### **1.3.2.2 Manfaat Bagi Perusahaan Tempat Praktik Kerja Lapangan**

Sebagai masukan dan dapat dijadikan tolak ukur bagi perusahaan untuk melakukan perbaikan secepatnya setelah mengetahui hasil dari pengukuran kualitas *Website* yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.

### **1.3.2.3 Manfaat Bagi Akademik**

Sebagai bahan referensi bagi peneliti selanjutnya dalam pembuatan laporan kegiatan pengukuran kualitas perangkat lunak, khususnya mahasiswa STMIK PalComTech.

## **1.4 Tempat dan Waktu Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan**

### **1.4.1 Tempat Praktik Kerja Lapangan**

Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL) dilakukan di PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Palembang. Di Jalan Blinyu No.1 Boom Baru Palembang.

#### **1.4.2 Waktu Praktik Kerja Lapangan**

Waktu Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan dilakukan selama 1 bulan. Setiap Hari Kerja dari Hari Senin sampai dengan Jumat Pukul 08:00 WIB sampai dengan 17:00 WIB

### **1.5 Teknik Pengumpulan Data**

#### **1.5.1 Wawancara**

Peneliti telah melakukan wawancara dengan Bapak Bakhtiar yang merupakan bagian Humas & Pelayanan Pelanggan di PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Palembang. Dari hasil wawancara tersebut didapatkanlah bahwa *website* di PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Palembang belum pernah dilakukan pengukuran sejak diimplementasikan sehingga belum diketahui kelayakan layanan *website*.

#### **1.5.2 Observasi**

Observasi merupakan sebagai pengamatan dan pencatatan dengan sistematis dengan fenomena – fenomena yang diselidiki. (Fadlan, 2016:52).

Peneliti melakukan pengamatan langsung terhadap *website* di PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Palembang untuk mengetahui apakah *website* tersebut sudah memberikan kejelasan data dan layanan yang berguna bagi pelanggan. Data yang peneliti dapatkan berupa data pelanggan dan trafik pengunjung di *website* IPC Palembang.

### **1.5.3 Studi Pustaka**

Studi pustaka atau kepustakaan dapat diartikan sebagai serangkaian kegiatan yang berkenaan dengan metode pengumpulan data pustaka, membaca dan mencatat serta mengolah bahan penelitian. (Supriyadi, 2016:85).

Peneliti melakukan studi pustaka dengan cara mengumpulkan data berupa jurnal ilmiah untuk mencari referensi yang berhubungan dengan topik penelitian.

### **1.5.4 Dokumentasi**

Metode dokumentasi yaitu metode yang digunakan untuk mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, legger, agenda, dan sebagainya. (Fadlan, 2016:52).

Dengan metode ini peneliti mendapatkan dokumentasi saat Praktik Kerja lapangan berupa gambar tampilan *website* dan menu *website* IPC Palembang serta daftar pelanggan di IPC Cabang Palembang.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Landasan Teori**

Adapun teori – teori yang mendukung dalam menyusun laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL) dapat diambil dari jurnal – jurnal ilmiah, pendapat para ahli, serta buku untuk mencari referensi yang berhubungan dengan topik penelitian sebagai berikut :

##### **2.1.1 Kualitas**

Kualitas adalah keseluruhan fitur dan karakteristik sebuah produk atau jasa yang mengandalkan pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dijanjikan dan tersirat.(Heizer J & Render B, 2015:254).

Kualitas sebagai keseluruhan ciri dan karakteristik produk jasa yang mendukung kemampuan untuk memuaskan kebutuhan. Definisinya menekankan pada fokus pelanggan.(Kotler P & K L Keller, 2016:27).

Menurut Penulis Kualitas adalah karakter dari produk yang memiliki ciri ciri untuk mendukung kemampuan dan memenuhi kebutuhan.

##### **2.1.2 Website**

*Website* atau disingkat *web*, dapat diartikan sekumpulan halaman yang terdiri atas beberapa laman video, audio, dan animasi lainnya yang

disediakan melalui jalur koneksi internet. Lebih jelasnya, *website* merupakan halaman-halaman yang berisi informasi yang ditampilkan oleh *browser*, seperti *Mozilla Firefox*, *Google Chrome*, atau yang lainnya, sedangkan internet adalah jaringan yang digunakan untuk mengirim informasi pada *website*. (Abdullah, 2016:1).

Menurut Febrian Aulia (2015:3) *Website* memiliki 2 (dua) macam jenis berdasarkan sifatnya, yaitu :

1. *Website* Statis adalah suatu *website* yang mempunyai halaman yang tidak berubah. Yang artinya adalah untuk melakukan sebah perubahan pada suatu halaman hanya bisa dilakukan secara manual yaitu dengan cara mengedit kode-kode yang menjadi struktur dari *website* itu sendiri.
2. *Website* Dinamis adalah merupakan suatu *website* yang secara strukturnya diperuntukan untuk update sesering mungkin. Biasanya selain dimana utamanya yang bisa diakses oleh para pengguna (user) pada umumnya, juga telah disediakan halaman *backend* yaitu untuk mengedit isi dari *website* tersebut. Contoh dari *website* dinamis seperti *website* [www.detik.com](http://www.detik.com), [www.artikel.com](http://www.artikel.com) dan lain-lain yang didalamnya terdapat fasilitas berita, dan sebagainya.

Menurut Penulis *Website* adalah halaman yang berada di internet berisikan informasi dan diakses melalui *browser* menggunakan jaringan internet.

### 2.1.3 Teori Green and Pearson

*Green and Pearson* dalam Handayani (2014:309) merumuskan empat variabel terbaik untuk mengukur kepuasan pengguna (*user satisfaction*) terhadap sebuah *website*. Empat variabel tersebut diantaranya :

1. Kemudahan (*Ease of Use/ Ease of Navigation*).

Indikatornya yaitu struktur penyajian, kemudahan akses, dan kejelasan dalam penyajian informasi.

2. Personalisasi (*Customization*).

Indikatornya terdiri dari materi yang menarik, dan tampilan yang mudah serta familiar.

3. Kecepatan akses pada aplikasi (*Download Delay*).

Variabel ini maksudnya adalah kecepatan dalam menemukan informasi serta kecepatan dalam menampilkan tampilan antar halaman.

4. Penyajian Informasi (*Content*).

Variabel ini maksudnya adalah jumlah informasi, keragaman informasi, jumlah kata, dan kualitas materi *website*.

*Green & Pearson* merumuskan empat dimensi terbaik yaitu *Easy of Use, Customization, Download Delay dan Content*. Dimensi tersebut digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna (*user satisfaction*) terhadap suatu sistem, yaitu dengan menentukan variabel pengukuran yang dinilai

memiliki nilai yang lebih kuat (*robust*) namun sangat sesuai (*parsimonious*) (Alif, 2016:160).

#### **2.1.4 SPSS (*Statistical Package for Social Science*)**

SPSS sebagai sebuah *software* statistik memang tidak dilengkapi dengan kemampuan untuk membuat tabel statistik secara langsung, namun tetap dimungkinkan membuat berbagai tabel statistik lewat menu transform pada SPSS (Santoso, 2018:255).

Enterprise (2018:13), berpendapat bahwa SPSS (*Statistical Package for Social Science*) merupakan *software* atau aplikasi yang dapat digunakan untuk membantu pengolahan, penghitungan, dan analisa data untuk keperluan statistik.

Menurut penulis SPSS adalah *software* pengolah data statistik yang digunakan untuk penelitian.

## **2.2 Gambaran Umum Perusahaan**

### **2.2.1 Sejarah Umum Perusahaan**

Pelabuhan Boom Baru Palembang ini terletak di Sungai Musi dengan jarak  $\pm 108$  Km dari muara Sungai kearah hulu. Pelabuhan yang termasuk sebagai Wilayah Administratif Kotamadya Palembang Provinsi Sumatera selatan dengan letak geografis 02°-58'-48" LS dan 104°-46'-36" BT. Cikal

bakal Pelabuhan Palembang yang sekarang ini sudah dikenal sejak abad ke-7 sampai abad ke-10 Masehi yaitu pada zaman keemasan Kerajaan Sriwijaya yang merupakan pusat perdagangan antar bangsa dan pusat kebudayaan agama Budha. Pelabuhan, pada tahun 683M tidak terletak ditempat yang sekarang tetapi agak ke Hulu ditepi sungai Tangga Buntung (Situs Kerajaan Sriwijaya). Periode selanjutnya berabad-abad kemudian yaitu pada tahun 1821 Pelabuhan pindah ke Boom Jati di depan Benteng (Rumah Sakit AK. GANI sekarang). Pada tahun 1914 pindah lagi ke Hilir yang sekarang disebut Gudang Garam. Barulah pada tahun 1924 lokasi Pelabuhan dipindahkan ke Boom Baru sampai saat ini, yang pengukuhan wilayahnya ditetapkan oleh Gubernur Jenderal Hindia Belanda tahun 1924 dalam Staatblad Nomor 545 tahun 1924.

Aspek legal yang melandasi kegiatan PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) adalah :

1. UU nomor 21 tahun 1992 tentang Pelayaran
2. PP nomor 70 tahun 1996 tentang Kepelabuhan
3. KEPMEN nomor 26 tentang Penyelenggaraan Pelabuhan Laut
4. KEPMEN nomor 27 tentang penyelenggaraan Pelabuhan Khusus

Sejak didirikannya PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) mempunyai 12 kantor cabang dan berkantor pusat di Jakarta serta mempunyai unit

komersial di 10 provinsi. Kantor cabang Pelabuhan kelas satu dan telah memiliki standar prosedur pelayanan berdasarkan ISO 9002.

## **2.2.2 Visi dan Misi PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Palembang**

PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Palembang memiliki visi sebagai berikut :

### **2.2.2.1 Visi**

“Menjadi fasilitator perdagangan kelas dunia melalui ekosistem kepelabuhanan”.

### **2.2.2.2 Misi**

Misi Perusahaan :

#### **1. Pelanggan & Mitra**

Meningkatkan kualitas layanan dan produk dengan menggunakan teknologi dan kapabilitastermutakhir dan memaksimalkan aksesibilitas melalui integrasi produk dan di sepanjang rantainilai logistik untuk memenuhi kepuasan pelanggan dan mitra.

#### **2. Karyawan**

Memaksimalkan kepuasan pegawai dengan berfokus pada kapabilitas dan meningkatkan kesejahteraan pegawai dengan memperkuat integritas dan inovasi

### 3. Pemegang Saham

Memaksimalkan penciptaan nilai untuk pemegang saham melalui peningkatan kinerja keuangan dan optimalisasi manajemen tata kelola melalui *best-practice GCG*.

### 4. Masyarakat & Negara

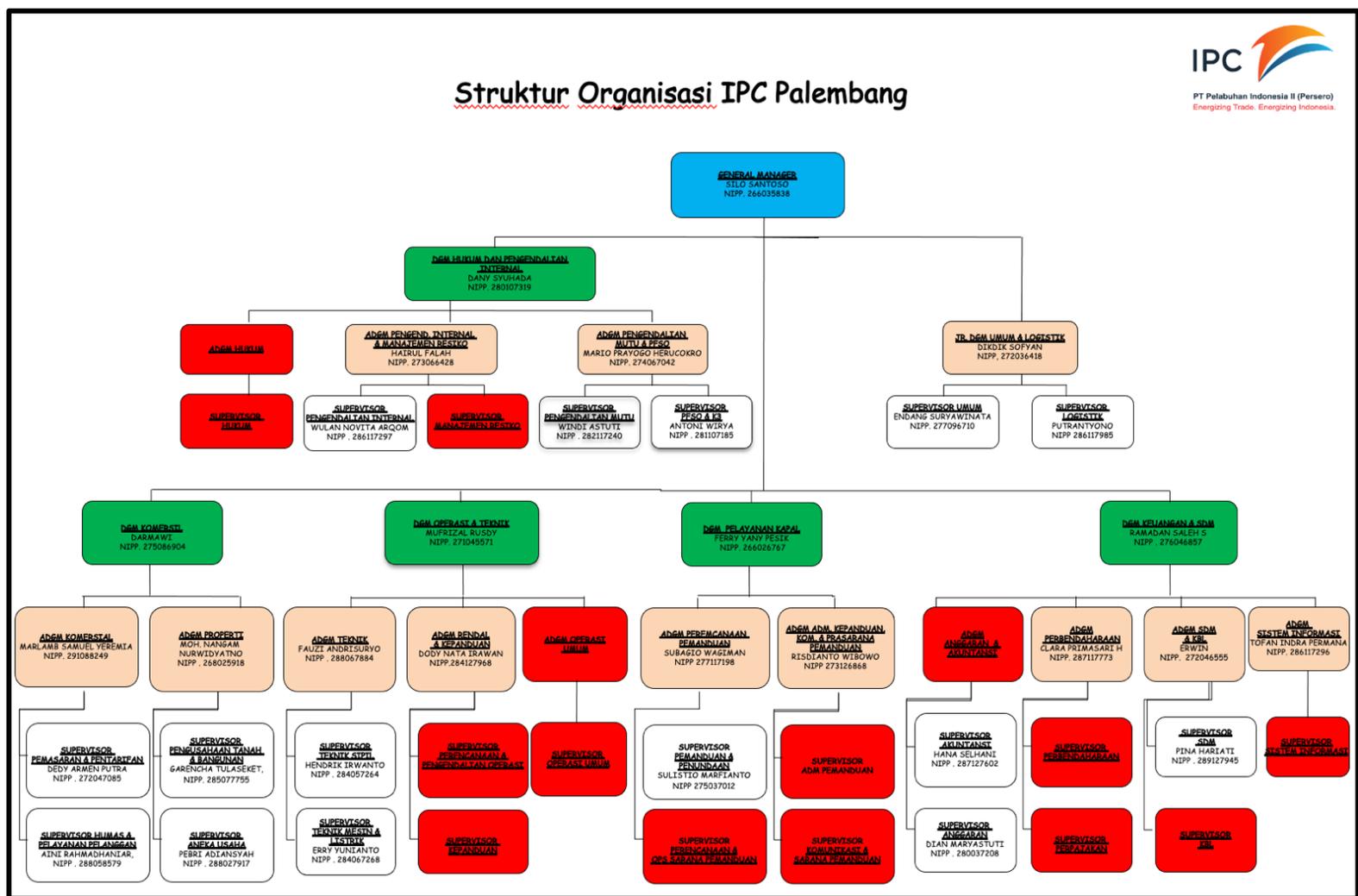
Memastikan keamanan arus perdagangan dalam mendukung perekonomian Indonesia dan memaksimalkan nilai PDB Indonesia dengan efisiensi biaya logistik dalam peningkatan kesejahteraan masyarakat.

## 2.2.3 Struktur Organisasi

Organisasi atau perusahaan yang telah didirikan tentunya harus membentuk struktur organisasi, sehingga tidak hanya sekadar gedung tempat kerja, tetapi juga jelas organisasi yang dimaksud.

Struktur Organisasi menggambarkan dengan jelas pemisahan kegiatan pekerjaan antara satu dengan yang lain. Berikut struktur organisasi milik PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Palembang yang dapat dilihat pada gambar 2.1 :

## Struktur Organisasi IPC Palembang



Sumber : Bagian Sumber Daya Manusia PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Palembang

Gambar 2.1 Struktur Organisasi Pada PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Palembang

### **2.3 Uraian Kegiatan Praktik Kerja Lapangan**

Selama melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Palembang, peneliti bertugas untuk mencatat keluhan pelanggan dan merekap keluhan pelanggan selama satu bulan dan ikut ke kunjungan kepada pelanggan bersama tim Humas & Pelayanan pelanggan. Ketika melakukan kunjungan pelanggan peneliti diminta untuk mencatat keluhan dan saran dari pelanggan yang sedang dikunjungi. Selain itu peneliti juga ikut mendampingi *Customer Service* di Pusat Pelayanan Satu Atap untuk melihat kegiatan rutin *Customer Service* di PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Palembang.

## **BAB III**

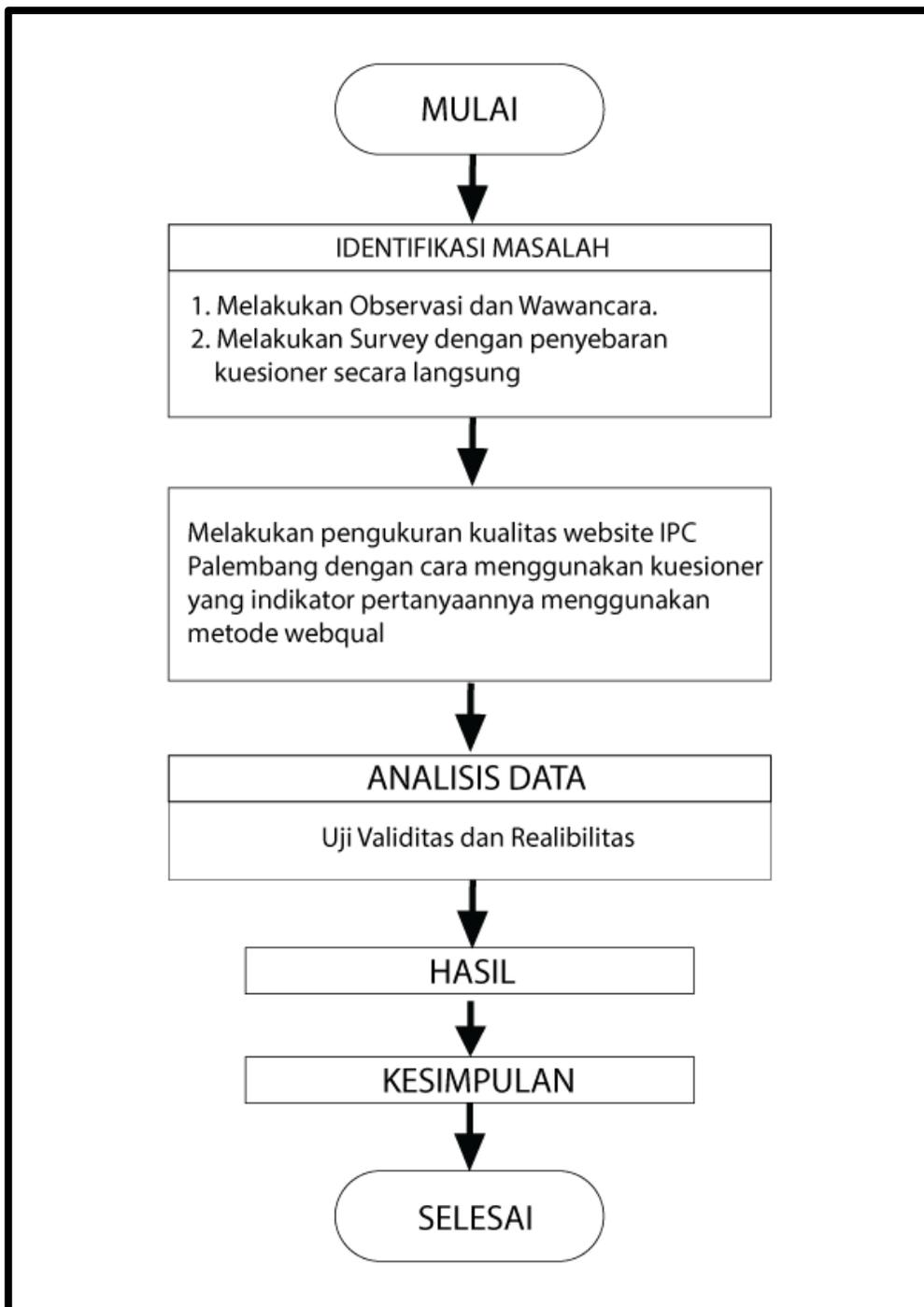
### **PEMBAHASAN**

#### **3.1 Hasil Pengamatan**

##### **3.1.1 Alur Penelitian**

Dalam penelitian ini, Langkah yang dilakukan oleh peneliti yaitu :

- a. Mulai
- b. Identifikasi masalah terhadap *website* IPC Palembang dengan cara observasi.
- c. Pengukuran kualitas *website* IPC Palembang dengan cara menggunakan kuesioner yang indikator pertanyaannya menggunakan metode *Green and Pearson*.
- d. Menganalisis hasil dari pengisian kuesioner dengan melakukan uji validitas dan uji reabilitas. Dari uji validitas dan uji reabilitas akan didapatkan nilai validasi masing – masing item pertanyaan dan konsistensi jawaban responden.
- e. Menghitung skor dari jawaban responden untuk mendapatkan nilai interpretasi terhadap kualitas *website* IPC Palembang pada PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Palembang.
- f. Selesai.



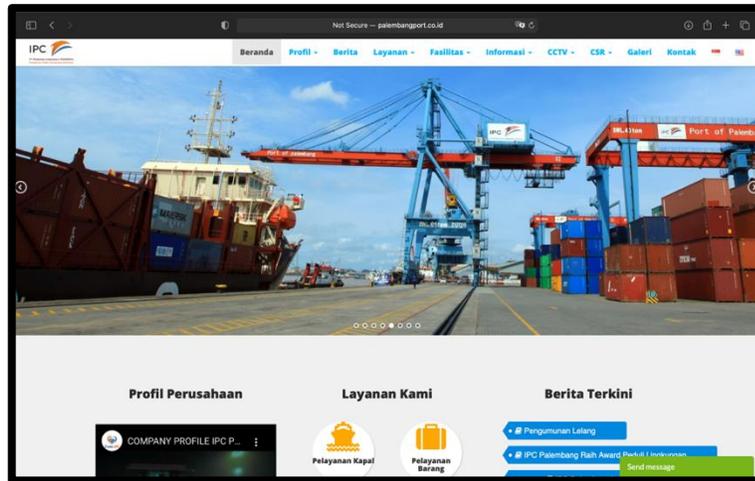
Sumber : Buatan Sendiri

Gambar 3.1 Alur Penelitian

### 3.1.2 Tampilan Website

#### 3.1.2.1 Halaman Home

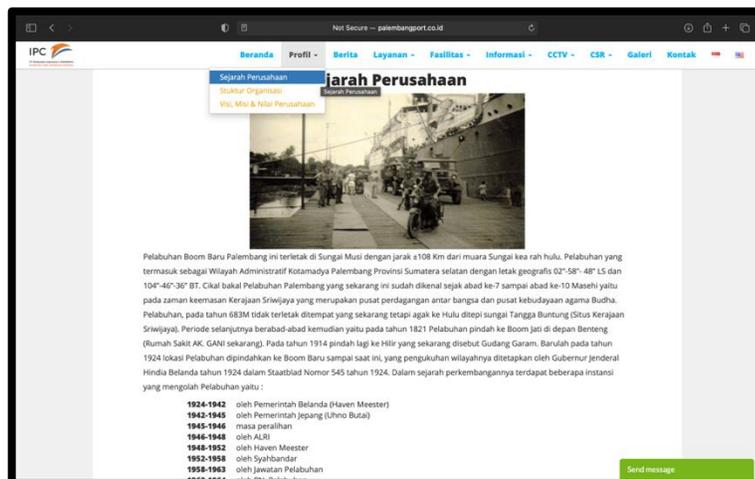
Halaman *home* berisi tampilan *website* IPC Palembang seperti gambar Pelabuhan dan kegiatan di Pelabuhan Palembang.



Gambar 3.2 Halaman Home

#### 3.1.2.2 Halaman Profile Perusahaan

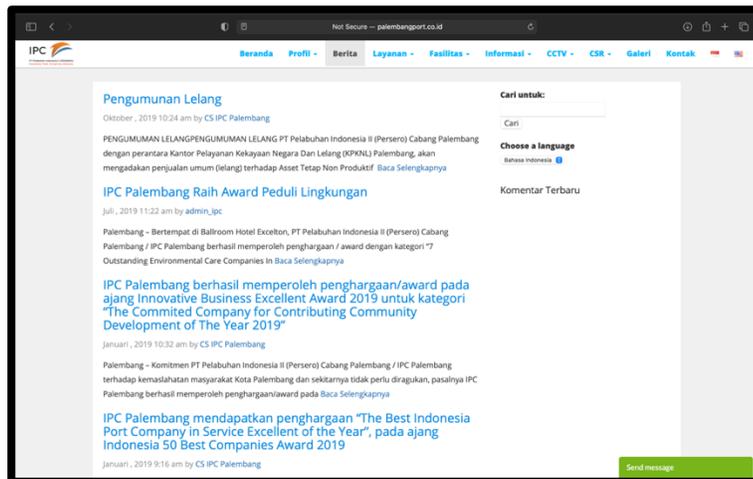
Pada Halaman *Profile* Perusahaan terdapat informasi sejarah perusahaan, struktur organisasi dan visi, misi & nilai perusahaan.



Gambar 3.3 Halaman Profil Perusahaan

### 3.1.2.3 Halaman Berita

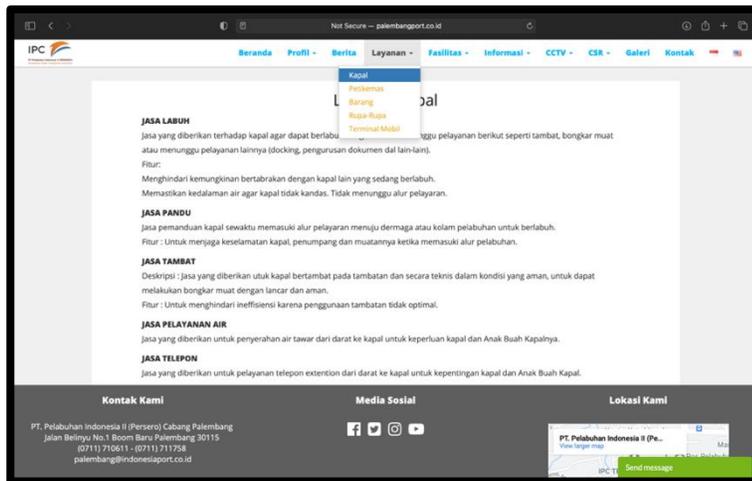
Pada Halaman Berita terdapat informasi seputar kegiatan yang dilakukan oleh IPC Palembang dan juga terdapat pengumuman lelang barang di IPC Palembang.



Gambar 3.4 Halaman Berita

### 3.1.2.4 Halaman Layanan

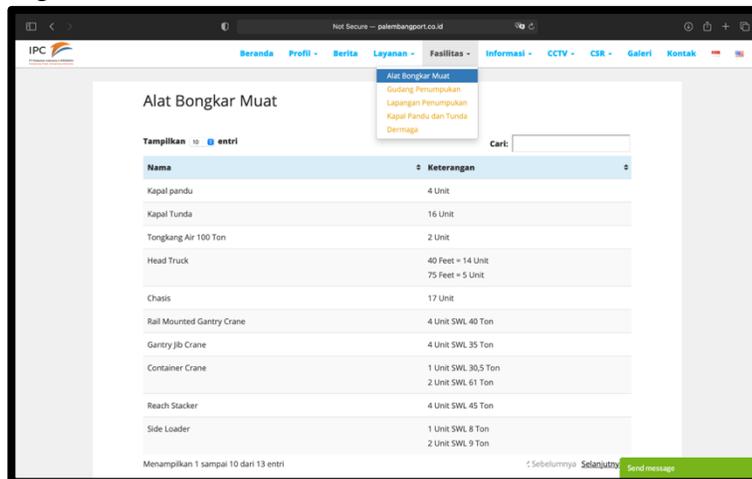
Pada halaman layanan berisi informasi seputar layanan yang diberikan oleh IPC Palembang untuk para pelanggan atau biasa disebut pengguna jasa yang terdiri dari layanan Kapal, Petikemas, Barang, Rupa-rupa, dan Terminal Kendaraan.



Gambar 3.5 Halaman Layanan

### 3.1.2.5 Halaman Fasilitas

Pada halaman fasilitas berisi spesifikasi fasilitas yang dimiliki oleh IPC Palembang seperti alat bongkar muat, Gudang penumpukan, lapangan penumpukan, kapal pandu dan tunda, dan dermaga.



Gambar 3.6 Halaman Fasilitas

### 3.1.2.6 Halaman Informasi

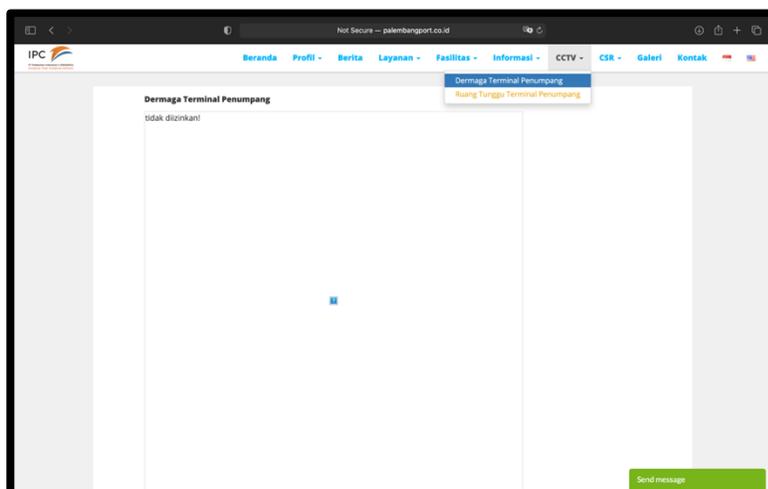
Pada halaman ini berisi informasi realisasi kapal sandar, posisi kapal sandar, simulasi tarif petikemas, dan pelepasan.

KADE	NAMA KAPAL	KARTE METRE	AGENT	PBM	GRT	LOA (M)	DRAFT (M)	TGL JAM MULAI TAMBAT	TGL JAM SELESAI TAMBAT	JENIS BARANG	BONGKAR (TON/ME/ROK)	MUAT (TON/ME)
I	KM. INCHOA	410-473	PT. BINM	PT. KB	1.123	63	4.8	16/09/2020 07:09	18/09/2020 17:00	PUPUK	1.330 TON	
TPK II												
PT. PK7												
TPK I	KM. SALLY FORTUNE	650-752	PT. FL	PT. IFC TPK PUG	5.023	101	6.3	15/09/2020 15:00	16/09/2020 10:00	PETREMAS	170 BOK	202 BOK
LONSUM												
TRIMITRA												

Gambar 3.7 Halaman Informasi

### 3.1.2.7 Halaman CCTV

Pada halaman CCTV dapat memonitor kegiatan dari CCTV yang disediakan oleh IPC Palembang.



Gambar 3.8 Halaman CCTV

### 3.1.2.8 Halaman CSR

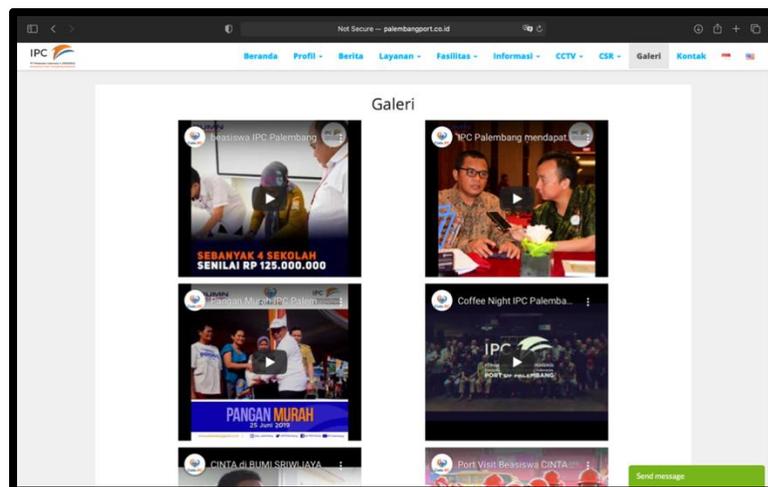
Pada halaman CSR berisi informasi dari *Corporate Social Responsibility* yang dilakukan oleh IPC Palembang serta Beasiswa.



Gambar 3.9 Halaman CSR

### 3.1.2.9 Halaman Galeri

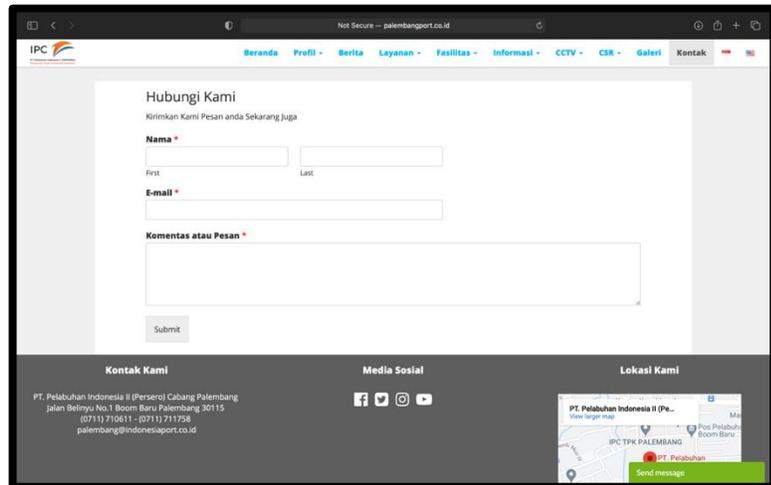
Pada halaman galeri berisi konten youtube dari IPC Palembang.



Gambar 3.10 Halaman Galeri

### 3.1.2.10 Halaman Kontak

Halaman kontak digunakan untuk menghubungi IPC Palembang melalui *website*.



Gambar 3.11 Halaman Kontak

## 3.2 Evaluasi & Pembahasan

### 3.2.1 Evaluasi

#### 3.2.1.1 Kuesioner

Dalam penelitian ini, peneliti membuat sejumlah pertanyaan – pertanyaan yang berkaitan dengan *Website* IPC Palembang yang akan dibagikan dan diisi oleh responden yang menggunakan *website*. Berikut tabel kuesioner yang akan dibagikan kepada responden :

**Tabel 3.1 Daftar Pertanyaan Kuesioner**

No.	Pertanyaan Kuesioner	Pilihan Jawaban			
		STS	TS	S	SS
		1	2	3	4
<b>1. EASE OF USE</b>					
1.1	<i>Website</i> IPC Palembang mudah untuk anda akses				
1.2	Anda sering mengakses <i>website</i> IPC Palembang				
1.3	Menu dalam <i>website</i> mudah diakses				
1.4	Pencarian informasi yang dibutuhkan di dalam <i>website</i> mudah dilakukan				
<b>2. CUSTOMIZATION</b>					
2.1	Tampilan <i>website</i> IPC Palembang mudah dikenali				
2.2	Tampilan <i>website</i> IPC Palembang menarik dan tidak membosankan untuk anda				
2.3	Pembagian posisi informasi yang disajikan di dalam <i>website</i> IPC Palembang mudah dikenali				
<b>3. DOWNLOAD DELAY</b>					
3.1	Informasi yang anda butuhkan pada <i>website</i> IPC Palembang sudah jelas untuk anda				
3.2	Mengakses informasi di dalam <i>website</i> IPC Palembang tidak membutuhkan waktu yang lama				
3.3	Setiap menu di dalam <i>website</i> IPC Palembang dapat ditampilkan dengan cepat setelah anda klik menunya				
3.4	<i>Website</i> IPC Palembang mudah diakses disetiap menunya				

No.	Pertanyaan Kuesioner	Pilihan Jawaban			
		STS	TS	S	SS
		1	2	3	4
<b>4. CONTENT</b>					
4.1	Informasi yang disajikan pada <i>website</i> IPC Palembang sesuai dengan kebutuhan anda				
4.2	Keberagaman informasi yang disajikan dalam <i>website</i> IPC Palembang menarik bagi anda				
4.3	Teks yang ditampilkan dalam <i>website</i> IPC Palembang mudah dibaca dan dimengerti dengan jelas				
4.4	Informasi yang disajikan <i>website</i> IPC Palembang up to date				
<b>5. URAIAN</b>					
5.1	Tuliskan keluhan anda selama menggunakan <i>website</i> IPC Palembang ! Jawaban : .....				
5.2	Apakah yang menjadi alasan anda untuk kembali mengakses <i>website</i> ini ? Jawaban : .....				
5.3	Apakah anda mau merekomendasikan <i>website</i> IPC Palembang kepada teman atau rekan anda ? Jika “YA” berikan alasan dan jika “TIDAK” berikan juga alasan. Jawaban : .....				
5.4	Mohon tuliskan saran anda guna peningkatan kualitas pada <i>website</i> IPC Palembang ! Jawaban : .....				

### 3.2.1.2 Teknik Pengambilan Sampel

#### 3.2.1.2.1 Sampel

Sampel merupakan Sebagian atau sejumlah cuplikan tertentu yang dapat diambil dari populasi yang sedang diteliti. Dengan kata lain, sampel adalah sebuah miniatur dari populasi (Enterprise, 2018:10).

Metode yang digunakan oleh peneliti dalam menentukan jumlah sampel untuk kuesioner adalah menggunakan rumus slovin dan dilanjutkan dengan random sampling. Rumus Slovin dapat dijelaskan sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

*Sumber : rumusguru.com*

Gambar 3.12 Penjelasan Rumus Slovin

Penjelasan dari rumus slovin adalah :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Total Populasi

e = Batas toleransi *error*

Berdasarkan jumlah populasi pelanggan yang ada di IPC Palembang sebanyak 168 perusahaan / pelanggan maka

peneliti menentukan sampel yang digunakan dimana batas *error* kesalahan yang ditetapkan sebesar 10% atau 0.1 dikarenakan tidak semua perusahaan / pelanggan mengakses *website* sehingga peneliti mengambil taraf yang lebih rendah.

Diketahui :

$$n = 168$$

$$e = 10\% / 0.1$$

$$n = \frac{168}{1 + (168 \times 0,1)}$$

$$n = \frac{168}{1 + (168 \times 0,01)}$$

$$n = \frac{168}{1 + (1,68)}$$

$$n = \frac{168}{2,68}$$

$$n = 62,6 \text{ dibulatkan menjadi } 63$$

Jadi jumlah sampel yang akan peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 63 perusahaan / pelanggan.

### 3.2.1.2.2 Hasil Responden

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan penyebaran kuesioner yang dilakukan secara langsung dengan menunggu responden saat pengisian kuesioner kepada 63 responden. Berikut perincian kuesioner yang disebar :

**Tabel 3.2 Tabel Deskripsi Kuesioner Responden**

<b>Keterangan</b>	<b>Frekuensi</b>
Kuesioner yang disebar	63
Kuesioner yang kembali	63
Kuesioner yang dapat digunakan	63

### 3.2.1.2.3 Deskripsi Responden

Berikut ini akan digambarkan mengenai data responden :

**Tabel 3.3 Data Responden**

<b>No</b>	<b>Nama Lengkap</b>	<b>Jabatan</b>	<b>Perusahaan</b>
1	Achmad Badawi	Staff	Tri Trans Wijaya
2	Adi	OPR	Swadaya Wira Maritim
3	Aldi	Operasional	Sukses Wahana Maritim
4	Aldi Pratama	Operasional	Ship Agent Indonesia
5	Alfalah	Spv. Operasi	Trans Ocean Niagatama
6	Alvin	Petugas Operasional	Metraco Indonesia Indah

<b>No</b>	<b>Nama Lengkap</b>	<b>Jabatan</b>	<b>Perusahaan</b>
7	Anthony	Operasional	Gemilang Utama Internasional
8	Anton Hendrik	Operasional	Bahtera Bersama Bahari
9	Ayu Purwanti	Operasional Administrasi	Bahari Eka Nusantara
10	Badaruddin	Operasional Keuangan	Pacific Samudera Sentosa
11	Bakhtiar Rivai	Operasional	Buana Lintas Lautan
12	Benedictus M PLT	Direktur Utama	Triton Mega Ekspres
13	Beni Kurniawan	Operasional	Indonesia Ocean Truck
14	Deddy Tanjung	Operasional	Duri Rejang Berseri
15	Dedi Damhadi	Operasional	Lautan Jaya Manggala
16	Dedy L	Karyawan	Bhanda Ghara Reksa
17	Dery	Operasional	Lintas Seram Mandiri
18	Desyana Merianti	Staff Operasional Adm	Pelayaran Sinar Dhafitha Utama
19	Dika Pratama	Keuangan	Anugrah Surya Sentosa
20	Dimas	Staff	Barakomindo Shipping
21	Dina Megaria	Staff Keuangan	Pelayaran Salam Bahagia
22	Doddy Sanjaya	Staff Opr	Kharisma Indah Lestari
23	Edi Purnowo	Operasional & Maintenance	Hidayah Perdana
24	Erwin Saputra	Operasional	Global Antar Nusantara Line
25	Frasetyo Gunawan	Petugas Operasional	Gajah Ungguh Internasional
26	Hendrik Chandra	Operasional	Bahari Samudera Inti Lines

<b>No</b>	<b>Nama Lengkap</b>	<b>Jabatan</b>	<b>Perusahaan</b>
27	Heppy Juliansyah	Pelaksana Lapangan	Salam Bahagia
28	Herman Sutanto	Agen	Indo Container Lines
29	Hermanto	Operasional	Gajah Unggul Internasional
30	Herry	Admin Lapangan	Hexa Fortuna
31	Iir Saputra	Operasional	Musi Kali Jaya
32	Ivan Rizaldi	Opr. Agen Kapal	Bunga Nusa Mahakam
33	Jainuddin	Ops. Lapangan	Inti Buana Mahardika
34	Jendra Ambarita	Operasional	Haluan Segara Line
35	Joko Purwanto	Operasional	Musi Jaya Bahari
36	Kartika Apriliyani	Keuangan	Pelayaran Karyatama Sriwijaya
37	M. Ismail	Operasional	Usda Seroja Jaya
38	Matjik	Operasional	Mandiri Indonesia Agam
39	Muhammad Junaidi	Operasional	Maritim Samudera Jaya
40	Muhammad Sumali	Staff Operasional	Samudera Agencies Indonesia
41	Murdani	Operasional	Jaya Bersama Maritim
42	Novan	Staff Operasional	Armada Samudera Persada
43	Novia Sari	Adm. Pajak	Wistara Internasional Maritim
44	Purwanto	Operasi	Rizka Tama Line
45	Rani Destianty	Adm. Operasional	Pilindo Megah Selatan
46	Robby	Keuangan	Temas Tbk

<b>No</b>	<b>Nama Lengkap</b>	<b>Jabatan</b>	<b>Perusahaan</b>
47	Salman	Agent Kapal	Baruna Mitra Segara Line
48	Samsul Bahrie	Koor. Ops	Andhini Samudera Jaya
49	Samuel	Agen Operasional	Bilqis Mutiara Bahari
50	Sandi Saputra	Operasional	Gemilang Utama Internasional
51	Sandika Wurindhana	Staff Operasional	Pelayaran Lokal Oni
52	Satria	Spv. Operasional	Kamiri Musi Sejati
53	Septian Anindika Pratama	Staff Agency	Karya Pacific Shipping
54	Sonik	OPR	Hexa Fortuna
55	Syahroni Budiman	Agen Lapangan	Bumi Cendana Abadi
56	Tabrani	Agen Operasional	Gema Mutiara Marina
57	Tama	Keuangan dan Pajak	Bahari Sandi Pratama
58	Teo Cornaro	Manager Ops	Aneka Atlaticindo Nidyatama
59	Tono	Adm Opr	Payung Samudera
60	Wahyudi Krystyanto	Staff Operasional	Kharisma Bahari
61	Wendriyanti	Adm. Operasional	Mahaduta Karya Logistik
62	Yanto	Operasional	Adhiguna Musi Maritim
63	Yudii	Staff Operasi	Bintika Bangunnusa

## **3.2.2 Pembahasan**

### **3.2.2.1 Uji Validitas**

Menurut Santoso (2018:219), Uji Validitas bertujuan untuk mengukur, apakah pertanyaan-pertanyaan yang diajukan telah tepat/sah/valid mengukur konstruk tertentu.

Uji validitas bertujuan untuk mengukur valid tidaknya suatu item pertanyaan. Pengujian instrumen dimaksudkan untuk menguji validitas kuesioner yang akan digunakan dalam penelitian ini sehingga dapat diketahui sampai sejauh mana kuesioner dapat menjadi alat pengukur yang valid dalam mengukur suatu gejala yang ada. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan SPSS versi 2.3.

Nilai  $df$  (*Degree Of Freedom*) atau Derajat bebas diperoleh dari jumlah sampel atau jumlah responden sebanyak 63 dikurangi 4 ( $df = 63 - 4$ ). Peneliti terlebih dahulu mencari nilai  $r$  tabel dengan menggunakan taraf signifikansi = 10% (0,1) dan didapatkan nilai  $r$  tabel sebesar (0,2126).

#### **3.2.2.1.1 Uji Validitas 63 Responden.**

Sebelum peneliti menyebarkan kuesioner kepada 63 responden, peneliti terlebih dahulu melakukan uji validitas

sampel kepada 63 responden dengan hasil perhitungan sebagai berikut:

**Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas**

<b>Indikator</b>	<b><i>Corrected Item-Total Correlation</i></b>	<b>Keterangan</b>
EOU1	0,690	Valid
EOU2	0,689	Valid
EOU3	0,696	Valid
EOU4	0,679	Valid
CMT1	0,688	Valid
CMT2	0,681	Valid
CMT3	0,681	Valid
DD1	0,682	Valid
DD2	0,691	Valid
DD3	0,686	Valid
DD4	0,684	Valid
CNT1	0,677	Valid
CNT2	0,678	Valid
CNT3	0,682	Valid
CNT4	0,682	Valid

(Sumber : Diolah sendiri)

Dari kelima belas item pertanyaan diatas tersebut VALID karena nilai  $r$  hitung (*Corrected Item-Total Correlation*) masing-masing pertanyaan lebih besar daripada  $r$  tabel (0,2126).

### 3.2.2.2 Uji Reabilitas

Suatu instrumen dikatakan reliabel jika memiliki nilai *Cronbach*

*Alpha* > 0,60 dengan tingkat reliabilitas sebagai berikut :

**Tabel 3.5 Tingkat Reabilitas Berdasarkan Alpha**

No	<i>Cronbach Alpha</i>	<i>Internal Consistency</i>
1	0,00 s.d 0,20	Kurang Reliabel
2	0,21 s.d 0,40	Agak Reliabel
3	0,41 s.d 0,60	Cukup Reliabel
4	0,61 s.d 0,80	Reliabel
5	0,81 s.d 1,00	Sangat Reliabel

Sumber : Djaeng dan Burhanudin (2016)

Dalam tahap uji reliabilitas, peneliti menggunakan program SPSS versi 23 untuk melakukan uji reliabilitas dengan menghitung *Cronbach's Alpha* dari masing-masing item pertanyaan dalam satu variabel. Hasil pengujian reliabilitas untuk setiap item pertanyaan diperlihatkan pada tabel 3.6 berikut :

**Tabel 3.6 Uji Reabilitas**

Variabel	<i>Croanbach's Alpha</i>	Keterangan
<i>Ease Of Use</i> (EOU)	0,753	Reliabel
<i>Customization</i> (CMT)	0,802	Sangat Reliabel
<i>Download Delay</i> (DD)	0,754	Reliabel
<i>Content</i> (CNT)	0,799	Reliabel

Dari tabel 3.6. dapat dilihat bahwa koefisien reliabilitas variabel *ease of use* adalah 0,753 , *variable customization* adalah 0,802 , variabel *download delay* adalah 0,754 dan variabel *content* adalah 0,799 , maka item pertanyaan tersebut dinyatakan reliabel karena nilai *Croanbach's Alpha* diatas 0.60. Semua item pertanyaan diatas dinyatakan reliabel karena memiliki *Cronbach's Alpha* > 60.

### 3.2.2.3 Analisis Data Penelitian Berdasarkan Hasil Kuesioner

Berdasarkan kuesioner yang telah peneliti kumpulkan, berikut adalah tabel distribusi jawaban dari setiap jawaban responden terhadap item pertanyaan kuesioner yang peneliti berikan.

Berikut adalah tabel distribusi jawaban responden yang dapat dilihat di tabel 3.7.

**Tabel 3.7 Distribusi Jawaban Responden**

NO	Pertanyaan Kuesioner	Pilihan Jawaban							
		STS		TS		S		SS	
		1	%	2	%	3	%	4	%
<b>1. EASE OF USE</b>									
1.1	Website IPC Palembang mudah untuk anda akses	2	3,17	12	19,0	39	61,9	10	15,8
1.2	Anda sering mengakses website IPC Palembang	3	4,76	24	38,1	25	39,7	11	17,5
1.3	Menu dalam website mudah diakses	2	3,17	24	38,1	30	38,1	7	11,1
1.4	Pencarian informasi yang dibutuhkan di dalam website mudah dilakukan	6	9,52	22	34,9	31	49,2	4	6,35
<b>2. CUSTOMIZATION</b>									
2.1	Tampilan website IPC Palembang mudah dikenali	1	1,59	16	25,4	38	60,3	8	12,7
2.2	Tampilan website IPC Palembang menarik dan tidak membosankan untuk anda	2	3,17	34	54	22	34,9	5	7,94
2.3	Pembagian posisi informasi yang disajikan di dalam website IPC Palembang mudah dikenali	0	0	21	33,3	37	58,7	5	7,94

NO	Pertanyaan Kuesioner	Pilihan Jawaban							
		STS		TS		S		SS	
		1	%	2	%	3	%	4	%
<b>3. DOWNLOAD DELAY</b>									
3.1	Informasi yang anda butuhkan pada <i>website</i> IPC Palembang sudah jelas untuk anda	5	7,94	31	49,2	21	33,3	6	9,52
3.2	Mengakses informasi di dalam <i>website</i> IPC Palembang tidak membutuhkan waktu yang lama	2	3,17	30	47,6	26	41,3	5	7,94
3.3	Setiap menu di dalam <i>website</i> IPC Palembang dapat ditampilkan dengan cepat setelah anda klik menunya	1	1,59	34	54	23	36,5	5	7,94
3.4	<i>Website</i> IPC Palembang mudah diakses disetiap menunya	2	3,17	31	49,2	29	46	1	1,59
<b>4. CONTENT</b>									
4.1	Informasi yang disajikan pada <i>website</i> IPC Palembang sesuai dengan kebutuhan anda	6	9,52	32	50,8	21	33,3	4	6,35
4.2	Keberagaman informasi yang disajikan dalam <i>website</i> IPC Palembang menarik bagi anda	10	15,9	25	39,7	22	34,9	6	9,52
4.3	Teks yang ditampilkan dalam <i>website</i> IPC Palembang mudah dibaca dan dimengerti dengan jelas	6	9,52	11	17,5	26	41,3	21	33,3
4.4	Informasi yang disajikan <i>website</i> IPC Palembang up to date	23	36,5	31	49,2	8	12,7	0	0

Berdasarkan tabel distribusi jawaban responden diketahui bahwa pada variabel *ease of use* untuk perolehan terbanyak ada pada pernyataan setuju, terdapat di indikator pertanyaan “*Website* IPC Palembang mudah untuk anda akses” dengan jumlah 39 orang (61,9 %) maka dapat disimpulkan rata-rata pengunjung *website* menyatakan mudah untuk mengakses *website* IPC Palembang. Pada variabel *customization* untuk perolehan terbanyak ada pada pernyataan setuju terdapat di indikator pertanyaan “Tampilan *website* IPC Palembang mudah dikenali?” dengan jumlah 38 orang (60,3 %) maka dapat disimpulkan rata-rata pengunjung *website* setuju bahwa tampilan *website* mudah dikenali. Pada variabel *download delay* untuk perolehan terbanyak pada pernyataan tidak setuju terdapat di indikator pertanyaan “Setiap menu di dalam *website* IPC Palembang dapat ditampilkan dengan cepat setelah anda klik menunya” dengan jumlah 34 orang (54 %) maka dapat disimpulkan bahwa pengguna *website* menyatakan tidak setuju menu di *website* ditampilkan dengan cepat setelah di klik. Pada variabel *content* untuk perolehan terbanyak ada pada pernyataan tidak setuju terdapat di indikator pertanyaan “Apakah informasi yang disajikan pada *website* IPC Palembang sesuai dengan yang ada kebutuhan ?” dengan jumlah 32 orang (50,8 %) maka dapat disimpulkan bahwa pengunjung *website* berpendapat informasi yang disajikan belum sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Setelah dilakukan perhitungan distribusi jawaban dari responden, selanjutnya akan dilakukan perhitungan interpretasi nilai berdasarkan item pertanyaan kuesioner.

Perhitungan dilakukan pada tiap butir pertanyaan yang pilihan jawabannya menggunakan skala likert dalam kuesioner yang digunakan.

**Keterangan :**

Sangat Setuju (SS) = 4

Setuju (S) = 3

Tidak Setuju (TS) = 2

Sangat Tidak Setuju (STS) = 1

Dalam hubungan teknik pengumpulan data angket, instrumen tersebut disebarkan kepada 63 responden, kemudian direkapitulasi.

Dari data 63 responden, misalnya :

Yang menjawab sangat setuju (4 poin) = 10 orang

Yang menjawab setuju (3 poin) = 15 orang

Yang menjawab tidak setuju (2 poin) = 25 orang

Yang menjawab sangat tidak setuju (1 poin) = 22 orang

Cara menghitung skor dalam penelitian :

Jumlah Skor untuk pilihan sangat setuju (4 poin) :  $10 \times 4 = 40$

Jumlah Skor untuk pilihan setuju (3 poin) :  $15 \times 3 = 45$

Jumlah Skor untuk pilihan tidak setuju (2 poin) :  $25 \times 2 = 50$

Jumlah Skor untuk pilihan sangat tidak setuju (1 poin) :  $22 \times 1 = 22$

Jumlah = 157

Skor Tertinggi :  $4 \times 72 = 288$  (SS)

:  $3 \times 72 = 216$  (S)

:  $2 \times 72 = 144$  (TS)

Skor Terendah :  $1 \times 72 = 72$  (STS)

Total Skor keseluruhan = 157

Hasil dari perhitungan persentase jawaban responden tersebut kemudian akan diinterpretasikan berdasarkan kriteria interpretasi skor / angka yang telah ditentukan seperti dalam tabel 3.8 dibawah ini :

Tabel 3.8 Tabel Interpretasi Skor

0% - 20%	21% - 40%	41% - 60%	61% - 80%	81% - 100%
Sangat Lemah	Lemah	Cukup	Kuat	Sangat Kuat

Sumber : Riduwan dalam Febria 2014

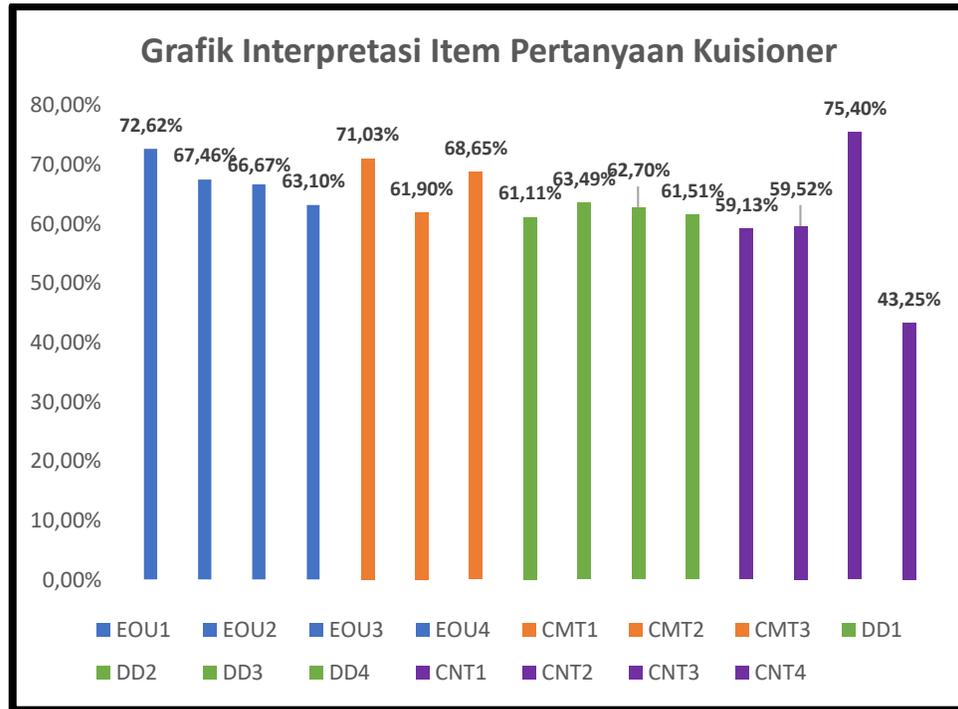
Penilaian dan interpretasi kualitas terhadap masing-masing indikator dalam tiap kuisioner dapat dilihat pada tabel 3.9 dibawah ini :

Tabel 3.9 Tabel interprestasi terhadap indikator

<b>Variabel</b>	<b>Indikator</b>	<b>Kode</b>	<b>Nilai (%)</b>	<b>Interprestasi</b>
<i>Ease of Use</i>	<i>Website</i> IPC Palembang mudah untuk anda akses	EOU1	72,62	Kuat
	Anda sering mengakses <i>website</i> IPC Palembang	EOU2	67,46	Kuat
	Menu dalam <i>website</i> mudah diakses	EOU3	66,67	Kuat
	Pencarian informasi yang dibutuhkan di dalam <i>website</i> mudah dilakukan	EOU4	63,10	Kuat
<i>Customization</i>	Tampilan <i>website</i> IPC Palembang mudah dikenali	CMT1	71,03	Kuat
	Tampilan <i>website</i> IPC Palembang menarik dan tidak membosankan untuk anda	CMT2	61,90	Kuat
	Pembagian posisi informasi yang disajikan di dalam <i>website</i> IPC Palembang mudah dikenali	CMT3	68,65	Kuat

<b>Variabel</b>	<b>Indikator</b>	<b>Kode</b>	<b>Nilai (%)</b>	<b>Interprestasi</b>
<i>Download Delay</i>	Informasi yang anda butuhkan pada <i>website</i> IPC Palembang sudah jelas untuk anda	DD1	61,11	Kuat
	Mengakses informasi di dalam <i>website</i> IPC Palembang tidak membutuhkan waktu yang lama	DD2	63,49	Kuat
	Setiap menu di dalam <i>website</i> IPC Palembang dapat ditampilkan dengan cepat setelah anda klik menunya	DD3	62,70	Kuat
	<i>Website</i> IPC Palembang mudah diakses disetiap menunya	DD4	61,51	Kuat
<i>Content</i>	Informasi yang disajikan pada <i>website</i> IPC Palembang sesuai dengan kebutuhan anda	CNT1	59,13	Cukup
	Keberagaman informasi yang disajikan dalam <i>website</i> IPC Palembang menarik bagi anda	CNT2	59,52	Cukup
	Teks yang ditampilkan dalam <i>website</i> IPC Palembang mudah dibaca dan dimengerti dengan jelas	CNT3	75,40	Kuat
	Informasi yang disajikan <i>website</i> IPC Palembang up to date	CNT4	43,25	Cukup

Keterangan tentang nilai interpretasi untuk masing-masing indikator diatas dapat dilihat pada gambar 3.13 dibawah ini :



Gambar 3.13 Grafik Interpretasi Item Pertanyaan Kuesioner

Berdasarkan gambar diatas hasil pengukuran kualitas *website* sebagai berikut:

- a. Variabel *ease of use* pada indikator “*Website* IPC Palembang mudah untuk anda akses” mendapatkan nilai tertinggi sebesar 72,62%.
- b. Variabel *customization* pada indikator “Tampilan *website* IPC Palembang mudah dikenali” mendapatkan nilai tertinggi sebesar 71,03%.

- c. Variabel *download delay* pada Indikator “Mengakses informasi di dalam *website* IPC Palembang tidak membutuhkan waktu yang lama” mendapatkan nilai tertinggi sebesar 63,49%.
- d. Variabel *content* pada indikator “Teks yang ditampilkan dalam *website* IPC Palembang mudah dibaca dan dimengerti dengan jelas” mendapatkan nilai tertinggi sebesar 75,40%.
- e. Pada Variabel *content* terdapat 3 Indikator yang mendapatkan interpretasi “Cukup” yaitu “Informasi yang disajikan pada *website* IPC Palembang sesuai dengan kebutuhan anda” sebesar 59,13%, “Keberagaman informasi yang disajikan dalam *website* IPC Palembang menarik bagi anda” sebesar 59,52%, dan “Informasi yang disajikan *website* IPC Palembang *up to date*” sebesar 43,25%.
- f. Dari keseluruhan variabel dapat disimpulkan bahwa nilai tertinggi ada pada indikator “Teks yang ditampilkan dalam *website* IPC Palembang mudah dibaca dan dimengerti dengan jelas” sebesar 75,40% dan nilai terendah ada pada indikator “Informasi yang disajikan *website* IPC Palembang *up to date*” sebesar 43,25%.

## **BAB IV PENUTUP**

### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian kualitas layanan *website* IPC Palembang yang telah diajukan sebelumnya menghasilkan kesimpulan bahwa :

1. Indikator yang mendapatkan hasil positif dari pengguna adalah “Teks yang ditampilkan dalam *website* IPC Palembang mudah dibaca dan dimengerti dengan jelas” sebesar 75,40%. Hal ini berarti teks yang ditampilkan di *website* sudah memenuhi kebutuhan pengguna.
2. Indikator yang mendapatkan nilai terendah dari pengguna ada pada indikator “Informasi yang disajikan *website* IPC Palembang *up to date*” sebesar 43,25%. Hal ini berarti pengguna kurang puas terhadap ketepatan informasi yang diberikan oleh *website* IPC Palembang karena kurang *up to date* dengan pekerjaan di lapangan.
3. Indikator yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan kualitas *website* IPC Palembang yaitu (Informasi yang sesuai kebutuhan, keberagaman informasi yang diberikan, dan informasi yang *up to date* di dalam *website*) karena mendapat interpretasi “Cukup” secara langsung mempengaruhi kualitas *website* terhadap pengguna, karena penilaian pengguna terhadap indikator yang ada pada *website* menunjukkan kelemahan atau kekurangan terhadap *website* IPC Palembang tersebut.

## 4.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dibuat, maka peneliti ingin mengajukan beberapa saran yang mungkin dapat menjadi bahan pertimbangan dan masukan bagi peneliti berikutnya yaitu :

1. Bagi peneliti berikutnya agar dalam pengumpulan data sebaiknya melihat dari sudut pandang pihak lain, tidak hanya dari pelanggan / pengguna jasa PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Palembang.
2. Penelitian selanjutnya agar menggunakan metode selain *Green and Pearson* dan dapat menggunakan metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*) karena dengan model ini memiliki variable yang lebih banyak dan lebih menekankan kepuasan pengguna akhir terhadap aspek teknologi dengan menilai isi, keakuratan dan kemudahan penggunaan sistem.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tolak ukur dalam perbaikan *website* pada IPC Palembang dan memaksimalkan keseluruhan fitur – fitur, tampilan dan informasi produk yang ada pada *website* sehingga dapat meningkatkan kualitas *website*.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Rohi. 2016. *Easy & Simple Web Programming*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Baihaqy, M. Alif Muwafiq. 2016. Analisis Usability Aplikasi E-Learning. *Jurnal PPKM III*. Vol. 3 No. 3 Tahun 2016. ISSN: 2354-869X.
- Enterprise, J. 2018. *Lancar Menggunakan SPSS Untuk Pemula*. Jakarta, Indonesia: PT Elex Media Komputindo.
- Fadlan, M. 2016. *Analisis Kinerja Tenaga Kependidikan IAIN Purwokerto*. *Jurnal kependidikan*, Vol. IV No. 1.
- Febrian Aulia Batubara. 2015. *Perancangan Website Pada PT. Ratu Enim Palembang*. *Jurnal Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi Terapan*.
- Handayani, Febria Sri. 2014. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Web Student Portal Palcomtech*. *Jurnal Teknologi dan Informatika* Vol. 4 No. 1 Januari 2014.
- Heizer, Jay and Render Barry. 2015. *Manajemen Operasi : Manajemen Keberlangsungan dan Rantai Pasokan*, edisi 11, Salemba Empat, Jakarta.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2016. *Marketing Management*, 15th Edition, Pearson Education, Inc.
- Supriyadi. 2016. *Community Of Practitioners : Solusi Alternatif Berbagi Pengetahuan Antar Pustakawan*. *Lentera Pustaka* 2 (2): 83-93.
- Santoso, Singgih. 2018. *Menguasai Statistik dengan SPSS 25*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.