

**ANALISA KUALITAS *WEBSITE* KORPS KEPOLISIAN
PERAIRAN DAN UDARA (KORPOLAIRUD)
MENGUNAKAN *WEBQUAL 4.0***



TUGAS AKHIR

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Program Sarjana

ENDIFA ANINDYASTI LOKAHITA

11211083

Program Studi Sistem Informasi

Fakultas Teknologi Informasi

Universitas Nusa Mandiri

Jakarta

2025

PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, tugas akhir ini saya persembahkan kepada:

1. Orang Tua tercinta, atas segala kasih sayang, do'a dan dukungan secara moral maupun materil.
2. Kakak tersayang, yang selalu menjadi teladan, penyemangat, dan tempat berbagi dalam setiap proses kehidupan dan perjuangan saya.
3. Dosen Pembimbing, terimakasih atas bimbingan, ilmu, kesabaran dan motivasi sebagai penyemangat sehingga tugas akhir ini dapat saya selesaikan dengan baik.
4. Untuk diri saya sendiri, yang telah bertahan, belajar, dan terus berproses hingga titik ini.
5. Teman-teman seperjuangan, yang telah memberikan dukungan, kerja sama, dan motivasi selama menyelesaikan tugas akhir ini.



UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Endifa Anindyasti Lokahita
NIM : 11211083
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknologi Informasi
Perguruan Tinggi : Universitas Nusa Mandiri

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang telah saya buat dengan judul: **“Analisa Kualitas Website Korps Kepolisian Perairan dan Udara (KORPOLAIRUD) Menggunakan Webqual 4.0”**, adalah asli (orsinil) atau tidak plagiat (menjiplak) dan belum pernah diterbitkan/dipublikasikan dimanapun dan dalam bentuk apapun.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun juga. Apabila dikemudian hari ternyata saya memberikan keterangan palsu dan atau ada pihak lain yang mengklaim bahwa Tugas Akhir yang telah saya buat adalah hasil karya milik seseorang atau badan tertentu, saya bersedia diproses baik secara pidana maupun perdata dan kelulusan saya dari **Universitas Nusa Mandiri** dicabut/dibatalkan.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 01 Agustus 2025
Yang menyatakan,



Endifa Anindyasti Lokahita

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Endifa Anindyasti Lokahita
NIM : 11211083
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknologi Informasi
Perguruan Tinggi : Universitas Nusa Mandiri

Dengan ini menyetujui untuk memberikan ijin kepada pihak Nama Institusi, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (Non-exclusive Royalti-Free Right) atas karya ilmiah kami yang berjudul: **“Analisa Kualitas Website Korps Kepolisian Perairan dan Udara (KORPOLAIRUD) Menggunakan Webqual 4.0”**, beserta perangkat yang diperlukan (apabila ada).

Dengan **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif** ini pihak **Universitas Nusa Mandiri** berhak menyimpan, mengalih-media atau *format*-kan, mengelolanya dalam pangkalan data (database), mendistribusikannya dan menampilkan atau mempublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari kami selama tetap mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta karya ilmiah tersebut.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak **Universitas Nusa Mandiri**, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 01 Agustus 2025
Yang menyatakan,



Endifa Anindyasti Lokahita

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Endifa Anindyasti Lokahita
NIM : 11211083
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknologi Informasi
Jenjang : Sarjana (SI)
Judul Tugas Akhir : Analisa Kualitas Website Kolps Kepolisian Perairan dan Udara (Korpolairud) Menggunakan Webqual 4.0

Telah dipertahankan pada periode 2025-1 dihadapan penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh Sarjana Komputer (S.Kom) pada Program Sarjana Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi di Universitas Nusa Mandiri.

Jakarta, 19 Agustus 2025

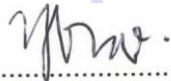
PEMBIMBING TUGAS AKHIR

Dosen Pembimbing : Siti Masturoh, M.Kom.

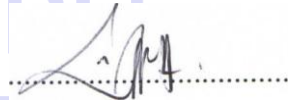


DEWAN PENGUJI

Penguji I : Ani Yoraeni, s.Pd., M.Kom.



Penguji II : Nurajijah, M.Kom.



LEMBAR PEDOMAN PENGGUNAAN HAK CIPTA

Tugas akhir yang berjudul “**Analisa Kualitas Website Korps Kepolisian Perairan dan Udara (KORPOLAIRUD) Menggunakan Webqual 4.0**” adalah hasil karya tulis asli ENDIFA ANINDYASTI LOKAHITA dan bukan hasil terbitan sehingga peredaran karya tulis hanya berlaku di lingkungan akademik saja, serta memiliki hak cipta. Oleh karena itu, dilarang keras untuk menggandakan baik sebagian maupun seluruhnya karya tulis ini, tanpa seizin penulis.

Referensi kepustakaan diperkenankan untuk dicatat tetapi pengutipan atau peringkasan isi tulisan hanya dapat dilakukan dengan seizin penulis dan disertai ketentuan pengutipan secara ilmiah dengan menyebutkan sumbernya.

Untuk keperluan perizinan pada pemilik dapat menghubungi informasi yang tertera di bawah ini:

Nama : Endifa Anindyasti Lokahita
Alamat : Jatikramar, Rt004/011 No.45, Jantiasih, Bekasi Jawa Barat
No.Telp : 089637594994
E-mail : endifaa@gmail.com

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan tugas ini dengan baik. Dimana Tugas Akhir ini penulis sajikan dalam bentuk buku yang sederhana. Adapun judul Tugas Akhir, yang penulis ambil sebagai berikut, **“Analisa Kualitas Website Korps Kepolisian Perairan dan Udara (KORPOLAIRUD) Menggunakan Webqual 4.0”**.

Tujuan penulisan Tugas Akhir ini dibuat sebagai salah satu syarat kelulusan Program Sarjana Universitas Nusa Mandiri. Sebagai bahan penulisan diambil berdasarkan hasil penelitian (eksperimen), observasi dan beberapa sumber literatur yang mendukung penulisan ini. Penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan dan dorongan dari semua pihak, maka penulisan Tugas Akhir ini tidak akan lancar. Oleh karena itu pada kesempatan ini, izinkanlah penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Nusa Mandiri
2. Wakil Rektor I Bidang Akademik Universitas Nusa Mandiri
3. Dekan Fakultas Teknologi Informasi Universitas Nusa Mandiri
4. Ketua Program Studi Informatika Universitas Nusa Mandiri.
5. Ibu Siti Masturoh, M.Kom, selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir.
6. Bapak/ibu dosen Program Studi Informatika Universitas Nusa Mandiri yang telah memberikan penulis dengan semua bahan yang diperlukan.

7. Staff / karyawan / dosen di lingkungan Fakultas Teknologi Informasi Universitas Nusa Mandiri.
8. Orang tua, kakak tercinta yang telah memberikan dukungan moral maupun spritual.
9. Seluruh teman-teman Universitas Nusa Mandiri

Serta semua pihak yang terlalu banyak untuk disebut satu persatu sehingga terwujudnya penulisan ini. Penulis menyadari bahwa penulisan Tugas Akhir ini masih jauh sekali dari sempurna, untuk itu penulis mohon kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan penulisan dimasa yang akan datang.

Akhir kata semoga Tugas Akhir ini dapat berguna bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca yang berminat pada umumnya.

Dibuat di • Jakarta
Pada tanggal 01 Agustus 2025
Penulis,

UNIVERS
NUSA MANDIRI



Endifa Anindyasti Lokahita

ABSTRAK

Endifa Anindyasti Lokahita (11211083), Analisa Kualitas Website Korps Kepolisian Perairan Dan Udara (Korpolairud) Menggunakan Webqual 4.0

Penelitian ini menganalisis kualitas *website* Korps Kepolisian Perairan dan Udara (Korpolairud) menggunakan metode *Webqual* 4.0. Permasalahan utama yang dikaji adalah belum adanya analisis kualitas *website* Korpolairud berdasarkan persepsi pengguna dengan tiga variabel *Webqual* 4.0, serta ketiadaan fitur interaktif yang memungkinkan pengguna memberikan masukan langsung. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas *website* Korpolairud berdasarkan aspek kualitas kegunaan (*Usability*), kualitas informasi (*Information Quality*), dan kualitas interaksi layanan (*Service Interaction Quality*), serta mengidentifikasi pengaruh setiap dimensi *Webqual* 4.0 terhadap kepuasan pengguna. Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan penyebaran melalui kuesioner kepada 100 responden di Kecamatan Jatiasih, Kota Bekasi, yang pernah mengakses *website* Korpolairud. Analisis data dilakukan menggunakan IBM SPSS Statistics versi 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas *website* Korpolairud secara umum dipersepsikan baik oleh pengguna, dengan penilaian tertinggi pada kualitas kegunaan dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ dan t hitung sebesar $5,087 >$ dari t tabel 1,985 dan kualitas informasi dengan nilai signifikan $0,001 < 0,05$ dan t hitung sebesar $3,378 >$ t tabel 1,985. Kedua variabel ini terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Namun, kualitas interaksi layanan dengan nilai signifikan $0,098 > 0,05$ dan t hitung sebesar $1,670 <$ t tabel 1,985 tidak memiliki pengaruh signifikan, mengindikasikan perlunya penambahan fitur interaktif.

kata kunci: *Webqual* 4.0, kepuasan pengguna, kualitas Website, Korpolairud

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

ABSTRACT

Endifa Anindyasti Lokahita (11211083), *Analysis of the Quality of the Indonesian Water and Air Police Corps (Korpolairud) Website Using Webqual 4.0*

This study analyzes the quality of the Indonesian Water and Air Police Corps (Korpolairud) website using the Webqual 4.0 method. The main issues examined are the lack of analysis of the Korpolairud website quality based on user perceptions using the three Webqual 4.0 variables, as well as the absence of interactive features that allow users to provide direct feedback. The objective of this study is to analyze the quality of the Korpolairud website based on the aspects of usability quality, information quality, and service interaction quality, as well as to identify the influence of each Webqual 4.0 dimension on user satisfaction. The method used is a quantitative approach with distribution through questionnaires to 100 respondents in Jatiasih District, Bekasi City, who have accessed the Korpolairud website, Data analysis was performed using IBM SPSS Statistics version 25. The results of the study indicate that the quality of the Korpolairud website is generally perceived as good by users, with the highest ratings for usability quality, with a significant value of $0.000 < 0.05$ and a calculated t value of $5.087 > \text{the table } t \text{ value of } 1.985$, and information quality, with a significant value of $0.001 < 0.05$ and a calculated t value of $3.378 > \text{the table } t \text{ value of } 1.985$. Both variables were found to have a positive and significant effect on user satisfaction. However, service interaction quality, with a significant value of $0.098 > 0.05$ and a t value of $1.670 < t \text{ table } 1.985$, did not have a significant effect, indicating the need to add interactive features.

keywords: *Webqual 4.0, user satisfaction, Website quality, Korpolairud*

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

DAFTAR PUSTAKA

- [1] M. Rizki, "POLITEIA: Jurnal Ilmu Politik Perkembangan Sistem Pertahanan/Keamanan Siber Indonesia dalam Menghadapi Tantangan Perkembangan Teknologi dan Informasi," 2022. [Online]. Available: <https://talenta.usu.ac.id/politeia>
- [2] W. Jurnal *et al.*, "Indonesian Research Journal on Education Pengaruh Inovasi Teknologi Pada Dinamika Kehidupan Sosial: Literature Review," 2025. [Online]. Available: <https://irje.org/index.php/irje>
- [3] M. A. Athallah and K. Kraugusteeliana, "Analisis Kualitas Website Telkomsel Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis Telkomsel Website Quality Analysis Using Webqual 4.0 and Importance Performance Analysis Method," *Cogito Smart Journal* /, vol. 8, no. 1, 2022.
- [4] N. Afrina Prastiwi, S. Kholil, and S. Titin Sumanti, "PENGELOLAAN WEBSITE DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN ASAHAN SEBAGAI AKSES INFORMASI PUBLIK," *SIBATIK JOURNAL: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, dan Pendidikan*, vol. 1, no. 11, pp. 2605–2614, Oct. 2022, doi: 10.54443/sibatik.v1i11.399.
- [5] M. A. Lawiya, S. E. M. Nirahua, and J. Mustamu, "Penerapan Standar Pelayanan Sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik," *LUTUR Law Journal*, vol. 4, no. 1, pp. 19–26, May 2023, doi: 10.30598/lutur.v4i1.10497.
- [6] B. Yudha Prajas, N. Harahap, and Y. Prayuti, "Penegakan Hukum Terhadap Illegal Fishing Oleh Korps Polisi Perairan Dan Udara," 2021.
- [7] B. Handa Wijaya, D. Anggun, L. Prasetyo, and A. D. Asyiqin, "Analisis Penggunaan Website Sebagai Media Komunikasi Efektif: Studi Kasus Website bankziska.org," *JOIPAD : Journal of Islamic Philanthropy and Disaster*, vol. 2022, no. 2, p. 1, 2022.
- [8] P. H. Mulia, M. N. Ellyanza, S. N. Iksani, R. Rianti, A. Rahmawati, and N. T. Romadloni, "Analisis Kualitas Website Pesona Karanganyar Menggunakan Metode WebQual 4.0," 2023. [Online]. Available: <https://jurnal.politap.ac.id/index.php/aicoms>
- [9] Filipus Nanda Kurniawan and Eva Zuraidah, "Analisa Kualitas Website SMK Negeri 1 Mandor Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Metode Webqual 4.0," *Bulletin of Computer Science Research*, vol. 3, no. 1, pp. 73–82, Dec. 2022, doi: 10.47065/bulletincsr.v3i1.207.
- [10] K. R. Prasianto and K. D. Hartomo, "Pengujian Sistem Informasi Pelayanan Desa Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0," *JURNAL MEDIA INFORMATIKA BUDIDARMA*, vol. 6, no. 1, p. 1, Jan. 2022, doi: 10.30865/mib.v6i1.3286.
- [11] E. Widarti *et al.*, *BUKU AJAR PENGANTAR SISTEM INFORMASI*. Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2024. [Online]. Available: <https://www.researchgate.net/publication/377153671>
- [12] Y. Kurniawan, F. Jingga, and N. Limantara, *Analisis Solusi Bisnis Berbasis Sistem Informasi*. Yogyakarta: Deepublish Digital, 2023.

- [13] R. Wahyuningtyas and M. Chusnah, *Sistem Informasi Manajemen Perpustakaan Berbasis Web SLIMS*. Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat Universitas KH. A. Wahab Hasbullah, 2021.
- [14] Sawlani Dhiraj, *KEPUTUSAN PEMBELIAN ONLINE: KUALITAS WEBSITE, KEAMANAN DAN KEPERCAYAAN*. Surabaya: Scopindo Media Pustaka, 2021.
- [15] S. Putro, *BUKU AJAR PENGANTAR TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMPUTER*. Kbm Indonesia, 2024.
- [16] R. H. M Arsyad and M. Idris, "PENGARUH KOMPENSASI, KOMPETENSI DAN DISIPLIN TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA PERSONIL DIREKTORAT POLISI PERAIRAN DAN UDARA POLDA SULAWESI SELATAN," 2021, [Online]. Available: <https://e-jurnal.nobel.ac.id/index.php/jbk>
- [17] S. Riyanto and A. Putera, *Metode Riset Penelitian Kesehatan & Sains*. Yogyakarta: Penerbit Deepublish, 2022.
- [18] M. Syuaib, M. Sahlan, and A. SAS, "Evaluasi Implementasi E-Government Pada Situs Web Pemerintah Kota Parepare Menggunakan Metode Webqual 4.0," *Journal of Software Engineering and Multimedia (JASMED)*, vol. 1, no. 2, pp. 67–75, Dec. 2023, doi: 10.20895/jasmed.v1i2.1343.
- [19] Y. Suharto, B. Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi DKI Jakarta, and E. Hariadi Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi DKI Jakarta, "Analisis Kualitas Website Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Menggunakan Metode Webqual 4.0," *Jurnal Manajemen dan Organisasi (JMO)*, vol. 12, no. 2, pp. 109–121, 2021, [Online]. Available: <https://www.bpsdm.jakarta.go.id>
- [20] T. Alisyahbana and T. Sutabri, "EVALUASI KUALITAS WEBSITE UNIVERSITAS MAHAKARYA ASIA KABUPATEN OGAN KOMERING ULU MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0," 2023.
- [21] N. Adjie Nurwijayanto, "Analisis Kualitas Sistem Informasi Persuratan Pada Sekretariat Umum Mabes Polri Menggunakan Model Webqual 4.0," *JURNAL SWABUMI*, vol. 13, no. 1, p. 2025, 2025.
- [22] D. Thoriqotul *et al.*, "ANALISIS KUALITAS WEBSITE KANTOR OTORITAS BANDAR UDARA WILAYAH III MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0," 2025. [Online]. Available: www.ojs.amiklps.ac.id
- [23] Sugiyono, "METODE PENELITIAN PENDIDIKAN (Kualitatif, Kuantitatif, R&D)," 2019.