

KARYA ILMIAH TERAPAN
OPTIMALISASI WEB SERVICE PT. ADHIKA
SAMUDERA JAYA SEBAGAI
UPAYA MEMPERMUDAH PEMESANAN DAN
AKSES JASA KEAGENAN KAPAL



Disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan
Program Pendidikan Diploma IV

HANIFA BAGUS PRIAGUNG WICAKSONO
NIT. 08 20 008 1 08

PROGRAM STUDI TRANSPORTASI LAUT

PROGRAM DIPLOMA IV PELAYARAN
POLITEKNIK PELAYARAN SURABAYA
TAHUN 2024

HALAMAN JUDUL
OPTIMALISASI WEB SERVICE PT. ADHIKA
SAMUDERA JAYA SEBAGAI
UPAYA MEMPERMUDAH PEMESANAN DAN
AKSES JASA KEAGENAN KAPAL



Disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan
Program Pendidikan Diploma IV

HANIFA BAGUS PRIAGUNG WICAKSONO

NIT. 08 20 008 1 08

PROGRAM STUDI TRANSPORTASI LAUT

PROGRAM DIPLOMA IV PELAYARAN
POLITEKNIK PELAYARAN SURABAYA
TAHUN 2024

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Hanifa Bagus Priagung Wicaksono

Nomor Induk Taruna : 0820008108

Program Studi : Diploma IV Transportasi Laut

Menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis dengan judul:

**OPTIMALISASI WEB SERVICE PT. ADHIKA SAMUDERA JAYA SEBAGAI
UPAYA MEMPERMUDAH PEMESANAN DAN AKSES JASA KEAGENAN
KAPAL**

Merupakan karya asli seluruh ide yang ada dalam skripsi tersebut, kecuali tema yang saya nyatakan sebagai kutipan, merupakan ide saya sendiri. Jika pernyataan diatas terbukti tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi yang ditetapkan oleh Politeknik Pelayaran Surabaya.

Surabaya, 19 Agustus 2024



Hanifa Bagus Priagung Wicaksono

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

OPTIMALISASI WEB SERVICE PT. ADHIKA SAMUDERA JAYA SEBAGAI UPAYA MEMPERMUDAH PEMESANAN DAN AKSES JASA KEAGENAN KAPAL

Disusun dan Diajukan Oleh :

Hanifa Bagus Priagung Wicaksono

NIT. 08 20 008 1 08

Transportasi Laut

Telah dipertahankan di depan panitia Ujian Skripsi

Pada tanggal, 14 Agustus 2024

Menyetujui

Pengaji I

Pengaji II

Pengaji III


Maulidiah Rafmawati, S.Si, M.Sc
Penata Tk. I (III/d)
NIP. 19840603 201012 1 005


Faris Nofandy, S.Si, T, M.Sc
Penata Tk. I (III/d)
NIP. 19841118 200812 1 003


Diyah Purwitasari, S.Psi, M.M.
Penata Tk. I (III/d)
NIP. 19831009 201012 2 002

Mengetahui

Ketua Program Studi Transportasi Laut


Faris Nofandy, S.Si, T, M.Sc
Penata Tk. I (III/d)
NIP. 19841118 200812 1 003

**PERSETUJUAN SEMINAR HASIL
SKRIPSI**

Judul : OPTIMALISASI WEB SERVICE PT. ADHIKA SAMUDERA
JAYA SEBAGAI UPAYA MEMPERMUDAH PEMESANAN
DAN AKSES JASA KEAGENAN KAPAL

Nama Taruna : Hanifa Bagus Priagung Wicaksono

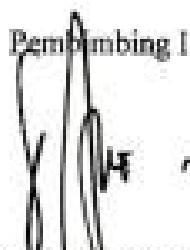
NIT : 0820008108

Program Studi : Diploma IV Transportasi Laut

Dengan ini dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diseminarkan

Surabaya, 2024

Menyetujui,

Pembimbing I


Faris Nofandi, S.Si.T,M.Sc.
Penata Tk. I (III/d)
NIP. 19841118 200812 1 003

Pembimbing II


Diah Purwitasari, S.Psi.,M.M.
Penata Tk. I (III/d)
NIP. 198310092010122002

Mengetahui,
Ketua Prodi Transportasi Laut


Faris Nofandi, S.Si.T,M.Sc.
Penata Tk. I (III/d)
NIP. 19841118 200812 1 003

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadirat Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat pada waktu yang telah ditentukan. Skripsi ini merupakan salah satu syarat kelulusan guna memperoleh gelar Sarjana Terapan Transportasi (S. Tr. Tra) Program Studi Transportasi Laut di Politeknik Pelayaran Surabaya. Dalam penyusunan penelitian ini, penulis memperoleh bantuan dan dorongan dari berbagai pihak untuk menyelesaikan penelitian ini. Untuk itu, peneliti mengucapkan terima kasih atas rasa Syukur kepada yang terhormat:

1. Bapak Moejiono, M. T M.Mar. E selaku Direktur Politeknik Pelayaran Surabaya dan seluruh jajaran dosen, staff dan pegawai.
2. Bapak Faris Novandi, S.Si.T., M.Sc. selaku Ketua Program Studi Transportasi Laut Politeknik Pelayaran Surabaya.
3. Bapak Faris Novandi, S.Si.T., M.Sc. selaku Dosen Pembimbing I.
4. Ibu Diyah Purwitasari, S.Psi, M. M. selaku Dosen Pembimbing II.
5. Orangtua dan seluruh anggota keluarga penulis yang menjadi motivasi penulis untuk menyelesaikan penelitian.
6. Direktur PT Adhika Samudera Jaya beserta seluruh direksi dan jajaran staff atas diberikannya kesempatan melaksanakan Praktik Darat dan bimbingan serta pelajaran yang diberikan kepada penulis ketika \melakukan Praktik Darat.
7. Kepada Adyan Rizqi Syafrizal, S.Tr.Tra. selaku senior yang ikut serta penulis dalam menyelesaikan tugas akhir.
8. Kepada pihak lain yang telah memberikan dukungan dan bantuan yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Akhir kata, penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan serta dapat memberikan kontribusi bagi kemajuan industri maritim.

Surabaya, 2024

Hanifa Bagus Priagung Wicaksono

ABSTRAK

Hanifa Bagus Priagung Wicaksono. Optimalisasi *Web Service* PT. Adhika Samudera Jaya Sebagai Upaya Mempermudah Pemesanan dan Akses Jasa keagenan Kapal. Dibimbing oleh Dosen Pembimbing I Bapak Faris Novandi, S.Si.T., M.Sc. dan Dosen Pembimbing II Ibu Diyah Purwitasari, S.Psi, M. M.

Web service PT. Adhika Samudera Jaya memiliki tujuan untuk pemasaran dan menyebarkan informasi mengenai perusahaan keagenan kapal. Namun pada kenyataannya masih diperlukan optimalisasi *web service* PT. Adhika Samudera Jaya yakni di penambahan fitur yang lebih ditekankan fitur akses pemesanan dalam jasa keagenan kapal yang dapat memudahkan pengguna *web service* dalam melakukan pemesanan jasa keagenan kapal dengan cepat dan akurat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjelaskan tentang kondisi eksisting sistem *web service* PT. Adhika Samudera Jaya serta pelaksanaan optimalisasi *web service* PT. Adhika Samudera Jaya melalui rancang bangun *dummy web*. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan mengumpulkan data melalui observasi, penyebaran angket, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa layanan web saat ini tidak memadai dalam memenuhi kebutuhan pengguna, khususnya dalam hal fungsionalitas pemesanan. Prototipe yang diusulkan menggabungkan sistem pemesanan yang ramah pengguna, navigasi yang ditingkatkan, dan fitur keamanan yang ditingkatkan. Serta penambahan fitur akses pemesanan ini dapat memudahkan pengguna *web service* dalam melakukan pemesanan jasa keagenan kapal dengan cepat dan akurat. Maka, dengan adanya pembaharuan dalam *web service* diharapkan dapat meningkatkan kinerja layanan *online* serta dapat menjadi jawaban atas pelayanan yang berdasarkan pengalaman pengguna selama mengakses *web service* PT. Adhika Samudera Jaya.

Kata kunci: *Web service*, Pemesanan, Keagenan kapal

ABSTRACT

Hanifa Bagus Priagung Wicaksono. Web Service Optimisation of PT Adhika Samudera Jaya as an Effort to Facilitate Booking and Access to Ship Agency Services. Guided by Supervisor I Mr Faris Novandi, S.Si.T., M.Sc. and Supervisor II Mrs Diyah Purwitasari, S.Psi, M. M.

PT Adhika Samudera Jaya's web service has the aim of marketing and disseminating information about ship agency companies. However, in reality, optimisation of the PT Adhika Samudera Jaya web service is still needed, namely in the addition of features that emphasise the booking access feature in ship agency services which can facilitate web service users in booking ship agency services quickly and accurately. The purpose of this research is to explain the existing conditions of the PT Adhika Samudera Jaya web service system and the implementation of the PT Adhika Samudera Jaya web service optimisation through dummy web design. The research method used in this research is quantitative method by collecting data through observation, questionnaire distribution, and documentation. The results of this study show that the current web service is inadequate in meeting user needs, particularly in terms of booking functionality. The proposed prototype incorporates a user-friendly booking system, improved navigation, and enhanced security features. As well as the addition of this booking access feature, it can facilitate web service users in booking ship agency services quickly and accurately. So, with the updates in the web service, it is hoped that it can improve the performance of online services and can be the answer to services based on user experience while accessing the PT. Adhika Samudera Jaya web service.

Keywords: *Web service, Booking, Ship agency*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN KEASLIAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
PERSETUJUAN SEMINAR HASIL SKRIPSI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. LATAR BELAKANG.....	1
B. BATASAN MASALAH.....	4
C. RUMUSAN MASALAH	4
D. TUJUAN PENELITIAN	4
E. MANFAAT PENELITIAN	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
A. <i>REVIEW PENELITIAN SEBELUMNYA</i>	6
B. LANDASAN TEORI	9
1. Optimalisasi <i>Web Service</i>	9

2. Pemesanan Akses Jasa Keagenan Kapal	10
C. KERANGKA PIKIR	11
BAB III METODE PENELITIAN.....	13
A. JENIS PENELITIAN	13
B. WAKTU DAN LOKASI PENELITIAN.....	13
C. SUMBER DATA DAN TEKNIK PENGUMPULAN DATA.....	14
1. Sumber Data.....	14
2. Teknik Pengumpulan Data.....	15
D. TEKNIK ANALISIS DATA	17
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	21
A. GAMBARAN UMUM PENELITIAN / SUBJEK PENELITIAN	21
1. Informasi Mengenai Perusahaan	21
2. Data Kapal yang Diageni.....	23
B. HASIL PENELITIAN	23
1. Penyajian Data	24
2. Hasil Uji Keabsahan Data.....	26
3. Analisis Data	28
4. Pembahasan.....	34
BAB V PENUTUP	37
A. KESIMPULAN.....	37
B. SARAN.....	38

DAFTAR PUSTAKA.....	39
LAMPIRAN	41

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pikir	12
Gambar 4. 1 DBS Tower	21
Gambar 4. 2 Tampilan <i>web service</i> PT. Adhika Samudera Jaya	30
Gambar 4.3 Tampilan <i>web service</i> PT. Adhika Samudera Jaya yang dibuat oleh penulis.....	33

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 <i>Review Penelitian Sebelumnya</i>	6
Tabel 4. 1 Data kapal PT. Adhika Samudera Jaya	23
Tabel 4. 2 Perbandingan kondisi eksisting dengan kondisi terbaru	34

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar pertanyaan serta hasil angket pengisian oleh responden	41
Lampiran 2 Tampilan layanan pemesanan online dari <i>web service</i> yang terhubung ke email PT. Adhika Samudera Jaya.....	43
Lampiran 3 Tabel Hasil wawancara dengan responden terkait penggunaan <i>web service</i>	44

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Industri maritim mencakup berbagai aktivitas yang berkaitan dengan pelayaran, perdagangan, dan eksploitasi sumber daya di perairan laut dan sungai. Industri ini memainkan peran penting dalam membantu perdagangan barang dan eksploitasi sumber daya alam di seluruh dunia. Industri maritim memiliki dampak ekonomi yang signifikan dan memainkan peran penting dalam perdagangan global dan koneksi antarbangsa. Namun, pengelolaan industri ini fokus pada masalah seperti keberlanjutan, perubahan iklim, dan keamanan maritim.

Keagenan kapal adalah salah satu operasi yang sangat penting dalam industri maritim. Kegiatan ini menunjukkan perusahaan pelayaran atau pemilik kapal yang berada di pelabuhan. Selama kapal berada di pelabuhan, agen kapal bertanggung jawab untuk mengurus segala sesuatu yang berkaitan dengan kepentingan kapal. Agen kapal bertanggung jawab atas administrasi dokumen, pemulangan awak kapal, dan pengelolaan muatan.

Peran keagenan kapal (Shohibul Anwar & Nuryaman, 2021) sangatlah penting dalam kelancaran arus perdagangan dan perekonomian karena agen kapal harus memastikan bahwa semua proses terkait dengan kepemilikan dan operasional kapal dapat berjalan dengan lancar serta aman. Selain itu, agen kapal juga harus memberikan pelayanan terbaik kepada pemilik kapal dan pengguna jasa pelayaran agar semuanya dapat berjalan dengan baik.

Namun demikian, tidak jarang terjadi beberapa masalah yang dapat mempengaruhi kinerja bisnis keagenan kapal. Keterlambatan informasi yang

dapat merugikan pelanggan adalah salah satu masalah yang sering terjadi. Oleh karena itu, perusahaan keagenan kapal tidak tinggal diam. Mereka terus bekerja untuk menemukan solusi yang tepat untuk masalah tersebut sehingga mereka dapat memberikan layanan pelanggan yang lebih baik.

Selain itu, perusahaan meningkatkan kualitas dan kuantitas sumber daya manusianya untuk bersaing di pasar keagenan kapal yang semakin kompetitif. Ini dilakukan dengan memberikan pelatihan dan pengembangan kompetensi kepada karyawan agar mereka dapat memberikan layanan pelanggan terbaik. Banyak industri, termasuk sektor maritim, sangat dipengaruhi oleh kemajuan teknologi yang pesat. Tak terkecuali, industri keagenan kapal juga merasakan manfaat dari kemajuan teknologi ini.

Di masa lalu, banyak proses bisnis di industri keagenan kapal dilakukan secara manual, mulai dari pengurusan dokumen, komunikasi dengan pihak-pihak terkait, hingga melacak posisi kapal. Ini memakan banyak waktu dan tenaga, dan dapat menyebabkan kesalahan manusia dan inefisiensi. Namun, dengan hadirnya teknologi kontemporer, banyak proses bisnis di industri keagenan kapal sekarang dapat diotomatisasi dan dioptimalkan.

Perusahaan keagenan kapal dapat meningkatkan pelayanan mereka kepada pemilik kapal dengan mengoptimalkan layanan digital seperti web. Hal ini akan mendorong pertumbuhan bisnis dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Selain itu, industri maritim secara keseluruhan akan terus berkembang dan berkontribusi pada perdagangan global dan konektivitas. Ini akan

meningkatkan arus barang dan jasa antar negara, menciptakan peluang bisnis baru, dan menciptakan lapangan kerja baru.

Seluruh masyarakat akan merasakan manfaat kemajuan industri maritim. Perdagangan global yang lebih aktif akan meningkatkan pertumbuhan ekonomi suatu negara, meningkatkan pendapatan masyarakat, dan meningkatkan kualitas hidup. Konektivitas global yang lebih baik akan meningkatkan diplomasi dan kerjasama internasional. Hal ini akan menghasilkan dunia yang aman dan stabil.

Akibatnya, penting bagi semua pihak untuk bekerja sama untuk memajukan industri maritim. Pemerintah harus membantu dengan kebijakan yang tepat dan infrastruktur yang cukup. Perusahaan maritim harus terus berinovasi dan meningkatkan layanan mereka. Selain itu, masyarakat harus menyadari betapa pentingnya industri maritim bagi kemajuan bangsa. Jika kita semua bekerja sama, kita dapat membangun masa depan yang cerah bagi industri maritim dan seluruh masyarakat.

Oleh karena itu, upaya untuk mengelola industri maritim secara bijak harus selalu dilakukan agar potensi besar dari sektor ini dapat dimaksimalkan demi kemajuan negara kita di masa depan. Melihat dari latar belakang atau permasalahan diatas penulis mempunyai inisiatif untuk melakukan penelitian yang berjudul "**Optimalisasi Web Service PT. Adhika Samudera Jaya Sebagai Upaya Mempermudah Pemesanan dan Akses Jasa keagenan Kapal**".

B. BATASAN MASALAH

Dari judul skripsi ini akan ditemukan dengan permasalahan yang mungkin dapat diangkat dan dibahas, namun perlu dilakukan pembatasan masalah agar materi yang dibahas nantinya tidak meluas. Dalam tugas akhir ini, optimalisasi *web service* yang dimaksud hanya berlaku pada *web service* layanan pemesanan jasa keagenan kapal pada PT. Adhika Samudera Jaya melalui rancang bangun *dummy web service* layanan pemesanan jasa keagenan kapal.

C. RUMUSAN MASALAH

Untuk dapat menganalisis dan memecahkan masalah suatu perusahaan yang diangkat, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kondisi eksisting sistem *web service* PT. Adhika Samudera Jaya?
2. Bagaimana pelaksanaan optimalisasi *web service* PT. Adhika Samudera Jaya melalui rancang bangun *dummy web*?

D. TUJUAN PENELITIAN

Dari penulisan ilmiah terapan bertujuan untuk menjelaskan tentang kondisi eksisting sistem *web service* PT. Adhika Samudera Jaya serta pelaksanaan optimalisasi *web service* PT. Adhika Samudera Jaya melalui rancang bangun *dummy web*.

E. MANFAAT PENELITIAN

Manfaat Penelitian mengenai optimalisasi *web service* jasa keagenan :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat menambah referensi tentang mata kuliah industri kemaritiman dan pelayaran. Serta pemanfaatan ilmu teknologi dan informasi.

2. Manfaat Praktis

Dalam penelitian diharapkan dapat memudahkan penyebaran informasi perusahaan keagenan kapal serta memberikan pelayanan kepada pelanggan dalam keagenan kapal, khususnya pada saat pemesanan layanan jasa keagenan kapal

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. REVIEW PENELITIAN SEBELUMNYA

Review jurnal dilakukan dalam penelitian guna membantu penulis dalam menyusun penelitian berdasarkan penelitian yang terdahulu.

Tabel 2. 1 *Review Penelitian Sebelumnya*

NO.	NAMA PENULIS	JURNAL	METODE PENELITIAN	HASIL
1.	Ezrifal Sany, Amri Mohdiaki, 2022	Web Profile Dan Media Promosi Jasa Laundry Sepatu IDE SHOES (Sany & Mohdiaki, 2022) ojs.unh.ac.id. Google Scholar.	Dalam penelitian ini, Metode penelitian ini terdapat berbeda karena penulis menggunakan metode kuantitatif. Karena penulis melakukan perancangan sistem dengan menggunakan metode rancang bangun sistem yang kemudian diluncurkan kepada beberapa responden dan kemudian penulis membagikan angket dengan hasil akhir berbentuk data numerik dan hasil dari <i>web service</i> yang terbarukan.	Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode kualitatif dengan menggunakan analisis tematik serta melakukan observasi oleh penulis yang kemudian menguraikan tentang rancangan website yang akan dibuat dengan tujuan untuk melakukan pemasaran dan promosi terkait jasa yang ditawarkan. Melalui pembuatan website yang tepat, perusahaan dapat memperluas cakupan pasar dan meningkatkan keuntungan dengan menarik lebih banyak pelanggan. Selain itu, website yang dirancang dengan baik juga dapat memberikan informasi penting tentang produk atau layanan yang

				ditawarkan kepada calon pelanggan. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan untuk memperhatikan faktor-faktor seperti tampilan visual, navigasi yang mudah, dan konten informatif dalam merancang sebuah website yang efektif untuk pemasaran dan promosi. Dengan demikian, diharapkan bahwa hasil dari penelitian ini dapat memberikan panduan berguna bagi perusahaan dalam membuat website berkualitas tinggi guna meningkatkan daya tarik bisnis mereka di masa depan.
2.	Afifa Nurhidayah, Sandy Kosasi, 2022	Perancangan Perangkat Lunak Penjualan Berbasis Website Dengan Framework Laravel Pada Emiracase (Nurhidayah & Kosasi, 2022) ejurnal.dipanegara.ac.id. E-Jurnal JUSITI.	Dalam penelitian ini terdapat perbedaan dibagian pengembangan suatu <i>web service</i> yakni menggunakan analisis agile dengan metode rancang bangun sistem. Serta dalam pengumpulan data dan teknik analisi data yang berbeda.	Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode kualitatif rancang bangun dengan menggunakan analisis agile. Kemudian penulis menjabarkan perancangan membangun suatu desain website yang bertujuan untuk melakukan promosi case hp yang bervariasi dan dapat bersaing dengan pihak lain yang menawarkan jasa penjualan

				case hp. Dengan adanya website ini orang-orang dapat mengakses dan memilih case sesuai selera tanpa datang ke tempatnya. Oleh karena itu, penulis membuat desain sesederhana mungkin serta sekreatif agar website yang dibuat dapat menarik perhatian orang-orang. Kemudian akan meningkatkan target penjualan case hp dan menjadikan suatu keuntungan bagi pemilik bisnis.
--	--	--	--	---

Sumber: Dokumentasi Pribadi (2024)

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa penggunaan *website* atau *web service* sangat berpengaruh dalam upaya promosi dan pemasaran guna menarik perhatian orang-orang untuk membeli atau menggunakan jasa yang telah ditawarkan kepada perusahaan atau pihak penyedia jasa dengan memberikan pelayanan yang inovatif dalam era digital. Adanya *website* atau *web service* ini meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam penyebaran informasi, memudahkan orang untuk berkomunikasi atau menjalin kerja sama, serta dapat mengatasi suatu persaingan bisnis.

Perbedaan kedua jurnal ini dengan penelitian yang ditulis dapat dilihat dari subjek penelitiannya. Yang ditujukan kepada pihak pemilik kapal dan pemilik barang, Optimalisasi *web service* jasa keagenan ini dilakukan guna

mempermudah dalam melakukan pemesanan dan pelayanan jasa keagenan kapal agar menghemat waktu dan biaya.

B. LANDASAN TEORI

1. Optimalisasi *Web Service*

Pada saat ini dimana masanya teknologi berkembang pesat dan terus mengalami perubahan yang dapat mempermudah dalam mempersingkat pekerjaan serta dapat mencapai target. Salah satunya adalah optimalisasi *web service* agar dapat mempermudah dalam proses penggunaannya yang kerap kali terhalang terjadi kesalahan yang dapat mengakibatkan pengguna kesulitan bahkan dapat menimbulkan kerugian. Optimalisasi *web service* diperlukan guna memenuhi kebutuhan yang timbul dari pengguna (Sarana et al., 2018).

Faktor yang dapat mempengaruhi kinerja layanan *web service* diantara lain: faktor infrastruktur yang berkaitan dengan kelayakan perangkat yang digunakan dalam mengakses *web service*, faktor keamanan yang mencakup data pengguna dan tingkat peretasan yang dapat mengganggu kestabilitasan web, faktor eksternal yang melibatkan dari server jaringan pengguna dan gangguan alam yang memberikan pengaruh terhadap layanan *web service*.

Web service dikelola oleh developer untuk melakukan perubahan serta perbaikan web jika perlu dan dibutuhkan dengan meninjau perihal apa saja yang dapat dikembangkan dan di optimalisasi (Junirianto & Sn, 2014). Dan dengan adanya optimalisasi *web service* ini bertujuan

agar pengguna dapat mudah memahami serta dapat digunakan oleh para pengguna (Peneliti Faris Nofandi et al., n.d.).

2. Pemesanan Akses Jasa Keagenan Kapal

Pemesanan (Ii, n.d.) merupakan tindakan yang dilakukan oleh pelanggan sebelum membeli suatu produk. Pemesanan dapat dilakukan di setiap lini bisnis. Diantaranya adalah keagenan kapal juga diperlukannya pemesanan sebelum melakukan kegiatan jasa yang telah dipesan oleh pembeli serta terjalin kesepakatan yang seuai dengan prosedur yang berlaku (James W, Elston D, 20 C.E.).

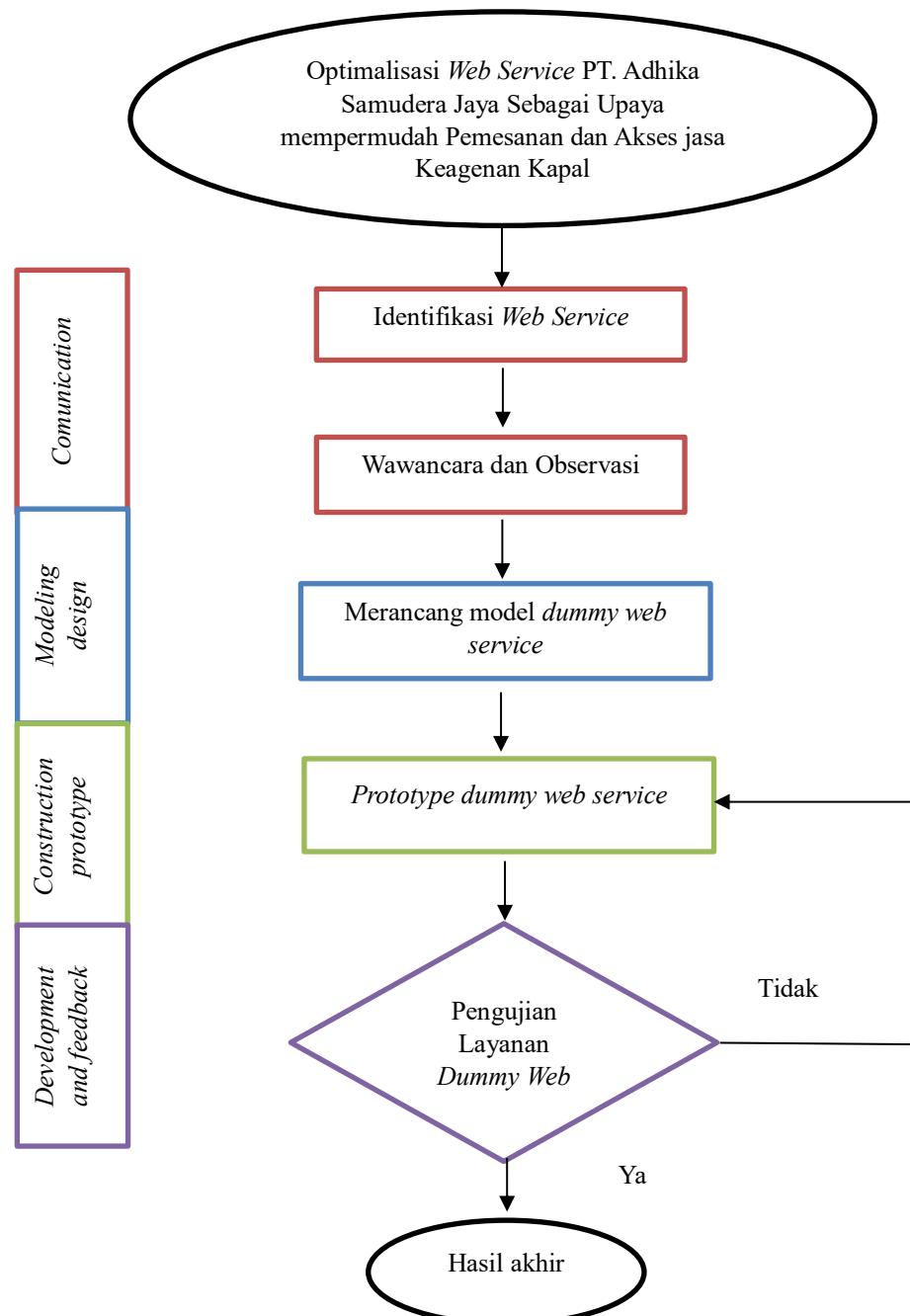
Apabila dalam pemesanan akses jasa keagenan kapal tidak berjalan dengan baik akan menyebabkan terjadinya keterlambatan yang berujung hingga kerugian suatu perusahaan dalam industri maritim. Peran pembeli sebelum melakukan negosiasi harus mengetahui apa saja aspek yang di persiapkan dalam menggunakan jasa keagenan kapal seperti komunikasi yang baik dari pihak keagenan kapal, pelayanan yang diberikan dan harga yang relevan dengan kemampuan perusahaan.

Dominan perusahaan jasa keagenan kapal saat ini menggunakan cara pemesanan jasa keagenan kapal seara online karena ada beberapa faktor yang mempengaruhi diantaranya tingkat efektivitas kinerja dan efisiensi biaya serta tenaga yang tidak memerlukan usaha berlebih untuk memesan jasa keagenan kapal di satu atau berbeda tempat (Wijaya, 2023).

Oleh karena itu pemesanan jasa keagenan kapal ada untuk mengatasi permasalahan seperti pengguna baru yang pertama kali menggunakan jasa keagenan kapal agar mempermudah mereka dalam melakukan pemilihan layanan sesuai kebutuhan (Laird & Yeats, 1986).

C. KERANGKA PIKIR

Hubungan antara perumusan masalah secara berurutan dan pemecahan masalah dalam upaya ilmiah terapan ditunjukkan dalam bagan alur ringkas. Hubungan ini harus dijelaskan. Dengan menggunakan konteks yang diberikan sebagai pedoman, penelitian ini menyelidiki efektivitas dan efisiensi layanan web PT. Adhika Samudera Jaya. Fokus utama penelitian ini adalah seberapa optimalnya *web service* tersebut dapat memberikan layanan praktis bagi pelanggan atau pengguna layanan keagenan kapal PT. Adhika Samudera Jaya terfokus pada layanan pemesanan akses jasa keagenan kapal.



Gambar 2. 1 Kerangka Pikir

BAB III

METODE PENELITIAN

A. JENIS PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metodologi kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian ilmiah yang sistematis terhadap bagian-bagian dan fenomena serta kausalitas hubungan-hubungannya. Tujuan penelitian kuantitatif adalah mengembangkan dan menggunakan model-model matematis, teori-teori dan/atau hipotesis yang berkaitan dengan suatu fenomena. Proses pengukuran adalah bagian yang sentral dalam penelitian kuantitatif karena hal ini memberikan hubungan yang fundamental antara pengamatempiris dan ekspresi matematis dari hubungan-hubungan kuantitatif.

Menurut Sugiyono (2018) Penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan positivistic (data konkret), data penelitian berupa angka-angka yang akan diukur menggunakan statistik sebagai alat uji penghitungan, berkaitan dengan masalah yang diteliti untuk menghasilkan suatu kesimpulan (Indonesia et al., 2012).

B. WAKTU DAN LOKASI PENELITIAN

Waktu dan lokasi penelitian di laksanakan saat praktek darat di PT. Adhika Samudera Jaya, terhitung pada tanggal 1 Agustus 2022 sampai tanggal 1 Agustus 2023. Berikut ini merupakan alamat PT. Adhika Samudera Jaya Cabang Cilegon sebagai tempat dilaksanaknnya penelitian:

Nama : PT. Adhika Samudera Jaya Cabang Cilegon

Alamat : Link. Puri Krakatau Hijau A10/06 Kotasari, Gerogol, Kota Cilegon, Banten 42436

Email : PT. Adhika Samudera Jaya-shipagency.co.id

Jenis Usaha : SIUPKK (Shipping Agency)

C. SUMBER DATA DAN TEKNIK PENGUMPULAN DATA

1. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian adalah subjek dari mana data dapat diperoleh. Data sendiri dapat diartikan sebagai kenyataan yang ada yang berfungsi sebagai bahan sumber untuk menyusun suatu pendapat, keterangan yang benar, dan keterangan atau bahan yang dipakai untuk penalaran dan penyelidikan. Jadi, sumber data adalah tempat atau orang yang menyimpan data yang dibutuhkan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan penelitian. Sumber data dapat dibedakan menjadi dua, yaitu:

- a. Sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya responden, narasumber, atau objek penelitian.
- b. Sumber data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya buku, artikel, jurnal, atau hasil penelitian sebelumnya.

Pemilihan sumber data harus disesuaikan dengan jenis penelitian yang dilakukan. Pada penelitian kuantitatif, sumber data primer dan sekunder dapat digunakan untuk mengumpulkan data kuantitatif, misalnya data hasil wawancara atau penyebaran angket, observasi, atau dokumen (Asiyah et al., 2020).

2. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengambilan data adalah teknik atau metode yang digunakan untuk mengumpulkan data yang akan diteliti. Artinya, teknik ini memerlukan langkah yang strategis dan juga sistematis untuk mendapatkan data yang valid dan juga sesuai dengan kenyataannya. Secara umum, teknik pengambilan data dapat dibagi menjadi dua jenis, yaitu :

- a. Teknik pengumpulan data primer adalah teknik pengambilan data yang dilakukan langsung oleh peneliti dengan terjun ke lapangan. Teknik ini menghasilkan data yang asli dan belum pernah diteliti sebelumnya.
- b. Teknik pengumpulan data sekunder adalah teknik pengambilan data yang dilakukan dengan memanfaatkan data yang telah tersedia. Data sekunder dapat diperoleh dari berbagai sumber, seperti dokumen, literatur, atau laporan penelitian sebelumnya.

Berikut adalah beberapa jenis teknik pengumpulan data primer :

- a. Observasi adalah teknik pengambilan data yang dilakukan dengan cara mengamati objek penelitian secara langsung. Observasi dapat dilakukan secara terstruktur, semi terstruktur, atau tidak terstruktur, tergantung pada kebutuhan penelitian.
- b. Angket adalah alat penelitian yang digunakan untuk mengumpulkan data dari sekelompok responden melalui pertanyaan tertulis. Responden dapat menjawab pertanyaan secara tertulis atau lisan, tergantung pada format angket.

- c. Dokumentasi adalah teknik pengambilan data yang dilakukan dengan cara mengumpulkan dokumen-dokumen yang berkaitan dengan objek penelitian. Dokumen dapat berupa surat, laporan, foto, atau video.

Berikut adalah beberapa jenis teknik pengumpulan data sekunder :

- a. Studi Literatur adalah teknik pengambilan data yang dilakukan dengan membaca dan menganalisis literatur yang berkaitan dengan objek penelitian. Literatur dapat berupa buku, jurnal, artikel, atau laporan penelitian.
- b. Data Statistik adalah teknik pengambilan data yang dilakukan dengan memanfaatkan data statistik yang telah tersedia. Data statistik dapat diperoleh dari berbagai sumber, seperti Badan Pusat Statistik (BPS), Kementerian, atau lembaga penelitian lainnya.

Pemilihan teknik pengumpulan data harus disesuaikan dengan tujuan penelitian, karakteristik objek penelitian, dan sumber daya yang tersedia. Teknik pengumpulan data yang tepat akan menghasilkan data yang valid dan dapat dipercaya.

Berikut adalah beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam memilih teknik pengumpulan data :

- a. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan hal yang paling penting dalam menentukan teknik pengumpulan data. Teknik pengumpulan data harus disesuaikan dengan tujuan penelitian agar dapat menghasilkan data yang relevan.

b. Karakteristik Objek Penelitian

Karakteristik objek penelitian juga perlu dipertimbangkan dalam menentukan teknik pengumpulan data. Misalnya, jika objek penelitian bersifat abstrak, maka teknik wawancara atau angket dapat digunakan.

c. Sumber Daya Yang Tersedia

Sumber daya yang tersedia, seperti waktu, tenaga, dan biaya, juga perlu dipertimbangkan dalam menentukan teknik pengumpulan data. Teknik pengumpulan data yang membutuhkan waktu dan tenaga yang banyak sebaiknya digunakan jika sumber daya yang tersedia memadai.

D. TEKNIK ANALISIS DATA

Teknik analisis data adalah cara atau metode untuk mengolah dan memproses data menjadi sebuah hasil atau informasi yang valid dan juga mudah dipahami ketika diasajikan kepada khalayak umum untuk kemudian dimanfaatkan untuk menemukan solusi dari permasalahan.

1. Teknik Analisis Data Kuantitatif

Teknik analisis kuantitatif adalah proses pengelolaan, analisis, dan interpretasi data numerik untuk memperoleh wawasan dan kesimpulan yang bermakna. Data kuantitatif biasanya dikumpulkan melalui survei, eksperimen, dan pengamatan terstruktur. Teknik analisis data kuantitatif yang umum digunakan antara lain :

- a. Statistik Deskriptif: Digunakan untuk meringkas dan mendeskripsikan karakteristik data (Andrian, 2021).

Contoh: menghitung rata-rata, median, modus, simpangan baku, dan distribusi frekuensi.

- b. Analisis Gap merupakan sebuah metode yang digunakan untuk mengidentifikasi perbedaan antara kondisi saat ini dan kondisi yang diinginkan di masa depan. Metode ini banyak digunakan dalam berbagai bidang, termasuk bisnis, manajemen proyek, dan pengembangan diri.

Penelitian menggunakan teknik analisis data secara kuantitatif mencakup tentang numerik data, pengumpulan data, penyimpulan hasil angket yang telah dilakukan oleh penulis kepada pihak-pihak yang bekerjasama dengan PT. Adhika Samudera Jaya dalam bidang industri maritim, guna mengetahui seberapa efektif dan efisien *web service* yang telah tersedia selama ini (Wagito, 2022). Oleh karena itu penulis menetapkan langkah guna mengolah data secara kuantitatif antara lain :

- a. Perencanaan: Menentukan tujuan, identifikasi sumber data, membuat struktur data.
- b. Pengumpulan Data: Memastikan kualitas data, dokumentasi data.
- c. Melakukan Coding: Memberikan kode pada data untuk mengidentifikasi tema, konsep, dan kategori yang muncul dengan menggunakan Strikingly.
- d. Analisis Data: Melakukan interpretasi data dengan mempertimbangkan konteks dan keterbatasan data.
- e. Visualisasi Data: Mengidentifikasi dan mengembangkan berdasarkan data guna merealisasikan program visual.

- f. Menarik Kesimpulan: Menarik kesimpulan berdasarkan dengan hasil yang telah didapatkan oleh penulis.

Penelitian ini berfokus pada upaya meningkatkan *web service* PT. Adhika Samudera Jaya dalam layanan pemesanan akses jasa keagenan kapal. Hal ini dilakukan karena dibutuhkan responden untuk mengisi angket serta dilakukannya wawancara guna mendapatkan data yang akurat tentang kebutuhan dan harapan mereka terhadap *web service* PT. Adhika Samudera Jaya. Data ini kemudian diolah dan dianalisis untuk menghasilkan tampilan dummy *web service* terbaru yang dapat memudahkan pengguna serta membuat pengguna merasakan kemudahan dalam melakukan pemesanan akses jasa keagenan kapal.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- a. Observasi: Peneliti mengamati cara kerja yang dilakukan PT. Adhika Samudera Jaya untuk menarik pelanggan baru dan mempelajari alur kerja mereka dalam menggunakan *web service* saat ini, terutama dalam penggunaan *web service* untuk pemesanan akses jasa keagenan kapal guna menemui beberapa hal yang dapat mempengaruhi kinerja *web service* tersebut.
- b. Angket: Angket diberikan kepada para responden untuk mengetahui respon mereka terhadap *web service* PT. Adhika Samudera Jaya, baik *web service* yang lama maupun *web service* yang baru.

Teknik analisis data yang digunakan adalah metode rancang bangun sistem dan analisis gap. Metode ini membantu peneliti dalam mendesain dan mengembangkan dummy *web service* PT. Adhika Samudera Jaya yang baru

dengan melakukan penambahan fitur untuk pemesanan jasa keagenan kapal agar dapat bekerja dengan optimal. Serta melakukan analisis yang mendalam tentang kondisi sebelum adanya perubahan dan setelah adanya perubahan dalam *web service* PT. Adhika Samudera Jaya. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi PT. Adhika Samudera Jaya, yaitu:

- a. Meningkatkan kepuasan pelanggan: *Web service* yang baru diharapkan dapat memberikan pengalaman yang lebih baik bagi para pelanggan, sehingga mereka merasa puas dan senang menggunakannya.
- b. Meningkatkan jumlah pelanggan: *Web service* yang lebih menarik dan mudah digunakan diharapkan dapat menarik lebih banyak pelanggan baru untuk menggunakan jasa keagenan kapal PT. Adhika Samudera Jaya.
- c. Meningkatkan efisiensi dan efektivitas: *Web service* yang baru diharapkan dapat membantu PT. Adhika Samudera Jaya dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam melayani para pelanggan.

Penelitian ini merupakan langkah penting dalam upaya meningkatkan penyebaran dan pelayanan *web service* PT. Adhika Samudera Jaya. Diharapkan penelitian ini dapat dilanjutkan dengan penelitian yang lebih mendalam untuk menghasilkan *web service* yang semakin dapat diakses serta dapat digunakan oleh pengguna jasa di industri maritim dan memberikan pengaruh yang lebih besar bagi PT. Adhika Samudera Jaya (Abdul & Mulyadi, 2019).

DAFTAR PUSTAKA

- ABDUL, & MULYADI. (2019). Optimalisasi Proses Sinkronisasi Data Akademik Dan *Web Services* Pddikti Menggunakan Fitur Queues Pada Framework Laravel. *Jurnal Processor*, 14(1), 60–73. <https://doi.org/10.33998/processor.2019.14.1.574> Diakses pada tanggal 2 Maret 2024
- Andrian, D. (2021). Penerapan Metode Waterfall Dalam Perancangan Sistem Informasi Pengawasan Proyek Berbasis Web. *Jurnal Informatika Dan Rekayasa Perangkat Lunak (JATIKA)*, 2(1), 85–93. <http://jim.teknokrat.ac.id/index.php/informatika> Diakses pada tanggal 2 Maret 2024
- Asiyah, L. N., Sulistyanto, M. P. T., & Aziz, A. (2020). Penerapan Restful *Web Service* Untuk Optimalisasi Kecepatan Akses Pada Aplikasi Berbasis Android. *JOINTECS (Journal of Information Technology and Computer Science)*, 5(2), 129. <https://doi.org/10.31328/jointecs.v5i2.1260> Diakses pada tanggal 2 Maret 2024
- Ii, B. A. B. (n.d.). *Bab ii landasan teori*. 9–16.
- Indonesia, U., Sesarianda, A., Teknik, F., Studi, P., & Kimia, T. (2012). *Analisis Risiko Semi Kualitatif Pada Fasilitas*.
- James W, Elston D, T. J. et al. (20 C.E.). 漢書No Title No Title No Title. In *Andrew's Disease of the Skin Clinical Dermatology*.
- Junirianto, E., & Sn, A. (2014). Aplikasi Rantai Pasokan Terintegrasi dengan Semantic *Web Service* berbasis WSMO dan Peramalan Double Exponential Smoothing. In *Prosiding-Seminar Nasional Ilmu Komputer*.
- Laird, S., & Yeats, A. (1986). The UNCTAD Trade Policy Simulation Model: A note on the methodology, data and uses. *October*, 19, 1–38. <http://wits.worldbank.org/data/public/SMARTMethodology.pdf> Diakses pada tanggal 2 Maret 2024
- Nurhidayah, A., & Kosasi, S. (2022). *Perancangan Perangkat Lunak Penjualan Berbasis Website Dengan Framework Laravel Pada Emiracase* (Vol. 11, Issue 1).
- Peneliti Faris Nofandi, T., Sianturi, I., & Rizqi Aini Rakhman, Mmt. (n.d.). *POLITEKNIK PELAYARAN SURABAYA RANCANG BANGUN SISTEM RANTAI PASOK BERBASIS WEB DENGAN MENGGUNAKAN BLOCKCHAIN*.
- Sany, E., & Mohdiaki, A. (n.d.). *WEB PROFILE DAN MEDIA PROMOSI JASA LAUNDRY SEPATU IDE SHOES*.

- Sarana, O., Prasarana, D., Meningkatkan, D., & Belajar, P. (2018). *Volume VI Nomor 2 Maret-Agustus 2018. VI*, 51–69.
- Shohibul Anwar, M., & Nuryaman, D. (2021). Peranan Perusahaan Keagenan terhadap Pengoperasian Kapal Niaga: Studi Kasus. *Dinamika Bahari*, 2(1), 72–85. <https://doi.org/10.46484/db.v2i1.255> Diakses pada tanggal 2 Maret 2024
- Wagito, W. (2022). Implementasi *Web Service* Waktu Shalat Berbasis Teknologi Paas Cloud Computing. *Technologia : Jurnal Ilmiah*, 13(4), 331. <https://doi.org/10.31602/tji.v13i4.8074> Diakses pada tanggal 2 Maret 2024
- Wijaya, R. I. (2023). Analisis Perubahan UU No 17 tahun 2008 tentang Pelayaran terhadap UU No. 11 tahun 2020 tentang Cipta kerja. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(9), 687–698.
- Yoko, P., Adwiya, R., & Nugraha, W. (2019). Penerapan Metode *Prototype* dalam Perancangan Aplikasi SIPINJAM Berbasis Website pada Credit Union Canaga Antutn. *Jurnal Ilmiah Merpati (Menara Penelitian Akademika Teknologi Informasi)*, 7(3), 212. <https://doi.org/10.24843/jim.2019.v07.i03.p05> Diakses pada tanggal 2 Maret 2024

LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar pertanyaan serta hasil angket pengisian oleh responden

docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScXzpYQEC1naODAG8Rx8gk9lCNY_N1vX7XkJmFRITA33IUt_Q/viewform

OPTIMALISASI WEB SERVICE PT. ADHIKA SAMUDERA JAYA SEBAGAI UPAYA MEMPERMUDAH PEMESANAN DAN AKSES JASA KEAGENAN KAPAL

Pengisian formulir pengguna web service PT. Adhika Samudera Jaya berdasarkan pengalaman para pengguna

wicakonospriagung27@gmail.com Ganti akun

Apakah terdapat kesulitan dalam mengakses web service PT. Adhika Samudera Jaya?

Sangat Setuju
 Setuju
 Cukup
 Tidak Setuju

Web service PT. Adhika Samudera Jaya apakah memberikan kemudahan para pelanggan?

Sangat Setuju
 Setuju
 Cukup
 Tidak Setuju

Adanya web service PT. Adhika Samudera Jaya bagi para pelanggan apakah terjadi kesulitan dalam penggunaannya?

Sangat Senju
 Senju
 Cukup
 Tidak Senju

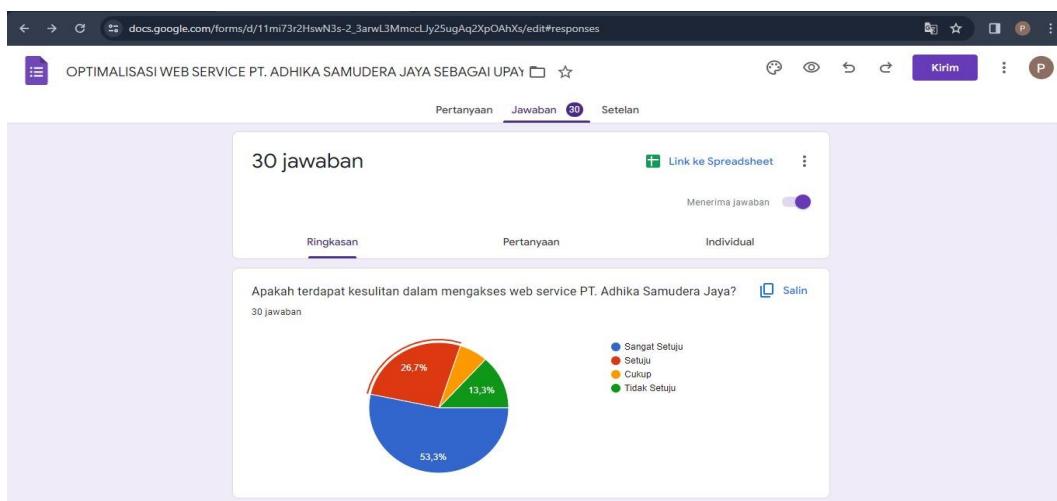
Apakah ada kendala saat proses mengakses web service PT. Adhika Samudera Jaya?

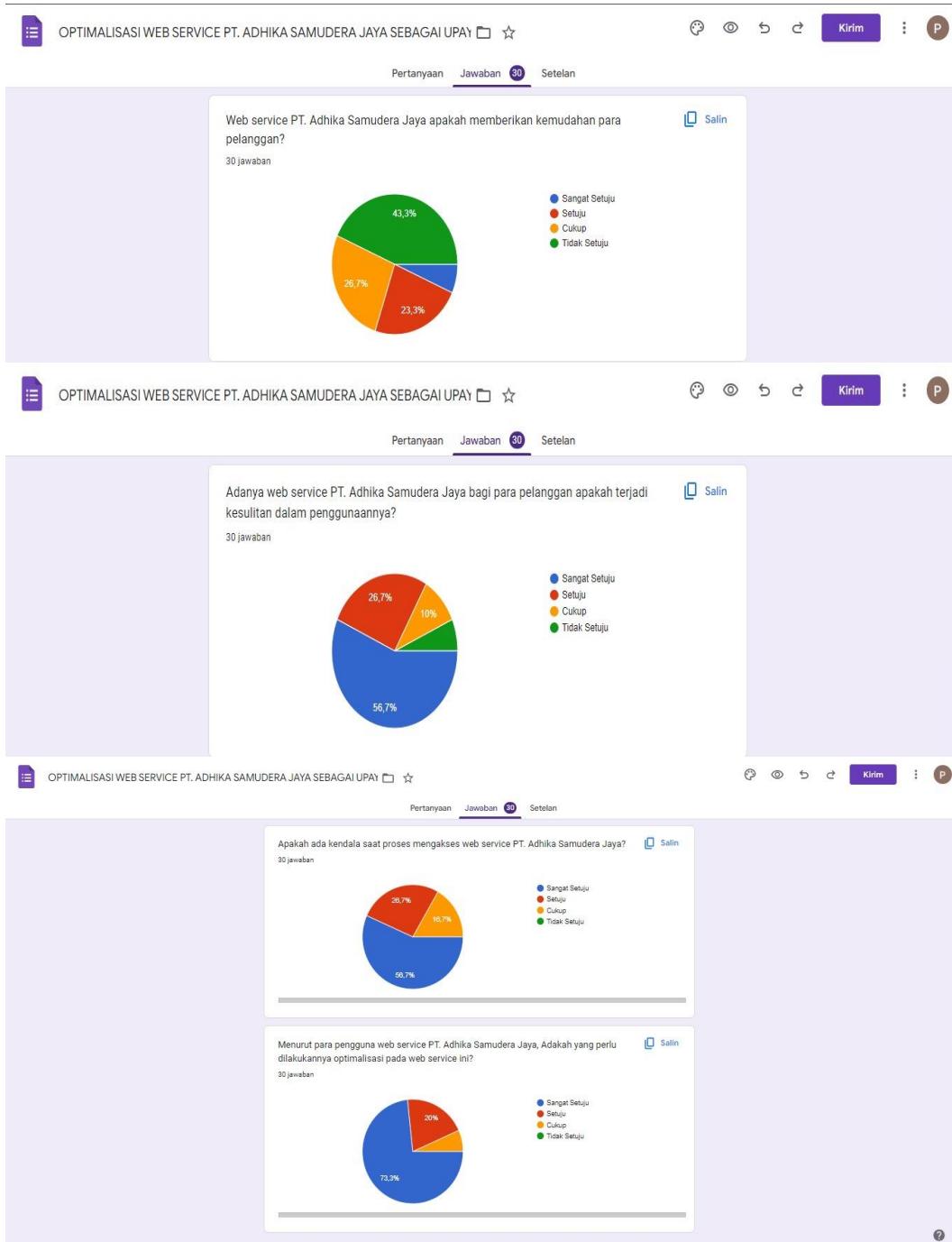
Sangat Setuju
 Setuju
 Cukup
 Tidak Setuju

Menurut para pengguna web service PT. Adhika Samudera Jaya, Adakah yang perlu dilakukannya optimasi pada web service ini?

Sangat Setuju
 Setuju
 Cukup
 Tidak Setuju

Kosongkan formulir





Berdasarkan pertanyaan yang dibuat oleh penulis memiliki tujuan untuk mengetahui apa saja yang dialami selama proses mengakses *web service*, sehingga dapat memecahkan permasalahan yang terjadi selama menggunakan *web service*.

Berikut merupakan saran guna menjadi bahan untuk developer *web service* PT. Adhika Samudera Jaya yang kemudian dapat terintegrasi dan dapat secara

langsung masuk ke email milik PT. Adhika Samudera Jaya.

PT. Adhika Samudera Jaya

Book Now

We are ready to serve with professional

Nama

Email

Phone

Message

Send

Prudential Centre, Kota Kasablanka
Kota Kasablanka Lantai 15, Jalan Casablanca Raya Kav. 88, RT 14/RW 5, Menteng Dalam, Tebet, RT 14/RW 5, Menteng Dalam, Tebet, Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 12870

4,6 ★★★★☆ 741 ulasan

Lihat peta lebih besar

EDIT

Jl. Casablanca Kav 88, Prudential Centre, 6th Floor, Unit M, Indonesia

Monday - Friday : 10:00 - 16:00
Saturday : 12:00 - 15:00

021 3882 5136

operation@asj-shipagency.co.id

operation@asj-shipagency.co.id

Penerima

operation@asj-shipagency.co.id

Kirim

A U ↪ 😊 🔍 🔒 ⌂ ⌂

Lampiran 2 Tampilan layanan pemesanan online dari *web service* yang terhubung ke email PT. Adhika Samudera Jaya

Lampiran 3 Tabel Hasil wawancara dengan responden terkait penggunaan *web service*

Indikator	Pertanyaan	Narasumber	Jawaban
Akses	Apakah terdapat kesulitan dalam mengakses <i>web service</i> PT. Adhika Samudera Jaya?	Responden 1	"Tidak, saya tidak mengalami kesulitan dalam mengakses <i>web service</i> PT. Adhika Samudera Jaya. Semua berjalan dengan lancar dan cepat."
		Responden 2	"Saya bisa mengakses <i>web service</i> dengan baik tanpa ada kendala teknis apapun."
		Responden 3	"Beberapa fitur pada <i>web service</i> tidak berfungsi dengan baik, seperti fitur pencarian dan pengunduhan dokumen."
Kemudahan	<i>Web service</i> PT. Adhika Samudera Jaya apakah memberikan kemudahan para pelanggan?	Responden 1	"Saya merasa sangat terbantu dengan adanya <i>web service</i> ini karena semua kebutuhan saya bisa diakses secara online."
		Responden 2	" <i>Web service</i> ini cukup membantu, tetapi ada beberapa fitur yang bisa ditingkatkan untuk lebih memudahkan pelanggan."
		Responden 3	"Saya sarankan peningkatan pada user interface agar lebih mudah digunakan, terutama bagi pengguna yang tidak terlalu teknis."
Penggunaannya	Adanya <i>web service</i> PT. Adhika Samudera Jaya bagi para pelanggan apakah terjadi kesulitan dalam penggunaannya?	Responden 1	"Tidak, saya tidak mengalami kesulitan dalam menggunakan <i>web service</i> PT. Adhika Samudera Jaya. Semuanya berjalan lancar."
		Responden 2	"Terkadang, beberapa fitur tidak berfungsi dengan baik, membuat saya kesulitan dalam mengakses informasi yang saya butuhkan."
		Responden 3	"Saya sering mengalami error dan lambatnya respons dari <i>web service</i> , sehingga cukup merepotkan."
Proses	Apakah ada kendala saat proses mengakses <i>web service</i> PT. Adhika Samudera Jaya?	Responden 1	"Saya tidak mengalami kendala apapun saat mengakses <i>web service</i> . Sistemnya bekerja dengan baik."
		Responden 2	"Secara umum <i>web service</i> ini sudah baik, tetapi peningkatan pada kecepatan akses dan stabilitas akan sangat membantu."

		Responden 3	"Akan lebih baik jika ada fitur bantuan langsung atau panduan penggunaan yang lebih rinci untuk membantu mengatasi kendala."
Optimalisasi	Menurut para pengguna <i>web service</i> PT. Adhika Samudera Jaya, Adakah yang perlu dilakukannya optimalisasi pada <i>web service</i> ini?	Responden 1	"Ya, saya merasa <i>web service</i> ini perlu dioptimalkan, terutama pada layanan pemesanan jasa keagenan kapal agar semakin mudah dan menjadi suatu inovasi."
		Responden 2	"Saya sangat terbantu dengan <i>web service</i> ini, namun peningkatan pada fitur tertentu akan sangat dihargai."
		Responden 3	"Secara keseluruhan baik, tetapi ada beberapa area yang bisa diperbaiki untuk meningkatkan pengalaman pengguna."