

**KEMENTERIAN PERHUBUNGAN  
BADAN PENGEMBANGAN SDM PERHUBUNGAN  
SEKOLAH TINGGI ILMU PELAYARAN**



**SKRIPSI**

**PENGUNAAN PERANGKAT INAPORTNET  
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI PT. IPC TPK  
PELABUHAN UTAMA TANJUNG PRIOK**

**Oleh :**

**NAHYA KHALISA ZAEKAH**

**NRP. 462190213**

**PROGRAM PENDIDIKAN DIPLOMA IV**

**JAKARTA**

**2023**

**KEMENTERIAN PERHUBUNGAN  
BADAN PENGEMBANGAN SDM PERHUBUNGAN  
SEKOLAH TINGGI ILMU PELAYARAN**



**SKRIPSI**

**PENGUNAAN PERANGKAT INAPORTNET  
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI PT. IPC TPK  
PELABUHAN UTAMA TANJUNG PRIOK**

**Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan  
untuk Menyelesaikan Program Pendidikan Diploma IV**

**Oleh :**

**NAHYA KHALISA ZAEKAH**

**NRP. 462190213**

**PROGRAM PENDIDIKAN DIPLOMA IV**

**JAKARTA**

**2023**

**KEMENTERIAN PERHUBUNGAN  
BADAN PENGEMBANGAN SDM PERHUBUNGAN  
SEKOLAH TINGGI ILMU PELAYARAN**



**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

**Nama** : NAHYA KHALISA ZAEKAH  
**NRP** : 4 62 190213  
**Program Pendidikan** : KETATALAKSANAAN ANGKUTAN LAUT DAN  
KEPELABUHANAN  
**Judul** : PENGGUNAAN PERANGKAT INAPORTNET  
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI PT. IPC  
TPK PELABUHAN UTAMA TANJUNG PRIOK

**Pembimbing Utama** **Jakarta, Agustus 2023**  
**Pembimbing Pendamping**

**Laila Puspitasari Anggraini, M.Pd.**  
Penata (III/c)  
NIP. 19830801 200912 2 004

**Denny Fitrial, S.SI., M. T.**  
Penata (III/c)  
NIP. 19800727 200912 1 001

**Mengetahui**  
**Ketua Jurusan KALK**

**Dr. Vidya Selasdini, S.SI.T., M. M. Tr.**  
Penata Tk. I (III/d)  
NIP. 19831227 200812 2 002

**KEMENTERIAN PERHUBUNGAN  
BADAN PENGEMBANGAN SDM PERHUBUNGAN  
SEKOLAH TINGGI ILMU PELAYARAN**



**TANDA PENGESAHAN SKRIPSI**

**Nama** : NAHYA KHALISA ZAEKAH  
**NRP** : 4 62 190213  
**Program Pendidikan** : KETATALAKSANAAN ANGKUTAN LAUT DAN  
KEPELABUHANAN  
**Judul** : PENGGUNAAN PERANGKAT INAPORTNET  
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI PT. IPC  
TPK PELABUHAN UTAMA TANJUNG PRIOK

**Ketua Penguji**

**Anggota Penguji**

**Jakarta, Agustus 2023**  
**Anggota Penguji**

**Dr. Eka Budi Tjahjono, S.H., M.H.**  
Pembina Tk.1 (IV/b)  
NIP. 19590316 198503 1 001

**Drs. Roy Kasiono, M.SC.**  
Pembina Tk.1 (IV/c)  
NIP.19650107 199203 1 001

**Laila Puspitasari Anggraini, M.Pd.**  
Penata (III/c)  
NIP. 19830801 200912 2 004

**Mengetahui**  
**Ketua Jurusan KALK**

**Dr. Vidya Selasdini, S.SI.T., M. M. Tr.**  
Penata Tk. I (III/d)  
NIP. 19831227 200812 2 002

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas rahmat dan anugerahNya yang tidak terkira sehingga dengan izin-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penyusunan skripsi ini berdasarkan pengalaman yang diperoleh penulis selama melaksanakan Praktik Darat di PT Maritel Bahtera Abadi cabang Sangkulirang. Adapun maksud dan tujuan penulisan skripsi ini guna memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan program Diploma IV yang diselenggarakan oleh Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jakarta dan untuk menambah wawasan serta pengetahuan penulis, adapun judul skripsi yang penulis pilih adalah:

### **“Penggunaan Perangkat *Inaportnet* terhadap Kualitas Pelayanan Di PT. IPC TPK Pelabuhan Utama Tanjung Priok”**

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak memperoleh bantuan dan masukan dari berbagai pihak. Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan, bimbingan, dan nasehat dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini. Dengan ketulusan hati penulis, pada kesempatan ini penulis juga ingin menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya atas bantuan dan bimbingan kepada yang terhormat:

1. Bapak Ahmad Wahid, ST.,MT., M.MAR.E, selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jakarta.
2. Ibu Dr. Vidya Selasdini, S.Si.T., M.M.Tr. selaku Ketua Jurusan Ketatalaksanaan Angkutan Laut dan Kepelabuhanan.
3. Ibu Laila Puspitasari Anggraini, M.PD., selaku dosen pembimbing 1 yang telah meluangkan waktunya dalam membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini. Dalam hal ini, penulis banyak belajar dari beliau tentang keterampilan menulis.
4. Bapak Denny Fitrial, S.SI., M. T selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan waktu untuk membimbing materi skripsi ini.
5. Seluruh civitas akademik, staf, dan dosen pengajar KALK di Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jakarta.

6. Seluruh karyawan PT. IPC TPK Pelabuhan Utama Tanjung Priok yang selama taruna melakukan penelitian selalu mendukung, mengajarkan, dan mendampingi penulis.
7. Kepada Kedua Orang Tua tercinta, yang telah membesarkan, mendidik, dan memberi dukungan kepada penulis baik berupa moral maupun materi hingga doa.
8. Teman-teman angkatan seperjuangan sebagai teman dalam medan tempur selama menjalani pendidikan di STIP Jakarta.
9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu penulis untuk dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

Dengan kerendahan hati, penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini, masih terdapat banyak kekurangan, baik dari susunan kalimat, serta pembahasan materi akibat keterbatasan penulis dalam menguasai materi. Oleh karena itu dengan penuh kerendahan hati penulis mengharapkan saran dan kritikan yang bersifat membangun dan berguna bagi penulis dalam kesempurnaan skripsi ini.

Jakarta, Agustus 2023  
Penulis

**NAHYA KHALISA ZAEKAH**  
**NRP. 462190213**

# DAFTAR ISI

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. LATAR BELAKANG.....	1
B. IDENTIFIKASI MASALAH.....	4
C. BATASAN MASALAH.....	4
D. RUMUSAN MASALAH.....	4
E. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN.....	4
F. SISTEMATIKA PENULISAN.....	5
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. PENGERTIAN DEFINISI OPERASIONAL.....	7
1. Inaportnet.....	7
B. KERANGKA PEMIKIRAN.....	10
C. HIPOTESIS.....	11
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN.....	12
A. WAKTU DAN TEMPAT PENELITIAN.....	12
B. METODE PENDEKATAN.....	12
C. TEKNIK PENGUMPULAN DATA.....	12
D. POPULASI SAMPEL DAN TEKNIK SAMPLING.....	13
E. TEKNIK ANALISIS DATA.....	14
BAB IV. ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	17
A. DESKRIPSI DATA.....	17
1. Kantor Otoritas Pelabuhan Tanjung Priok.....	17
2. Deskripsi Tanggapan Responden Mengenai Pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi <i>Inaportnet</i> .....	18
3. Deskripsi Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan.....	32
4. Uji Validitas.....	45
5. Uji Reabilitas.....	48

B. ANALISIS DATA.....	49
1. Analisis Koefisien Korelasi.....	49
2. Analisis Regresi Linear Sederhana .....	50
3. Analisis Koefisien Penentu .....	51
4. Pengujian Hipotesis.....	51
BAB V. PENUTUP .....	54
A. KESIMPULAN .....	54
B. SARAN .....	55
DAFTAR PUSTAKA .....	56
LAMPIRAN.....	57

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Penilaian Responden Mengenai pernyataan X.1 .....	19
Tabel 4.2. Penilaian Responden Mengenai pernyataan X.2 .....	20
Tabel 4.3. Penilaian Responden Mengenai pernyataan X.3 .....	21
Tabel 4.4. Penilaian Responden Mengenai Pernyataan X.4 .....	22
Tabel 4.5. Penilaian Responden Mengenai pernyataan X.5 .....	23
Tabel 4.6. Penilaian Responden Mengenai pernyataan X.6 .....	24
Tabel 4.7. Penilaian Responden Mengenai pernyataan X.7 .....	25
Tabel 4.8. Penilaian Responden Mengenai pernyataan X.8 .....	26
Tabel 4.9. Penilaian Responden Mengenai pernyataan X.9 .....	27
Tabel 4.10. Penilaian Responden Mengenai pernyataan X.10 .....	28
Tabel 4.11. Deskripsi Responden Terhadap Penggunaan Teknologi Informasi ( <i>Inaportnet</i> , AGS, MOS) (X).....	29
Tabel 4.12. Hasil Kuesioner Variabel X.....	31
Tabel 4.13. Penilaian Responden Mengenai pernyataan Y.1 .....	33
Tabel 4.14. Penilaian Responden Mengenai pernyataan Y.2 .....	34
Tabel 4.15. Penilaian Responden Mengenai pernyataan Y.3 .....	35
Tabel 4.16. Penilaian Responden Mengenai pernyataan Y.4 .....	36
Tabel 4.17. Penilaian Responden Mengenai pernyataan Y.5 .....	37
Tabel 4.18 Penilaian Responden Mengenai pernyataan Y.6 .....	38
Tabel 4.19. Penilaian Responden Mengenai pernyataan Y.7 .....	39
Tabel 4.20. Penilaian Responden Mengenai pernyataan Y.8 .....	40
Tabel 4.21. Penilaian Responden Mengenai pernyataan Y.9 .....	41
Tabel 4.22. Penilaian Responden Mengenai pernyataan Y.10 .....	42
Tabel 4.23. Deskripsi Responden Terhadap Kualitas Pelayanan (Y).....	43
Tabel 4.23. Hasil Responden Kualitas Pelayanan (Y).....	44
Tabel 4.25. Validitas Item.....	46
Tabel 4.26. Hasil Uji Validitas .....	46
Tabel 4.27. Hasil Uji Reliabilitas.....	48
Tabel 4.28. Analisa Uji Korelasi .....	49
Tabel 4.29. Hasil Uji Regresi.....	50
Tabel 4.30. Hasil Uji Regresi.....	51
Tabel 4.31. Hasil Uji Hipotesis.....	52

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kendala pada sistem Inaportnet .....	2
Gambar 4.1 Normal Uji Hipotesis .....	53

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kantor Otoritas Pelabuhan .....	57
Lampiran 2. Sistem AGS .....	58
Lampiran 3. Sistem Inaportnet.....	59
Lampiran 4. Hasil data olah SPSS .....	60
Lampiran 5. Hasil Korelasi Data X .....	62
Lampiran 6. Hasil Korelasi Data Y .....	64
Lampiran 7. Validitas X.....	66
Lampiran 8. Validitas Y.....	67
Lampiran 9. Tabel Validitas Data X dan Y .....	68
Lampiran 10. Kuesioner Penelitian Variabel X dan Y .....	70

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. LATAR BELAKANG**

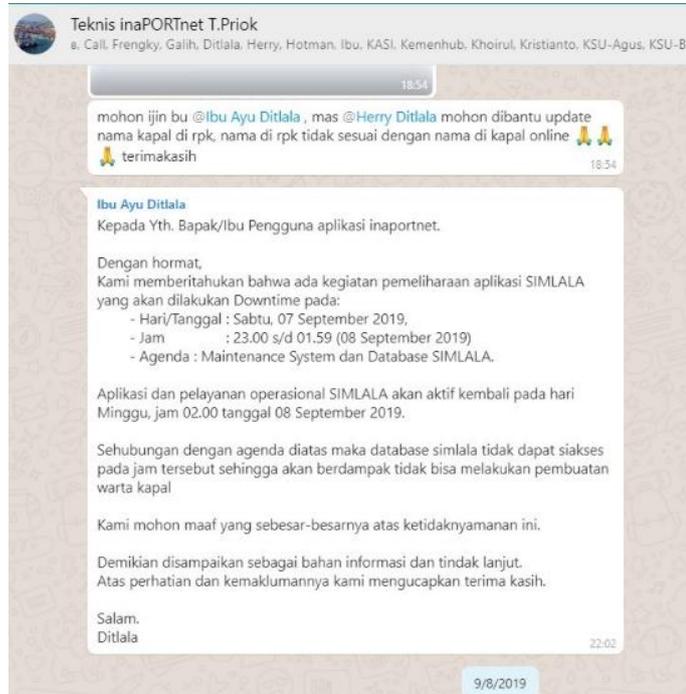
Kegiatan maritim merupakan hal penting dalam sebuah negara kepulauan. Seperti di Indonesia, kegiatan maritim bekerja sebagai penghubung antar pulau baik untuk perdagangan nasional dan internasional, transportasi, hingga aspek kebutuhan hidup lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa ada peranan sentral dari kegiatan maritim sehingga dampak positifnya akan memberi kemudahan bagi penduduk maupun negara terkait. Selain itu, kegiatan maritim umumnya didukung oleh hal penunjang lain seperti teknologi-teknologi. Perkembangan teknologi semakin memudahkan kegiatan melalui perkembangan teknologi itu sendiri. Maka penting kiranya Indonesia, sebagai negara dengan kegiatan maritim, berupaya untuk adaptasi serta menyetarakan teknologi. Salah satu pelabuhan yang keberadaannya cukup penting dan telah menggunakan teknologi terkini adalah Pelabuhan Tanjung Priok.

Di Pelabuhan Tanjung Priok, didapati telah menerapkan teknologi terkini dalam bidang pelayanan di antaranya *Inaportnet*, *Auto Gate System (AGS)*, dan *Marine Operating System (MOS)* sehingga membuat pelabuhan tersebut dapat dikatakan baik dalam melayani dan mengolah informasi. Keberadaan teknologi terkini yang ada di Pelabuhan Tanjung Priok ini pada akhirnya akan berdampak positif, seperti keefektifan pekerjaan dan sarana informasi karena teknologi tersebut dapat mengubah, membantu, mengkomunikasikan, menyimpan dan menyebar informasi dengan cepat.

Meski begitu, baik *Inaportnet*, *Auto Gate System (AGS)*, maupun *Marine Operating System (MOS)* memiliki fungsi yang berbeda. Melansir dari laman Departemen Perhubungan *Inaportnet* menyebutkan bahwa *Inaportnet* merupakan portal pengintegrasian sistem informasi pelabuhan dengan standar pelayanan kapal dan barang pemangku kepentingan. Sementara *Auto Gate System (AGS)*

disebutkan sebagai sistem yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi proses keluar dan masuknya truk, juga untuk mengatur alokasi kontainer yang beraktivitas di pelabuhan. Sedangkan *Marine Operating Sistem* (MOS) dipahami sebagai sistem pelayanan pemanduan dan penundaan kapal kargo menggunakan kapal *tugboat* dengan memerhatikan efisiensi dan efektivitas pekerjaan.

Lebih lanjut, disampaikan oleh salah satu karyawan pada tahap observasi awal bahwa, “Teknologi informasi ini semestinya memudahkan karyawan dan pengguna layanan sehingga dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi. Namun, pada kenyataannya terjadi beberapa permasalahan seperti kurangnya sosialisasi sehingga pengguna layanan masih terkesan kaku dalam penggunaan. Melalui hal itu, maka penting kiranya sikap cepat tanggap dari karyawan,” tuturnya. Selain itu, disampaikan oleh karyawan lain bahwa, “Lebih memudahkan pastinya dalam memberi pelayanan,” sehingga dalam hal ini jelas penggunaan teknologi informasi seharusnya memudahkan karyawan dan pengguna layanan tersebut. Selain itu, kemudahan dalam memberi pelayanan seharusnya sejalan dengan kualitas pelayanan yang diberikan sehingga pengguna layanan dapat termudahkan.



**Gambar 1.1 Kendala pada sistem Inaportnet**

Kelancaran teknologi informasi menjadi salah satu faktor penting dalam berjalannya proses pelayanan pada suatu pelabuhan yang menerapkan teknologi

informasi dalam segala proses pelayannya. Gangguan terhadap salah satu infrastruktur teknologi informasi merupakan hambatan bagi kelancaran proses pelayanan, sehingga diperlukan suatu mekanisme penanganan permasalahan dengan cepat dan terkoordinasi dengan baik. Pada PT. IPC TPK, Tanjung Priok. Penanganan permasalahan teknologi informasi tersebut merupakan tanggung jawab dari divisi atau departemen Sistem Management & Informasi (IT) sehingga setiap permasalahan yang ada akan diajukan kepada bagian tersebut untuk dapat segera ditangani. Penanganan keluhan tersebut masih dilakukan secara manual dan kurang terkoordinasi karena penugasan staff dilakukan dengan secara acak oleh para asisten manager. Proses tersebut berakibat susahnyanya mengevaluasi setiap keluhan dari pengguna pelayanan pada PT. IPC TPK Pelabuhan Utama Tanjung Priok. Dengan pencatatan manual, penanganan keluhan sering terjadi keterlambatan dimana tidak ada informasi dalam hal prioritas penanganan. Selain itu, system yang kurang terorganisasi dengan baik, menyebabkan tidak keterhambatan proses keluar masuk truck, terhambatnya pemberitahuan kedatangan kapal.

Berdasarkan definisi-definisi yang telah dijabarkan, dapat dipahami bahwa setiap teknologi pelayanan informasi di pelabuhan memiliki peranannya tersendiri yang pada akhirnya menunjang efisiensi dan efektivitas pelayanan. Dalam hal ini, keberadaan teknologi tersebut sangat penting mengingat peranan dan dampak yang dihasilkan sehingga adanya gangguan akan menghambat pelayanan yang berujung pada keluhan dan ketidaknyamanan baik pekerja maupun pelayan. Perlu adanya koordinasi dalam pelabuhan untuk mengurus teknologi pelayanan ini sehingga dapat berjalan baik. Berdasarkan penelusuran penulis, sistem pelayanan informasi di Pelabuhan Tanjung Priok ditangani oleh Departemen sistem Manajemen & Informasi. Pelayanan tersebut tampak kurang maksimal yang terlihat dari masih dilakukannya secara manual dan kurang terorganisasi dengan baik sehingga tidak cukup teratur. Proses tersebut terkadang mengakibatkan sulitnya mengevaluasi keluhan pengguna pelayanan sehingga setiap permasalahan kurang tercatat dengan baik seperti keterlambatan pemberitahuan kedatangan dan kepergian kapal, hingga proses keluar dan masuk truk.

Dalam hal ini, penulis melihat adanya peluang untuk memperbaiki sistem pelayanan informasi melalui peningkatan menggunakan teknologi *Inaportnet*, *Auto Gate System (AGS)*, dan *Marine Operating System (MOS)*. Hal ini dilakukan

guna mengembangkan teknologi hingga merealisasikan kemajuan Pelabuhan Tanjung Priok sebagai salah satu pelabuhan yang keberadaannya diperhitungkan di dunia maritim Indonesia. Maka, dalam hal ini, penulis merumuskan judul “Penggunaan Perangkat Teknologi Informasi *Inaportnet* terhadap Kualitas Pelayanan Di PT. IPC TPK Pelabuhan Utama Tanjung Priok” sebagai penelitian pengembangan sistem pelayanan informasi di pelabuhan.

## **B. IDENTIFIKASI MASALAH**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan, yaitu:

1. Penggunaan teknologi informasi seringkali mengalami kendala.
2. Terjadinya server *down* pada sistem teknologi informasi.
3. Kualitas pelayanan di pelabuhan oleh karyawan.

## **C. BATASAN MASALAH**

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan, maka penulis akan memerhatikan batasan-batasan sehingga penelitian ini akan terfokus pada beberapa permasalahan penting. Adapun batasan masalah yang diambil, yakni:

1. Penggunaan teknologi informasi seringkali mengalami kendala.
2. Kualitas pelayanan di pelabuhan oleh karyawan.

## **D. RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dapat dirumuskan, yakni adakah pengaruh penggunaan *Inaportnet* terhadap kualitas pelayanan di PT. IPC TPK Pelabuhan Utama Tanjung Priok?

## **E. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN**

### **1. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh penggunaan sistem teknologi informasi terhadap kualitas pelayanan di PT. IPC TPK Pelabuhan Utama Tanjung Priok.

## 2. Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan dan tujuan penelitian, maka dapat dipahami bahwa manfaat penelitian ini antara lain dapat menjadi gambaran kepada PT. IPC TPK Pelabuhan Tanjung Priok dalam hal efisiensi, efektivitas, dan kualitas teknologi sistem pelayanan informasi yang sedang diterapkan, sehingga dapat dijadikan bahan evaluasi guna meningkatkan pelayanan.

## F. SISTEMATIKA PENULISAN

Sistematika penulisan adalah rangkaian sistematis yang perlu peneliti ikuti dalam melakukan sebuah penelitian. Tujuannya adalah agar mempermudah dalam memahami permasalahan, mencari titik terang permasalahan, hingga menyimpulkan hasil penelitian. Lebih lanjut, sistematika penulisan skripsi ini dirumuskan dalam beberapa bagian, yaitu:

### BAB I : PENDAHULUAN

Bagian ini merupakan langkah awal dalam sebuah penelitian yang berisikan tentang uraian permasalahan melalui latar belakang masalah, rumusan masalah, identifikasi masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan, hingga sistematika penulisan. Tujuannya agar peneliti dan pembaca dapat memahami dasar-dasar permasalahan yang diangkat sehingga pembahasan tidak akan melebar dari batasan yang ditentukan.

### BAB II : LANDASAN TEORI

Bagian ini merupakan tinjauan pustaka yang dilakukan peneliti guna memberikan pemahaman dasar sebelum masuk pada pembahasan. Tujuannya agar peneliti dan pembaca dapat memahami tahap awal serta seluk-beluk permasalahan yang akan diteliti. Adapun pada penelitian ini, landasan teori akan cenderung tertuju pada teknologi sistem pelayanan informasi di pelabuhan.

### BAB III : METODE PENELITIAN

Bagian ini merupakan kerangka kerja sebuah penelitian yang di dalamnya terdapat tempat dan waktu penelitian, metode

yang dipakai, teknik yang dilakukan, hingga rencana analisis yang akan diterapkan dalam pembahasan. Bagian ini akan memberikan langkah yang terukur kepada peneliti dalam menjalankan penelitiannya.

**BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bagian ini merupakan inti dari sebuah penelitian. Adapun bagian ini berisikan hasil-hasil serta pembahasan dari objek yang diteliti. Tujuannya untuk menguraikan hal-hal yang diteliti secara sistematis, jelas, dan tidak ambigu sehingga mudah dipahami oleh pembaca.

**BAB V : PENUTUP**

Bagian ini merupakan penutup sebuah penelitian skripsi yang berisikan tentang kesimpulan dan saran. Kesimpulan adalah uraian hasil yang didapati dari pembahasan yang telah dijabarkan. Sementara saran merupakan masukan yang peneliti rumuskan guna meningkatkan penelitian selanjutnya, subjek, maupun objek yang diteliti.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. PENGERTIAN DEFINISI OPERASIONAL**

Kemajuan teknologi di berbagai penjuru dunia membuat negara-negara lain perlu beradaptasi dengan hal tersebut. Barang tentu, adaptasi teknologi terkini akan membawa angin segar dengan dampak yang signifikan dalam perjalanan sebuah negara. Tidak terkecuali dalam hal maritim. Berbagai upaya yang dilakukan pihak-pihak pelabuhan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di pelabuhan, seperti peningkatan kualitas melalui pengembangan teknologi informasi.

Beberapa pelayanan teknologi informasi yang umumnya digunakan di pelabuhan adalah *Inaportnet* dengan fokus pelayanan di kapal, pelabuhan, hingga barang atau kargo. Sesuai dengan tujuan pengaplikasian teknologi, melalui kebijakan pembaharuan tersebut, tentu pelayanan informasi di pelabuhan semestinya lebih efektif dan efisien sehingga dapat meminimalisir gangguan hingga hal-hal yang tidak diinginkan.

Berikut uraian dasar mengenai teknologi informasi *Inaportnet* sebagai dasar penelitian yang berkaitan dengan kajian penelitian ini. Adapun uraian diambil dari hukum, buku, hingga penelitian-penelitian terdahulu yang menunjang penelitian ini.

#### **1. Inaportnet**

*Inaportnet* merupakan sistem layanan berbasis internet yang digunakan dalam rangka melayani proses perizinan pengoperasian kapal<sup>1</sup>. Selain itu, *Inaportnet* juga dapat dipahami sebagai sistem operasi dan perizinan dari suatu perusahaan yang menyelenggarakan kegiatan di kawasan pelabuhan<sup>2</sup>.

---

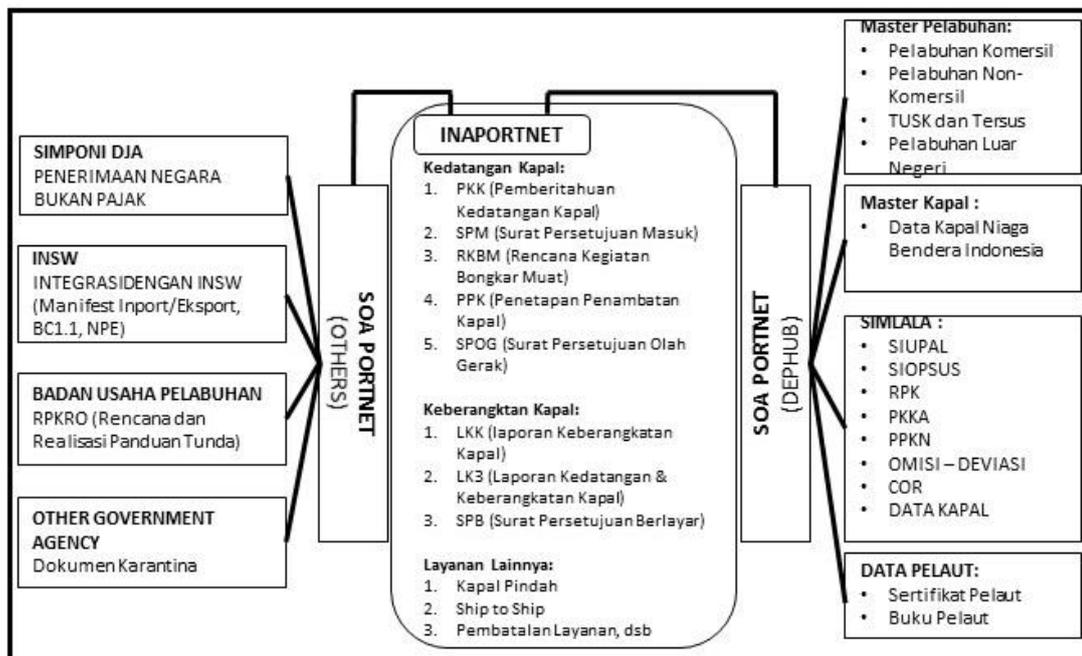
<sup>1</sup> Suryani, Dedeh, dan Aprilia Yudi Pratiwi. 2018. *Peran Syahbandar Dalam Keselamatan Pelayaran*. Jurnal Saintara, 2(2).

<sup>2</sup> Setiono, Beni Agus dan Nova Melinda. 2022. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Sistem Inaportnet terhadap Kepuasan Pengguna Jasa*. Jurnal Aplikasi Pelayaran dan Kepelabuhan, 13(1): 42-53.

Dijelaskan juga dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 157 Tahun 2015 pada Bab I tentang Ketentuan Umum Pasal 1 Ayat 1 tentang Penggunaan *Inaportnet* untuk Pelayanan Kapal dan Barang di Pelabuhan bahwa *Inaportnet* merupakan sistem layanan tunggal secara elektronik berbasis elektronik untuk mengintegrasikan sistem informasi kepelabuhanan yang standar dalam melayani kapal dan barang secara fisik dari seluruh instansi dan pemangku kepentingan terkait di pelabuhan.

Dalam PM 157 Tahun 2015 tentang penggunaan *Inaportnet* untuk instansi pemerintahan dan pemangku kepentingan terkait di sebutkan sebagai mana pada Bab II tentang Penyelenggaraan *Inaportnet* Pasal 2 Ayat 4 bahwa Instansi pemerintahan dan pemangku kepentingan terkait di pelabuhan sebagaimana dimaksud pada Ayat 3 meliputi:

- a. Kantor Otoritas Pelabuhan Utama
- b. Kantor Kesyahbandaran Utama
- c. Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan
- d. Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan/Kantor Pelabuhan
- e. Kantor Pabean



Bagan 2.2. Integrasi dalam Inaportnet

## **a. Tujuan dan Manfaat Inaportnet**

### 1) Tujuan

Tujuan utama penggunaan *Inaportnet* adalah untuk mempercepat atas proses, atau dapat dipahami sebagai penunjang efektivitas dan efisiensi kerja penanganan *port clearance*, perdagangan, dan lalu lintas barang. Selain itu, penggunaan *Inaportnet* juga untuk menekan pembiayaan yang dibutuhkan dalam seluruh kegiatan di pelabuhan,

### 2) Manfaat

Manfaat yang di peroleh dari pengguna antara lain:

- a) Efisiensi layanan.
- b) Penekanan kebutuhan akan biaya pelayanan.
- c) Meningkatkan pelayanan kapal di Pelabuhan.
- d) Meningkatkan informasi mengenai kebijakan pelayanan kapal di Pelabuhan.
- e) Meningkatkan transparansi perusahaan/pelabuhan.

## **b. Instansi yang Terlibat dalam Inaportnet**

Di Indonesia, sistem *Inaportnet* melibatkan instansi pemerintah dan swasta yang tertulis dalam SK Menteri Perhubungan nomor KM 53 Tahun 2002 tentang Tatanan Kepelabuhanan Nasional dalam pasal 7 ayat 2, disebutkan bahwa untuk mewujudkan peran Pelabuhan, Pelabuhan melaksanakan fungsi:

### 1) Pemerintah

- a) Pelaksanaan fungsi dan keselamatan pelayaran
- b) Fungsi bea dan cukai
- c) Pelaksanaan fungsi imigrasi
- d) Pelaksanaan fungsi karantian
- e) Pelaksanaan fungsi ketertibatan dan keamanan

### 2) Pengusaha Jasa Kepelabuhanan

Usaha pokok yang meliputi pelayanan kapal, barang dan penumpang. Sedangkan usaha penunjang meliputi persewaan Gudang, lahan dan lain-lain.

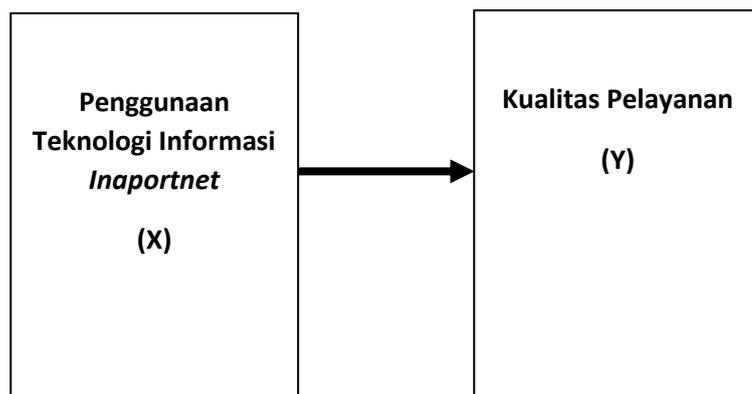
Adapun instansi pemerintah yang terkait dengan sistem *Inaportnet* yaitu:

- a) Administrator Pelabuhan
- b) Bea dan Cukai
- c) Syahbandar
- d) Imigrasi
- e) Dinas Karantina

## B. KERANGKA PEMIKIRAN

Perkembangan zaman pasti terjadi, lalu diikuti perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Pada umumnya, perkembangan teknologi pastinya akan sangat membantu manusia dalam melakukan kegiatan maupun pekerjaannya, tak terkecuali teknologi yang diterapkan di pelabuhan.

Kinerja suatu pelabuhan takkan berjalan sesuai yang diharapkan tanpa keberadaan teknologi, sesederhana teknologi informasi dan komunikasi. Itulah sebabnya kebutuhan akan penggunaan teknologi informasi. Namun, teknologi informasi juga perlu didukung dengan keahlian personil dalam pengoperasiannya sehingga efektivitas dan efisiensi dapat kerja dapat tercapai. Suatu instansi maupun organisasi membutuhkan kinerja individu yang tinggi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan suatu instansi maupun organisasi. Kinerja juga penting untuk individu dalam melaksanakan dan menyelesaikan tugasnya agar dapat memberikan kepuasan dan perasaan bangga.



Bagan 2.3. Kerangka Pemikiran Antar Variabel Penggunaan Teknologi Informasi *Inaportnet* (X) terhadap Kualitas Pelayanan (Y)

Keterangan:

X = Penggunaan Teknologi Informasi

Y = Kualitas Pelayanan

### C. HIPOTESIS

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan penelitian<sup>3</sup>. Hipotesis juga digunakan sebagai dugaan sementara yang harus dibuktikan melalui kegiatan ilmiah<sup>4</sup>. Lebih mudah, hipotesis dapat dipahami sebagai dugaan sementara yang kebenarannya belum pasti. Sedangkan penolakan atau penerimaan suatu hipotesis tersebut tergantung dari hasil penelitian terhadap faktor-faktor yang dikumpulkan, kemudian diambil suatu kesimpulan. Berdasarkan kerangka pemikiran dan pernyataan di atas maka dapat dirumuskan maka hipotesis penelitian adalah sebagai berikut:

Hipotesis antara penggunaan teknologi informasi terhadap Kualitas Pelayanan (X □ Y):

Ho = tidak ada pengaruh penggunaan teknologi terhadap kualitas pelayanan

Ha = ada pengaruh penggunaan teknologi terhadap kualitas pelayanan

---

<sup>3</sup> Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

<sup>4</sup> Muri Yusuf. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian*. Gabungan. Jakarta: Prenadamedia Group

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. WAKTU DAN TEMPAT PENELITIAN**

Melansir dari tema yang diangkat pada penelitian ini, maka penelitian akan berlangsung di Kantor Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Priok, Jakarta yang beralamat di Jl. Palmas No. 1, Pelabuhan Tanjung Priok, Jakarta Utara, DKI Jakarta, 14310. Adapun rentan penelitian ini dilakukan pada 30 Maret hingga 5 Agustus 2023.

#### **B. METODE PENDEKATAN**

##### **1. Metode Pendekatan**

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan fokus kajian pada pengaruh penggunaan teknologi informasi terhadap kualitas pelayanan di PT. IPC TPK Pelabuhan Tanjung Priok. Penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang berfokus pada masalah yang sifatnya aktual menggunakan data lapangan dengan interpretasi yang rasional dan tepat seperti angka-angka<sup>5</sup>. Lebih lanjut, penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang menitikberatkan pada angka mulai dari penafsiran, hingga menampilkan hasil<sup>6</sup>. Maka, dalam hal ini, dapat dipahami bahwa penelitian ini akan menggunakan angka-angka dalam data dengan analisis data cenderung menggunakan rumus statistik.

#### **C. TEKNIK PENGUMPULAN DATA**

Teknik pengumpulan data merupakan langkah-langkah yang dilakukan peneliti dalam mengumpulkan data. Tujuannya penggunaan teknik dalam

---

<sup>5</sup> Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

<sup>6</sup> Arikunto, S. 2019. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta

pengumpulan data adalah agar data yang didapat mampu menunjukkan kualitas data yang sesungguhnya. Adapun berikut langkah-langkah peneliti dalam mengumpulkan data:

a. Observasi

Observasi merupakan metode pengumpulan yang dilakukan dengan pengamatan secara langsung dan tidak langsung dengan pencatatan mengenai hasil pengamatan secara sistematis.

b. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan menggunakan pertanyaan-pertanyaan dengan teknis pertanyaan tersebut diserahkan kepada responden untuk dijawab<sup>7</sup>. Adapun dalam kajian ini, variabel kompensasi disimbolkan dengan (X), sedangkan variabel kinerja karyawan disimbolkan dengan (Y). Sementara untuk menjawab pertanyaan, responden akan diberi lima opsi jawaban.

c. Studi Pustaka

Studi pustaka adalah pengumpulan data yang dilakukan dengan membaca dengan teliti, mengutip dari buku-buku, maupun meninjau penelitian terdahulu yang akan disajikan sebagai masukan, acuan, maupun referensi pertimbangan dan perbandingan. Lebih sederhana, studi pustaka merupakan teknik yang dilakukan dengan cara menelaah buku, pencarian literatur, maupun catatan-catatan<sup>8</sup>.

## **D. POPULASI SAMPEL DAN TEKNIK SAMPLING**

### **1. Populasi**

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan resmi yang terdaftar di PT. IPC TPK Pelabuhan Utama Tanjung Priok. Adapun berdasarkan observasi penulis, karyawan resmi PT. IPC TPK Pelabuhan Utama Tanjung Priok didapati sekitar ratusan orang.

### **2. Sampel**

Sampel pada penelitian ini adalah sebanyak 40 karyawan resmi yang terdaftar di PT. IPC TPK Pelabuhan Utama Tanjung Priok. Adapun

---

<sup>7</sup> Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

<sup>8</sup> Nazir, Moh. 2013. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.

pengambilan sampel ini menggunakan teknik *simple random sampling*. Metode ini memberi ruang kesempatan yang sama kepada setiap elemen dalam populasi.

## E. TEKNIK ANALISIS DATA

### 1. Analisis Koefisien Korelasi

Analisis koefisien korelasi merupakan uji yang dilakukan untuk membuktikan hubungan dua variabel dalam bentuk interval atau ratio<sup>9</sup>. Lebih lanjut, analisis korelasi ini digunakan untuk menjadi hubungan antara variabel bebas dengan besarnya  $r$  dapat dinyatakan dari  $-1 < r < 1$  yang berarti:

- a. Bila  $r = +1$  atau mendekati 1, mempunyai pengaruh antara variabel  $x$  dan  $y$ , dimana pengaruhnya sangat kuat dan positif.
- b. Bila  $r = 0$ , tidak mempunyai pengaruh antara variabel  $x$  dan  $y$  atau sangat lemah.
- c. Bila  $r = -1$  atau mendekati -1, mempunyai pengaruh antara variabel  $x$  dan variabel  $y$ , dimana pengaruh sangat kuat dan negatif.

Penafsiran akan besarnya koefisien korelasi yang umum digunakan, yaitu sebagai berikut:

Tabel 3.1. Kategori Koefisien Korelasi

Interval Korelasi	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,19	sangat rendah
0,20 – 0,39	korelasi rendah
0,40 – 0,59	korelasi cukup kuat
0,60 – 0,79	korelasi kuat
0,80 – 1,00	korelasi sangat kuat

### 2. Analisis Koefisien Penentu

<sup>9</sup> Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. 25. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Analisis koefisien penentu dalam penelitian ini dilakukan guna mengetahui seberapa besar persentase pengaruh variabel nilai keterlambatan teknologi informasi (*Inaportnet*, AGS, dan MOS) sebagai variabel bebas (X) terhadap kelancaran kualitas pelayanan variabel terikat (Y).

### 3. Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis ini dipahami sebagai pendekatan atau metode untuk mengetahui pengaruh dan hubungan antara variabel bebas dan terikat. Lebih detail, regresi sederhana didasarkan pada hubungan fungsional maupun kausal variabel bebas dan terikat<sup>10</sup>.

### 4. Analisis Uji Hipotesis

Analisis uji hipotesis umumnya dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh hipotesis penelitian semula dapat diterima dan dihubungkan dengan data lapangan. Lebih jelas, uji hipotesis umumnya dapat dipahami sebagai uji *t* yang dipakai untuk menguji adakah pengaruh variabel independen dengan variabel dependen<sup>11</sup>.

Uji “t” untuk sampel kurang dari 30 dan menetapkan tingkat signifikan (misal: 1%, 5%, 10%) persamaannya adalah:

$$t_o = t \text{ hitung}$$
$$t_o = \frac{\sqrt{n-2}r}{\sqrt{1-(r^2)}}$$

Dapat diambil kesimpulan menerima atau menolak  $H_o$ .

Uji hipotesis yang digunakan oleh penulis adalah sebagai berikut:

$H_o$  :  $t = 0$  artinya tidak ada pengaruh antara penggunaan teknologi informasi *Inaportnet* dengan kualitas pelayanan

<sup>10</sup> Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

<sup>11</sup> Widarjono, Agus. 2015. *Statistika Terapan Dengan Excel & SPSS*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN

$H_0 : t > 0$  artinya ada pengaruh antara penggunaan teknologi informasi *Inaportnet* dengan kualitas pelayanan

$H_0 : t < 0$  artinya ada pengaruh yang kuat negatif antara penggunaan teknologi informasi dengan kualitas pelayanan

## **BAB IV**

### **ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

#### **A. DESKRIPSI DATA**

##### **1. Kantor Otoritas Pelabuhan Tanjung Priok**

Melansir perombakan dan penyederhanaan struktur organisasi serta prosedur layanan di pelabuhan yang tertulis dalam Instruksi Presiden Nomor 4 Tahun 1985, Kantor Administrator Otoritas Pelabuhan Tanjung Priok pun semestinya mengikuti. Adapun tugas Kantor Administrator Pelabuhan utama Tanjung Priok adalah melaksanakan pelayanan lalu lintas laut, meningkatkan keamanan dan keselamatan pelayaran di perairan pelabuhan guna mengefektifkan angkutan laut. Dalam kegiatan operasionalnya sebagai pengawas berjalannya aturan yang telah ditetapkan pemerintah dan sebagai koordinator instansi terkait di pelabuhan.

##### **a. Tempat Kedudukan Formal**

Nama : Kantor Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Priok

Alamat : Jl. Palmas Pelabuhan Tanjung Priok, Jakarta Utara  
14310, DKI Jakarta, Indonesia

Telepon : 021 - 4305256

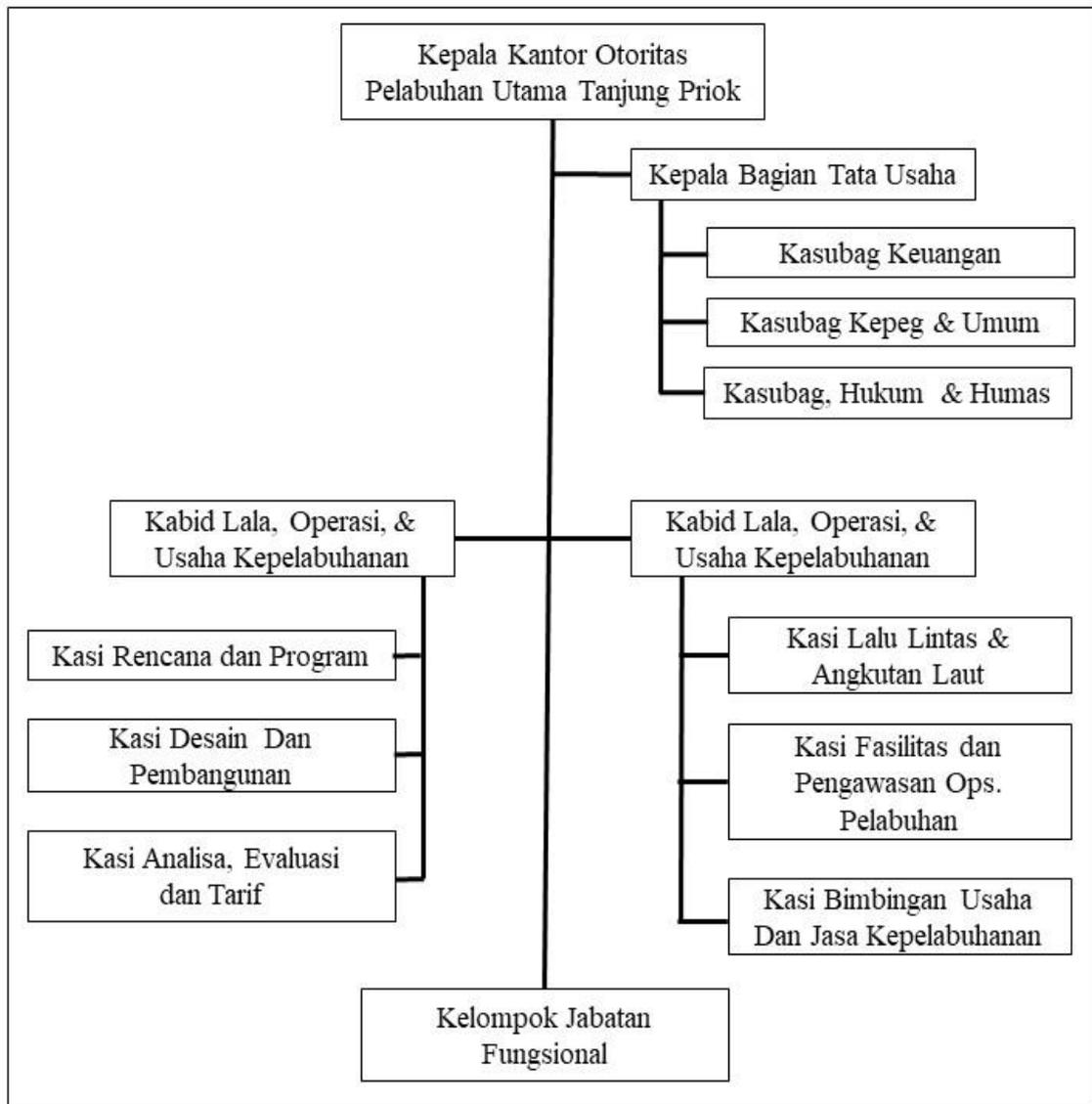
E-mail : [optanjungpriok@dephub.go.id](mailto:optanjungpriok@dephub.go.id)

##### **b. Struktur Organisasi**

Berdasarkan observasi awal, berikut Struktur Organisasi Otoritas Pelabuhan Tanjung Priok:

## Bagan 4.1. Kantor Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Priok

(PM. 35 Tahun 2012)



### 2. Deskripsi Tanggapan Responden Mengenai Pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi *Inaportnet*

Terkait pengaruh penggunaan teknologi informasi, penulis memberikan 10 butir pertanyaan dengan pilihan sangat tidak setuju, tidak setuju, kurang setuju, setuju, dan sangat setuju menggunakan kuesioner dengan teknik *simple random sampling* dalam menentukan sampel penelitian. Adapun dalam memberikan pertanyaan dalam kuesioner, peneliti berlandas pada definisi bahwa kualitas layanan adalah keadaan dinamis yang memiliki

keterikatan dengan jasa maupun produk hingga sumber daya manusia yang setidaknya memiliki harapan dan tuntutan terkait optimalisasinya<sup>12</sup>. Selain itu, kualitas layanan juga dapat dipahami sebagai tindakan maupun perbuatan satu orang atau organisasi dalam memberikan kepuasan pelayanan terhadap pelanggan<sup>13</sup>. Maka dapat disederhanakan, bahwa peneliti cenderung menanyakan sisi kualitas layanan yang didapat melalui proses evaluasi terkait sejauh mana kinerja dapat sesuai harapan. Adapun data tersebut dapat dipahami dalam uraian berikut ini.

1. Kemudahan teknologi informasi untuk dipelajari

Dalam hal ini, pertanyaan dalam kuesioner ditujukan untuk mengetahui seberapa mudah teknologi informasi *Inaportnet* untuk dipelajari. Adapun hasil dari pertanyaan tersebut dapat digambarkan pada tabel berikut ini.

**Tabel 4.1 Penilaian Responden Mengenai pernyataan X.1**

Pendapat	Jumlah Responden	Percent %	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STS	0	0	0	0
TS	0	0	0	0
KS	12	30.0	30.0	30.0
S	12	30.0	30.0	30.0
SS	16	40.0	40.0	40.0
Total	40	100.0	100.0	100.0

Sumber : Hasil Kuesioner diolah penulis Tahun 2023

<sup>12</sup> Tjiptono, Fandy. 2017. *Strategi Pemasaran, Edisi 4*. Yogyakarta: Andi.

<sup>13</sup> Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent Teori dan Praktik*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Secara sederhana, berikut penjabaran data pada tabel 4.1, sebagai berikut.

- Sangat Setuju (SS) = 40,0%
- Setuju (S) = 30,0%
- Kurang Setuju = 30 %
- Tidak Setuju (KS) = 0,0%
- Sangat Tidak Setuju (STS) = 0,0%

Berdasarkan tabel 4.1, dapat dipahami bahwa data yang menunjukkan Sangat Setuju (SS) sebesar 40%; Setuju (S) sebesar 30%; Kurang Setuju (KS) sebesar 30%; sedangkan Tidak Setuju (TS) dan Sangat Tidak Setuju (STS) sebesar 0% sehingga dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden sangat setuju bahwa Teknologi Informasi *Inaportnet* mudah untuk dipelajari.

## 2. Kemudahan teknologi informasi untuk digunakan

Dalam hal ini, pertanyaan dalam kuesioner ditujukan untuk mengetahui seberapa mudah teknologi informasi *Inaportnet* untuk digunakan. Adapun hasil dari pertanyaan tersebut dapat digambarkan pada tabel berikut ini.

**Tabel 4.2. Penilaian Responden Mengenai pernyataan X.2**

Pendapat	Jumlah Responden	Percent %	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STS	0	0	0	0
TS	0	0	0	0
KS	8	20.0	20.0	20.0
S	14	35.0	35.0	35.0
SS	18	45.0	45.0	45.0
Total	40	100.0	100.0	100.0

*Sumber : Hasil Kuesioner diolah penulis Tahun 2023*

Secara sederhana, berikut penjabaran data pada tabel 4.2, sebagai berikut.

- Sangat Setuju (SS) = 45,0%
- Setuju (S) = 35,0%
- Kurang Setuju (KS) = 20,0%
- Tidak Setuju (KS) = 0,0%
- Sangat Tidak Setuju (STS) = 0,0%

Berdasarkan tabel 4.2, dapat dipahami bahwa data yang menunjukkan Sangat Setuju (SS) sebesar 45%; Setuju (S) sebesar 35%; dan Kurang Setuju (KS) sebesar 20%; sedangkan Tidak Setuju (TS) dan Sangat Tidak Setuju (STS) sebesar 0% sehingga dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden sangat setuju bahwa Teknologi Informasi *Inaportnet* mudah digunakan.

3. Tingkat kecocokan teknologi informasi yang digunakan di lapangan

Dalam hal ini, pertanyaan dalam kuesioner ditujukan untuk mengetahui seberapa cocok teknologi informasi *Inaportnet* yang diterapkan di lapangan. Adapun hasil dari pertanyaan tersebut dapat digambarkan pada tabel berikut ini.

**Tabel 4.3. Penilaian Responden Mengenai pernyataan X.3**

Pendapat	Jumlah Responden	Percent %	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STS	0	0	0	0
TS	0	0	0	0
KS	4	10.0	10.0	10.0
S	14	35.0	35.0	35.0
SS	22	55.0	55.0	55.0
Total	40	100.0	100.0	100.0

Sumber : Hasil Kuesioner diolah penulis Tahun 2023

Secara sederhana, berikut penjabaran data pada tabel 4.3, sebagai berikut.

- Sangat Setuju (SS) = 55,0%
- Setuju (S) = 35,0%
- Kurang Setuju (KS) = 10,0%
- Tidak Setuju (KS) = 0,0%
- Sangat Tidak Setuju (STS) = 0,0%

Berdasarkan tabel 4.3, dapat dipahami bahwa data yang menunjukkan Sangat Setuju (SS) sebesar 55%; Setuju (S) sebesar 35%; dan Kurang Setuju (KS) sebesar 10%; sedangkan Tidak Setuju (TS) dan Sangat Tidak Setuju (STS) sebesar 0% sehingga dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden sangat setuju bahwa responden setuju terkait kecocokan karyawan dengan informasi yang diterapkan.

4. Efisiensi penggunaan teknologi indormasi dalam memudahkan pekerjaan

Dalam hal ini, pertanyaan dalam kuesioner ditujukan untuk mengetahui seberapa efisien penggunaan teknologi informasi (*Inaportnet* dalam mempercepat pekerjaan. Adapun hasil dari pertanyaan tersebut dapat digambarkan pada tabel berikut ini.

**Tabel 4.4. Penilaian Responden Mengenai Pernyataan X.4**

Pendapat	Jumlah Responden	Percent %	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STS	2	5.0	5.0	5.0
TS	0	0	0	0
KS	2	5.0	5.0	10.0
S	24	60.0	60.0	60.0
SS	12	30.0	30.0	30.0
Total	40	100.0	100.0	100.0

*Sumber : Hasil Kuesioner diolah penulis Tahun 2023*

Secara sederhana, berikut penjabaran data pada tabel 4.4, sebagai berikut.

- Sangat Setuju (SS) = 30,0%,
- Setuju (S) = 60,0%,
- Kurang Setuju (KS) = 5,0%.
- Tidak Setuju (TS) = 0.0%
- Sangat Tidak Setuju (STS) = 5,0%

Berdasarkan tabel 4.4, dapat dipahami bahwa data yang menunjukkan Sangat Setuju (SS) sebesar 30%; Setuju (S) sebesar 60%; Kurang Setuju (KS) sebesar 5%; Tidak Setuju (TS) sebesar 0%; dan Sangat Tidak Setuju (STS) sebesar 5% sehingga dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden sangat setuju bahwa responden setuju bahwa Penggunaan Teknologi Informasi *Inaportnet* dapat mempercepat pekerjaan.

#### 5. Efektivitas penggunaan teknologi informasi

Dalam hal ini, pertanyaan dalam kuesioner ditujukan untuk mengetahui seberapa efektif teknologi informasi *Inaportnet* dalam penggunaannya di lapangan. Adapun hasil dari pertanyaan tersebut dapat digambarkan pada tabel berikut ini.

**Tabel 4.5. Penilaian Responden Mengenai pernyataan X.5**

Pendapat	Jumlah Responden	Percent %	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STS	0	0.0	0.0	0.0
TS	0	0.0	0.0	0.0
KS	2	5.0	5.0	5.0
S	28	70.0	70.0	70.0
SS	10	25.0	25.0	25.0
Total	40	100.0	100.0	100.0

Sumber : Hasil Kuesioner diolah penulis Tahun 2023

Secara sederhana, berikut penjabaran data pada tabel 4.5, sebagai berikut.

- Sangat Setuju (SS) = 25,0%
- Setuju (S) = 70,0%
- Kurang Setuju (KS) = 5,0%
- Tidak Setuju (KS) = 0,0%
- Sangat Tidak Setuju (STS) = 0,0%

Berdasarkan tabel 4.5, dapat dipahami bahwa data yang menunjukkan Sangat Setuju (SS) sebesar 25%; Setuju (S) sebesar 70%; Kurang Setuju (KS) sebesar 5%; sedangkan Tidak Setuju (TS) dan Sangat Tidak Setuju (STS) sebesar 0% sehingga dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden setuju bahwa Penggunaan teknologi informasi (*Inaportnet*, GSA, MOS) meningkatkan efektivitas pekerjaan.

6. Teknologi informasi dapat membantu pekerjaan karyawan

Dalam hal ini, pertanyaan dalam kuesioner ditujukan untuk mengetahui seberapa baik teknologi informasi *Inaportnet* dapat membantu pekerjaan karyawan. Adapun hasil dari pertanyaan tersebut dapat digambarkan pada tabel berikut ini.

**Tabel 4.6. Penilaian Responden Mengenai pernyataan X.6**

Pendapat	Jumlah Responden	Percent %	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STS	0	0.0	0.0	0.0
TS	0	0.0	0.0	0.0
KS	16	40.0	40.0	40.0
S	16	40.0	40.0	40.0
SS	8	20.0	20.0	20.0
Total	40	100.0	100.0	100.0

Sumber : Hasil Kuesioner diolah penulis Tahun 2023

Secara sederhana, berikut penjabaran data pada tabel 4.6, sebagai berikut.

- Sangat Setuju (SS) = 20,0%
- Setuju (S) = 40,0%
- Kurang Setuju (KS) = 40,0%
- Tidak Setuju (TS) = 0.0%
- Sangat Tidak Setuju (STS) = 0.0%

Berdasarkan tabel 4.6, dapat dipahami bahwa data yang menunjukkan Sangat Setuju (SS) sebesar 20%; Setuju (S) sebesar 40%; Kurang Setuju (KS) sebesar 40%; sedangkan Tidak Setuju (TS) dan Sangat Tidak Setuju (STS) sebesar 0% sehingga dapat disimpulkan bahwa berdasarkan nilai tengah, responden setuju bahwa Penggunaan teknologi informasi (*Inaportnet*, GSA, MOS) dapat memudahkan dan membantu proses pekerjaan.

7. Kesesuaian penggunaan teknologi informasi untuk pekerjaan karyawan
- Dalam hal ini, pertanyaan dalam kuesioner ditujukan untuk mengetahui seberapa relevan teknologi informasi *Inaportnet* untuk memudahkan pekerjaan karyawan. Adapun hasil dari pertanyaan tersebut dapat digambarkan pada tabel berikut ini.

**Tabel 4.7. Penilaian Responden Mengenai pernyataan X.7**

Pendapat		Jumlah Responden	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	0	0.0	0.0	0.0
	TS	0	0.0	0.0	0.0
	KS	2	5.0	5.0	5.0
	S	10	25.0	25.0	25.0
	SS	28	70.0	70.0	70.0
	Total	40	100.0	100.0	100.0

Sumber : Hasil Kuesioner diolah penulis Tahun 2023

Secara sederhana, berikut penjabaran data pada tabel 4.7, sebagai berikut.

- Sangat Setuju (SS) = 70,0%
- Setuju (S) = 25,0%
- Kurang Setuju (KS) = 5,0%
- Tidak Setuju (TS) = 0,0%
- Sangat Tidak Setuju (STS) = 0,0%

Berdasarkan tabel 4.7, dapat dipahami bahwa data yang menunjukkan Sangat Setuju (SS) sebesar 70%; Setuju (S) sebesar 20%; Kurang Setuju (KS) sebesar 5%; sedangkan Tidak Setuju (TS) dan Sangat Tidak Setuju (STS) sebesar 0% sehingga dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden sangat setuju bahwa Penggunaan teknologi informasi (*Inaportnet*, GSA, MOS) yang dihasilkan sesuai dengan kebutuhan dalam pekerjaan.

8. Keterbaruan teknologi informasi yang digunakan

Dalam hal ini, pertanyaan dalam kuesioner ditujukan untuk mengetahui seberapa terbaru teknologi informasi *Inaportnet* yang digunakan di lapangan. Adapun hasil dari pertanyaan tersebut dapat digambarkan pada tabel berikut ini.

**Tabel 4.8. Penilaian Responden Mengenai pernyataan X.8**

Pendapat	Jumlah Responden	Percent %	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STS	0	0.0	0.0	0.0
TS	0	0.0	0.0	0.0
KS	28	70.0	70.0	70.0
S	8	20.0	20.0	20.0
SS	4	10.0	10.0	10.0
Total	40	100.0	100.0	100.0

Sumber : Hasil Kuesioner diolah penulis Tahun 2023

Secara sederhana, berikut penjabaran data pada tabel 4.8, sebagai berikut.

- Sangat Setuju (SS) = 10,0%
- Setuju (S) = 20,0%
- Kurang Setuju (KS) = 70,0%
- Tidak Setuju (TS) = 0.0%
- Sangat Tidak Setuju (STS) = 0.0%

Berdasarkan tabel 4.8, dapat dipahami bahwa data yang menunjukkan Sangat Setuju (SS) sebesar 10%; Setuju (S) sebesar 20%; Kurang Setuju (KS) sebesar 70%; sedangkan Tidak Setuju (TS) dan Sangat Tidak Setuju (STS) sebesar 0% sehingga dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden kurang setuju bahwa teknologi informasi (*Inaportnet*, GSA, MOS) yang diterapkan sesuai selalu terbaru (*up to date*).

9. Membantu dalam pengambilan keputusan

Dalam hal ini, pertanyaan dalam kuesioner ditujukan untuk mengetahui seberapa cepat informasi yang disajikan oleh teknologi informasi *Inaportnet* dalam membantu pengambilan sebuah keputusan. Adapun hasil dari pertanyaan tersebut dapat digambarkan pada tabel berikut ini.

**Tabel 4.9. Penilaian Responden Mengenai pernyataan X.9**

Pendapat	Jumlah Responden	Percent %	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STS	0	0.0	0.0	0.0
TS	2	5.0	5.0	5.0
KS	6	15.0	15.0	15.0
S	6	15.0	15.0	15.0
SS	26	65.0	65.0	65.0
Total	40	100.0	100.0	100.0

*Sumber : Hasil Kuesioner diolah penulis Tahun 2023*

Secara sederhana, berikut penjabaran data pada tabel 4.9, sebagai berikut.

- Sangat Setuju (SS) = 65,0%,
- Setuju (S) = 15,0%
- Kurang Setuju (KS) = 15,0%,
- Tidak Setuju (TS) = 5,0%.
- Sangat Tidak Setuju (STS) = 0.0%

Berdasarkan tabel 4.9, dapat dipahami bahwa data yang menunjukkan Sangat Setuju (SS) sebesar 65%; Setuju (S) sebesar 15%; Kurang Setuju (KS) sebesar 15%; Tidak Setuju (TS) sebesar 5%; dan Sangat Tidak Setuju (STS) sebesar 0% sehingga dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden sangat setuju bahwa Penggunaan teknologi informasi (*Inaportnet*, GSA, MOS) yang disajikan dapat meningkatkan efisiensi dalam pengambilan keputusan.

10. Peningkatan kualitas pelayanan melalui sistem teknologi informasi

Dalam hal ini, pertanyaan dalam kuesioner ditujukan untuk mengetahui seberapa baerpengaruh teknologi informasi *Inaportnet* dalam memberikan pelayanan yang lebih kepada pelanggan. Adapun hasil dari pertanyaan tersebut dapat digambarkan pada tabel berikut ini.

**Tabel 4.10. Penilaian Responden Mengenai pernyataan X.10**

Pendapat	Jumlah Responden	Percent %	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STS	0	0.0	0.0	0.0
TS	2	5.0	5.0	5.0
KS	10	25.0	25.0	30.0
S	18	45.0	45.0	75.0
SS	10	25.0	25.0	100.0
Total	40	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Kuesioner diolah penulis Tahun 2023

Secara sederhana, berikut penjabaran data pada tabel 4.10, sebagai berikut.

- Sangat Setuju (SS) = 25,0%,
- Setuju (S) = 45,0%,
- Kurang Setuju (KS) = 25,0%,
- Tidak Setuju (TS) = 5,0%.
- Sangat Tidak Setuju (STS) = 0%

Berdasarkan tabel 4.10, dapat dipahami bahwa data yang menunjukkan Sangat Setuju (SS) sebesar 25%; Setuju (S) sebesar 45%; Kurang Setuju (KS) sebesar 25%; dan Tidak Setuju (TS) sebesar 5% sehingga dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden setuju bahwa karyawan yakin sistem dapat meningkatkan kualitas pelayanan teknologi informasi *Inaportnet*.

Secara lebih rinci, berikut rangkuman deskripsi data pengaruh penggunaan teknologi informasi *Inaportnet*.

**Tabel 4.11. Deskripsi Responden Terhadap Penggunaan Teknologi Informasi (*Inaportnet*, AGS, MOS) (X)**

No	Variabel Pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi <i>Inaportnet</i>	Jawaban Responden					Jumlah
		SS	S	KS	TS	STS	
1.	Teknologi Informasi <i>Inaportnet</i> mudah untuk dipelajari	12	16	12	0	0	40

2.	Teknologi Informasi <i>Inaportnet</i> mudah digunakan	18	14	8	0	0	40
3.	Saya merasa cocok dengan teknologi informasi yang diterapkan	22	14	4	0	0	40
4.	Penggunaan teknologi informasi <i>Inaportnet</i> dapat mempercepat mempercepat pekerjaan saya	12	24	2	0	2	40
5.	Penggunaan teknologi informasi <i>Inaportnet</i> meningkatkan efektivitas pekerjaan saya	10	28	2	0	0	40
6.	Dengan menggunakan teknologi, informasi yang dihasilkan membantu proses pekerjaan saya	8	16	16	0	0	40
7.	Teknologi informasi yang dihasilkan sesuai dengan kebutuhan dalam pekerjaan saya	28	10	2	0	0	40
8.	Informasi dari sistem yang digunakan selalu <i>up to date</i>	4	8	28	0	0	40

9.	Informasi yang disajikan lebih cepat sehingga berguna dalam pengambilan keputusan	26	6	6	2	0	40
10.	Saya yakin bahwa sistem mampu meningkatkan kualitas pelayanan pekerjaan	10	18	10	2	0	40
Total		120	154	90	4	2	200
Persentase		30,0 %	38,5%	22,5%	1%	0,5%	100%

Sumber : Hasil Kuesioner diolah penulis Tahun 2023

Selain itu, berikut hasil data pengaruh penggunaan teknologi informasi *Inaportnet*.

**Tabel 4.12. Hasil Kuesioner Variabel X  
Penggunaan Teknologi Informasi *Inaportnet***

No Responden	No Pertanyaan										TOTAL_X
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	
1	3	3	3	1	3	3	3	3	2	2	26
2	3	3	5	5	4	3	5	3	5	4	40
3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	48
4	4	4	5	5	4	4	4	3	5	3	41
5	5	5	5	3	5	3	5	3	5	4	43
6	4	3	3	5	4	3	5	3	3	5	38
7	5	4	4	4	4	4	5	3	5	4	42
8	3	5	5	5	4	3	4	3	3	4	39
9	4	4	4	4	4	3	5	4	5	4	41
10	4	5	5	4	4	4	5	3	5	3	42
11	5	4	5	4	4	4	5	3	3	4	41
12	3	5	4	4	4	4	4	3	5	3	39
13	4	4	5	4	4	4	5	3	5	5	43
14	5	5	4	4	4	3	5	3	5	5	43
15	3	4	5	4	4	5	5	3	4	5	42
16	5	5	5	4	4	3	5	4	4	3	42
17	3	4	4	4	5	5	5	3	5	4	42
18	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	46
19	4	3	4	5	5	4	4	4	5	4	42

20	5	5	5	5	4	5	5	4	4	3	45
21	5	5	5	4	4	3	5	4	4	3	42
22	3	4	4	4	5	5	5	3	5	4	42
23	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	46
24	4	3	4	5	5	4	4	4	5	4	42
25	5	5	5	5	4	5	5	4	4	3	45
26	4	3	3	5	4	3	5	3	3	5	38
27	5	4	4	4	4	4	5	3	5	4	42
28	3	5	5	5	4	3	4	3	3	4	39
29	4	4	4	4	4	3	5	4	5	4	41
30	4	5	5	4	4	4	5	3	5	3	42
31	3	3	3	1	3	3	3	3	2	2	26
32	3	3	5	5	4	3	5	3	5	4	40
33	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	48
34	4	4	5	5	4	4	4	3	5	3	41
35	5	5	5	3	5	3	5	3	5	4	43
36	5	4	5	4	4	4	5	3	3	4	41
37	3	5	4	4	4	4	4	3	5	3	39
38	4	4	5	4	4	4	5	3	5	5	43
39	5	5	4	4	4	3	5	3	5	5	43
40	3	4	5	4	4	5	5	3	4	5	42

### 3. Deskripsi Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan

Terkait kualitas pelayanan, penulis memberikan 10 butir pertanyaan dengan pilihan sangat tidak setuju, kurang setuju, setuju, dan sangat setuju mengenai penggunaan teknologi informasi *Inaportnet* yang kemudian data tersebut dapat dipahami dalam uraian berikut ini.

#### 1. Kemudahan prosedur administrasi dan pemrosesan dokumen

Dalam hal kualitas pelayanan, kuesioner kali ini ditujukan untuk mengetahui seberapa mudah prosedur administrasi dan pemrosesan dokumen di PT. IPC TPK Pelabuhan Tanjung Priok. Adapun hasil pertanyaan tersebut dapat dipahami dalam data berikut ini.

**Tabel 4.13. Penilaian Responden Mengenai pernyataan Y.1**

Pendapat	Jumlah Responden	Percent %	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STS	0	0.0	0.0	0.0
TS	0	0.0	0.0	0.0
KS	2	5.0	5.0	5.0
S	20	50.0	50.0	50.0
SS	18	45.0	45.0	45.0
Total	40	100.0	100.0	100.0

*Sumber : Hasil Kuesioner diolah penulis Tahun 2023*

Secara sederhana, berikut penjabaran data pada tabel 4.13, sebagai berikut.

- Sangat Setuju (S) = 45,0%,
- Setuju (S) = 50,0%
- Kurang Setuju (KS) = 5,0%
- Tidak Setuju (TS) = 0.0%
- Sangat Tidak Setuju (STS) = 0.0%

Berdasarkan tabel 4.13, dapat dipahami bahwa data yang menunjukkan Sangat Setuju (SS) sebesar 45%; Setuju (S) sebesar 50%; Kurang Setuju (KS) sebesar 5%; sedangkan Tidak Setuju (TS) dan Sangat Tidak Setuju (STS) sebesar 0% sehingga dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden setuju terhadap kemudahan prosedur administrasi dan pemrosesan dokumen.

## 2. Kecepatan dan ketanggapan dalam pelayanan

Dalam hal kualitas pelayanan, kuesioner kali ini ditujukan untuk mengetahui seberapa cepat dan tanggap pelayanan karyawan di PT. IPC TPK Pelabuhan Tanjung Priok. Adapun hasil pertanyaan tersebut dapat dipahami dalam data berikut ini.

**Tabel 4.14. Penilaian Responden Mengenai pernyataan Y.2**

Pendapat	Jumlah Responden	Percent %	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STS	0	0.0	0.0	0.0
TS	0	0.0	0.0	0.0
KS	10	25.0	25.0	25.0
S	12	30.0	30.0	30.0
SS	18	45.0	45.0	45.0
Total	40	100.0	100.0	100.0

*Sumber : Sumber : Hasil Kuesioner diolah penulis Tahun 2023*

Secara sederhana, berikut penjabaran data pada tabel 4.14, sebagai berikut.

- Sangat Setuju (SS) = 45,0%,
- Setuju (S) = 30,0%,
- Kurang Setuju (KS) = 25,0%
- Tidak Setuju (TS) = 0.0%
- Sangat Tidak Setuju (STS) = 0.0%

Berdasarkan tabel 4.14, dapat dipahami bahwa data yang menunjukkan Sangat Setuju (SS) sebesar 45%; Setuju (S) sebesar 30%; Kurang Setuju (KS) sebesar 25%; sedangkan Tidak Setuju (TS) dan Sangat Tidak Setuju (STS) sebesar 0% sehingga dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden sangat setuju terhadap pelayanan yang dilakukan otoritas pelabuhan terbilang cepat dan tepat.

3. Kejelasan dan mudah dimengerti informasi yang diberikan oleh karyawan

Dalam hal kualitas pelayanan, kuesioner kali ini ditujukan untuk mengetahui seberapa jelas dan mudah dimengerti terkait informasi yang diberikan oleh karyawan di PT. IPC TPK Pelabuhan Tanjung Priok. Adapun hasil pertanyaan tersebut dapat dipahami dalam data berikut ini.

**Tabel 4.15. Penilaian Responden Mengenai pernyataan Y.3**

Pendapat	Jumlah Responden	Percent %	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STS	0	0.0	0.0	0.0
TS	0	0.0	0.0	0.0
KS	0	0.0	0.0	0.0
S	30	75.0	75.0	75.0
SS	10	25.0	25.0	25.0
Total	40	100.0	100.0	100.0

*Sumber : Hasil Kuesioner diolah penulis Tahun 2023*

Secara sederhana, berikut penjabaran data pada tabel 4.15, sebagai berikut.

- Sangat Setuju (SS) = 25,0%
- Setuju (S) = 75,0%
- Kurang Setuju (KS) = 0.0%
- Tidak Setuju (TS) = 0.0%
- Sangat Tidak Setuju (STS) = 0.0%

Berdasarkan tabel 4.15, dapat dipahami bahwa data yang menunjukkan Sangat Setuju (SS) sebesar 25% dan Setuju (S) sebesar 75%; sedangkan Kurang Setuju (KS), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS) sebesar 0% sehingga dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden setuju terkait kinerja karyawan yang tergolong jelas dan mudah dimengerti dalam memberi informasi.

4. Kecepatan, ketanggapan, ketepatan, dan keramahan pelayanan

Dalam hal kualitas pelayanan, kuesioner kali ini ditujukan untuk mengetahui seberapa cepat, tanggap, tepat, dan keramahan karyawan dalam melayani pelanggan di PT. IPC TPK Pelabuhan Tanjung Priok. Adapun hasil pertanyaan tersebut dapat dipahami dalam data berikut ini.

**Tabel 4.16. Penilaian Responden Mengenai pernyataan Y.4**

Pendapat	Jumlah Pendapat	Percent %	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STS	0	0.0	0.0	0.0
TS	0	0.0	0.0	0.0
KS	0	0.0	0.0	0.0
S	30	75.0	75.0	75.0
SS	10	25.0	25.0	25.0
Total	40	100.0	100.0	100.0

*Sumber : Hasil Kuesioner diolah penulis Tahun 2023*

Secara sederhana, berikut penjabaran data pada tabel 4.16, sebagai berikut.

- Sangat Setuju (SS) = 25,0%,
- Setuju (S) = 75,0%
- Kurang Setuju (KS) = 0.0%
- Tidak Setuju (TS) = 0.0%
- Sangat Tidak Setuju (STS) = 0.0%

Berdasarkan tabel 4.16, dapat dipahami bahwa data yang menunjukkan Sangat Setuju (SS) sebesar 25% dan Setuju (S) sebesar 75%; sedangkan Kurang Setuju (KS), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS) sebesar 0% sehingga dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden setuju terkait kinerja karyawan yang tergolong cepat, tanggap, tepat, dan ramah dalam menghadapi keluhan pelanggan.

5. Kemampuan pengetahuan dan keterampilan karyawan dalam pelayanan

Dalam hal kualitas pelayanan, kuesioner kali ini ditujukan untuk mengetahui seberapa baik kemampuan pengetahuan dan keterampilan karyawan dalam memberikan pelayanan di PT. IPC TPK Pelabuhan Tanjung Priok. Adapun hasil pertanyaan tersebut dapat dipahami dalam data berikut ini.

**Tabel 4.17. Penilaian Responden Mengenai pernyataan Y.5**

Pendapat	Jumlah Responden	Percent %	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STS	0	0.0	0.0	0.0
TS	0	0.0	0.0	0.0
KS	0	0.0	0.0	0.0
S	14	35.0	35.0	35.0
SS	26	65.0	65.0	65.0
Total	40	100.0	100.0	100.0

*Sumber : Hasil Kuesioner diolah penulis Tahun 2023*

Secara sederhana, berikut penjabaran data pada tabel 4.17, sebagai berikut.

- Sangat Setuju (SS) = 65,5%
- Setuju (S) = 35,0%
- Kurang Setuju (KS) = 0.0%
- Tidak Setuju (TS) = 0.0%
- Sangat Tidak Setuju (STS) = 0.0%

Berdasarkan tabel 4.17, dapat dipahami bahwa data yang menunjukkan Sangat Setuju (SS) sebesar 65% dan Setuju (S) sebesar 35%; sedangkan Kurang Setuju (KS), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS) sebesar 0% sehingga dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden sangat setuju terkait kemampuan, pengetahuan, dan keterampilan karyawan dalam melakukan pelayanan.

6. Jaminan profesionalisme karyawan dalam memberikan pelayanan

Dalam hal kualitas pelayanan, kuesioner kali ini ditujukan untuk mengetahui seberapa terjamin akan profesionalisme karyawan dalam memberikan pelayanan di PT. IPC TPK Pelabuhan Tanjung Priok. Adapun hasil pertanyaan tersebut dapat dipahami dalam data berikut ini.

**Tabel 4.18 Penilaian Responden Mengenai pernyataan Y.6**

Pendapat	Jumlah Responden	Percent %	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STS	0	0.0	0.0	0.0
TS	0	0.0	0.0	0.0
KS	0	0.0	0.0	0.0
S	18	45.0	45.0	45.0
SS	22	55.0	55.0	55.0
Total	40	100.0	100.0	100.0

*Sumber : Hasil Kuesioner diolah penulis Tahun 2023*

Secara sederhana, berikut penjabaran data pada tabel 4.18, sebagai berikut.

- Sangat Setuju (SS) = 55,0%
- Setuju (S) = 45,0%
- Kurang Setuju (KS) = 0.0%
- Tidak Setuju (TS) = 0.0%
- Sangat Tidak Setuju (STS) = 0.0%

Berdasarkan tabel 4.18, dapat dipahami bahwa data yang menunjukkan Sangat Setuju (SS) sebesar 55% dan Setuju (S) sebesar 45%; sedangkan Kurang Setuju (KS), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS) sebesar 0% sehingga dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden sangat setuju terkait jaminan profesionalisme dalam pelayanan oleh karyawan.

#### 7. Pemelihara hubungan karyawan dan pengguna layanan

Dalam hal kualitas pelayanan, kuesioner kali ini ditujukan untuk mengetahui seberapa baik pemeliharaan hubungan oleh karyawan terhadap pengguna layanan di PT. IPC TPK Pelabuhan Tanjung Priok. Adapun hasil pertanyaan tersebut dapat dipahami dalam data berikut ini.

**Tabel 4.19. Penilaian Responden Mengenai pernyataan Y.7**

Pendapat	Jumlah Responden	Percent %	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STS	0	0.0	0.0	0.0
TS	0	0.0	0.0	0.0
KS	4	10.0	10.0	10.0
S	16	40.0	40.0	40.0
SS	20	50.0	50.0	50.0
Total	40	100.0	100.0	100.0

*Sumber : Hasil Kuesioner diolah penulis Tahun 2023*

Secara sederhana, berikut penjabaran data pada tabel 4.19, sebagai berikut.

- Sangat Setuju (SS) = 50,0%
- Setuju (S) = 40,0%
- Kurang Setuju (KS) = 10,0%
- Tidak Setuju (TS) = 0%
- Sangat Tidak Setuju (STS) = 0%

Berdasarkan tabel 4.19, dapat dipahami bahwa data yang menunjukkan Sangat Setuju (SS) sebesar 50%; Setuju (S) sebesar 40%; dan Kurang Setuju (KS) sebesar 10%; sedangkan Tidak Setuju (TS) dan Sangat Tidak Setuju (STS) sebesar 0% sehingga dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden setuju terkait hubungan baik yang dilakukan karyawan dengan pelanggan/pengguna jasa.

#### 8. Kemudahan dalam menghubungi karyawan

Dalam hal kualitas pelayanan, kuesioner kali ini ditujukan untuk mengetahui seberapa mudah menghubungi karyawan oleh pengguna layanan di PT. IPC TPK Pelabuhan Tanjung Priok. Adapun hasil pertanyaan tersebut dapat dipahami dalam data berikut ini.

**Tabel 4.20. Penilaian Responden Mengenai pernyataan Y.8**

Pendapat	Jumlah Responden	Percent %	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STS	0	0.0	0.0	0.0
TS	2	5.0	5.0	5.0
KS	2	5.0	5.0	5.0
S	6	15.0	15.0	15.0
SS	30	75.0	75.0	75.0
Total	40	100.0	100.0	100.0

*Sumber : Hasil Kuesioner diolah penulis Tahun 2023*

Secara sederhana, berikut penjabaran data pada tabel 4.20, sebagai berikut.

- Sangat Setuju (SS) = 75,0%
- Setuju (S) = 15,0%
- Kurang Setuju (KS) = 5,0%
- Tidak Setuju (S) = 5,0%
- Sangat Tidak Setuju (STS) = 0%

Berdasarkan tabel 4.20, dapat dipahami bahwa data yang menunjukkan Sangat Setuju (SS) sebesar 75%; Setuju (S) sebesar 15%; Kurang Setuju (KS) sebesar 5,0%; Tidak Setuju (TS) sebesar 5.0%; dan Sangat Tidak Setuju (STS) sebesar 0% sehingga dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden sangat setuju terkait kemudahan dalam menghubungi karyawan di saat-saat genting/sangat membutuhkan pelayanan.

9. Memanfaatkan teknologi informasi dalam pelayanan dokumen dan barang

Dalam hal kualitas pelayanan, kuesioner kali ini ditujukan untuk mengetahui seberapa baik penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan dokumen dan barang di PT. IPC TPK Pelabuhan Tanjung

Priok. Adapun hasil pertanyaan tersebut dapat dipahami dalam data berikut ini.

**Tabel 4.21. Penilaian Responden Mengenai pernyataan Y.9**

Pendapat	Jumlah Responden	Percent %	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STS	2	5.0	5.0	5.0
TS	0	0.0	0.0	0.0
KS	0	0.0	0.0	0.0
S	26	65.0	65.0	65.0
SS	12	30.0	30.0	30.0
Total	40	100.0	100.0	100.0

*Sumber : Hasil Kuesioner diolah penulis Tahun 2023*

Secara sederhana, berikut penjabaran data pada tabel 4.21, sebagai berikut.

- Sangat Setuju (SS) = 30,0%,
- Setuju (S) = 65,0%
- Kurang Setuju (KS) = 0.0%
- Tidak Setuju (TS) = 0.0%
- Sangat Tidak Setuju (STS) = 5,0%.

Berdasarkan tabel 4.21, dapat dipahami bahwa data yang menunjukkan Sangat Setuju (SS) sebesar 30%; Setuju (S) sebesar 65%; Kurang Setuju (KS) sebesar 0%; Tidak Setuju (TS) sebesar 0%; dan Sangat Tidak Setuju (STS) sebesar 5% sehingga dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden setuju bahwa otoritas pelabuhan telah menggunakan teknologi informasi dalam pelayanan dokumen dan barang.

#### 10. Ketersediaan lahan parkir di pelabuhan

Dalam hal kualitas pelayanan, kuesioner kali ini ditujukan untuk mengetahui seberapa baik ketersediaan lahan parkir di PT. IPC TPK Pelabuhan Tanjung Priok. Adapun hasil pertanyaan tersebut dapat dipahami dalam data berikut ini.

**Tabel 4.22. Penilaian Responden Mengenai pernyataan Y.10**

Pendapat	Jumlah Responden	Percent %	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STS	0	0.0	0.0	0.0
TS	0	0.0	0.0	0.0
KS	0	0.0	0.0	0.0
S	15	75.0	75.0	75.0
SS	5	25.0	25.0	25.0
Total	20	100.0	100.0	100.0

*Sumber : Hasil Kuesioner diolah penulis Tahun 2023*

Secara sederhana, berikut penjabaran data pada tabel 4.22, sebagai berikut.

- Sangat Setuju (SS) = 25,0%
- Setuju (S) = 75,0%
- Kurang Setuju (KS) = 0.0%
- Tidak Setuju (TS) = 0.0%
- Sangat Tidak Setuju (STS) = 0.0%

Berdasarkan tabel 4.22, dapat dipahami bahwa data yang menunjukkan Sangat Setuju (SS) sebesar 25% dan Setuju (S) sebesar 75%; sedangkan Kurang Setuju (KS), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS) sebesar 0% sehingga dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden setuju bahwa otoritas pelabuhan telah memberikan akses lapangan parkir yang memadai.

Secara lebih rinci, berikut rangkuman deskripsi data kualitas pelayanan karyawan kepada pelanggan terkait penggunaan teknologi informasi *Inaportnet*.

**Tabel 4.23. Deskripsi Responden Terhadap Kualitas Pelayanan (Y)**

No	Variabel Kualitas Pelayanan	Jawaban Responden					Jumlah
		SS	S	KS	TS	STS	
1.	Kemudahan prosedur administrasi dan pemrosesan dokumen	18	20	2	0	0	40
2.	Pelayanan Otoritas Pelabuhan cepat dan tepat sesuai jadwal	18	12	10	0	0	40
3.	Karyawan memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti	10	30	0	0	0	40
4.	Pelayanan karyawan Otoritas Pelabuhan yang cepat, tanggap, tepat, dan ramah dalam menghadapi pelanggan	30	10	0	0	0	40
5.	Kemampuan pengetahuan dan keterampilan karyawan dalam melakukan pelayanan	26	14	0	0	0	40
6.	karyawan memberi jaminan	22	18	0	0	0	40

	profesionalisme dalam pelayanan						
7.	karyawan menjaga hubungan baik dengan pengguna jasa	20	16	4	0	0	40
8.	Kemudahan dalam menghubungi karyawan saat dibutuhkan pengguna jasa	30	6	2	2	0	40
9	Otoritas Pelabuhan sudah memanfaatkan teknologi informasi dalam pelayanan dokumen maupun barang	12	26	0	0	2	40
10	Tersedianya akses lapangan parkir Kantor Otoritas Pelabuhan yang memadai	10	30	0	0	0	40
Jumlah		196	182	18	2	2	400
Persentase		49,0%	45,5%	4,5%	0,5%	0,5%	100%

Sumber : Hasil Kuesioner diolah penulis Tahun 2023

Selain itu, berikut hasil data pengaruh kualitas pelayanan karyawan kepada pelanggan terkait penggunaan teknologi informasi *Inaportnet*.

**Tabel 4.23. Hasil Responden Kualitas Pelayanan (Y)**

No Responden	No Pertanyaan										TOTAL_Y
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	
1	3	3	4	4	4	4	3	2	1	4	32
2	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	44

3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	41
5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	48
6	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	42
7	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	43
8	5	3	4	4	5	4	4	5	4	4	42
9	4	3	4	4	4	5	4	5	5	5	43
10	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	43
11	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	44
12	4	4	4	4	4	5	3	5	4	4	41
13	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	43
14	4	5	5	4	5	5	4	3	5	4	44
15	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	43
16	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	46
17	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	47
18	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	44
19	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	46
20	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	48
21	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	42
22	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	43
23	5	3	4	4	5	4	4	5	4	4	42
24	4	3	4	4	4	5	4	5	5	5	43
25	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	43
26	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	46
27	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	47
28	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	44
29	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	46
30	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	48
31	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	44
32	4	4	4	4	4	5	3	5	4	4	41
33	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	43
34	4	5	5	4	5	5	4	3	5	4	44
35	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	43
36	3	3	4	4	4	4	3	2	1	4	32
37	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	44
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
39	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	41
40	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	48

#### 4. Uji Validitas

Uji validitas merupakan pengujian dalam mengukur valid atau tidaknya sebuah data. Dalam hal ini, pengujian validitas yang dilakukan menggunakan analisis item, yakni melakukan korelasi masing-masing skor tiap butir terhadap skor total yang merupakan jumlah tiap skor. Umumnya uji validitas ini dilakukan menggunakan aplikasi SPSS 20.0.

Dalam teknisnya, suatu pernyataan dinyatakan valid apabila nilai r-hitung yang merupakan nilai corrected item-total correlation lebih besar

daripada r-tabel. Dalam melakukan uji ini, penulis menggunakan korelasi berlandas pada Bivariate Pearson. Adapun hasil uji validitas dapat dilihat pada tabel berikut ini.

**Tabel 4.25. Validitas Item**

No	Variabel	Jumlah Item	Valid Item	Keterangan
1	Penggunaan Teknologi Informasi <i>Inaportnet</i> (X)	10	10	<b>Valid</b>
2	Kualitas Pelayanan (Y)	10	10	<b>Valid</b>

Sumber: Hasil dari pengolahan data SPSS 22.0

Berdasarkan hasil validitas item menggunakan SPSS 20.0 pada tabel 4.25, jumlah item dan valid item yang ditampilkan seluruhnya berketerangan valid. Namun, untuk mengetahui kelayakan instrumen adalah dengan membandingkan  $r_{hitung}$  dengan  $r_{tabel}$ . Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka instrumen tersebut valid. Adapun  $r_{hitung}$  diketahui dari distribusi, sementara  $r_{tabel}$  diketahui dari tabel distribusi  $N(40) = r_{tabel}(0,444)$ .

**Tabel 4.26. Hasil Uji Validitas  
Penggunaan Teknologi Informasi *Inaportnet* (X)  
dan Kualitas Pelayanan (Y)**

No	Pertanyaan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Ket
<b>A.</b>	<b>Penggunaan Teknologi Informasi <i>Inaportnet</i> (X)</b>			
1	Apakah teknologi informasi <i>Inaportnet</i> menjadikan pekerjaan lebih mudah?	0,569	0,444	<b>Valid</b>
2	Apakah dengan teknologi informasi <i>Inaportnet</i> membantu pekerjaan/mudah dikerjakan?	0,542	0,444	<b>Valid</b>
3	Apakah saya merasa cocok dengan teknologi informasi yang diterapkan?	0,550	0,444	<b>Valid</b>

4	Apakah penggunaan teknologi informasi <i>Inaportnet</i> dapat mempercepat pekerjaan saya?	0,558	0,444	<b>Valid</b>
5	Apakah penggunaan teknologi informasi <i>Inaportnet</i> meningkatkan efektivitas pekerjaan saya?	0,703	0,444	<b>Valid</b>
6	Apakah dengan menggunakan teknologi, informasi <i>Inaportnet</i> yang dihasilkan membantu proses pekerjaan saya?	0,479	0,444	<b>Valid</b>
7	Apakah teknologi informasi <i>Inaportnet</i> yang dihasilkan sesuai dengan kebutuhan dalam pekerjaan saya?	0,622	0,444	<b>Valid</b>
8	Apakah informasi dari sistem yang digunakan selalu <i>up to date</i> ?	0,505	0,444	<b>Valid</b>
9	Apakah informasi yang disajikan lebih cepat sehingga berguna dalam pengambilan keputusan?	0,678	0,444	<b>Valid</b>
10	Apakah saya yakin bahwa sistem mampu meningkatkan kualitas pelayanan?	0,482	0,444	<b>Valid</b>

<b>B.</b>	<b>Kualitas Pelayanan (Y)</b>			
1	Adakah kemudahan prosedur administrasi dan pemrosesan dokumen?	0,702	0,444	<b>Valid</b>
2	Adakah kemudahan dalam menghubungi karyawan saat dibutuhkan pengguna jasa?	0,534	0,444	<b>Valid</b>
3	Apakah karyawan memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti?	0,562	0,444	<b>Valid</b>
4	Apakah pelayanan karyawan otoritas pelabuhan yang cepat, tanggap, tepat, dan ramah dalam menghadapi pelanggan?	0,530	0,444	<b>Valid</b>
5	Apakah kemampuan pengetahuan dan keterampilan karyawan dalam melakukan pelayanan?	0,551	0,444	<b>Valid</b>
6	Apakah karyawan memberi jaminan profesionalisme dalam pelayanan?	0,568	0,444	<b>Valid</b>
7	Apakah karyawan menjaga hubungan baik dengan pengguna jasa?	0,554	0,444	<b>Valid</b>
8	Apakah otoritas pelabuhan sudah memanfaatkan teknologi informasi dalam pelayanan dokumen maupun barang?	0,532	0,444	<b>Valid</b>
9	Apakah pelayanan otoritas pelabuhan cepat dan tepat sesuai jadwal?	0,874	0,444	<b>Valid</b>
10	Adakah ketersediaan akses lapangan parkir Kantor Otoritas Pelabuhan yang memadai?	0,498	0,444	<b>Valid</b>

Sumber: Hasil dari pengolahan data SPSS 22.0

Berdasarkan tabel 4.26, dapat dipahami bahwa seluruh pernyataan dalam variabel kualitas pelayanan (X) dinyatakan valid. Hal serupa juga terdapat pada pernyataan kinerja karyawan (Y) yang seluruhnya dinyatakan valid karena  $r_{hitung}$  seluruhnya lebih besar ( $>$ ) dari  $r_{tabel}$  (0,444). Maka dalam hal ini, item kuesioner dapat dijadikan acuan dalam penelitian selanjutnya yang mengkaji hal serupa.

## 5. Uji Reabilitas

Secara sederhana, uji reliabilitas dilakukan guna mengetahui ketepatan, keakuratan maupun konsistensi alat pengumpul data dalam mengungkap gejala tertentu. Dalam hal ini, uji reliabilitas sangat penting untuk mendapatkan nilai seberapa baik sebuah pengumpul data. Santoso (2001: 227) menjelaskan dalam penentuan tingkat reliabilitas suatu instrumen, umumnya berkisar  $> 0,60$  s/d  $0,80$  baik, serta dalam kisaran  $> 0,80$  s/d  $1,00$  dianggap sangat baik.

Dalam hal ini, penulis menentukan reliabilitas terhadap butir-butir instrumen diuji menggunakan SPSS 20.0 dengan rumus Cronbach's Alpha. Adapun hasil reliabilitas uji koefisien reliabilitas ( $r_{alpha}$ ) terhadap kedua instrumen variabel yang diuji dapat dirangkum pada tabel di bawah ini:

**Tabel 4.27. Hasil Uji Reliabilitas**

No	Variabel	N	N of Item	Cronbach's Alpha	Keterangan
1	Penggunaan Teknologi Informasi Inaportnet (X)	10	10	0,753	Reliabel/Tinggi
2	Kualitas Pelayanan (Y)	10	10	0,780	Reliabel/Tinggi

Sumber: Hasil dari pengolahan data SPSS 22.0

Berdasarkan tabel 4.27, dapat diketahui bahwa hasil uji reabilitas nilai *alpha cronbach* untuk kualitas pelayanan (X) adalah 0,753 dan kinerja karyawan (Y) adalah 0,780. Hal ini dapat dipahami bahwa seluruh pertanyaan/instrumen yang digunakan sangat baik untuk kinerja keagenan (X) dan jumlah kunjungan kapal (Y).

## B. ANALISIS DATA

### 1. Analisis Koefisien Korelasi

Dalam menentukan bagaimana hubungan kinerja terhadap jumlah kedatangan kapal, maka dilakukan uji analisis korelasi. Adapun uji korelasi dilakukan guna mengetahui bagaimana tingkat keterkaitan hubungan antar variabel yang dinyatakan oleh koefisien ( $r$ ). Dalam artian lain, variabel X dengan variabel Y belum diketahui apakah bersifat positif maupun negatif sehingga perlu dilakukan uji dengan perbandingan  $r_{hitung}$  dengan  $r_{tabel}$  yang akan diperoleh hasil sebagai berikut:

- Jika koefisien korelasi  $> r_{tabel}$  = berhubungan
- Jika korelasi  $< r_{tabel}$  = tidak berhubungan

**Tabel 4.28. Analisa Uji Korelasi**

		Correlations	
		Pemanfaatan Teknologi Informasi (Inaportnet, GAS, MOS)	Kualitas Pleyanan
Pemanfaatan Teknologi Informasi (Inaportnet, GAS, MOS)	Pearson Correlation	1	.884**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	40	40
Kualitas Pleyanan	Pearson Correlation	.884**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	40	40

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Berdasarkan tabel 4.28, dapat diketahui bahwa koefisien korelasi  $r$  adalah 0,884. Hal ini dapat dipahami bahwa koefisien korelasi lebih besar ( $>$ ) dari

$r_{\text{tabel}}$  (0,444) sehingga dapat disimpulkan bahwa penggunaan teknologi informasi *Inaportnet* mempunyai hubungan dengan kualitas pelayanan.

## 2. Analisis Regresi Linear Sederhana

Dalam mencari hubungan antara pengaruh kualitas pelayanan (X) dengan kinerja karyawan kapal (Y), perlu dilakukan analisis regresi linear sederhana dengan menggunakan rumus berikut ini:

$$Y = a + bX$$

**Tabel 4.29. Hasil Uji Regresi**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	12.387	3.933		3.149	.006
Pemanfaatan Teknologi Informasi (Inaportnet, GAS, MOS)	.759	.095	.884	8.002	.000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Berdasarkan tabel 4.29, dapat diketahui bahwa konstanta (a) adalah sebesar 12,387 sedangkan nilai kedatangan kapal (b/koeffien agresi) sebesar 0,759 sehingga persamaan regresinya dapat dipahami sebagai berikut.

$$Y = a + bX$$

$$Y = 12,387 + 0,759 X$$

Persamaan tersebut dapat diterjemahkan:

- Koefisien konstanta sebesar 12,387 mengandung arti bahwa nilai konsisten variabel jumlah kedatangan kapal adalah sebesar 0,759
- Koefisien regresi X sebesar 0,759 menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai Penggunaan Teknologi *Inaportnet*, maka nilai jumlah kedatangan kapal bertambah sebesar 0,759. Koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel X terhadap Y adalah positif.

Dalam hal ini dapat diartikan bahwa koefisien X dan Y berbanding lurus, yakni jika penggunaan teknologi informasi *Inaportnet* meningkat, maka proses kualitas layanan juga akan meningkat.

### 3. Analisis Koefisien Penentu

Analisis koefisien penentu dilakukan guna mengetahui seberapa besar persentase pengaruh variabel nilai keterlambatan penggunaan teknologi informasi *Inaportnet* sebagai variabel bebas (X) terhadap kelancaran kualitas pelayanan sebagai variabel terikat (Y).

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.884 <sup>a</sup>	.781	.768	1.774

a. Predictors: (Constant), TOTAL\_X

Berdasarkan tabel 4.30, dapat diketahui bahwa besar nilai korelasi (r) adalah 0,884 dan disebutkan bahwa besarnya persentasi pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat yakni hasil pengkuadratan r. maka dapat diperoleh koefisien determinasi ( $r^2$ ) sebesar 0,781.

$$KP = r^2 \times 100\%$$

$$KP = 0,781 \times 100\%$$

$$KP = 78,1 \%$$

$$KP = 78,1 \%$$

Dalam hal ini, hasil perhitungan di atas memberikan penjabaran bahwa nilai korelasi variabel bebas terhadap variabel terikat adalah sebesar 78,1%, sedangkan sebesar 21,9% lainnya dipengaruhi variabel lain.

### 4. Pengujian Hipotesis

Dalam pengujian hipotesis, dilakukan cara membandingkan nilai  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$ .

**Tabel 4.31. Hasil Uji Hipotesis**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	12.387	3.933		3.149	.006
	Pemanfaatan Teknologi Informasi (Inaportnet, GAS, MOS)	.759	.095	.884	8.002	.000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui nilai  $t_{hitung}$  sebesar 3,149. Sedangkan hasil dari  $t_{tabel}$  :

$$t_{tabel} = (a = 0,05 ; df = n - 1)$$

$$t_{tabel} = (a = 0,05 ; df = 20 - 1)$$

$$t_{tabel} = (a = 0,05 ; df = 19) \text{ (dilihat pada distribusi nilai } t_{tabel})$$

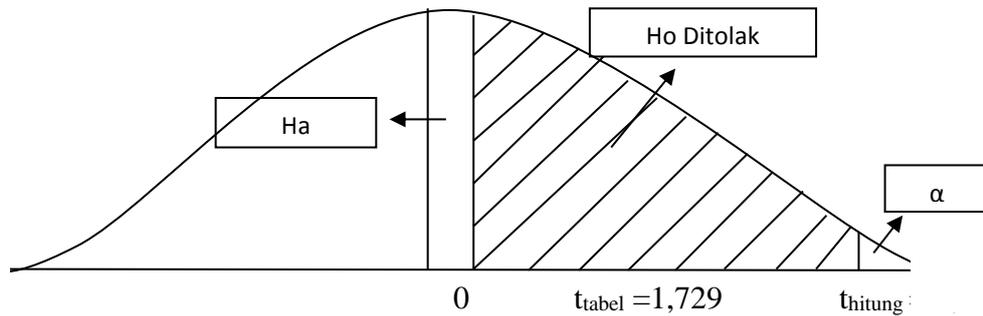
$$t_{tabel} = 1,729$$

Berdasarkan nilai signifikasi dari tabel 4.31, dapat diketahui bahwa nilai signifikasi sebesar  $0,000 < 0,050$  sehingga dapat dipahami bahwa variabel keagenan (X) memiliki pengaruh terhadap variabel jumlah kunjungan kapal (Y).

Sementara berdasarkan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $3,149 > 1,729$ ), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat keterikatan hubungan antara penggunaan teknologi informasi *Inaportnet* sebagai variabel X terhadap kualitas pelayanan sebagai variabel Y.

Adapun hipotesis ini dapat digambarkan dalam kurva sebagai berikut:

**Gambar 4.1 Normal Uji Hipotesis**



Dari gambar diatas berlaku hipotesis statistik sebagai berikut:

$H_0 : \mu = 0$  (tidak ada hubungan)

$H_a : \mu \neq 0$  (ada hubungan)

Berdasarkan gambar kurva hasil pengujian hipotesis diatas ternyata  $t_{hitung}$  berada pada daerah penolakan maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima sehingga dapat dipahami terdapat hubungan antara penggunaan teknologi informasi *Inaportnet* terhadap kualitas pelayanan. Maka dapat disimpulkan bahwa penggunaan teknologi informasi *Inaportnet* yang dimiliki tiap pegawai otoritas pelabuhan mempunyai hubungan yang signifikan dan positif terhadap kualitas pelayanan.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. KESIMPULAN

Berdasarkan uraian pada bagian sebelumnya, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa penggunaan teknologi informasi *Inaportnet* memiliki hubungan yang kuat terhadap kualitas pelayanan dengan hasil korelasi yang positif sebesar  $r = 0,884$ , sehingga hubungannya bersifat positif. Dalam hal ini, dapat diartikan bahwa jika strategi pelayanan dirancang baik, maka dapat berdampak pada kualitas pelayanan itu sendiri. Sebaliknya, jika penggunaan teknologi informasi *Inaportnet* berjalan tidak cukup baik, maka akan berdampak juga pada pelayanan, yakni penurunan kualitas pelayanan itu sendiri. Adapun pengaruh penggunaan teknologi informasi *Inaportnet* memiliki pengaruh sebesar 78,1% sedangkan 21,9% dipengaruhi oleh variabel lain. Adapun variabel-variabel tersebut merujuk pada dimensi dan indikator kualitas layanan yang disesuaikan dengan kebutuhan. Adapun dimensi dan indikator kualitas layanan, antara lain (1) *tangibles*, (2) *reliability*, (3) *responsiveness*, (4) *competence*, (5) *courtesy*, (6) *credibility*, (7) *security*, (8) *access*, (9) *communication*, dan (10) *understanding the customer*. Maka melalui penelitian ini, dapat dipahami bahwa hipotesis  $H_a$  yang menyebutkan bahwa adanya pengaruh penggunaan teknologi informasi *Inaportnet* memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan dapat terbukti.

Meski begitu, dalam pelaksanaan penggunaan teknologi informasi *Inaportnet* masih ditemui kendala, salah satunya pengubahan teknis pelaksanaan yang dilakukan secara manual, terdapat ketidaksiapan karyawan hingga pengguna terhadap teknologi informasi yang digunakan. Adapun kendala-kendala yang disebutkan dapat dipahami terjadi karena kurangnya persiapan sebelum digunakan untuk layanan.

Maka, melalui penelitian ini, dapat dipahami bahwa pentingnya penggunaan dan penggunaan sistem teknologi informasi di pelabuhan. Adapun manfaatnya antara lain dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan, memudahkan karyawan dalam memberi pelayanan, dan sistem manual bisa dikurangi untuk

mengurangi *human error*. Selain itu, penggunaan dan penggunaan sistem teknologi informasi ini seharusnya menjadi salah satu aset penting dalam meningkatkan kualitas layanan sehingga di kemudian hari, kendala dan kesalahan dapat diminimalisir sebanyak mungkin.

## **B. SARAN**

Melalui penelitian ini, telah dipahami bahwa penggunaan dan penggunaan sistem teknologi informasi di pelabuhan sangat berdampak baik pada kualitas pelayanan serta efektivitas dan efisiensi pelayanan. Secara umum, melalui penelitian ini, diharapkan kepada PT. IPC TPK Pelabuhan Utama Tanjung Priok untuk lebih mengoptimalkan penggunaan perangkat teknologi informasi guna meningkatkan kualitas pelayanan. Lebih rinci, melalui penelitian ini juga penulis ingin menyampaikan beberapa aspek yang dapat dilakukan untuk PT. IPC TPK Pelabuhan Utama Tanjung Priok, antara lain:

1. Sebelum menerapkan teknologi informasi, ada baiknya menyiapkan sarana dan prasarana untuk mengurangi kendala yang mungkin bisa terjadi.
2. Perlu adanya sosialisasi dalam penggunaan teknologi informasi mengingat masih terdapat pelanggan yang kesulitan dalam mengoperasikannya sehingga tingkat efisien justru rendah.
3. Pentingnya menjalin koordinasi dengan pihak-pihak terkait jika terjadi kendala yang menyebabkan efektivitas dan efisiensi menurun. Namun, hal ini juga bisa diinisiasikan dengan merekrut pekerja yang memiliki keahlian di bidang sistem teknologi informasi.
4. Mempekerjakan petugas untuk siap siaga membantu pelanggan yang kesulitan dalam menerapkan sistem informasi. Hal ini dapat dilakukan secara daring dan luring, tergantung pada situasi dan kondisi terkait.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2019. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. 25. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent Teori dan Praktik*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Muri Yusuf. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*. Jakarta: Prenadamedia Group
- Nazir, Moh. 2013. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Setiono, Beni Agus dan Nova Melinda. 2022. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Sistem Inaportnet terhadap Kepuasan Pengguna Jasa*. *Jurnal Aplikasi Pelayaran dan Kepelabuhan*, 13(1): 42-53.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suryani, Dedeh, dan Aprilia Yudi Pratiwi. 2018. *Peran Syahbandar Dalam Keselamatan Pelayaran*. *Jurnal Saintara*, 2(2).
- Tjiptono, Fandy. 2017. *Strategi Pemasaran, Edisi 4*. Yogyakarta: Andi.
- Widarjono, Agus. 2015. *Statistika Terapan Dengan Excel & SPSS*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.

# LAMPIRAN

## Lampiran 1. Kantor Otoritas Pelabuhan



## Lampiran 2. Sistem AGS

**SIMPADU** ALMIRA, S.T.

---

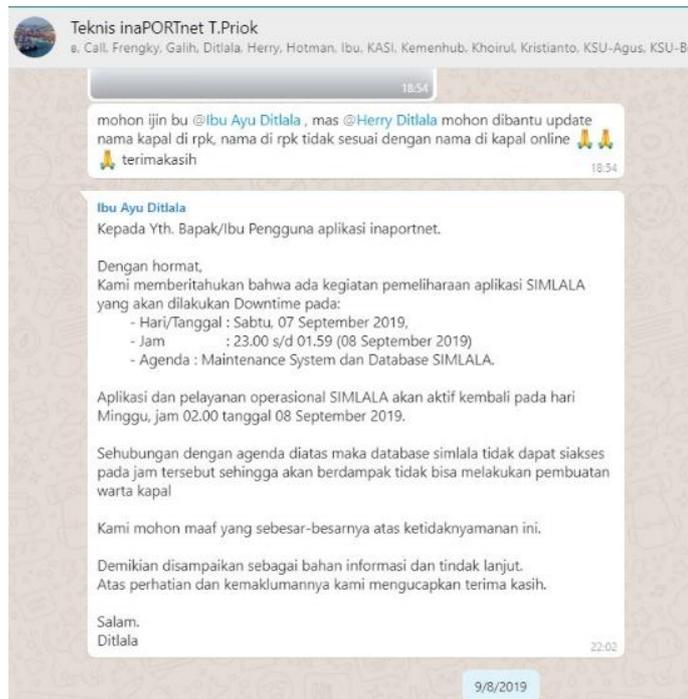
**Pemberitahuan Kedatangan Kapal(PKK)** Home | Dashboard

Nomor : SLD124L2D3X7-2007-000802 TANGUNG PROOK, 25-07-2020  
 Kualifikasi :  
 Layanan :  
 Perihal : Pemberitahuan Kedatangan Kapal (PKK) Kapada : Kepala Kantor Otoritas Pelabuhan Kelas Utama Tanjung Priuk,  
YB: -  
di : TANGUNG PROOK

Menurut Peraturan No. PH 93 Tahun 2011, dengan ini diberitahukan bahwa akan tiba kedatangan TANGUNG PROOK Kapal YEB ( Charter / Kargoan \*) sebagai berikut :

1	Nama Kapal / Vlayage	: SANJAGARA 1	
2	Bendera LHG / Nomor	: Indonesia (ID) / 874654	
3	DWT / GT / Jenis Kapal	: 696 / 297 / SELF-PROPULSED OIL BARGE (SPOB)	
4	DWT	: 3,2	
5	LDA	: 40,5	
6	Pemilik / Prinsipal	: B KWI TONGKONG	
7	Nama Agen	: PT. SARJAGARA BERTAJARA	
8	Nama Nakhoda	: TFI AGUS SUPONO	
9	Trayak	: TRAMPER	
10	Jenis Pelayanan	: Dalam Rangkaian	
11	ETA / ETD	: 2020-07-25 18:00:00/2020-07-26 20:00:00	
12	Pelabuhan Asal / Tujuan	: Dari Muara Baru, Tujuan Muara Baru	
13	Posisi Kapal / Kalamang	: -	
14	Tambak / Labak yang diestika	: Area Labak ZONA B AREA LABAK KAPAL TS DARI TONGKONG	
15	Jenis barang yang akan di	:	
a. Bongkar: 1) Non Kontainer		Berang Umam (GG) / Curah Kering(Car *)	
2) Kontainer		Tanpa / Rokok	
		18 20' / 40' / / /	/ /
		18 20' / 40' / / /	/ /
a. Muat: 1) Non Kontainer		Berang Umam (GG) / Curah Kering(Car *)	
2) Kontainer		Tanpa / Rokok	
		18 20' / 40' / / /	/ /

### Lampiran 3. Sistem Inaportnet



## Lampiran 4. Hasil data olah SPSS

```

REGRESSION
  /MISSING LISTWISE
  /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
  /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
  /NOORIGIN
  /DEPENDENT TOTAL_Y
  /METHOD=ENTER TOTAL_X.
  
```

### Regression

**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	TOTAL_X <sup>b</sup>		Enter

a. Dependent Variable: TOTAL\_Y

b. All requested variables entered.

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.884 <sup>a</sup>	.781	.768	1.774

a. Predictors: (Constant), TOTAL\_X

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	201.545	1	201.545	64.033	.000 <sup>b</sup>
	Residual	56.655	18	3.148		
	Total	258.200	19			

a. Dependent Variable: TOTAL\_Y

b. Predictors: (Constant), TOTAL\_X

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
		1	(Constant)	12.387		
	TOTAL_X	.759	.095	.884	8.002	.000

a. Dependent Variable: TOTAL\_Y

### **Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.753	10

### **Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.780	10

## Lampiran 5. Hasil Korelasi Data X

Correlations

		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	TOTAL_X
X1	Pearson Correlation	1	.432	.189	.054	.307	.032	.389	.472*	.210	.159	.569**
	Sig. (2-tailed)		.057	.425	.821	.188	.893	.090	.036	.374	.502	.009
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
X2	Pearson Correlation	.432	1	.463*	.037	.256	.174	.199	.295	.285	-.039	.542*
	Sig. (2-tailed)	.057		.040	.878	.276	.462	.399	.207	.224	.869	.014
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
X3	Pearson Correlation	.189	.463*	1	.345	.176	.280	.411	.045	.277	-.009	.550*
	Sig. (2-tailed)	.425	.040		.137	.458	.232	.072	.850	.237	.970	.012
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
X4	Pearson Correlation	.054	.037	.345	1	.287	.180	.364	.102	.319	.352	.558*
	Sig. (2-tailed)	.821	.878	.137		.220	.447	.115	.669	.170	.128	.011
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
X5	Pearson Correlation	.307	.256	.176	.287	1	.367	.240	.503*	.578**	.401	.703**
	Sig. (2-tailed)	.188	.276	.458	.220		.112	.308	.024	.008	.079	.001
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
X6	Pearson Correlation	.032	.174	.280	.180	.367	1	.187	.262	.262	.048	.479*
	Sig. (2-tailed)	.893	.462	.232	.447	.112		.430	.265	.264	.840	.032
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
X7	Pearson Correlation	.389	.199	.411	.364	.240	.187	1	-.026	.362	.452*	.622**
	Sig. (2-tailed)	.090	.399	.072	.115	.308	.430		.912	.117	.045	.003

	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
X8	Pearson Correlation	.472*	.295	.045	.102	.503*	.262	-.026	1	.230	.073	.505*
	Sig. (2-tailed)	.036	.207	.850	.669	.024	.265	.912		.329	.761	.023
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
X9	Pearson Correlation	.210	.285	.277	.319	.578**	.262	.362	.230	1	.250	.678**
	Sig. (2-tailed)	.374	.224	.237	.170	.008	.264	.117	.329		.289	.001
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
X10	Pearson Correlation	.159	-.039	-.009	.352	.401	.048	.452*	.073	.250	1	.482*
	Sig. (2-tailed)	.502	.869	.970	.128	.079	.840	.045	.761	.289		.031
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
TOTAL_X	Pearson Correlation	.569**	.542*	.550*	.558*	.703**	.479*	.622**	.505*	.678**	.482*	1
	Sig. (2-tailed)	.009	.014	.012	.011	.001	.032	.003	.023	.001	.031	
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## Lampiran 6. Hasil Korelasi Data Y

Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	TOTAL_Y
Y1	Pearson Correlation	1	.253	.198	.396	.144	.276	.491*	.450*	.483*	.396	.702**
	Sig. (2-tailed)		.281	.403	.084	.545	.239	.028	.046	.031	.084	.001
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Y2	Pearson Correlation	.253	1	.284	.284	.439	.346	.130	-.031	.317	.000	.534*
	Sig. (2-tailed)	.281		.224	.224	.053	.135	.585	.898	.173	1.000	.015
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Y3	Pearson Correlation	.198	.284	1	.200	.424	.522*	.348	-.144	.575**	.200	.562**
	Sig. (2-tailed)	.403	.224		.398	.063	.018	.133	.544	.008	.398	.010
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Y4	Pearson Correlation	.396	.284	.200	1	.424	.290	.000	.144	.169	.733**	.530*
	Sig. (2-tailed)	.084	.224	.398		.063	.215	1.000	.544	.476	.000	.016
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Y5	Pearson Correlation	.144	.439	.424	.424	1	.179	.126	.157	.375	.182	.551*
	Sig. (2-tailed)	.545	.053	.063	.063		.450	.595	.508	.103	.444	.012
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Y6	Pearson Correlation	.276	.346	.522*	.290	.179	1	-.061	.050	.513*	.522*	.568**
	Sig. (2-tailed)	.239	.135	.018	.215	.450		.800	.833	.021	.018	.009
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Y7	Pearson Correlation	.491*	.130	.348	.000	.126	-.061	1	.396	.513*	.000	.554*
	Sig. (2-tailed)											
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20

	Sig. (2-tailed)	.028	.585	.133	1.000	.595	.800		.084	.021	1.000	.011
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Y8	Pearson Correlation	.450*	-.031	-.144	.144	.157	.050	.396	1	.528*	.144	.532*
	Sig. (2-tailed)	.046	.898	.544	.544	.508	.833	.084		.017	.544	.016
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Y9	Pearson Correlation	.483*	.317	.575**	.169	.375	.513*	.513*	.528*	1	.305	.847**
	Sig. (2-tailed)	.031	.173	.008	.476	.103	.021	.021	.017		.192	.000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Y10	Pearson Correlation	.396	.000	.200	.733**	.182	.522*	.000	.144	.305	1	.498*
	Sig. (2-tailed)	.084	1.000	.398	.000	.444	.018	1.000	.544	.192		.025
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
TOTAL_Y	Pearson Correlation	.702**	.534*	.562**	.530*	.551*	.568**	.554*	.532*	.847**	.498*	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.015	.010	.016	.012	.009	.011	.016	.000	.025	
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## Lampiran 7. Validitas X

No Responden	No Pertanyaan										TOTAL_X
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	
1	3	3	3	1	3	3	3	3	2	2	26
2	3	3	5	5	4	3	5	3	5	4	40
3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	48
4	4	4	5	5	4	4	4	3	5	3	41
5	5	5	5	3	5	3	5	3	5	4	43
6	4	3	3	5	4	3	5	3	3	5	38
7	5	4	4	4	4	4	5	3	5	4	42
8	3	5	5	5	4	3	4	3	3	4	39
9	4	4	4	4	4	3	5	4	5	4	41
10	4	5	5	4	4	4	5	3	5	3	42
11	5	4	5	4	4	4	5	3	3	4	41
12	3	5	4	4	4	4	4	3	5	3	39
13	4	4	5	4	4	4	5	3	5	5	43
14	5	5	4	4	4	3	5	3	5	5	43
15	3	4	5	4	4	5	5	3	4	5	42
16	5	5	5	4	4	3	5	4	4	3	42
17	3	4	4	4	5	5	5	3	5	4	42
18	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	46
19	4	3	4	5	5	4	4	4	5	4	42
20	5	5	5	5	4	5	5	4	4	3	45
21	5	5	5	4	4	3	5	4	4	3	42
22	3	4	4	4	5	5	5	3	5	4	42
23	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	46
24	4	3	4	5	5	4	4	4	5	4	42
25	5	5	5	5	4	5	5	4	4	3	45
26	4	3	3	5	4	3	5	3	3	5	38
27	5	4	4	4	4	4	5	3	5	4	42
28	3	5	5	5	4	3	4	3	3	4	39
29	4	4	4	4	4	3	5	4	5	4	41
30	4	5	5	4	4	4	5	3	5	3	42
31	3	3	3	1	3	3	3	3	2	2	26
32	3	3	5	5	4	3	5	3	5	4	40
33	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	48
34	4	4	5	5	4	4	4	3	5	3	41
35	5	5	5	3	5	3	5	3	5	4	43
36	5	4	5	4	4	4	5	3	3	4	41
37	3	5	4	4	4	4	4	3	5	3	39
38	4	4	5	4	4	4	5	3	5	5	43
39	5	5	4	4	4	3	5	3	5	5	43
40	3	4	5	4	4	5	5	3	4	5	42

## Lampiran 8. Validitas Y

No Responden	No Pertanyaan										TOTAL_Y
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	
1	3	3	4	4	4	4	3	2	1	4	32
2	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	44
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	41
5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	48
6	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	42
7	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	43
8	5	3	4	4	5	4	4	5	4	4	42
9	4	3	4	4	4	5	4	5	5	5	43
10	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	43
11	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	44
12	4	4	4	4	4	5	3	5	4	4	41
13	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	43
14	4	5	5	4	5	5	4	3	5	4	44
15	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	43
16	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	46
17	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	47
18	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	44
19	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	46
20	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	48
21	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	42
22	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	43
23	5	3	4	4	5	4	4	5	4	4	42
24	4	3	4	4	4	5	4	5	5	5	43
25	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	43
26	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	46
27	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	47
28	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	44
29	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	46
30	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	48
31	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	44
32	4	4	4	4	4	5	3	5	4	4	41
33	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	43
34	4	5	5	4	5	5	4	3	5	4	44
35	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	43
36	3	3	4	4	4	4	3	2	1	4	32
37	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	44
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
39	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	41
40	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	48

### Lampiran 9. Tabel Validitas Data X dan Y

No	Pertanyaan	r <sub>hitung</sub>	r <sub>tabel</sub>	Ket
<b>A. Penggunaan Teknologi Informasi (Inaportnet, MOS, AGS) (X)</b>				
1	Apakah teknologi informasi <i>Inaportnet</i> menjadikan pekerjaan lebih mudah?	0,569	0,444	Valid
2	Apakah dengan teknologi informasi <i>Inaportnet</i> membantu pekerjaan/mudah dikerjakan?	0,542	0,444	Valid
3	Apakah saya merasa cocok dengan teknologi informasi yang diterapkan?	0,550	0,444	Valid
4	Apakah penggunaan teknologi informasi <i>Inaportnet</i> dapat mempercepat pekerjaan saya?	0,558	0,444	Valid
5	Apakah penggunaan teknologi informasi <i>Inaportnet</i> meningkatkan efektivitas pekerjaan saya?	0,703	0,444	Valid
6	Apakah dengan menggunakan teknologi, informasi <i>Inaportnet</i> yang dihasilkan membantu proses pekerjaan saya?	0,479	0,444	Valid
7	Apakah teknologi informasi <i>Inaportnet</i> yang dihasilkan sesuai dengan kebutuhan dalam pekerjaan saya?	0,622	0,444	Valid
8	Apakah informasi dari sistem yang digunakan selalu <i>up to date</i> ?	0,505	0,444	Valid
9	Apakah informasi yang disajikan lebih cepat sehingga berguna dalam pengambilan keputusan?	0,678	0,444	Valid
10	Apakah saya yakin bahwa sistem mampu meningkatkan kualitas pelayanan?	0,482	0,444	Valid

<b>B. Kualitas Pelayanan (Y)</b>				
1	Adakah kemudahan prosedur administrasi dan pemrosesan dokumen?	0,702	0,444	Valid
2	Adakah kemudahan dalam menghubungi karyawan saat dibutuhkan pengguna jasa?	0,534	0,444	Valid
3	Apakah karyawan memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti?	0,562	0,444	Valid
4	Apakah pelayanan karyawan otoritas pelabuhan yang cepat, tanggap, tepat, dan ramah dalam menghadapi pelanggan?	0,530	0,444	Valid
5	Apakah kemampuan pengetahuan dan keterampilan karyawan dalam melakukan pelayanan?	0,551	0,444	Valid
6	Apakah karyawan memberi jaminan profesionalisme dalam pelayanan?	0,568	0,444	Valid

7	Apakah karyawan menjaga hubungan baik dengan pengguna jasa?	0,554	0,444	<b>Valid</b>
8	Apakah otoritas pelabuhan sudah memanfaatkan teknologi informasi dalam pelayanan dokumen maupun barang?	0,532	0,444	<b>Valid</b>
9	Apakah pelayanan otoritas pelabuhan cepat dan tepat sesuai jadwal?	0,874	0,444	<b>Valid</b>
10	Adakah ketersediaan akses lapangan parkir Kantor Otoritas Pelabuhan yang memadai?	0,498	0,444	<b>Valid</b>

## Lampiran 10. Kuesioner Penelitian Variabel X dan Y

### PENGANTAR KUESIONER PENELITIAN

Yth. Bapak/Ibu TPK Pelabuhan Tanjung Priok Jakarta

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan penyusunan skripsi, Program Studi Manajemen Ketatalaksanaan dan Kepelabuhanan Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran, bersama ini peneliti bermaksud Menyusun penelitian yang berjudul “PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN MELALUI PENGGUNAAN TEKNOLOGI INFORMASI (INAPORTNET, AGS, DAN MOS) DI PT. IPC TPK PELABUHAN UTAMA TANJUNG PRIOK””. Oleh karena itu, peneliti membutuhkan data penelitian sesuai dengan judul tersebut. Adapun identitas dari peneliti:

Nama : Nahya Khalisa Zaekah

NRP : 462190213

Program Studi : Ketatalaksanaan Angkutan Laut dan Kepelabuhan

Peneliti menyadari sepenuhnya, adanya kuesioner ini mengganggu aktivitas Bapak/Ibu yang padat. Namun dengan segala kerendahan hati, peneliti mohon kiranya Bapak/Ibu dalam memberikan jawaban pada setiap pertanyaan kuesioner sebagaimana sesuai dengan kenyataan pada diri Bapak/Ibu sangat kami hargai. Kuesioner ini hanya keperluan skripsi, tidak untuk dipublikasikan secara luas, sehingga kerahasiaan data yang diisi dapat dijaga.

Demikian pengantar kuesioner penelitian ini, atas perhatian dan kerja sama Bapak/Ibu, peneliti ucapkan terima kasih.

Hormat Saya

Nahya Khalisa Zaekah

## KUESIONER

### PENGARUH PENGGUNAAN TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN

JENIS KELAMIN :

UMUR :

JABATAN :

PENDIDIKAN :

### KUESIONER VARIABEL X

(Penggunaan Teknologi Informasi *Inaportnet*, MOS, GSA)

Berilah tanda check list (√) pada jawaban yang dianggap tepat

No.	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
		5	4	3	2	1
1.	Apakah teknologi informasi Inaportnet menjadikan pekerjaan lebih mudah?					
2.	Apakah dengan teknologi informasi Inaportnet membantu pekerjaan/mudah dikerjakan?					
3.	Apakah saya merasa cocok dengan teknologi informasi yang diterapkan?					
4.	Apakah penggunaan teknologi informasi Inaportnet dapat mempercepat pekerjaan saya?					
5.	Apakah penggunaan teknologi informasi Inaportnet meningkatkan efektivitas pekerjaan saya?					

6.	Apakah dengan menggunakan teknologi, informasi Inaportnet yang dihasilkan membantu proses pekerjaan saya?					
7.	Apakah teknologi informasi Inaportnet yang dihasilkan sesuai dengan kebutuhan dalam pekerjaan saya?					
8.	Apakah informasi dari sistem yang digunakan selalu <i>up to date</i> ?					
9	Apakah informasi yang disajikan lebih cepat sehingga berguna dalam pengambilan keputusan?					
10	Apakah saya yakin bahwa sistem mampu meningkatkan kualitas pelayanan?					

**KUESIONER VARIABEL Y**  
**(Kualitas Pelayanan)**

Berilah tanda check list (√) pada jawaban yang dianggap tepat

No.	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
		5	4	3	2	1
1.	Adakah kemudahan prosedur administrasi dan pemrosesan dokumen?					
2.	Adakah kemudahan dalam menghubungi karyawan saat dibutuhkan pengguna jasa?					
3.	Apakah karyawan memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti?					
4.	Apakah pelayanan karyawan otoritas pelabuhan yang cepat, tanggap, tepat, dan ramah dalam menghadapi pelanggan?					
5.	Apakah kemampuan pengetahuan dan keterampilan karyawan dalam melakukan pelayanan?					
6.	Apakah karyawan memberi jaminan profesionalisme dalam pelayanan?					
7.	Apakah karyawan menjaga hubungan baik dengan pengguna jasa?					
8.	Apakah otoritas pelabuhan sudah memanfaatkan teknologi informasi dalam pelayanan dokumen maupun barang?					
9.	Apakah pelayanan otoritas pelabuhan cepat dan tepat sesuai jadwal?					
10.	Adakah ketersediaan akses lapangan parkir Kantor Otoritas Pelabuhan yang memadai?					