

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Transportasi merupakan urat nadi perekonomian suatu negara bahkan dalam tingkat dunia atau internasional, transportasi bagaikan detak jantung perdagangan internasional yang dapat menggerakkan sendi-sendi perekonomian. Oleh karenanya, transportasi memegang peranan utama dalam kehidupan dan pengembangan wilayah suatu negara. Pertumbuhan terjadi apabila perdagangan meningkat, sementara pertumbuhan itu sendiri menciptakan lebih banyak perdagangan.

Indonesia adalah Negara kepulauan, terdiri dari beberapa banyak pulau dan laut yang sebagai unsur penghubungnya, maka untuk menciptakan keunggulan dalam memanfaatkan peluang serta menanggulangi tantangan di pasar internasional dibutuhkan suatu pelayanan sarana dan prasarana yang baik dan memadai sebagai penunjang kelancaran kegiatan pelayanan. Indonesia ditinjau dari segi letak geografisnya termasuk negara bahari, sehingga memberikan pengharapan dan nilai-nilai ekonomis yang baik dengan dukungan dari transportasi laut. Pelabuhan berperan sebagai salah satu unsur penting dalam penyelenggaraan transportasi yang juga merupakan tempat untuk pelayanan jasa-jasa kepelabuhanan.

Pelabuhan merupakan suatu simpul sistem transportasi laut dan darat, karena sifatnya sebagai tempat peralihan moda angkutan, maka pelabuhan harus disambung dengan sistem darat dan dilengkapi dengan berbagai macam kemudahan, antara lain tempat yang aman untuk berlabuhnya kapal pelayanan

kapal selama berlabuh dan ketika akan melanjutkan pelayaran, jasa terminal untuk muatan dalam proses peralihan dari kapal ke angkutan darat (truk, kereta api).

Berdasarkan hal tersebut maka diperlukanlah sarana dan prasarana yang dapat menunjang kelancaran alat pelayanan muatan. Dengan pertimbangan biaya transportasi dalam mengirim muatan, maka para pelaku usaha di berbagai negara cenderung memilih moda transportasi laut dalam mengangkut muatan dalam jumlah banyak. Dengan semakin pesatnya kunjungan kapal di pelabuhan Indonesia, maka diperlukanlah perusahaan jasa keagenan kapal yang memiliki kemampuan yang maksimal dalam pelayanan jasa di pelabuhan. Keagenan adalah pihak yang mewakili untuk dan atas nama perusahaan pelayaran atau kapal dalam menyelesaikan kepentingan kegiatan kapal yang diageni selama berada di pelabuhan.

PT. Andhika Lines cabang Merak adalah salah satu perusahaan pelayaran jasa keagenan kapal. PT. Andhika Lines cabang Merak melayani segala kebutuhan kapal selama berlayar di wilayah Indonesia termasuk singgah di Pelabuhan Merak. Pelayanan yang ditawarkan oleh perusahaan ini adalah pelayanan pengurusan dokumen kedatangan dan keberangkatan kapal, pengurusan dokumen bongkar dan muat, pengurusan awak kapal dan juga pengurusan segala kebutuhan kapal itu sendiri, seperti pengisian bahan bakar minyak dan pengisian air tawar.

Dalam setiap pelayanan jasa yang ditawarkan perusahaan harus dilakukan secara cepat dan tepat karena segala penanganan terhadap kebutuhan kapal yang terkait dengannya membutuhkan pergerakan operasional yang fleksibel. Hal ini dilakukan agar jumlah kedatangan kapal yang masuk ke perusahaan tersebut dapat meningkat setiap tahunnya.

PT. Andhika Lines cabang Merak memiliki sistem manajemen operasional yang cukup baik dalam merencanakan suatu konsep untuk meningkatkan jumlah

pengguna jasa didalam bisnis pelayaran dengan harapan dapat menjalin suatu hubungan kerja sama dengan pemilik kapal atau *shipowner* di seluruh Indonesia apabila kapalnya singgah di pelabuhan Merak.

PT. Andhika Lines cabang Merak sebagai *Agent* memiliki tugas dan fungsi sebagai pengurus kegiatan operasional kedatangan dan keberangkatan kapal (*clereance in* dan *clereance out*) mencari pelanggan, penyandaran kapal dan pengurusan dokumen di pelabuhan Merak. Maka sangatlah mutlak membutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas dan terampil serta professional, akan tetapi PT. Andhika Lines cabang Merak sekarang ini hanya memiliki 9 orang sumber daya manusia, yang berkompeten dalam dunia pelayaran, khususnya di bagian operasional hanya 4 orang sumber daya manusia, jumlah sumber daya manusia yang tersedia tidak sebanding dengan jumlah kunjungan kapal yang diageni.

Faktor lain yang menyebabkan terhambatnya pelayanan kapal adalah sarana yang kurang memadai sehingga menghambat aktifitas kerja para karyawan. Misalnya kendaraan yang kurang cukup, sehingga karyawan menunggu giliran untuk memakai kendaraan tersebut. Lingkungan yang kurang nyaman dan prasarana penunjang yang kurang memadai berdampak pada jumlah kedatangan kapal.

Untuk itu agen harus menyadari bahwa kepuasan konsumen adalah syarat bagi kelangsungan hidup perusahaan. Berdasarkan uraian diatas maka penulis mencoba mengangkat masalah tersebut dalam judul:

**“ PENGARUH PELAYANAN DAN SARANA PENUNJANG JASA
KEAGENAN TERHADAP JUMLAH KUNJUNGAN KAPAL YANG
DIAGENI PT. ANDHIKA LINES CABANG MERAK ”**

B. IDENTIFIKASI MASALAH

Banyaknya faktor yang berpengaruh terhadap jumlah kunjungan kapal yang diageni PT. Andhika Lines cabang Merak sebagaimana diuraikan pada latar belakang masalah, maka dapat diidentifikasi permasalahan sebagai berikut:

1. Kurang maksimalnya pelayanan jasa keagenan kapal pada PT. Andhika Lines cabang Merak.
2. Kurangnya sarana penunjang kegiatan keagenan kapal di PT. Andhika Lines cabang Merak.
3. Menurunnya jumlah kunjungan kapal yang diageni PT. Andhika Lines cabang Merak.
4. Kurangnya jumlah tenaga kerja dalam pelayanan keagenan kapal di PT. Andhika Lines cabang Merak.
5. Lamanya proses pengurusan dokumen kapal yang diageni PT. Andhika Lines cabang Merak.

C. BATASAN MASALAH

Penulis hanya membatasi pada masalah:

1. Kurang maksimalnya pelayanan jasa keagenan kapal pada PT. Andhika Lines cabang Merak.
2. Kurangnya sarana penunjang kegiatan keagenan kapal di PT. Andhika Lines cabang Merak.
3. Menurunnya jumlah kunjungan kapal yang diageni PT. Andhika Lines cabang Merak.

D. RUMUSAN MASALAH

1. Seberapa besar pengaruh pelayanan jasa keagenan kapal dengan jumlah kunjungan kapal.
2. Seberapa besar pengaruh sarana penunjang kegiatan keagenan kapal terhadap jumlah kunjungan kapal.
3. Seberapa besar pengaruh pelayanan jasa keagenan kapal secara bersama-sama dengan sarana penunjang kegiatan keagenan kapal terhadap jumlah kunjungan kapal yang diageni.

E. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh pelayanan jasa keagenan kapal terhadap jumlah kunjungan kapal.
- b. Untuk mengetahui apakah sarana penunjang kegiatan keagenan kapal berpengaruh pada jumlah kunjungan kapal.

2. Manfaat Penelitian

- a. Aspek Teoritis
Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan wawasan ilmu pengetahuan dan dapat dijadikan sumber informasi.
- b. Aspek Praktis
Perusahaan diharapkan dapat menjadi pertimbangan pengambilan keputusan dalam meningkatkan pelayanan jasa keagenan kapal.

F. SISTEMATIKA PENULISAN

Penulisan skripsi ini terdiri dari 5 (lima) bab dimana bab satu dengan bab lainnya saling terkait dan dilengkapi dengan daftar putaka yang secara teori dapat dijadikan referensi oleh penulis dan didukung pula oleh lampiran-lampiran, selanjutnya untuk memudahkan pemahaman secara sistematika penulisannya adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab pertama merupakan bab pendahuluan, penulis menguraikan mengenai latar belakang masalah mengenai pengaruh pelayanan jasa dan sarana penunjang terhadap jumlah kunjungan kapal yang merupakan alasan pemilihan judul, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan diakhiri dengan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Dalam bab ini dikemukakan tentang tinjauan pustaka yang memuat uraian mengenai ilmu pengetahuan yang baik serta berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang terjadi dan dialami oleh penulis yaitu tentang pengaruh pelayanan dan sarana penunjang jasa kegiatan keagenan terhadap jumlah kunjungan kapal di PT. Andhika Lines cabang Merak.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Mengenai metodologi penelitian penulis menguraikan cara pengumpulan data dari objek yang diteliti pada saat penulis melaksanakan praktek darat selama satu tahun dari tanggal 01 Agustus 2018 sampai dengan 31 Juli 2019 di PT. Andhika Lines cabang Merak dan teknik analisis data menggunakan metode deskriptif kuantitatif.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini penulis memaparkan deskripsi data yang memuat data-data mengenai profil PT. Andhika Lines cabang Merak dan pokok permasalahan yang terjadi yaitu pengaruh pelayanan dan sarana penunjang terhadap jumlah kunjungan kapal. Kemudian menganalisis data yang telah dikumpulkan dengan metode deskriptif kuantitatif dan mencari pemecahan permasalahannya.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini berisi tentang kesimpulan dari hasil Bab sebelumnya tentang masalah yang telah dianalisis oleh penulis

yakni seberapa besar pengaruh pelayanan jasa keagenan kapal dan sarana penunjang kegiatan keagenan kapal terhadap jumlah kunjungan kapal yang diageni PT. Andhika Lines cabang Merak. Dan berikut saran yang dapat penulis sampaikan dalam rangka meningkatkan jumlah kunjungan kapal.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini, penulis membuat beberapa uraian mengenai teori-teori yang terkait dengan penelitian ini, pengertian yang diambil dari beberapa buku referensi, surat-surat keputusan dan juga pendapat ahli untuk memudahkan dalam memahami pengertian-pengertian yang penulis gunakan dalam skripsi.

1. Pelayanan Jasa Keagenan

a. Pelayanan

Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah sebagai suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. Sedangkan menurut Moenir (2010 : 26) pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan sebuah proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

Menurut pendapat Poewadarminta dalam Hardiansyah (2011:10) pelayanan berasal dari kata “layan” yang berarti membantu menyiapkan atau mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai perihal atau cara melayani, service atau jasa, sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Dari uraian tersebut, maka

pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain.

Menurut Sinambela (2010:3) istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia.

Menurut Kasmir (2005:18-21) seorang karyawan dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima kepada konsumen. Agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan konsumen maka seorang karyawan diharapkan dapat melayani keinginan dan kebutuhan konsumennya. Berikut ini dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami dalam memberikan pelayanan yaitu :

- 1) Berpakaian dan berpenampilan bersih dan rapi.
- 2) Percaya diri, bersikap akrab dengan penuh senyum.
- 3) Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika sudah kenal.
- 4) Tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan.
- 5) Berbicara dengan Bahasa baik dan benar.
- 6) Bertanggung jawab sejak awal hingga selesai.

Menurut Kasmir (2013:210-211), setiap perusahaan selalu ingin dianggap terbaik dimata konsumennya. Konsumen pada intinya ingin diberikan pelayanan yang terbaik, pelayanan yang baik harus diketahui oleh pihak perusahaan sehingga keinginan konsumen dapat diberikan secara maksimal. Kasmir mengatakan lebih lanjut bahwa pelayanan yang baik adalah sebagai berikut :

1) Tersedia sarana dan prasarana yang baik

Konsumen ingin dilayani prima, oleh karena itu untuk melayani konsumen salah satu yang paling penting diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang tersedia.

2) Tersedianya karyawan yang baik

Kenyamanan konsumen tergantung dari petugas yang melayaninya. Petugas harus ramah, sopan, dan menarik. Di samping itu petugas harus cepat tanggap, pandai berbicara, menyenangkan, serta pintar.

3) Bertanggung jawab kepada konsumen sejak awal hingga selesai

Dalam menjalankan kegiatan pelayanannya setiap karyawan harus mampu melayani dari awal hingga selesai.

4) Mampu melayani secara cepat dan tepat

Dalam melayani konsumen diharapkan petugas harus melakukannya sesuai prosedur. Layanan yang diberikan sesuai jadwal dan pekerjaan tentunya dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan konsumen.

5) Mampu berkomunikasi

Petugas harus mampu berbicara kepada setiap konsumen dan memahami keinginan konsumen, artinya petugas harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti, dan jangan menggunakan istilah yang sulit dimengerti.

6) Berusaha memahami kebutuhan konsumen

Petugas harus cepat tanggap apa yang diinginkan konsumen, mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan konsumen.

b. Jasa

Jasa menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah perbuatan yang baik atau berguna dan bernilai bagi orang lain, negara, dan instansi.

Mengutip dari Fatihudin Didin dan Anang Firmansyah (2019:7), Jasa adalah kegiatan ekonomi yang menciptakan dan memberikan manfaat bagi pelanggan pada waktu dan tempat tertentu, sebagai hasil dari tindakan mewujudkan perubahan yang diinginkan dalam diri atau atas nama penerima jasa tersebut.

Menurut Kotler (2003 : 464) berdasarkan tingkat kontak penyedia jasa dan pelanggan, jasa dapat di klasifikasikan menjadi dua yaitu :

- 1) **High contact service** ialah sebuah klasifikasi dari sebuah pelayanan jasa dimana kontak diantara konsumen dan juga penyedia jasa yang sangatlah tinggi, konsumen selalu terlibat di dalam sebuah proses dari layanan jasa tersebut.
- 2) **Low contact service** ialah klasifikasi pelayanan jasa dimana kontak diantara konsumen dengan sebuah penyedia jasa tidaklah terlalu tinggi. *Physical contact* dengan konsumen hanyalah terjadi di *front desk* yang termasuk ke dalam klasifikasi *low contact service*. Misalkan ialah lembaga keuangan.

c. Keagenan Kapal

Menurut Suyono (2007 : 223), keagenan adalah hubungan berkekuatan secara hukum yang terjadi bilamana dua pihak bersepakat membuat perjanjian, dimana salah satu pihak yang dinamakan agen setuju untuk mewakili pihak lainnya yang dinamakan pemilik (*principal*) dengan syarat bahwa pemilik mempunyai hak untuk mengawasi agennya mengenai kewenangan yang dipercayakan kepadanya.

Pengertian kapal dalam undang-undang no. 17 tahun 2008 tentang pelayaran, “kapal” adalah kendaraan air dengan bentuk dan jenis tertentu, yang di gerakan dengan tenaga angin, tenaga mekanik, energy lainnya, ditarik atau ditunda, termasuk kendaraan yang berdaya dukung dinamis, kendaraan di bawah permukaan air, serta alat apung dan bangunan terapung yang berpindah-pindah.

Apabila suatu kapal berlabuh di suatu pelabuhan maka kapal tersebut membutuhkan pelayanan dan memiliki berbagai keperluan yang harus dipenuhi. Untuk melayani berbagai keperluan yang harus dipenuhi tersebut, perusahaan pelayaran akan menunjuk sebuah agen kapal, yaitu general agent, sub agent atau agen dan cabang agen.

Secara garis besar ada 3 jenis agen yaitu :

- 1) *General Agent* (Agen Umum) adalah perusahaan nasional yang ditunjuk oleh perusahaan pelayaran lain Indonesia atau perusahaan

asing di luar negeri untuk mengurus segala sesuatu yang berkaitan dengan kepentingan kapal principal tersebut (kapal milik, kapal *charter*, yang dioperasikan *principal*). Jadi perusahaan pelayaran dapat menunjuk agen dalam hal membutuhkan pelayanan kapalnya, tetapi juga dapat ditunjuk sebagai agen dalam hal dibutuhkan untuk melayani kapal perusahaan lain.

- 2) *Sub Agent* adalah perusahaan pelayaran yang ditunjuk oleh *General Agent* (Agen Umum) untuk melayani kebutuhan kapal di Pelabuhan tertentu, *Sub Agent* ini sebenarnya berfungsi sebagai wakil atau agent dari *general agent*.
- 3) Cabang agen adalah cabang dari *General Agent* di suatu pelabuhan tertentu.

Menurut Suyono (2007:225), agen umum mempunyai tugas dan tanggung jawab antara lain :

a) Koordinasi Operasi dan Pemasaran

Tugas dari koordinasi operasi adalah untuk memastikan bahwa pembongkaran/pemuatan kapal dikerjakan dengan baik oleh perusahaan bongkar muat. selain itu termasuk juga memastikan bahwa kapal ketika masuk ke tempat sandar pelabuhan, pelaksanaan pandu, dan kapal-kapal tunda dilakukan dengan baik. Sedangkan tugas dari koordinasi pemasaran adalah mencari muatan, mengumumkan kedatangan kapal, hubungan dengan armada pemasaran dan sebagainya.

b) Koordinasi Keuangan

Tugas dari koordinasi keuangan adalah untuk mengumpulkan dan mencatat segala pengeluaran kapal selama berada di pelabuhan. Karena tagihan dari pelabuhan sering terlambat, maka bagian *disbursement* bertugas menyelesaikan tagihan-tagihan yang belum diselesaikan.

c) Penunjukan *Sub Agent* / Agen

Seperti telah disebutkan sebelumnya, untuk pelaksanaan tugas tertentu atau di pelabuhan tertentu, agen umum tidak melakukannya sendiri. Agen umum akan memerintahkan cabangnya atau perusahaan lain sebagai agennya.

d) Mengumpulkan *disbursement* pengeluaran kapal

Bagian *disbursement* mengumpulkan segala tagihan selama kapal di pelabuhan dan sudah pemberangkatannya.

e) Koordinasi lain yang berkaitan dengan muatan dan dokumentasi

Tugas sub-agen atau agen, secara garis besar tugas sub-agen atau agen ada dua, yaitu pelayanan kapal (*ship's housebanding*) dan operasi keagenan kapal (*cargo operation*). Tugas-tugas yang termasuk dalam pelayanan kapal adalah pelayanan ABK, perbaikan atau pemeliharaan kapal, penyediaan onderdil atau suku cadang kapal dan sebagainya. Sedangkan tugas yang berkaitan dengan operasi keagenan adalah pengurusan bongkar dan muat, *stowage*, *lashing*, dan dokumen muatan.

Menurut Kosasih Engkos dan Hananto Soewedo (2007:205-207), Pelayanan jasa yang diberikan oleh agen kapal adalah sebagai berikut :

a. Layanan Operasional Kapal-Kapal *principal*

- 1) *Port Information (port facility, port formality, custom of the port).*
- 2) Melayani keperluan kapal, seperti *bunker, air, provision, repair, maintenance, crewing*, surat-surat dan sertifikat kapal.
- 3) Menyelesaikan dokumen, *Bill of Lading, manifest, hatch list, stowage plan, crew list*, dokumen untuk bongkar dan muat, *ship husbanding*.
- 4) Permintaan *advance payment* untuk *port expenses, cargo expess*, keperluan kapal.
- 5) Memberikan informasi kepada *principal*, sebagai berikut :
 - a) Sebelum kapal tiba

- (1) *Port Agent* melalui *general agent* memberikan informasi kepada *principal* tentang situasi pelabuhan, rencana sandar, posisi gudang, peralatan bongkar muat, *cargo booking* yang sudah pasti, kalkulasi biaya *disbursement*.
 - (2) Agen memberitahukan kapal tentang situasi pelabuhan, rencana sandar, prospek muatan, program bongkar muat.
- b) Waktu kapal tiba
Port agen memberitahu *general agent* tentang hari, jam, tiba dan sandar kapal, *bunker on board*, rencana bongkar muat dan keadaan muatan kapal.
 - c) Waktu kapal di pelabuhan
Port agen memberitahu unit *general agent* tentang hasil bongkar muat dan hambatan bongkar muat.
 - d) Waktu kapal berangkat
Port agen memberitahu ke *general agent* untuk diteruskan ke *principal* tentang tanggal dan jam selesai bongkar dan muat / berangkat, draft kapal, bunker on board / isi, umlah muatan yang dibongkar / muat, sisa ruangan kapal, perkiraan *freight*, perkiraan biaya *disbursement*.
 - e) Selanjutnya *port agent* segera mengirimkan dokumen-dokumen bongkar muat (*tally sheet*, *outurn report*, *damage cargo list*, dan lain-lain dan dokumen pemuatan (*stowage plan*, *copy Bill of Lading*, *manifest*), untuk selanjutnya dikirim ke *principal* dan pelabuhan tujuan.
- b. Memonitor perkembangan muatan
 - 1) Menjalankan hubungan baik dengan para *shipper* dan memberi pelayanan informasi kepada *consignee*.
 - 2) Menandatangani *Bill of Lading* atas nama *principal*.
 - 3) Bila *consignee* belum memenuhi kewajiban, penyerahan barang hanya seizin *principal*.
 - c. Memberikan pelayanan terhadap kapal dan muatan.
 - d. Menyelesaikan masalah klaim.

- e. Memberikan pelayanan lain yang menyangkut keputusan *owner's representative* untuk menyelesaikan izin-izin dari instansi-instansi terkait di pelabuhan (Dinas Perhubungan, Direktorat Jenderal Imigrasi, Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea Cukai, Karantina Kesehatan Pelabuhan, dan lain-lain).

Berdasarkan uraian di atas maka yang dimaksud dengan pelayanan kegiatan keagenan atau pengurusan kapal di dalam penelitian ini adalah semua yang mencakup pelayanan operasional kapal seperti memberikan informasi, melayani keperluan kapal, dan menyelesaikan dokumen kapal mulai dari kapal sebelum tiba di pelabuhan sampai dengan kapal akan berlayar kembali, memonitor perkembangan muatan di lapangan, menyelesaikan masalah klaim, serta memberikan pelayanan lain yang menyangkut kepuasan pelanggan.

Menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry (dalam Hardiansyah 2011:46) indikator pelayanan jasa ada lima, yaitu :

- 1) *Tangible* (berwujud)

Penampilan petugas pelayan, fasilitas fisik (gedung, ruangan, meja, kursi, dan sebagainya) untuk melakukan pelayanan, kemudahan akses/teknologi (peralatan dan perlengkapan yang digunakan).

- 2) *Responsive* (ketanggapan)

Respon petugas pelayanan terhadap saran dan kritik pelanggan, respon petugas pelayanan terhadap pelanggan, ketepatan waktu petugas terhadap pelayanan.

- 3) *Reliability* (keandalan)

Keandalan petugas dalam memberikan informasi pelayanan, kecermatan karyawan dalam melayani pelanggan, keandalan petugas dalam meluncurkan prosedur pelayanan, dan keandalan petugas dalam memudahkan teknis pelayanan.

- 4) *Assurance* (jaminan)

Ketepatan waktu dalam menyelesaikan pelayanan, kemampuan administrasi petugas pelayanan, kemampuan petugas

menyelesaikan pekerjaan, kesesuaian tunjangan yang diberikan untuk karyawan, ketepatan waktu pemberian gaji karyawan.

5) *Emphaty* (empati)

Perhatian petugas pelayanan, kepedulian petugas pelayanan, serta keramahan petugas pelayanan.

2. Sarana Penunjang

Meski selalu bergandengan sarana dan prasarana memiliki arti dan fungsi berbeda.

Secara umum yang dimaksud sarana dan prasarana adalah seperangkat alat yang digunakan untuk suatu kegiatan, alat tersebut bisa berupa alat utama atau alat yang membantu proses kegiatan, sehingga tujuan dari kegiatan tersebut dapat tercapai. Sebenarnya sarana dan prasarana bukan hanya meliputi seperangkat alat atau barang saja, tapi bisa juga suatu tempat atau ruangan untuk proses kegiatan.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) menyatakan bahwa sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud atau tujuan.

Moenir (2010:119) menyatakan bahwa pengertian sarana adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga dalam rangka kepentingan yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja.

Adapun bagian dari sarana yaitu :

a. Transportasi

Transportasi adalah perpindahan manusia atau barang dari satu tempat ke tempat lainnya dengan menggunakan sebuah kendaraan yang digerakkan oleh manusia atau mesin. Transportasi digunakan untuk memudahkan manusia dalam melakukan aktivitas sehari-hari.

Beberapa contoh transportasi yang digunakan dalam melakukan kegiatan keagenan yaitu :

- 1) Mobil penumpang
- 2) Mobil barang
- 3) Sepeda motor

b. Alat-alat keselamatan kerja

Alat Pelindung Diri (APD) adalah suatu alat yang mempunyai kemampuan untuk melindungi seseorang yang fungsinya mengisolasi sebagian atau seluruh tubuh dari potensi bahaya di tempat kerja. APD ini terdiri dari kelengkapan wajib yang digunakan oleh pekerja sesuai dengan bahaya dan resiko kerja yang digunakan untuk menjaga keselamatan pekerja sekaligus orang disekelilingnya.

Beberapa contoh dari alat-alat keselamatan kerja dalam melakukan kegiatan keagenan yaitu :

1) Helm keselamatan

Helm keselamatan atau *safety helmet* ini berfungsi untuk melindungi kepala dari benturan, pukulan, atau kejatuhan benda tajam dan berat yang melayang atau meluncur di udara.

2) Sepatu boot atau *safety shoes*

Sepatu ini berfungsi untuk melindungi kaki dari benturan atau tertimpa benda berat, termasuk benda tajam terkena cairan panas atau dingin ataupun permukaan licin hingga melindungi kaki sampai ke betis dan tulang kering.

3) *Life jacket*

Life jacket (jaket penolong) berbentuk seperti pakaian. Jaket penolong ini dimanfaatkan pengguna untuk mengapung di laut saat terjadi kondisi darurat. Jaket penolong ini juga harus memiliki warna yang mencolok supaya mudah di lihat. Jaket ini harus dilengkapi dengan peluit yang dikaitkan pada tali untuk menarik perhatian penolong.

Fungsi sarana yang digunakan untuk melaksanakan kegiatan keagenan kapal adalah sebagai berikut :

a. Mempercepat proses pekerjaan

Sarana untuk mempercepat pekerjaan dapat dilihat dengan mudah di area kantor, seperti komputer, alat pencetak kertas (*printer*), bahkan fasilitas kantor yang dilengkapi toilet dan tempat ibadah, akan memudahkan karyawan untuk melakukan pekerjaannya dengan efisien.

b. Meningkatkan produktivitas barang atau jasa

Sarana untuk meningkatkan produktivitas dalam bidang keagenan dapat dilihat di area kantor. Segala peralatan tulis dan teknologi seperti internet dan computer akan menunjang karyawan untuk menyelesaikan pekerjaannya dengan cepat, hasil yang maksimal, dan dalam waktu yang singkat.

c. Hasil yang berkualitas

Untuk menunjang kegiatan keagenan kapal berupa hasil yang berkualitas, sarana yang disediakan haruslah memiliki fungsi yang sesuai dengan kebutuhan. Misalnya sarana dan prasarana transportasi di kantor harus sesuai dengan kebutuhan kegiatan keagenan dengan menyediakan alat transportasi seperti motor dan mobil.

d. Menimbulkan rasa nyaman

Sarana yang disediakan juga memiliki tujuan untuk membuat rasa nyaman dan aman bagi penggunanya.

Misalnya saja sarana di area kantor dilengkapi dengan meja kerja, kursi, dan alat pendingin udara, sehingga cocok untuk kegiatan keagenan atau tugas pekerjaan lainnya seperti menyiapkan dokumen-dokumen kapal dalam waktu yang lama.

e. Menimbulkan rasa puas

Sarana juga diciptakan untuk memberikan rasa puas kepada karyawannya, misalnya sarana yang lengkap di kantor, seperti kursi yang empuk, ruangan yang cukup cahaya dan pendingin udara dapat memberikan kepuasan bagi karyawan dalam melakukan pekerjaan.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa sarana adalah seperangkat alat yang digunakan untuk mempermudah melakukan kegiatan keagenan dalam pelayanan kapal, mulai dari pengolahan dokumen kapal akan tiba sampai dengan pengolahan dokumen kapal akan berangkat.. Misalnya peralatan/perlengkapan kantor seperti komputer, alat tulis, meja, kursi kantor, transportasi seperti mobil dan motor, bangunan kantor, serta fasilitas alat keselamatan dan kesehatan.

Indikator sarana yaitu :

1) Fasilitas ruang kerja : penataan ruang kerja, kenyamanan ruang kerja.

- 2) Peralatan/ perlengkapan kantor : ketersediaan komputer dan internet, kondisi meja dan kursi kerja, ketersediaan peralatan tulis.
- 3) Transportasi/kendaraan : ketersediaan alat transportasi dan kondisi alat transportasi.
- 4) Fasilitas keselamatan dan kesehatan : kotak p3k, alat-alat keselamatan, kondisi peralatan keselamatan kerja.

3. Jumlah Kunjungan Kapal yang Diageni

Mengutip dari sebuah situs internet <https://www.kamusbesar.com> dinyatakan bahwa Kunjungan Kapal adalah kapal yang datang di pelabuhan baik untuk berlabuh di perairan maupun bersandar di dermaga. Adapun dalam konteks penulisan skripsi ini, penulis mengambil pendapat tentang definisi kunjungan kapal yaitu jumlah kedatangan kapal (*ship's call*) dalam jangka waktu tertentu yang diageni oleh perusahaan.

Kapal dikatakan berkunjung di suatu pelabuhan adalah kapal yang telah sandar setelah memenuhi persyaratan dokumen-dokumen kapal.

- a. Sebelum kapal tiba, dokumen tersebut harus dilaporkan kepada instansi pemerintahan seperti :
 - 1) Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP). Beberapa dokumen yang wajib dilaporkan adalah :
 - a) Surat Rencana Kedatangan Sarana Pengangkut (RKSP) yang dilampirkan dengan surat Permohonan Kedatangan Kapal (PKK).
 - b) *Letter Appointment of Agency*.
 - c) Surat penunjukan keagenan.
 - 2) Bea dan Cukai. Adapun dokumen yang dilaporkan adalah :
 - a) Surat Rencana Kedatangan Sarana Pengangkut (RKSP) yang dibuat dengan system *Electronic Data Interchange* (EDI) secara semi online.
 - b) *Manifest cargo* yaitu surat atau dokumen yang berisi daftar jumlah muatan dan jenis muatan yang diangkut oleh kapal.
 - 3) Imigrasi
 - a) Dokumen yang dilaporkan berupa RKSP

- b) *Crew list* (daftar *crew* kapal)
- 4) Kesehatan dan karantina
 - a) Dokumen yang dilaporkan berupa surat RKSP
- b. Pada saat kapal tiba di daerah labuh jangkar (*anchorage*), beberapa dokumen yang harus dilaporkan kepada instansi pemerintahan seperti ;
 - 1) Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP). Beberapa dokumen yang harus dilaporkan pada saat pemeriksaan kapal antara lain :
 - a) *Manning Certificate* atau surat keselamatan
 - b) *Registry Certificate* atau sertifikat pendaftaran kapal
 - c) *Last Port Clearance* atau surat persetujuan berlayar dari pelabuhan terakhir yang disinggahi
 - d) *Tonnage Certificate* atau surat ukur
 - e) *Safe Construction Certificate*
 - f) *Cargo Safety Equipment Certificate*
 - g) *Classification Certificate*
 - h) *Derrating Certificate*
 - i) *International Ship Security Certificate*
 - j) *Life Craft Certificate*
 - k) *Fire Extinguisher Certificate*
 - l) *Load Line Certificate*
 - m) *Document of Compliance*
 - n) *Port State Control (PSC)*
 - o) *Crew List* dan *Manifest*
 - 2) Imigrasi

Dokumen yang harus diserahkan pada saat pemeriksaan diatas kapal yakni daftar jumlah kru kapal (*crew list*) dan surat identitas diri (*passport*) bila diperlukan, Seamen Book (buku pelaut) dilaporkan.
 - 3) Bea dan Cukai

Dokumen yang harus dilaporkan antara lain daftar Bonded Store dari kapal dan mengisi berita acara yang telah disiapkan oleh pihak Bea dan Cukai.
 - 4) Kesehatan dan Karantina Pelabuhan

Dokumen yang harus dilaporkan adalah *Health Book* Indonesia (buku kesehatan).

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa jumlah kunjungan kapal adalah semua kapal yang sandar dalam kurun waktu tertentu setelah memenuhi persyaratan dokumen yang dibutuhkan sebelum kapal tiba hingga kapal akan berangkat kembali seperti, Pemberitahuan Kedatangan Kapal (PKK), Pemberitahuan Pelayanan Kapal dan Barang (PKKB), Rencana Kedatangan Sarana Pengangkut (RKSP), *Ship Particular* dari *owners* / kapal, *Crew list* dari kapal, *Manifest* dan *copy Bill of Lading* sampai dengan kapal akan berlayar kembali dengan menyaipkan dokumen *Sailing Declaration* , *Quarantine Clereance*, *Cargo Manifest* dan *copy Bill of Lading*, *Immigration Clereance*, *Custom Clereance*, *Port Clereance Out* (Surat Ijin Berlayar). Dalam hal ini adalah kapal-kapal yang diageni oleh PT. Andhika Lines cabang Merak. Indikator kunjungan kapal yaitu :

- 1) Affective : perasaan kunjungan kapal mengalami peningkatan, peningkatan kunjungan kapal, dan permasalahan kunjungan kapal.
- 2) Continuance : usaha agar kunjungan kapal stabil dan penyebab kunjungan kapal menurun.
- 3) Normative : kewajiban terhadap tugas pokok, keadaan pelanggan, dan jabatan di perusahaan

B. KERANGKA PEMIKIRAN

Sugiyono, (2014:128) mengatakan bahwa kerangka pemikiran merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah penting.

Untuk dapat memaparkan pembahasan skripsi ini secara teratur, penulis membuat suatu kerangka pemikiran terhadap hal-hal yang menjadi pembahasan pokok mengenai masalah ini. Kerangka pemikiran sendiri merupakan suatu konsepsi yang menyajikan hubungan antara variabel yang akan diperkirakan terjadi dan diperoleh dari hasil penjabaran tinjauan pustaka. Untuk dapat memaparkan pembahasan skripsi ini secara teratur, penulis membuat suatu kerangka pemikiran

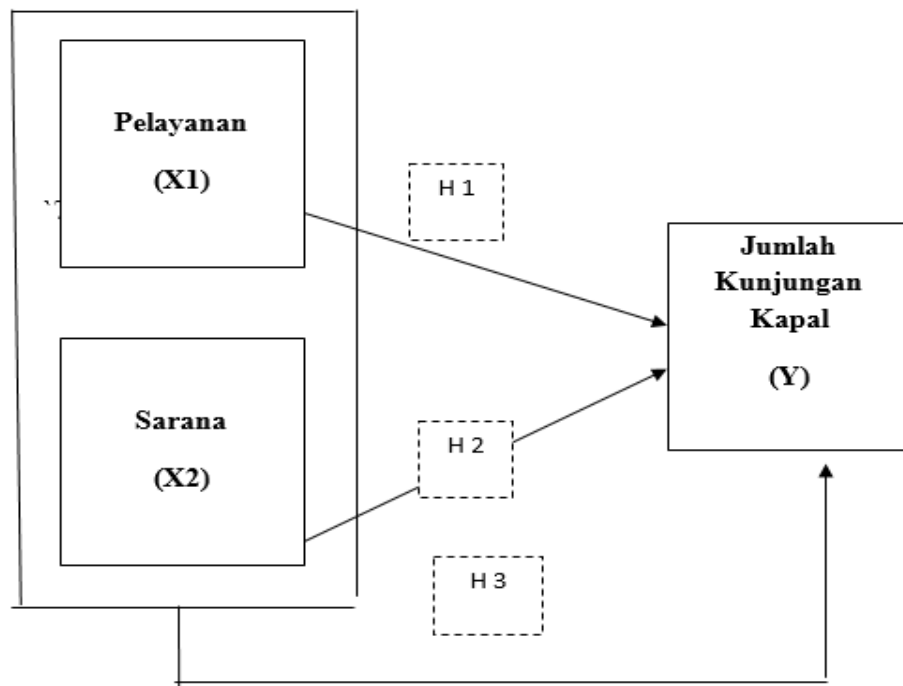
terhadap hal-hal yang menjadi pembahasan pokok mengenai masalah skripsi ini yaitu:

**“PENGARUH PELAYANAN DAN SARANA PENUNJANG JASA
KEAGENAN TERHADAP JUMLAH KUNJUNGAN KAPAL YANG
DIAGENI PT. ANDHIKA LINES CABANG MERAK”**

Penelitian ini menguji seberapa besar pengaruh pelayanan, dan sarana penunjang terhadap jumlah kunjungan kapal di PT. Andhika Lines cabang Merak. Ada tiga variabel yang diuji dalam penelitian ini yaitu: pelayanan (variabel independen), sarana penunjang (variabel independen) terhadap jumlah kunjungan kapal (variabel dependen). Variabel pelayanan dan sarana penunjang diduga mempengaruhi jumlah kunjungan kapal di PT. Andhika Lines cabang Merak. Oleh karena itu, peneliti akan melakukan penelitian lebih lanjut untuk mengetahui pengaruh pelayanan, dan sarana penunjang terhadap jumlah kunjungan kapal di PT. Andhika Lines cabang Merak.

Gambar 2.1

Kerangka Pemikiran



Keterangan :

X1 = Pelayanan Jasa PT. Andhika Lines Cabang Merak.

X_2 = Sarana Penunjang Kegiatan PT. Andhika Lines Cabang Merak.

Y = Jumlah Kunjungan Kapal di PT. Andhika Lines Cabang Merak.

C. HIPOTESIS

Menurut Sugiyono (2014:134) hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Setelah hipotesis tersusun, peneliti mengujinya melalui penelitian, oleh karena itu, hipotesis disajikan hanya sebagai suatu pemecahan masalah yang sementara, dengan pengertian bahwa penelitian yang dilaksanakan tersebut dapat berakibat penolakan atau penerimaan hipotesis yang disajikan.

Dengan demikian, berdasarkan perumusan masalah, kajian teori serta kerangka pikir diatas, maka penulis mendapatkan hipotesis yaitu sebagai berikut:

Hipotesis terbagi tiga :

1. Hipotesis antara pelayanan terhadap jumlah kunjungan kapal ($X_1 \rightarrow Y$)

H_0 = tidak ada pengaruh antara pelayanan terhadap jumlah kunjungan kapal

H_a = ada pengaruh antara pelayanan terhadap jumlah kunjungan kapal

2. Hipotesis antara sarana penunjang terhadap jumlah kunjungan kapal ($X_2 \rightarrow Y$)

H_0 = tidak ada pengaruh antara sarana penunjang terhadap jumlah kunjungan kapal

H_a = ada pengaruh antara sarana penunjang terhadap jumlah kunjungan kapal

3. Hipotesis antara pelayanan dan sarana penunjang secara bersama -sama terhadap jumlah kunjungan kapal ($X_1 \text{ dan } X_2 \rightarrow Y$)

H_0 = tidak ada pengaruh antara pelayanan dan sarana penunjang secara bersama-sama terhadap jumlah kunjungan kapal

H_a = ada pengaruh antara pelayanan dan sarana penunjang secara bersama –sama terhadap jumlah kunjungan kapal

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. WAKTU DAN TEMPAT PENELITIAN

1. Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan pada saat penulis melaksanakan Praktek Darat di PT. Andhika Lines cabang Merak, mulai tanggal 01 Agustus 2018 sampai dengan tanggal 30 Juli 2019.

2. Tempat Penelitian

Penelitian dilakukan di PT. Andhika Lines cabang Merak yang berkedudukan di Jl. Arga Bromo Blok B-6 No.12A Komp. Arga Bajapura, Cilegon, Banten. Telepon (0254)561680 Email: branch.cilegon@andhika.com

B. METODE PENDEKATAN DAN TEKNIK PENGUMPULAN DATA

1. Metode Pendekatan

Dalam penelitian skripsi ini penulisan ini menggunakan metode pendekatan deskriptif kuantitatif. Data adalah informasi yang digunakan dalam penelitian, agar dapat memberikan gambaran objek yang diteliti, sehingga persoalan yang diteliti dapat dibahas. Dalam penelitian ini data yang diperoleh dan dianalisis berupa data primer dan data sekunder, yaitu

1. Data primer merupakan data yang dikumpulkan dan diperoleh secara langsung dari objek penelitian yang bersangkutan, misalnya melakukan kuesioner terhadap karyawan perusahaan PT. Andhika Lines cabang Merak mengenai pelayanan jasa dan sarana penunjang kegiatan keagenan terhadap jumlah kunjungan kapal.
2. Data sekunder adalah data yang sudah jadi yang diperoleh dari membaca literatur-literatur ilmiah yang mempunyai hubungan erat dengan objek

penelitian yaitu kunjungan kapal. Misalnya penulis mendapatkan data mengenai laporan jumlah kunjungan kapal selama satu tahun, dan definisi-definisi pengertian dari referensi buku-buku di perpustakaan, dll.

2. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data pada penelitian ini, penulis menggunakan metode sebagai berikut :

a. Kuisisioner (Angket)

Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti *variable* yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Kuisisioner dapat berupa pertanyaan/pernyataan tertutup atau terbuka, dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim melalui pos, internet, maupun secara langsung dengan bertatap muka antara peneliti dan responden.

Pada penelitian ini kuisisioner diberikan kepada 20 karyawan PT. Andhika Lines. Dalam setiap kuisisioner yang disebarkan kepada para responden terdiri dari 3 bagian pertanyaan yaitu :

- a. Bagian pertama berisikan 17 pertanyaan mengenai pelayanan.
- b. Bagian kedua berisikan 10 pertanyaan mengenai sarana penunjang kegiatan keganenan.
- c. Bagian ketiga berisikan 6 pertanyaan mengenai jumlah kunjungan kapal.

Masing-masing pertanyaan tersebut penulis lampirkan pada lampiran dan diberikan bobot nilai berdasarkan skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

Untuk setiap pilihan jawaban diberi skor, maka responden harus menggambarkan, mendukung pertanyaan. Untuk digunakan jawaban yang dipilih. Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak ukur menyusun item-item instrumen yang dapat berupa

pertanyaan atau pernyataan. Skala penilaian untuk pernyataan sebagai berikut :

Tabel 3.1

Skor Penilaian Berdasarkan Skala Likert

NO	KETERANGAN	Skor Positif	Skor Negatif
1	Sangat Setuju/Selalu/Positif (SS)	5	1
2	Setuju/Sering/Positif (S)	4	2
3	Ragu-ragu/Kadang-kadang/Netral (N)	3	3
4	Tidak Setuju/hampir Tidak Pernah/Negatif (TS)	2	4
5	Sangat Tidak Setuju/Tidak Pernah (STS)	1	5

a. Observasi

Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan.

Observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, yaitu kuisioner dan wawancara. Jika kuisioner dan wawancara selalu berkomunikasi dengan orang, maka obsrvasi tidak terbatas pada orang, tetapi juga objek-objek alam yang lain.

b. Studi Pustaka

Yaitu pengumpulan data dengan cara membaca, melihat, meneliti, mengutip dari buku-buku atau referensi yang disajikan, masukan atau bahan pertimbangan dan perbandingan mengenai apa yang dapat dilihat dari teori yang sudah ada.

Studi pustaka ini bertujuan untuk memperoleh dasar-dasar teori dengan jalan membaca buku-buku termasuk peraturan dan dokumen-dokumen lainnya yang berkaitan dengan masalah yang akan dibahas.

C. SUBJEK PENELITIAN

Untuk mendapatkan hasil pembahasan dari suatu pembahasan dari suatu permasalahan, dibutuhkan subjek yang menjadi fokus penelitian. Penulis melakukan pengumpulan data dan informasi dengan menggunakan teknik subjek penelitian sebagai berikut :

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2014 : 148) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Sesuai dengan pendapat tersebut maka yang dijadikan anggota populasi oleh penulis dalam penyusunan skripsi ini adalah seluruh karyawan PT. Andhika Lines cabang Merak dan kantor pusat yang membantu dalam tugas keagenan yaitu sebanyak 20 orang.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu (Sugiyono, 2014:149). Desain sampel yang digunakan oleh penulis adalah *sampling jenuh*, di mana semua anggota populasi dijadikan sebagai sampel. Hal ini sering dilakukan bila jumlah populasi relatif kecil. Istilah lain sampel jenuh adalah *sensus* (Sugiyono, 2014 : 156). Sehingga sampel yang digunakan dalam penyusunan skripsi ini adalah seluruh karyawan PT. Andhika Lines cabang Merak dan kantor pusat yang membantu dalam tugas keagenan.

D. TEKNIK ANALISIS DATA

Dalam skripsi ini penulis menggunakan beberapa teknik analisis data untuk menguji hipotesis, dan mengetahui seberapa besarkah pengaruh pelayanan jasa dan sarana penunjang terhadap Jumlah Kunjungan Kapal. Metode yang digunakan harus sesuai dengan bidang kajian penelitian jenis-jenis analisis kuantitatif, sehingga data dapat menjadi lebih sederhana dan mudah dibaca serta

mudah diinterpretasikan. Data dianalisis dengan menggunakan teknik analisis statistik yaitu sebagai berikut :

1. Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau melampirkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono,2014:206). Analisa deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan dan menggambarkan tentang ciri responden dan variabel penelitian. Dalam penelitian, penulis menggunakan analisis deskriptif atas variabel independen dan dependen yang selanjutnya dilakukan pengklasifikasian terhadap jumlah skor dari kuesioner yang telah diperoleh dari responden. Untuk mendeskripsikan data pada setiap variabel penelitian dilakukan dengan menyusun tabel hasil kuesioner untuk mengetahui apakah tingkatan perolehan nilai (skor) variabel penelitian masuk dalam kategori : sangat tinggi, tinggi, sedang, rendah, dan sangat rendah. Untuk mendapatkan kecenderungan jawaban responden akan didasarkan pada nilai rata-rata yang selanjutnya akan dikategorikan pada rentang skor berikut ini :

Skor minimum = 1

Skor maksimum = 5

Lebar skala = $\frac{5-1}{5} = 0,8$

Tabel 3.2

Kategori Skala

NO	Skala	Keterangan
1	1,00 – 1,80	Sangat Rendah
2	1,81 – 2,60	Rendah
3	2,61 – 3,40	Sedang
4	3,41 – 4,20	Tinggi
5	4,21 – 5,00	Sangat Tinggi

Sumber : Sugiyono (2014)

2. Analisis Verifikatif

Analisis verifikatif digunakan untuk menjawab pertanyaan penelitian yang mengungkapkan hubungan dan pengaruh antar variabel yang diteliti dengan menggunakan perhitungan statistik. Adapun alat verifikatif yang digunakan adalah program SPSS

3. Uji Validitas

Validitas adalah tingkat keandalan dan kesahihan alat ukur yang digunakan. Instrumen dikatakan valid berarti menunjukkan alat ukur yang dipergunakan untuk mendapatkan data itu valid atau dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur (Sugiyono, 2004:137). Dengan demikian, instrumen yang valid merupakan instrumen yang benar-benar tepat untuk mengukur apa yang hendak diukur.

Penggaris dinyatakan valid jika digunakan untuk mengukur panjang, namun tidak valid jika digunakan untuk mengukur berat. Artinya, penggaris memang tepat digunakan untuk mengukur panjang, namun menjadi tidak valid jika penggaris digunakan untuk mengukur berat.

Rumus Validitas = Rumus Koefisien Korelasi.

$$r = \frac{n \cdot \sum XY - \sum X \cdot \sum Y}{\sqrt{n \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2} \sqrt{n \cdot \sum Y^2 - (\sum Y)^2}}$$

Dimana :

r = besarnya korelasi atau hubungan antara variabel x dan y

X = variabel bebas

Y = variabel terikat

Dapat diambil kesimpulan :

Jika $r_{hitung} < r_{table}$, maka pernyataan penelitian tersebut tidak valid.

Jika $r_{hitung} > r_{table}$, maka pernyataan penelitian tersebut dikatakan valid.

4. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas adalah alat untuk mengukur kuesioner yang merupakan bagian indikator dari variabel atau konstruk. Butir pertanyaan dikatakan reliabel atau handal apabila jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten. (Danang Sunyoto, 2011:110). Pengukuran reliabilitas dilakukan dengan dua cara yaitu :

1) *Repeated measure* atau pengukuran ulang

Dalam waktu yang berbeda, seorang karyawan/responden diberi butir pertanyaan dan alternatif jawaban yang sama. Butir pertanyaan dikatakan handal apabila jawabannya sama.

2) *One shot* atau pengukuran sekali saja.

Pengukuran kehandalan butir pertanyaan sekali menyebar kuesioner pada responden, kemudian hasil skornya diukur korelasinya antar score jawaban pada butir pertanyaan yang sama dengan bantuan komputer program statistical program for society science (SPSS) dengan fasilitas Cronbach Alpha (α). Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai cronbach alpha > 0.60

5. Uji Asumsi Klasik

a) Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel dependen, variabel independen atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak (Ghozali, 2013:160). Model regresi yang baik adalah jika distribusi datanya normal atau mendekati normal. Uji ini dilakukan dengan menggunakan statistic non parametric dengan memakai metode *One-Sample Kalmogorov Smirnov* dengan pedoman pengambilan keputusan sebagai berikut:

- 1) Jika nilai Sig atau Probabilitas $<$ dari $\alpha = 0,05$ maka sebaran data tidak berdistribusi normal.
- 2) Jika nilai signifikan atau probabilitas $>$ dari $\alpha = 0,05$ maka sebaran data berdistribusi normal.

b) Uji Multikolonieritas

Menurut Ghozali (2013:103), uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinearitas di dalam model regresi adalah dengan menganalisis matrik korelasi variabel-variabel independen. Jika antar variabel independen terdapat korelasi yang cukup tinggi (umumnya di atas 0,90), maka hal ini merupakan indikasi adanya multikolinearitas.

c) Uji Heterokedastistas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain (Ghozali, 2013:139). Dengan kata lain uji heteroskedastisitas digunakan untuk melihat penyebaran data penelitian. Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homokedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homokedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya masalah heteroskedastisitas pada model regresi dalam penelitian ini menggunakan uji *Glejser*. Pengujian heteroskedastisitas menggunakan uji *glejser* adalah dengan melihat hasil signifikansi variabel dependen (nilai absolute residual) dan variabel independen. Jika nilai signifikansi variabel independen diatas alpha (α) 5% maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Namun jika nilai signifikansi variabel independen dibawah 5% maka terjadi heteroskedastisitas

6. Analisis Koefisien Penentu atau Koefisien Determinasi ($KD = R^2$)

Analisis koefisien penentu yaitu untuk mengetahui seberapa besar kontribusi variabel *independent* (X) terhadap variabel *dependent* (Y) digunakan rumus koefisien determinasi sebagai berikut.

$$KD = R^2 \times 100\%$$

Keterangan :

KD = Koefisien positif

R = Koefisien korelasi X dan Y

Fungsi dari koefisien determinasi adalah :

- a. Menentukan kelayakan penelitian menggunakan model regresi linier.
Jika mendekati 1 maka layak digunakan, sedangkan apabila mendekati 0, maka tidak layak digunakan.
- b. Menentukan peranan variabel tak terikat dan mempengaruhi variabel terikat (%)

7. Uji Hipotesis

Analisis uji hipotesis bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh hipotesis penelitian yang telah disusun semula dapat diterima berdasarkan data yang telah dikumpulkan. Analisa uji hipotesis tidak menguji kebenaran hipotesis,

tetapi menguji dapat diterima atau ditolaknya hipotesis yang bersangkutan (Gulo, 2002 : 153).

a) Uji Koefisien Korelasi Secara Parsial (Uji T)

Uji T digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependen.

Persamaannya adalah :

$t_o = t$ hitung

$$t_0 = \frac{r \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-(r)^2}}$$

Dapat diambil kesimpulan :

Jika t hitung $< t$ tabel, maka H_o = diterima dan H_a ditolak, artinya tidak ada hubungan yang signifikan antara X dan Y.

Jika t hitung $> t$ tabel, maka H_o ditolak dan H_a diterima, artinya ada hubungan signifikan antara X dan Y.

b) Uji Koefisien Korelasi Secara Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Persamaannya adalah :

$$F_{hitung} = \frac{r^2/k}{1-r^2/(n-k-1)}$$

Dengan keterangan:

r = Koefisien korelasi X dan Y

n = Jumlah observasi/sampel pembentuk regresi

k = Jumlah variabel

Dapat diambil kesimpulan :

Bila $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ maka H_o diterima dan H_a ditolak, artinya tidak ada hubungan yang signifikan antara X dan Y.

Bila $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ maka H_o ditolak dan H_a diterima, artinya ada hubungan yang signifikan antara X dan Y.

8. Analisis Jalur Regresi

Uji hipotesis dalam penelitian ini menggunakan metode analisis jalur (*path analysis*). Analisis jalur merupakan perluasan dari analisis regresi berganda. Pengaruh masing-masing variabel akan dilihat dari hasil uji t. Sebelum

dilakukan uji t akan diuji terlebih dahulu fit model dengan uji F dan koefisien determinasi dengan *adjusted r²*.

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (X_1, X_2, \dots, X_n) secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen (Y). Pengujian ini menggunakan *level of significant* (α) 0,05. Hal ini berarti bahwa probabilitas akan mendapatkan harga yang terletak di daerah kritis (daerah tolak) apabila hipotesa benar sebesar 0,05. Jika $F_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak berarti ada pengaruh antara variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y) dan sebaliknya (Ghozali, 2009).

Koefisien determinasi menunjukkan seberapa besar prosentase variasi dalam variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variasi dalam variabel independen. Nilai r^2 terletak antara 0 dan 1. Jika r^2 semakin mendekati 1, maka semakin besar variasi dalam variabel independen. Hal ini semakin tepat garis regresi tersebut mewakili hasil penelitian yang sebenarnya (Ghozali, 2009).

Analisis regresi linier berganda adalah hubungan secara linear antara dua atau lebih variabel independen (X_1, X_2, \dots, X_n) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Data yang digunakan biasanya berskala interval atau rasio.

Analisis ini dimaksudkan untuk mengetahui adanya pengaruh antara variabel X_1 (*berthing time* kapal), variabel X_2 (*berth output*), dan variabel Y (utilisasi dermaga konvensional). Secara umum, hasil pengamatan Y dipengaruhi oleh variabel X_1 dan variabel X_2 sehingga persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Keterangan:

Y = Jumlah kunjungan kapal

X_1 = Pelayanan jasa

X_2 = Sarana penunjang

a = Konstanta

b = Koefisien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan)

$$\sum X_1^2 = \sum X_1^2 - \frac{(\sum X)^2}{n}$$

$$\sum X_2^2 = \sum X_2^2 - \frac{(\sum X)^2}{n}$$

$$\sum Y^2 = \sum Y^2 - \frac{(\sum Y)^2}{n}$$

Sehingga, maka nilai b_1 , b_2 , dan a adalah sebagai berikut:

$$b_1 = \frac{[(\sum X_2^2 \cdot \sum X_1 Y) - (\sum X_2 Y \cdot \sum X_1 X_2)]}{[(\sum X_1^2 \cdot \sum X_2^2) - (\sum X_1 X_2)^2]}$$

$$b_2 = \frac{[(\sum X_1^2 \cdot \sum X_2 Y) - (\sum X_1 Y \cdot \sum X_1 X_2)]}{[(\sum X_1^2 \cdot \sum X_2^2) - (\sum X_1 X_2)^2]}$$

$$a = \frac{\sum Y - (b_1 \sum X_1) - (b_2 \sum X_2)}{n}$$

Jadi, persamaan regresi linear berganda adalah :

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2$$

Rumus koefisien korelasi berganda, yaitu:

$$r_{y_1 x_2} = \sqrt{\frac{r^2_{x_1 y} + r^2_{x_2 y} - 2 r_{x_1 y} r_{x_2 y} r_{x_1 x_2}}{1 - r^2_{x_1 x_2}}}$$

BAB IV

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. DESKRIPSI DATA

1. Profil Perusahaan

Andhika Lines cabang Merak adalah merupakan sebuah perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan jasa keagenan kapal yang berlokasi di wilayah Merak-Banten. PT. Andhika Lines cabang Merak ini didirikan berdasarkan akte notaris Nomor 15 yang didirikan pada tanggal 30 September 2010 dari Notaris Syarifah Chozie, SH, MH.

Kegiatan PT. Andhika Lines cabang Merak meliputi pengurusan kebutuhan-kebutuhan kapal yang melakukan kegiatan di pelabuhan maupun hanya berlabuh di wilayah Banten. Kebutuhan-kebutuhan tersebut antara lain pelayanan jasa *clearance in dan out*, mutasi kru kapal/*crew change*, maupun kebutuhan logistik kapal seperti suplai *fresh water*, *bunkering*, maupun *provision*.

Andhika Lines cabang Merak adalah badan usaha perseroan terbatas yang beralamat di Jl. Arga Bromo Blok B-6 No.12A Komp. Arga Bajapura Cilegon, Banten. Berikut data Andhika Lines cabang Merak.

PT. Andhika Lines cabang Merak selama ini mengageni kapal-kapal milik *principal* berbendera nasional dan asing yang mengangkut berbagai muatan, baik tujuan ekspor, impor, maupun dalam negeri. Seperti batu bara, FO, dan berbagai gandum. Hal ini sejalan dengan adanya pusat kegiatan industri besar di Kota Cilegon, diantaranya industri batu bara PT. Indonesia Power serta industri gandum di Indonesia PT. Krakatau Bandar Samudera (persero).

Dengan adanya industri-industri besar tersebut, tentu pasokan bahan baku dan bahan jadi yang masuk dan keluar di daerah Banten umumnya cukup besar setiap tahunnya, maka perusahaan pemilik kapal maupun *charterer* yang mempunyai kepentingan dengan pihak *shipper* untuk mengangkut

muatan tersebut tentulah membutuhkan jasa keagenan kapal. Beberapa *owner* seperti WOJIN SHIPPING Ltd, adalah *owner* yang biasa menggunakan jasa keagenan kapal PT Andhika Lines cabang Merak untuk mengurus kapal beserta awaknya ketika kapal-kapalnya memasuki wilayah Banten.

2. Struktur Organisasi

Kepegawaian di PT. Andhika Lines cabang Merak, di sini penulis akan menjelaskan jumlah personil yang ada pada PT. Andhika Lines cabang Merak yang berjumlah 9 orang yang masing-masing ditempatkan dibagian operasi usaha dan bagian keuangan, yaitu sebagai berikut :

a. Kedudukan masing-masing pegawai

- 1) Kepala Cabang : Indra Iswara
- 2) Wakil Kepala Cabang : Eka Heryanto
- 3) Kepala Keuangan : Sri Herawati
- 4) Staff Keuangan : Cici Maidah
- 5) Kepala Operasional : Jeremi Djabu
- 6) Staff Operasional : Gista Alfani
Gandung Sawito
Samiaji
Lulus Prasetyo

Adapun tugas dan tanggung jawab setiap divisi di atas sebagai berikut :

a) Kepala Cabang dan Wakil Kepala Cabang

- 1) Merencanakan penyediaan dan pelaksanaan perusahaan jasa labuh kapal.
- 2) Merencanakan penyediaan dan melaksanakan perusahaan jasa pandu, tunda, kepil serta selalu berkoordinasi dengan pihak jasa kepanduan.
- 3) Memantau pelaksanaan pengolahan keuangan dan perbendaharaan perusahaan.
- 4) Melaksanakan pengumpulan data operasional bulanan untuk kegiatan laporan kantor.

- 5) Melaksanakan penyiapan dan penyusunan rencana anggaran biaya operasional kapal dan laporan kantor.
- 6) Membuat laporan kegiatan-kegiatan perusahaan.
- 7) Melakukan koordinasi dan sinkronisasi baik dalam lingkungan cabang perusahaan maupun dalam hubungan antar instansi untuk kesatuan gerak yang sesuai dengan tugas pokok.

b) Bagian Keuangan

- 1) Merencanakan dan melaksanakan anggaran yang dibutuhkan untuk kegiatan perusahaan.
- 2) Melaksanakan administrasi dengan pihak instansi pelabuhan dan menyiapkan laporan keuangan.
- 3) Melaksanakan administrasi hutang piutang dan perbendaharaan perusahaan.
- 4) Mengawasi pelaksanaan tugas di lingkungan bagian keuangan.
- 5) Melaksanakan koordinasi dan kegiatan pengendalian keuangan perusahaan.
- 6) Menyiapkan dan melaksanakan penyusunan laporan keuangan kantor.

c) Bagian Operasional

- 1) Menyediakan perencanaan dan melaksanakan kegiatan operasional kapal serta menjaga kelancaran dan keselamatan kapal yang diageni.
- 2) Menyiapkan dan menyediakan perlengkapan dokumen-dokumen yang dibutuhkan untuk kegiatan *clearance* kapal yang diageni
- 3) Menyediakan data dan dokumentasi yang dibutuhkan dalam penanganan kapal yang diageni.
- 4) Merencanakan dan menyediakan perlengkapan dalam kegiatan bongkar muat barang.

3. Aktivitas Usaha Pokok

- 1) Menangani sandar dan labuhnya kapal-kapal asing di pelabuhan-pelabuhan wilayah Merak-Banten yang diageni oleh PT. Andhika Lines cabang Merak.

- 2) Menangani kedatangan dan keberangkatan *crew* kapal yang bekerja di kapal yang diageni oleh PT. Andhika Lines cabang Merak.
- 3) Pendataan *port disbursement* dan melaporkannya kepada kantor pusat PT. Andhika Lines di Jakarta.

4. Identitas Responden

Penulis dalam melakukan penelitian ini mengambil *sample* sebanyak 20 orang responden, diharapkan dengan jumlah sampel tersebut dapat mewakili populasi yang ada pada perusahaan yang dijadikan objek penelitian ini

Kuesioner dibagikan kepada 20 orang responden, lebih jelasnya berikut ini merupakan pembahasan dari analisis variabel X_1 (Pelayanan), X_2 (Sarana Penunjang) serta variabel Y (Kunjungan Kapal) berdasarkan dimensi dan indikator yang telah ditentukan yaitu kuesioner yang dibagikan kepada para responden (20 orang responden) yang terdiri dari karyawan perusahaan keagenan PT. Andhika Lines cabang Merak, karyawan bagian pusat operasional keagenan PT. Andhika Lines dan perusahaan bongkar muat PT. Andhini Mahardika.

Adapun pembahasan mengenai pengaruh pelayanan dan sarana penunjang terhadap jumlah kunjungan kapal, maka penulis mengevaluasi dengan mengadakan kuisisioner. Data seluruh responden dapat dilihat pada uraian dibawah ini.

Tabel 4.1

Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

NO	PROFIL RESPONDEN	JUMLAH RESPONDEN
1	Jenis Kelamin :	
	Laki-laki	16
	Perempuan	4
2	Usia Responden :	
	Kurang dari 20 Tahun	-
	20 – 30 Tahun	3
	31 – 40 Tahun	6
	41 – 50 Tahun	11

	Lebih dari 51 Tahun	
3	Pendidikan terakhir	
	S2	-
	S1	9
	D4	7
	D3	4
	SMA	-

Sumber : Hasil pengolahan Kuesioner

Tabel 4.2

Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-laki	16	80 %
2	Perempuan	4	20 %
	Total	20	100 %

Sumber : Hasil pengolahan Kuesioner

Gambar 4.1

Diagram Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



Berdasarkan tabel 4.2 yakni data responden berdasarkan jenis kelamin yang menunjukkan bahwa responden yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 16 orang atau 80 %, dan yang berjenis kelamin perempuan berjumlah 4 orang atau 20 %

Tabel 4.3

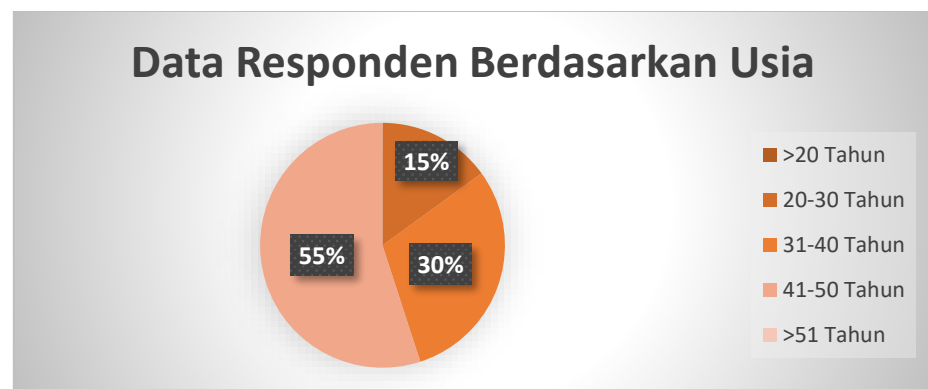
Data Responden Berdasarkan Usia

No	Usia responden	Jumlah	Persentase
1	<20 Tahun	-	-
2	20-30 Tahun	3	15 %
3	31-40 Tahun	6	30 %
4	41-50 Tahun	11	55 %
5	>51 Tahun	-	-
6	Total	20	100 %

Sumber : Hasil pengolahan Kuesioner

Gambar 4.2

Diagram Responden Berdasarkan Usia



Berdasarkan tabel 4.3 yakni data responden berdasarkan usia yang menunjukkan bahwa responden yang berusia 20-30 tahun berjumlah 3 orang atau 15%, usia 31-40 tahun berjumlah 6 orang atau 30% dan yang berumur 41- 40 tahun berjumlah 11 orang atau 55%.

Tabel 4.4

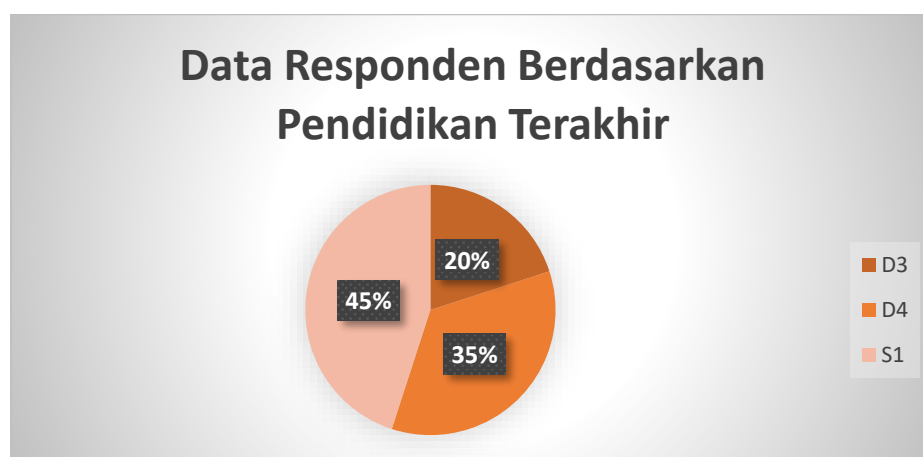
Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan terakhir responden	Jumlah	Persentase
1	D3	4	20 %
2	D4	7	35 %
3	S1	9	45 %
	Total	20	100%

Sumber : Hasil Pengolahan Kuesioner

Gambar 4.2

Diagram Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir



Berdasarkan tabel 4.4 yakni data responden berdasarkan pendidikan terakhir yang menunjukkan bahwa responden yang memiliki latar belakang pendidikan terakhir D3 berjumlah 4 orang atau 20%, pendidikan terakhir D4 berjumlah 7 orang atau 35% dan yang mempunyai gelar S1 berjumlah 9 orang atau 45%.

5. Deskripsi tanggapan responden mengenai pengaruh pelayanan dan sarana penunjang terhadap jumlah kunjungan kapal di perusahaan keagenan PT. Andhika Lines cabang Merak

Deskripsi penelitian ini adalah tanggapan responden berdasarkan kuesioner yang telah disebar, mengenai pengaruh pelayanan dan sarana penunjang terhadap jumlah kunjungan kapal di perusahaan keagenan PT. Andhika Lines cabang Merak.

a. Pelayanan

Pelayanan adalah suatu bentuk kegiatan dalam mengurus atau menyiapkan sesuatu yang berhubungan dengan jual beli barang atau jasa. Berikut ini merupakan tanggapan dari analisis variabel X_1 (pelayanan) berdasarkan dimensi dan indikator yang telah ditentukan. Kuesioner yang telah dibagikan kepada para responden sejumlah 20 orang adalah sebagai berikut :

Tabel 4.5
Hasil kuesioner variabel X_1 (Pelayanan)

RESP.	Nomor Pertanyaan																	JUMLAH
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85
3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	83
4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	82
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	84
6	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	82
7	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	81
8	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	82
9	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	3	77
10	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	81
11	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	81
12	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	70
13	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	70
14	3	4	3	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	5	4	4	3	69
15	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	64
16	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	64
17	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	63
18	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	65
19	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	62
20	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	62

Keterangan :

No	Keterangan	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Ragu-Ragu (RR)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2

5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1
---	---------------------------	---

b. Sarana Penunjang

Sarana penunjang adalah seperangkat alat yang digunakan untuk membantu proses pekerjaan sehingga lebih mudah dilakukan.

Berikut ini merupakan tanggapan dari analisis variabel X_2 (sarana penunjang) berdasarkan dimensi dan indikator yang telah ditentukan.

Kuesioner yang telah dibagikan kepada para responden sejumlah 20 orang adalah sebagai berikut :

Tabel 4.6
Hasil kuesioner variabel X_2 (Sarana Penunjang)

RESP.	Nomor Pertanyaan										Jumlah
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	49
4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	48
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	49
6	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	49
7	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	48
8	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	49
9	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	48
10	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	49
11	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	49
12	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	40
13	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	40
14	4	5	4	3	4	3	4	5	4	4	40
15	4	5	4	4	4	2	4	4	4	4	39
16	4	5	4	4	4	2	4	4	4	4	39
17	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	38
18	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	38
19	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	37
20	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	36

Keterangan :

No	Keterangan	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Kurang Setuju (KS)	3

4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

c. Kunjungan Kapal

Kunjungan kapal adalah semua kapal yang masuk ke pelabuhan setelah memenuhi persyaratan dokumen yang telah ditentukan.

Berikut ini merupakan tanggapan dari analisis variabel Y (kunjungan kapal) berdasarkan dimensi dan indikator yang telah ditentukan.

Tabel 4.7
Jumlah Kedatangan Kapal (Juli 2018 – Juni 2019)

Bulan	Jumlah
Juli	9
Agustus	8
September	9
Oktober	10
November	7
Desember	6
Januari	7
Februari	4
Maret	1
April	6
Mei	5
Juni	4

Kuesioner yang telah dibagikan kepada para responden sejumlah 20 orang adalah sebagai berikut:

Tabel 4.8
Hasil kuesioner variabel Y (Kunjungan Kapal)

RESP.	No Pertanyaan						Jumlah
	1	2	3	4	5	6	

1	5	5	5	5	5	5	30
2	5	5	5	5	5	5	30
3	5	5	4	5	5	5	29
4	5	5	4	5	5	5	29
5	5	5	5	5	5	5	30
6	5	5	5	5	5	4	29
7	5	5	4	5	5	4	28
8	5	5	5	5	5	4	29
9	5	5	4	5	5	4	28
10	5	5	5	5	5	4	29
11	5	5	5	5	5	4	29
12	4	4	4	4	4	4	24
13	4	4	4	4	4	4	24
14	3	4	3	4	5	4	23
15	4	4	2	4	4	4	22
16	4	4	2	4	4	4	22
17	4	4	3	4	4	4	23
18	4	3	4	4	4	4	23
19	4	3	3	4	4	4	22
20	4	3	4	4	3	4	22

Keterangan :

No	Keterangan	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Kurang Setuju (KS)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

B. ANALISIS DATA

1. Uji Validitas Dan Rehabilitas

a. Uji Validitas (Test of Validity)

Uji validitas ini digunakan untuk mengetahui tingkat validitas dari suatu kuesioner yang digunakan dalam pengumpulan data. Kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2013:52). Uji signifikan dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan nilai r tabel untuk *degree of freedom* (df) = $n-2$, dalam hal ini adalah jumlah sampel. Jumlah sampel (n) dalam penelitian ini adalah 20, sehingga besarnya df yaitu $20 - 2 = 18$, dengan taraf signifikansi 5%. Suatu pernyataan dinyatakan valid apabila nilai r_{hitung} yang merupakan nilai

corrected item-total correlation (dalam SPSS 24) lebih besar daripada r_{tabel} . Dalam hal ini didapatkan r_{tabel} sebesar 0,444. Apabila hasil r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} yaitu 0,444 maka data tersebut dapat dikatakan valid.

Tabel 4.9

Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan (X_1)

Validitas Butir-Butir Pernyataan Kuesioner			
No Pertanyaan	Corrected Item Total Correlation (r_{hitung})	r_{tabel}	Validitas
item 1	0,856	0,444	VALID
item 2	0,918	0,444	VALID
item 3	0,788	0,444	VALID
item 4	0,953	0,444	VALID
item 5	0,872	0,444	VALID
item 6	0,611	0,444	VALID
item 7	0,813	0,444	VALID
item 8	0,744	0,444	VALID
item 9	0,849	0,444	VALID
item 10	0,792	0,444	VALID
Item 11	0,849	0,444	VALID
item 12	0,788	0,444	VALID
Item 13	0,953	0,444	VALID
Item 14	0,872	0,444	VALID
Item 15	0,525	0,444	VALID
Item 16	0,953	0,444	VALID
Item 17	0,819	0,444	VALID

Sumber : Data Diolah Program SPSS

Pada tabel di atas didapat r_{tabel} sebesar 0,444 dengan $\alpha = 0,05$. Setelah dibandingkan dengan r_{hitung} ternyata semua pernyataan valid.

Tabel 4.10

Hasil Uji Validitas Variabel Sarana Penunjang (X_2)

Validitas Butir-Butir Pernyataan Kuesioner

No Pertanyaan	Corrected Item Total Correlation (r_{hitung})	r_{tabel}	Validitas
item 1	0,981	0,444	VALID
item 2	0,744	0,444	VALID
item 3	0,828	0,444	VALID
item 4	0,893	0,444	VALID
item 5	0,946	0,444	VALID
item 6	0,743	0,444	VALID
item 7	0,981	0,444	VALID
item 8	0,892	0,444	VALID
item 9	0,539	0,444	VALID
item 10	0,981	0,444	VALID

Sumber : Data Diolah Program SPSS

Pada tabel di atas dimana didapat r_{tabel} sebesar 0,444 dengan $\alpha = 0,05$. Setelah dibandingkan dengan r_{hitung} ternyata semua pernyataan valid.

Tabel 4.11

Hasil Uji Validitas Variabel Kujungan Kapal (Y)

Validitas Butir-Butir Pernyataan Kuesioner			
No Pertanyaan	Corrected Item Total Correlation (r_{hitung})	r_{tabel}	Validitas
item 1	0,905	0,444	VALID
item 2	0,908	0,444	VALID
item 3	0,818	0,444	VALID
item 4	0,974	0,444	VALID
item 5	0,849	0,444	VALID
item 6	0,600	0,444	VALID

Sumber : Data Diolah Program SPSS

Pada tabel di atas dimana didapat r_{tabel} sebesar 0,444 dengan $\alpha = 0,05$. Setelah dibandingkan dengan r_{hitung} ternyata semua pernyataan valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas bertujuan untuk mengetahui apakah alat pengumpul data pada dasarnya menunjukkan ketepatan, keakuratan kestabilan, atau konsistensi alat tersebut dalam mengungkapkan gejala-gejala tertentu dari sekelompok individu, walaupun dilakukan pada waktu yang berbeda. Dalam penentuan tingkat reliabilitas suatu instrumen penelitian, secara umum keandalan dalam kisaran $> 0,60$ s/d $0,80$ baik, serta dalam kisaran $> 0,80$ s/d $1,00$ dianggap sangat baik (Santoso, 2001:227. Untuk menentukan reliabilitas terhadap butir-butir pertanyaannya variabel dilakukan pengujian dengan komputer program SPSS 24.00 dengan rumus *Cronbach's Alpha*). Menurut Wiratna Sujerweni (2014), kuisioner dikatakan reliabel jika nilai *cronbach's alpha* $> 0,6$.

Tabel 4.12

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Pelayanan (X₁)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,963	17

Sumber : Data Diolah Pogram SPSS

Berdasarkan tabel 4.12 di atas dapat disimpulkan bahwa nilai *Cronbach Alpha* sebesar $0,963 > 0,60$ maka kuesioner dinyatakan reliabel.

Tabel 4.13

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Sarana Penunjang (X₂)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,948	10

Sumber : Data Diolah SPSS

Berdasarkan tabel 4.13 di atas dapat disimpulkan bahwa nilai *Cronbach Alpha* sebesar $0,948 > 0,60$ maka kuesioner dinyatakan reliabel.

Tabel 4.14

Hasil Uji Reliabilitas Kunjungan Kapal (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0,903	6

Sumber : Data diolah SPSS

Berdasarkan tabel 4.14 di atas dapat disimpulkan bahwa nilai *Cronbach Alpha* sebesar $0,903 > 0,60$ maka kuesioner dinyatakan reliabel.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Pengujian ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel terikat dan variabel bebas mempunyai distribusi normal atau tidak. Uji normalitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kolmogorov-Smirnov yaitu dengan kriteria jika signifikansi Kolmogorov-Smirnov $< 5\%$ maka data tidak normal, sebaliknya jika signifikansi Kolmogorov-Smirnov $> 5\%$ maka data normal (Ghozali, 2013:160). Hasil output pengujian normalitas dengan Kolmogorov Smirnov dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4.15

Tabel 4.15
Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		20
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0,0000000
	Std.Deviation	0,45392710
Most Extreme Differences	Absolute	0,129
	Positive	0,098
	Negative	-0,129
Test Statistic		0,129
Asymp. Sig. (2-tailed)		0,200

a. Test distribution is Normal. *Sumber: Data diolah SPSS*

b. Calculated from data.

Berdasarkan hasil output pada tabel 4.14 besarnya nilai K-S adalah 0,129 dengan nilai signifikansi sebesar 0,200 atau 20% di atas 5%, sehingga dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini terdistribusi secara normal.

b. Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas digunakan untuk menguji apakah dalam sebuah model analisis regresi menunjukkan adanya hubungan linear antara beberapa atau semua variabel yang menjelaskan dari model regresi (Ghozali, 2008). Menurut Iman Ghazali (2011:107-108) tidak terjadi gejala multikolinearitas jika nilai *Tolerance* > 0,10 dan nilai VIF <10,00. Uji multikolinieritas dilakukan dengan melihat nilai VIF dari variabel bebas. Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh variabel bebas tidak memiliki gejala multikolinieritas. Hasilnya ditunjukkan oleh tabel di bawah ini. Hasil uji multikolonieritas dalam penelitian ini disajikan dalam tabel 4.16 sebagai berikut.

Tabel 4.16
Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a								
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF	
1	(Constant)	2,425	2,997		0,809	0,430		
	Pelayanan	0,089	0,076	0,086	3,160	0,004	0,497	2,013
	Sarana Penunjang	0,899	0,072	0,914	12,425	0,000	0,497	2,013

Dependent Variable: Kunjungan Kapal
 Sumber: Data diolah Program SPSS

Dari hasil pengujian tabel di atas, dapat dilihat bahwa angka *tolerance* untuk variabel X_1 yaitu $0,497 > 0,10$ dan VIFnya yaitu $2,013 < 10,00$. Begitu juga dengan variabel X_2 dengan angka *tolerance* yaitu $0,497 > 0,10$ dan VIFnya yaitu $2,013 < 10,00$. Ini mengindikasikan bahwa tidak terjadi multikolinieritas diantara variabel independen dalam penelitian.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain (Ghozali, 2011:139). Untuk menguji heteroskedastisitas penelitian ini dilakukan dengan uji glejser. Hasil pengujiannya akan disajikan dalam Tabel 4.16. Jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Tetapi apabila nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka terjadi heteroskedastisitas.

Tabel 4.17
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Sumber
: Data
diolah

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,730	0,456		3,795	0,001
	Pelayanan	-0,022	0,034	-0,703	-0,651	0,524
	Sarana Penunjang	-0,006	0,056	0,111	0,102	0,920
a. Dependent Variable: RES2						

Program SPSS

Hasil uji *glejser* pada Tabel 4.17 diketahui bahwa tidak ada variabel terikat yang signifikan secara statistik mempengaruhi variabel bebas AbsUt. Hal ini terlihat dari nilai signifikansi pada tiap-tiap variabel terikat seluruhnya diatas 0,05. Jadi dapat disimpulkan model regresi tidak mengandung adanya heteroskedastisitas.

3. Analisis Regresi

Analisis ini bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya kelinieran antara variabel bebas dengan variabel terikat

a. Regresi X_1 terhadap Y (sederhana)

Tabel 4.18

Regresi X_1 terhadap Y (sederhana)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,056	1,052		-1,004	0,329
	Pelayanan	0,366	0,014	0,987	26,134	0,00

a. Dependent Variable: Kunjungan Kapal (Y)

Sumber: Data diolah Program SPSS

Berdasarkan hasil perhitungan yang dilakukan diperoleh a sebesar 1,056 dan b sebesar 0,366 bentuk persamaan regresi linear sederhana sebagai berikut: $\hat{Y} = 1,056 + 0,366 X_1$

Dari persamaan regresi tersebut terlihat bahwa pengaruh variabel pelayanan terhadap kunjungan kapal adalah searah (positif), hal tersebut ditunjukkan pada koefisien regresi atau nilai b dalam persamaan regresi tersebut yang menunjukkan angka positif sebesar 0,366 yang mengandung arti bahwa setiap kenaikan pelayanan 1 satuan akan diikuti dengan kenaikan kunjungan kapal sebesar 0,366 satuan. Demikian pula sebaliknya, jika pelayanan mengalami penurunan 1 satuan maka kunjungan kapal akan cenderung mengalami penurunan sebesar 0,366 satuan. Dan nilai konstanta a (*intercept*) adalah sebesar 1,056 berarti jika variabel pelayanan bernilai nol ($X=0$), maka kunjungan kapal akan bernilai sebesar 1,056. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tanpa ada variabel pelayanan maka kunjungan kapal akan sebesar 1,056 dan menunjukan hasil yang positif.

b. Regresi X_2 terhadap Y (sederhana)

Tabel 4.19

Regresi X_2 terhadap Y (sederhana)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	0,517	1,083		-0,477	0,639
	Sarana Penunjang	0,605	0,024	0,986	24,888	0,000

a. Dependent Variable: Kunjungan Kapal

Sumber: Data diolah Program SPSS

Berdasarkan hasil perhitungan yang dilakukan diperoleh a sebesar 0,517 dan b sebesar 0,605 bentuk persamaan regresi linear sederhana sebagai berikut: $\hat{Y} = 0,517 + 0,605X_2$

Dari persamaan regresi tersebut terlihat bahwa pengaruh sarana penunjang terhadap kunjungan kapal adalah searah (positif), hal tersebut ditunjukkan pada koefisien regresi atau nilai b dalam persamaan regresi tersebut yang menunjukkan angka positif sebesar 0,605 yang mengandung arti bahwa setiap kenaikan sarana penunjang 1 satuan akan diikuti dengan kenaikan kunjungan kapal sebesar 0,605 satuan. Demikian pula sebaliknya, jika sarana penunjang mengalami penurunan 1 satuan maka kunjungan kapal akan cenderung mengalami penurunan sebesar 0,9605 satuan. Dan nilai konstanta a (*intercept*) adalah sebesar 0,517 berarti jika variabel sarana penunjang bernilai nol, ($X=0$), maka kunjungan kapal akan bernilai sebesar 0,517. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tanpa adanya ada variabel sarana penunjang maka kunjungan kapal akan sebesar 0,517 dan menunjukkan hasil yang positif.

c. Regresi X_1 dan X_2 terhadap Y (ganda)

Tabel 4.20

Regresi X_1 dan X_2 terhadap Y (ganda)

Coefficients ^a				
Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.

		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1,030	0,927		-1,111	0,282
	Pelayanan	0,199	0,068	0,537	2,911	0,010
	Sarana penunjang	0,281	0,113	0,458	2,483	0,024

a. Dependent Variable: Kunjungan Kapal (Y)

Sumber: Data SPSS diolah

Berdasarkan hasil perhitungan yang dilakukan diperoleh a sebesar - 1,030; b₁ sebesar 0,199 dan b₂ sebesar 0,281 bentuk persamaan regresi linear berganda sebagai berikut: $\hat{Y} = 1,030 + 0,199X_1 + 0,281X_2$

- 1) Dari persamaan regresi tersebut terlihat bahwa pengaruh pelayanan terhadap kunjungan kapal adalah searah (positif), hal tersebut ditunjukkan pada koefisien regresi atau nilai b₁ dalam persamaan regresi tersebut yang menunjukkan angka positif sebesar 0,199 yang mengandung arti bahwa setiap kenaikan pelayanan 1 satuan akan diikuti dengan kenaikan kunjungan kapal sebesar 0,199 satuan. Demikian pula sebaliknya, jika pelayanan mengalami penurunan 1 satuan maka kunjungan kapal akan cenderung mengalami penurunan sebesar 0,199 satuan.
- 2) Dari persamaan regresi tersebut terlihat bahwa pengaruh sarana penunjang terhadap kunjungan kapal adalah searah (positif), hal tersebut ditunjukkan pada koefisien regresi atau nilai b₂ dalam persamaan regresi tersebut yang menunjukkan angka positif sebesar 0,281 yang mengandung arti bahwa setiap kenaikan sarana penunjang 1 satuan akan diikuti dengan kenaikan kunjungan kapal sebesar 0,281 satuan. Demikian pula sebaliknya, jika sarana penunjang mengalami penurunan 1 satuan maka kunjungan kapal akan cenderung mengalami penurunan sebesar 0,281 satuan.
- 3) Dan nilai konstanta a (*intercept*) adalah sebesar 1,030 berarti jika variabel pelayanan dan sarana penunjang bernilai nol, maka kunjungan kapal akan bernilai sebesar 1,030. Sehingga dapat di simpulkan bahwa tanpa ada variabel pelayanan dan sarana penunjang kerja maka

kunjungan kapal akan sebesar 1,030 dan menunjukkan hasil yang positif.

4. Uji Hipotesis

a. Uji T

Digunakan untuk menguji pengaruh secara parsial (pervariabel) terhadap variabel tergantungnya. Apakah variabel tersebut memiliki pengaruh yang berarti terhadap variabel tergantungnya atau tidak. Menurut Imam Ghazali (2011:101) jika nilai $Sig < 0,05$ maka artinya variabel independen (X) secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependen (Y). dan menurut V. Wiratna Sujarweni (2014:155) jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka artinya variabel independen (X) secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependen (Y).

Tabel 4.21
Hasil Uji t Hitung

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,030	0,927		-1,111	,282
	Pelayanan	0,199	0,068	0,537	2,911	0,010
	Sarana Penunjang	0,281	0,113	0,458	2,458	0,024
a. Dependent Variable: Kunjungan Kapal						

Sumber: Data diolah Program SPSS

Sedangkan hasil dari t_{tabel} :

$$t_{tabel} = (\alpha = 0,05 ; df = n - 2)$$

$$t_{tabel} = (\alpha = 0,05 ; df = 20 - 2)$$

$$t_{tabel} = (\alpha = 0,05 ; df = 18)$$

$$t_{tabel} = 2,101$$

Hasil koefisien melalui pengujian hipotesis dan kemudian dibandingkan dengan t tabel yaitu $n =$ jumlah sampel 20 dengan $\alpha = 0,05$ maka didapat t tabel sebesar 2,101. Jadi dari hasil tiap-tiap variabel dapat diketahui

variabel manakah yang berpengaruh terhadap kunjungan kapal sebagai berikut :

- H1 : Uji Hipotesis pelayanan terhadap kunjungan kapal dari hasil perhitungan yang diperoleh t hitung untuk X_1 sebesar 2,911 lebih besar dari t tabel 2,101 dengan signifikansi sebesar 0,010 lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05. Berarti dapat ditarik kesimpulan H1 diterima, maka ini menunjukkan bahwa pelayanan berpengaruh positif dan signifikansi terhadap kunjungan kapal
- H1 : Uji Hipotesis sarana penunjang terhadap kunjungan kapal dari hasil perhitungan yang diperoleh t hitung untuk X_2 sebesar 2,458 lebih besar dari t tabel 2,101 dengan signifikansi sebesar 0,024 lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05 berarti dapat ditarik kesimpulan H2 diterima, maka ini menunjukkan variabel sarana penunjang berpengaruh positif dan signifikansi terhadap kunjungan kapal

1. Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui semua variabel bebas yaitu pelayanan dan sarana penunjang berpengaruh secara bersama-sama terhadap kunjungan kapal.

Menurut Imam Ghazali (2011:101) jika nilai Sig <0,05 maka artinya variabel independen (X) secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen (Y). Hasil uji F dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.22
Hasil Uji F Hitung

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.

1	Regression	203,835	2	101,918	442,560	,000 ^b
	Residual	3,915	17	0,230		
	Total	207,750	19			

a. Dependent Variable: Kunjungan Kapal

b. Predictors: (Constant), Pelayanan, Sarana Penunjang

Sumber: Data SPSS diolah

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa nilai Fhitung sebesar 442,560 dan Ftabel dengan angka 2 = angka pembilang dan 17 = angka penyebut dengan taraf 5 % maka didapat Ftabel sebesar 3,59. Hasil pengolahan data diketahui bahwa nilai F hitung sebesar 442,560 lebih besar daripada Ftabel sebesar 3,59 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 maka hipotesis diterima

Pada hasil uji F dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel independen secara bersama-sama mempengaruhi variabel dependen secara signifikan. Berdasarkan analisis dapat disimpulkan bahwa variabel pelayanan dan sarana penunjang berpengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama terhadap kunjungan kapal.

2. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi ini digunakan untuk mengetahui seberapa besarnya persentase hubungan variabel independen terhadap variabel dependen. Semakin tinggi koefisien determinasinya, semakin tinggi kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variasi perubahan pada variabel terikatnya. Angka koefisien determinasi dilihat dari hasil perhitungan SPSS dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 4.23

Koefisien Determinasi X_1 terhadap Y

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,987 ^a	0,974	0,973	0,544

a. Predictors: (Constant), Pelayanan

Sumber : Data SPSS diolah

Dengan melihat hasil perhitungan tabel di atas dimana R Square sebesar 0,974 atau 97,4%. Hal ini menunjukkan besarnya pengaruh positif dari pelayanan terhadap kunjungan kapal sebesar 97,4% sedangkan sisanya 2,6% merupakan pengaruh faktor lain diluar penelitian.

Tabel 4.24

Koefisien Determinasi X₂ terhadap Y

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,986 ^a	0,972	0,970	0,571

a. Predictors: (Constant), Sarana Penunjang

Sumber : Data SPSS diolah

Dengan melihat hasil perhitungan tabel di atas dimana R Square sebesar 0,972 atau 97,2%. Hal ini menunjukkan besarnya pengaruh positif dari sarana penunjang terhadap kunjungan kapal sebesar 97,2% sedangkan sisanya 2,8 % merupakan pengaruh faktor lain diluar penelitian.

Tabel 4.25

Koefisien Determinasi X₁ dan X₂ terhadap Y

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,991 ^a	0,981	,979	0,480

a. Predictors: (Constant), Pelayanan, Sarana Penunjang

Sumber : Data SPSS diolah

Dengan melihat hasil perhitungan tabel di atas dimana R Square sebesar 0,981 atau 98,1 %. Hal ini menunjukkan besarnya pengaruh

positif dari pelayanan dan sarana penunjang terhadap kunjungan kapal sebesar 98,1 % sedangkan sisanya 1,9 % merupakan faktor lain di luar penelitian

C. PEMECAHAN MASALAH

Yang jadi masalah dalam skripsi ini adalah seberapa besar pengaruh pelayanan jasa keagenan kapal dan sarana penunjang kegiatan keagenan kapal terhadap jumlah kunjungan kapal yang diageni PT. Andhika Lines cabang Merak. Setelah dilakukan penghitungan secara statistik, yang diolah dengan program *Statistical Product and Service Solutions*. Atau disingkat dengan SPSS.

Dapat digambarkan mengenai pengaruh pelayanan dan sarana penunjang terhadap kunjungan kapal di perusahaan keagenan PT. Andhika Lines cabang Merak, yaitu:

1. Pengaruh Pelayanan Jasa Keagenan Kapal (X1) terhadap Kunjungan Kapal (Y)

Regresi X1 terhadap Y diperoleh $\hat{Y} = 1,056 + 0,366$.

Dari persamaan regresi linier tersebut terlihat jika pelayanan meningkat 1 satuan maka kunjungan kapal pada PT. Andhika Lines cabang Merak akan meningkat 0,366 satuan.

Koefisien Determinasi X1 terhadap Y. besarnya kontribusi (sumbangan) dari variabel pelayanan terhadap kunjungan kapal di PT. Andhika Lines cabang Merak sebesar 97,4% sedangkan sisanya 2,6% merupakan pengaruh faktor lain misalnya faktor motivasi kerja, kompetensi, kepemimpinan, prasarana kerja, dsb.

Hipotesis pertama dalam penelitian ini menguji apakah pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap kunjungan kapal. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel pelayanan memiliki nilai signifikan sebesar $0,010 < 0,05$. Hal ini juga dibuktikan dengan besarnya $t_{hitung} 2,911 > t_{tabel}$ sebesar 2,101 yang artinya pelayanan berpengaruh positif terhadap kunjungan kapal, sehingga hipotesis pertama diterima.

Artinya kunjungan kapal akan meningkat apabila telah melewati proses pelayanan jasa keagenan yang baik. Hasil penelitian ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Kasmir (2005:18-21) seorang karyawan dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima kepada konsumen. Agar pelayanan

yang diberikan dapat memuaskan konsumen maka seorang karyawan diharapkan dapat melayani keinginan dan kebutuhan konsumennya.

Jadi pengaruh pelayanan jasa keagenan kapal terhadap kunjungan kapal di PT. Andhika Lines Cabang Merak sebesar 97,4 % (sangat signifikan). Oleh karena itu, agar kunjungan kapal di PT. Andhika Lines Cabang Merak dapat meningkat sesuai target, maka manajemen PT. Andhika Lines Cabang Merak harus memperbaiki atau pembaharuan sistem pelayanan jasa keagenan kapal, misalnya

- a. Meningkatkan kualitas pelayanan keagenan di PT. Andhika Lines cabang Merak.
- b. Pemberian tunjangan yang sesuai dan bonus bagi karyawan yang memiliki hasil kerja yang baik.
- c. Memudahkan akses pelanggan dalam melakukan permohonan pelayanan.
- d. Mengadakan seminar atau pelatihan dari ahli pada bidangnya dengan materi kualitas pelayanan serta strategi menghadapi konsumen dengan karakteristik yang tentunya berbeda-beda.
- e. Mengadakan *gathering* bagi perusahaan secara rutin guna menjalin kedekatan dan mengurangi kesenjangan antara pimpinan dan karyawan. Sehingga meski berbeda divisi, namun koordinasi tetap terjalin baik guna kelancaran kegiatan kapal.

2. Pengaruh Sarana Penunjang (X₂) terhadap Kunjungan Kapal (Y)

Regresi X₂ terhadap Y (sederhana) diperoleh nilai $\hat{Y} = 0,517 + 0,605X_2$.

Dari persamaan regresi linier sederhana tersebut terlihat bahwa jika sarana penunjang meningkat satu satuan maka kunjungan kapal pada PT. Andhika Lines cabang Merak akan meningkat 0,605 satuan.

Koefisien Determinasi X₂ terhadap Y. Besarnya kontribusi (sumbangan) dari variabel sarana penunjang terhadap kunjungan kapal di PT. Andhika Lines cabang Merak sebesar 97,2% sedangkan sisanya 2,8% merupakan pengaruh faktor lain seperti motivasi kerja, kompetensi, kepemimpinan, prasarana kerja, dsb.

Hipotesis kedua dalam penelitian ini menguji apakah sarana penunjang secara parsial berpengaruh terhadap kunjungan kapal. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel sarana penunjang memiliki nilai signifikansi

sebesar $0,024 < 0,05$. Hal ini juga dibuktikan dengan besarnya $t_{hitung} 2,458 > t_{tabel}$ sebesar 2,101 yang artinya sarana penunjang berpengaruh positif terhadap kunjungan kapal, sehingga hipotesis kedua diterima. Hal ini berarti apabila kunjungan kapal meningkat melalui sarana penunjang kegiatan keagenan kapal maka kunjungan kapal juga akan meningkat. Hasil penelitian ini sejalan dengan teori Moenir (2010:119) yang menyatakan bahwa pengertian sarana adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga dalam rangka kepentingan yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja. Jadi dengan pengaruh sarana penunjang sebesar 97,2 % (sangat signifikan) terhadap kunjungan kapal di PT. Andhika Lines Cabang Merak, maka manajemen PT. Andhika Lines Cabang Merak harus melakukan perbaikan atau pembaharuan sarana penunjang, dengan cara antara lain :

- a. Menambah sarana yang diperlukan guna mempercepat proses pelayanan.
- b. Melakukan perawatan sarana sehingga dapat memperpanjang masa pakai.

3. Pengaruh Pelayanan (X1) dan Sarana Penunjang (X2) Secara Bersama-sama terhadap Kunjungan Kapal (Y)

Regresi X_1 dan X_2 terhadap Y (ganda) diperoleh nilai $\hat{Y} = 1,030 + 0,199X_1 + 0,281X_2$. Dari persamaan regresi tersebut terlihat bahwa jika pelayanan meningkat satu satuan maka kunjungan kapal pada PT. Andhika Lines cabang Merak akan meningkat sebesar 0,199 satuan atau sarana penunjang meningkat satu satuan maka kunjungan kapal pada PT. Andhika Lines cabang Merak akan meningkat sebesar 0,281 satuan.

Koefisien Determinasi X_1 dan X_2 terhadap Y (ganda). Besarnya kontribusi (sumbangan) dari variabel pelayanan dan sarana penunjang terhadap kunjungan kapal PT. Andhika Lines cabang Merak sebesar 98,1% sedangkan sisanya 1,9% disebabkan oleh faktor-faktor lain yang tidak dianalisis dalam penelitian ini misalnya faktor motivasi kerja, kompetensi, kepemimpinan, prasarana kerja, dsb.

Berdasarkan uji F nilai signifikansinya adalah $0,000 < 0,05$ artinya adalah variabel pelayanan dan sarana penunjang secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap kunjungan kapal. Hal ini juga dibuktikan dengan besarnya $F_{hitung} 442,560 > F_{tabel}$ sebesar 3,59 yang artinya pelayanan dan sarana

penunjang berpengaruh positif terhadap kunjungan kapal, sehingga hipotesis ketiga diterima.

Besarnya pengaruh pelayanan jasa keagenan kapal secara bersama-sama dengan sarana penunjang terhadap kunjungan kapal yakni sebesar 98,1 % (sangat signifikan) , maka manajemen PT. Andhika Lines Cabang Merak harus melakukan perbaikan atau pembaharuan secara bersamaan antara perbaikan atau pembaharuan sistem pelayanan keagenan dan perbaikan atau pembaharuan sarana penunjang pelayanan, sehingga hasil yang diharapkan yaitu meningkatnya kunjungan kapal di PT. Andhika Lines Cabang Merak dapat tercapai dalam waktu yang tidak terlalu lama.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Berdasarkan data yang didapatkan setelah diolah kembali, maka hasil penelitian tentang pengaruh pelayanan dan sarana penunjang terhadap kunjungan kapal di perusahaan keagenan PT. Andhika Lines cabang Merak, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Pelayanan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kunjungan kapal, dimana t hitung untuk X_1 sebesar 2,911 lebih besar dari t tabel 2,101 dengan signifikansi sebesar 0,010 lebih kecil dari taraf signifikansi yaitu 0,05. Variabel pelayanan mempunyai peran yang penting dalam peningkatan kunjungan kapal pada perusahaan PT. Andhika Lines cabang Merak.

Koefisien Determinasi X_1 terhadap Y besarnya kontribusi (sumbangan) dari variabel pelayanan terhadap kunjungan kapal sebesar 97,4% sedangkan sisanya 2,6% merupakan pengaruh faktor lain. Artinya pengaruh pelayanan jasa keagenan kapal terhadap kunjungan kapal di PT. Andhika Lines Cabang Merak sebesar 97,4 % (sangat signifikan).

Sehingga H_1 yang menyatakan pelayanan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kunjungan kapal diterima.

2. Sarana penunjang mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kunjungan kapal, dimana t hitung untuk X_2 sebesar 2,458 lebih besar dari t tabel 2,101 dengan signifikansi sebesar 0,024 lebih kecil dari taraf signifikansi yaitu 0,05. Variabel sarana penunjang mempunyai peran yang penting dalam peningkatan kunjungan kapal pada perusahaan PT. Andhika Lines cabang Merak.

Koefisien Determinasi X_2 terhadap Y . Besarnya kontribusi (sumbangan) dari variabel sarana penunjang terhadap kunjungan kapal sebesar 97,2% sedangkan sisanya 2,8% merupakan pengaruh faktor lain. Artinya dengan pengaruh sarana penunjang sebesar 97,2 % (sangat signifikan) terhadap kunjungan kapal di PT. Andhika Lines Cabang Merak.

Sehingga H2 yang menyatakan sarana penunjang mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kunjungan kapal diterima.

3. Pengujian secara bersama-sama, dimana F hitung sebesar 442,560 dan F tabel dengan df 1 = derajat pembilangan 2 dan df 2 = derajat penyebut 17 dengan taraf 5 %, maka didapat F tabel sebesar 3,59, berarti F hitung > f tabel. Hasil $p=0,000 < 0,05$. Variabel pelayanan dan sarana penunjang berpengaruh secara bersama-sama atau simultan terhadap kunjungan kapal pada perusahaan PT. Andhika Lines cabang Merak.

Koefisien Determinasi X_1 dan X_2 terhadap Y (ganda). Besarnya kontribusi (sumbangan) dari variabel pelayanan dan sarana penunjang terhadap kunjungan kapal PT. Andhika Lines cabang Merak sebesar 98,1% sedangkan sisanya 1,9% disebabkan oleh faktor-faktor lain. Artinya dengan pengaruh sarana penunjang sebesar 97,2 % (sangat signifikan) terhadap kunjungan kapal di PT. Andhika Lines Cabang Merak.

Sehingga H3 yang menyatakan pelayanan dan sarana penunjang berpengaruh secara bersama-sama atau simultan terhadap kunjungan kapal diterima.

B. SARAN

Berdasarkan kesimpulan yang telah diperoleh dari hasil penelitian ini, maka ada beberapa saran yang penulis berikan yang berhubungan dengan pelayanan, sarana penunjang dan kunjungan kapal di PT. Andhika Lines cabang Merak, yaitu antara lain :

3. Saran untuk penelitian lanjutan, penelitian ini dapat dilakukan kembali dengan objek penelitian yang berbeda serta dengan item pertanyaan pada kuesioner yang berbeda. Bagi peneliti selanjutnya dapat dimanfaatkan sebagai bahan rujukan dalam melakukan penelitian yang berkaitan dengan pelayanan dan sarana penunjang.
4. Meningkatkan pelayanan untuk menambah pelanggan kunjungan kapal.
5. Untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan pada karyawan PT. Andhika Lines cabang Merak melalui pelatihan kerja, maka perusahaan dapat memberikan pelatihan yang sesuai *job specification* agar kualitas dan keterampilan yang dimiliki karyawan dapat bertambah dari waktu ke waktu, hal ini dapat meningkatkan pengetahuan, keterampilan kerja dan sikap atau

perilaku. Sehingga karyawan mendapat ilmu tambahan yang berguna di masa sekarang dan di masa depan.

6. PT. Andhika Lines cabang Merak harus memperhatikan sarana penunjang yang diberikan untuk karyawan karena variabel tersebut berpengaruh positif dan signifikan terhadap kunjungan kapal. Sarana penunjang untuk karyawan dapat dipenuhi atau ditambah dengan cara memberikan sarana baru agar mempermudah para karyawan untuk menyelesaikan tugasnya dan tidak jenuh dengan pekerjaannya,