

## **ABSTRAKSI**

**ALI ACHMAD HUSEN**

**NIM : 16.1011337**

### **PENGARUH PELAYANAN MUATAN PETI KEMAS DAN *HUMAN FACTORS* TERHADAP KINERJA OPERATOR RTG DI TERMINAL PETI KEMAS NILAM**

Skripsi, Program Studi Administrasi Bisnis, 2020

Meningkatnya arus peti kemas setiap tahun di lingkungan pelabuhan Tanjung Perak Surabaya memicu PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) untuk meningkatkan mutu pelayanan dan menciptakan nilai tambah yang berkelanjutan demi peningkatan kepuasan stakeholder. Peningkatan pelayanan ini tidak lepas dari kontribusi Terminal Peti Kemas Nilam sebagai salah satu terminal peti kemas domestik milik PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) yang berlokasi di Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya. Aktivitas pelayanan di lapangan penumpukan peti kemas menjadi kunci dalam peningkatan pelayanan bongkar dan muat kapal, hal ini dikarenakan pelayanan di dalam lapangan penumpukan adalah awal dari kegiatan bongkar muat di pelabuhan. Operator RTG (*Rubber Tyred Gantry*), Operator HT (*Head Truck*) dan *Stackman* yang menjadi pemeran utama dalam pengiriman muatan peti kemas dari lapangan penumpukan ke dermaga saling memiliki keterkaitan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan muatan peti kemas dan *human factors* terhadap kinerja operator RTG di Terminal Peti Kemas Nilam. Populasi dalam penelitian ini adalah operator RTG dan operator CC yang bekerja di Terminal Peti Kemas Nilam. Sampel penelitian ini diambil menggunakan teknik *nonprobability sampling* dengan jenis *purposive sampling* yang berjumlah 33 responden. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dimana sampel penelitian diperoleh dari responden yang bekerja sebagai operator di Terminal Peti Kemas Nilam. Data dikumpulkan melalui distribusi *online* menggunakan *Google Forms*. Analisis data dilakukan menggunakan teknik analisis regresi linier berganda. Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel pelayanan muatan peti kemas dan *human factors* secara parsial dan simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel kinerja operator RTG. 21,4% Kinerja operator RTG dipengaruhi oleh variabel pelayanan muatan peti kemas dan *human factors*, sisanya 78,6% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak terdapat di dalam penelitian ini.

**Kata kunci:** Pelayanan Muatan Peti Kemas, *Human Factors*, dan Kinerja Operator RTG