

## **BAB IV**

### **ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Gambaran Umum Kantor Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Perak Surabaya**

##### **4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan**

Usulan pembentukan Otoritas Pelabuhan (OP), sebagaimana diamanatkan Undang-undang Pelayaran No.17 tahun 2008, telah di setujui pemerintah melalui Kementerian Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, dengan menerbitkan surat persetujuan bernomor B/2237/M.PAN-RB/10/2010 tertanggal 7 Oktober 2010 dan diresmikan oleh Menteri Perhubungan Freddy Numberi. Kelembagaan baru di pelabuhan ini merupakan upaya nyata Kementerian Perhubungan khususnya Direktur Jendral Perhubungan Laut untuk meningkatkan kompetensi yang sehat dan efisiensi kinerja di pelabuhan sesuai UU No.17 Tahun 2008 tentang Pelayaran.

Otoritas Pelabuhan adalah lembaga pemerintah (regulator) di pelabuhan yang mengatur, mengendalikan, dan mengawasi kegiatan kepelabuhanan yang diusahakan secara komersial yang bertujuan untuk meningkatkan kompetensi yang sehat dan efisiensi kinerja seluruh pelabuhan di tanah air. Sedangkan untuk pelabuhan yang belum diusahakan secara komersial dilaksanakan oleh Unit Penyelenggara Pelabuhan (UPP). Sedangkan Kantor Kesyahbandaran merupakan Unit Pelaksana Teknis yang melaksanakan fungsi keselamatan dan ketertiban pelayaran serta pengawasan dan penegakan hukum bidang pelayaran.

Peran Otoritas Pelabuhan antara lain sebagai wakil pemerintah untuk memberikan konsesi dan bentuk lainnya yang di tuangkan dalam perjanjian kepada Badan Usah Pelabuhan (BUP) untuk melakukan kegiatan pengusahaan di pelabuhan dan menyediakan jasa pelabuhan yang tidak disediakan oleh BUP, maka pihak-pihak yang akan menjalankan kegiatan pengelolaan terminal khusus akan melakukan kontrak kerja sama dengan

Otoritas Pelabuhan, sebelumnya kontrak dilakukan dengan pengelola pelabuhan (PT. Pelabuhan Indonesia I-IV).

Pembentukan kelembagaan baru di pelabuhan dibentuk di 4 lokasi, yaitu Kantor Otoritas Pelabuhan Utama di Belawan Medan, Tanjung Priok Jakarta, Tanjung Perak Surabaya, Makassar. Dengan adanya Kantor Otoritas Pelabuhan, maka posisi Pemerintah sebagai regulator di pelabuhan. Dan pengelola pelabuhan (PT. Pelabuhan Indonesia I-IV) sebagai operator sangat jelas.

#### **4.1.2 Visi Dan Misi Perusahaan**

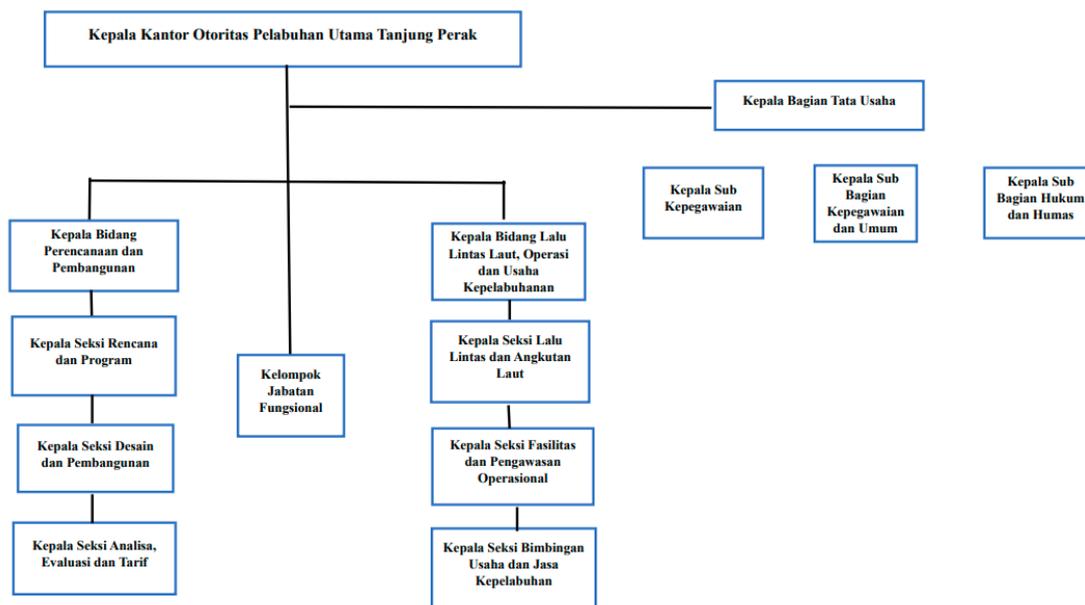
##### **1. Visi**

"terwujudnya konektivitas nasional yang handal, berdaya saing dan memberikan nilai tambah"

##### **2. Misi**

- a. Meningkatkan keselamatan dan keamanan transportasi dalam upaya peningkatan pelayanan jasa transportasi
- b. Meningkatkan aksesibilitas masyarakat terhadap pelayanan jasa transportasi untuk mendukung pengembangan konektivitas antar wilayah
- c. Meningkatkan kinerja pelayanan jasa transportasi
- d. Meningkatkan kapasitas sarana dan prasarana pelayanan transportasi
- e. Meningkatkan peran daerah, BUMN dan swasta dalam penyediaan infrastruktur sektor transportasi
- f. Restrukturisasi dan reformasi dibidang peraturan, kelembagaan, sumber daya manusia (SDM) dan pelaksanaan penegakan hukum secara konsisten
- g. Mewujudkan pengembangan transportasi dan teknologi transportasi yang ramah lingkungan untuk mengantisipasi perubahan iklim.

### 4.1.3 Struktur Organisasi



**Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kantor Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Perak**

Sumber : Data Dari Kantor Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Perak

### 4.1.4 Tugas dan tanggung jawab

Tugas – tugas dan tanggung jawab di Kantor Otoritas Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya adalah sebagai berikut :

1. Kepala kantor otoritas Pelabuhan utama

Tugas – tugas

- a. Melaksanakan penyediaan, pengaturan, dan pengawasan penggunaan lahan daratan dan perairan Pelabuhan;
- b. Melaksanakan penyediaan dan pemeliharaan penahan gelombang, kolam Pelabuhan, alur pelayaran, dan jaringan jalan, dan sarana bantu navigasi pelayaran;
- c. Melaksanakan penjaminan dan pemeliharaan kelestarian lingkungan di Pelabuhan;
- d. Melaksanakan penyusunan rencana induk Pelabuhan, daerah lingkungan kerja dan daerah lingkungan kepentingan pelabuhan, serta pengawasan penggunaannya;

- e. Melaksanakan pengusulan tarif untuk ditetapkan Menteri, atas penggunaan perairan dan atau daratan, fasilitas Pelabuhan yang disediakan oleh pemerintah serta jasa kepelabuhanan yang diselenggarakan oleh Otoritas Pelabuhan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
  - f. Melaksanakan pengaturan lalu lintas kapal ke luar masuk Pelabuhan melalui pemanduan kapal;
  - g. Melaksanakan penjaminan keamanan dan ketertiban, kelancaran arus barang di Pelabuhan;
  - h. Melaksanakan penyediaan dan pelayanan jasa kepelabuhanan yang diperlukan oleh pengguna jasa yang belum disediakan oleh Badan Usaha Pelabuhan;
  - i. Melaksanakan pemberian konsesi atau bentuk lainnya kepada Badan Usaha Pelabuhan untuk melakukan kegiatan perusahaan di Pelabuhan;
  - j. Menyiapkan bahan penetapan dan evaluasi standar kinerja operasional pelayanan jasa kepelabuhanan;
  - k. Mengelola urusan tata usaha, kepegawaian, keuangan, hukum dan hubungan Masyarakat;
  - l. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan.
2. Kepala bagian tata usaha
- Tugas – tugas
- a. Menyusun rencana kerja kegiatan pengelolaan anggaran keuangan, usulan rencana kerja anggaran dalam tahun anggaran berjalan, rencana kerja kegiatan kepegawaian, pembinaan, dan pengembangan jabatan fungsional, rencana kerja administrasi surat-menyurat, kearsipan, kerumahtanggaan dan urusan umu, program kerja kegiatan berkaitan dengan hukum dan peraturan angkutan laut dan kepelabuhanan, merencanakan kegiatan publikasi, promosi dan hubungan masyarakat;

- b. Memberikan petunjuk dan arahan kepada bawahan untuk kelancaran pelaksanaan tugas, memberikan bimbingan teknis dan melakukan evaluasi serta membuat laporan pertanggung jawaban terhadap kegiatan pengelolaan keuangan, SAKPA, SIMAK BMN, dan PNBP;
  - c. Memberi petunjuk teknis, melakukan pembinaan, melakukan evaluasi dan menyusun laporan pertanggung jawaban pelaksanaan kegiatan kepegawaian, pembinaan dan pengembangan jabatan fungsional;
  - d. Memberi petunjuk teknis, melakukan pembinaan, melakukan evaluasi dan menyusun laporan pertanggung jawaban kegiatan administrasi surat-menyurat, kearsipan, kerumah tanggaan dan urusan umum;
  - e. Memberi petunjuk teknis dalam kegiatan bantuan hukum dan penyiapan bahan-bahan penyelesaian permasalahan hukum dan permasalahan hukum kepelabuhanan, melaksanakan sosialisasi perturan lalu lintas angkutan laut, melakukan pengawasan, evaluasi dan menyusun laporan pertanggung jawaban terhadap kegiatan hukum dan penyiapan bahan-bahan penyelesaian permasalahan hukum;
  - f. Memberi petunjuk teknis, melakukan pengawasan, evaluasi serta menyusun laporan pertanggung jawaban kegiatan publikasi, promosi, dan hubungan masyarakat;
  - g. Melakukan pengawasan terhadap kegiatan pengelolaan keuangan, penerimaan, penyetoran dan pembukuan PNBP, pengawasan kegiatan kepegawaian dan pengembangan jabatan fungsional, urusan umum, menyiapkan bahan rancangan peraturan lalu lintas angkutan laut dan kepelabuhanan serta data;
  - h. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan.
3. Kepala sub bagian keuangan
- Tugas – tugas
- a. Menyusun rencana kerja kegiatan pengelolaan anggaran keuangan sebagai pedoman kerja;

- b. Menyusun usulan rencana anggaran dalam tahun anggaran berjalan agar kegiatan berjalan sesuai rencana;
  - c. Memberikan petunjuk arahan kepada bawahan untuk kelancaran pelaksanaan tugas;
  - d. Memberikan bimbingan teknis terhadap kegiatan pengelolaan keuangan, SAKPA, SIMAK BMN dan PNBPN;
  - e. Melakukan pengawasan terhadap kegiatan pengelolaan keuangan, penerimaan penyetoran pembukuan PNBPN;
  - f. Melakukan evaluasi terhadap kegiatan pengelolaan keuangan, SAKPA, SIMAK BMN, dan PNBPN;
  - g. Membuat laporan pertanggung jawaban keuangan, SAKPA, SIMAK BMN, dan PNBPN;
  - h. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan.
4. Kepala sub bagian kepegawaian dan umum
- Tugas- tugas
- a. Merencanakan kegiatan operasional penyelenggaraan sub bagian kepegawaian dan umum;
  - b. Memberi petunjuk dalam proses pengerjaan urusan kepegawaian yang meliputi kegiatan penyusunan DUK, Dafnom, DP3, SPMT, SPMJ, SPT, SPPT, SPPH, SPD dan updating database kepegawaian, pemrosesan cuti pegawai, pengusulan pengangkatan PNS, pengusulan kenaikan pangkat pegawai, penerbitan karpeg, karis atau karsu, kartu akses dan kartu taspen, serta pelaksanaan penataan arsip kepegawaian dan umu;
  - c. Melakukan bimbingan dalam kegiatan pembinaan dan pengembangan jabatan fungsional yang meliputi kegiatan yang terkait dengan absensi dan disiplin pegawai, pengusulan diklat, ujian dinas dan penyesuaian ijazah, formasi dan mutase pegawai, surat ijin belajar, dan tanda penghargaan;
  - d. Memberi petunjuk dalam proses pengerjaan urusan umum, yang meliputi kegiatan penerimaan, pengklasifikasian dan penggandaan

- surat masuk, kegiatan pendistribusian surat, kegiatan menta arsip surat masuk keluar;
- e. Mengatur kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan urusan kerumah tanggaan yang meliputi kegiatan penyusunan DUK dan DUP, pendapatan usulan barang dan jasa, kegiatan yang berkitan dengan administrasi pemeliharaan, perbaikan sarana dan prasarana kantor, pengecekan terhadap kebersihan kantor dan halaman di lingkungan Kantor Ooritas Pelabuhan Utama, penyiapan peralatan apel, upacara, SKJ, serta peralatan dan konsumsi untuk setiap rapat yang diadakan di kantor;
  - f. Mengevaluasi pelaksanaan program pada sub bagian kepegawaian dan umum dan menyusun bahan sosialisasi yang terkait dengan kepegawaian dan umum;
  - g. Menyiapkan laporan yang terkait dengan urusan kepegawaian dan umum;
  - h. Melaksanakan tugas kedinasan kain yang diberikan oleh pimpinan.
5. Kepala sub bagian hukum dan humas
- Tugas – tugas
- a. Membuat rencana kerja tahunan atau bulanan kegiatan hukum dan humas;
  - b. Melakukan bantuan hukum terkait permasalahan intern kedinasan dan permasalahan kepelabuhanan;
  - c. Menyusun peraturan dan melakukan sosialisasi angkutan laut dan kepelabuhanan;
  - d. Menyiapkan bahan-bahan penyelesaian permasalahan hukum;
  - e. Melakukan publikasi kegiatan pelayanan dan jasa angkutan laut dan kepelabuhanan serta melakukan promosi jasa kepelabuhanan;
  - f. Melakukan kegiatan hubungan masyarakat terkait kegiatan pelayanan dan jasa angkutan laut dan kepelabuhanan;
  - g. Melakukan evaluasi kegiatan hukum dan humas, menyusun laporan bulanan dan tahunan terkait kegiatan hukum dan humas

h. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan.

6. Kepala bidang perencanaan dan pengembangan

Tugas – tugas

a. Menyiapkan bahan penyediaan dan pengaturan lahan dratan dan perairan Pelabuhan;

b. Menyiapkan bahan penyediaan dan pemeliharaan penahan gelombang, kolam Pelabuhan, alur pelayaran, jaringan jalan dan sarana bantu navigasi pelayaran;

c. Menyiapkan bahan penyusunan rencana induk Pelabuhan, daerah lingkungan kerja dan daerah lingkungan kepentingan Pelabuhan;

d. Menyiapkan bahan penjamin dan pemeliharaan kelestarian lingkungan di Pelabuhan

e. Menyiapkan bahan penyusunan program Pembangunan dan pemeliharaan sarana dan prasarana pelayanan jasa kepelabuhanan yang belum disediakan oleh badan usaha Pelabuhan;

f. Menyiapkan bahan penyusunan desain konstruksi fasilitas pokok Pelabuhan dan fasilitas penunjang kepelabuhanan;

g. Menyiapkan bahan penyusunan dan pengusulan tarif penggunaan daratan dan perairan, fasilitas Pelabuhan serta jasa kepelabuhanan yang disediakan oleh Kantor Otoritas Pelabuhan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;

h. Menyiapkan bahan Analisa dan evaluasi Pembangunan penahan gelombang, kolam Pelabuhan, alur pelayaran, jaringan jalan, sarana bantu navigasi pelayaran serta sarana dan prasarana pelayanan jasa kepelabuhanan yang diperlukan oleh pengguna jasa yang belum disediakan oleh Badan Usaha Pelabuhan;

i. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan.

7. Kepala rencana dan program

Tugas - tugas

a. Menyusun rencana penyediaan lahan dan perairan Pelabuhan;

- b. Menyusun rencana penyediaan dan pemeliharaan penahan gelombang (*Breakwater*);
  - c. Menyusun rencana penyediaan dan pemeliharaan pengerukan kolam dan alur, reklamasi dan jaringan jalan;
  - d. Menyusun rencana penyediaan dan pemeliharaan sarana bantu navigasi pelayaran;
  - e. Menyusun rencana induk Pelabuhan, rencana daerah lingkungan kerja (DLKr) dan daerah lingkungan kepentingan Pelabuhan (DKLP);
  - f. Menyusun rencana standar kinerja operasional pelayanan jasa kepelabuhan;
  - g. Menyusun rencana Pembangunan dan pemeliharaan sarana dan prasarana pelayanan jasa kepelabuhanan yang diperlukan oleh pengguna jasa yang belum disediakan oleh Badan Usaha Pelabuhan;
  - h. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan.
8. Kepala desain dan Pembangunan
- Tugas – tugas
- a. Menyusun program penyediaan dan pemeliharaan penahan gelombang (*breakwater*);
  - b. Merencanakan operasional program pengerukan kolam Pelabuhan dan alur pelayaran serta reklamasi;
  - c. Merencanakan program jaringan jalan;
  - d. Merencanakan program SBNP;
  - e. Merencanakan desain konstruksi fasilitas pokok Pelabuhan dan fasilitas penunjang kepelabuhanan;
  - f. Merencanakan program pembangunan dan pemeliharaan sarana dan prasarana pelayanan jasa kepelabuhanan yang diperlukan jasa pengguna kasa yang belum disediakan BUP;
  - g. Mengadakan diskusi dan rapat kecil tentang pekerjaan dan permasalahan yang ada kepada pejabat fungsional di penyusunan program dan desain;
  - h. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan.

9. Kepala analisis, evaluasi dan tarif

Tugas – tugas :

- a. Menyusun konsep sistem pengawasan pelaksanaan Pembangunan penahan gelombang, konsep sistem pengawasan pelaksanaan pengerukan dan reklamasi konsep sistem pengawasan pelaksanaan Pembangunan jaringan jalan, SBNP konsep sistem pengawasan pelaksanaan pembangunan fasilitas pokok dan penunjang, konsep sistem pengawasan pelaksanaan pembangunan sarana dan prasarana pelayanan jasa kepelabuhanan yang diperlukan oleh pengguna jasa yang belum disediakan oleh Badan Usaha Pelabuhan;
- b. Memonitor atau mengawasi pelaksanaan Pembangunan penahan gelombang,;
- c. Menginventarisasi jenis-jenis pelayanan jasa kepelabuhanan;
- d. Menyusun komponen-komponen yang mempengaruhi besaran tarif;
- e. Menyusun konsep awal besaran tarif jasa pemanduan, jasa labuh, jasa kenavigasian, konsesi, kompensasi dan tarif jasa lainnya yang terkait dengan tugas dan tanggung jawab serta wewenang Otoritas Pelabuhan;
- f. Menyusun konsep usulan tarif kepada Direktur Jenderal Perhubungan Laut dan konsep sosialisasi penerapan tarif jasa kepelabuhanan;
- g. Melakukan koordinasi dengan unit kerja terkait serta melaksanakan evaluasi dan pelaporan program kerja di bidang Analisa, evaluasi, dan tarif;
- h. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan.

10. Kepala bagian LALA, operasional dan usaha kepelabuhan

Tugas - tugas

- a. Menyiapkan bahan pengaturan, pengendalian dan pengawasan kegiatan lalu lintas dan angkutan laut, tenaga kerja bongkar muat serta pengawasan kegiatan keagenan dan Perusahaan angkutan laut asing;

- b. Menyiapkan bahan penjaminan kelancaran arus barang serta keamanan dan ketertiban di Pelabuhan;
- c. Menyiapkan bahan pengaturan dan penyelenggaraan lalu lintas kapal keluar/masuk Pelabuhan melalui pemanduan kapal;
- d. Melaksanakan pengawasan penggunaan lahan daratan dan perairan Pelabuhan serta daerah lingkungan kerja dan daerah lingkungan kepentingan Pelabuhan;
- e. Menyiapkan bahan pengaturan, pengendalian, pengawasan fasilitas dan operasional Pelabuhan, serta penggunaan lahan daratan dan perairan di Pelabuhan;
- f. Menyiapkan bahan evaluasi dan pengawasan penerapan standar penggunaan peralatan kegiatan bongkar muat serta tenaga bongkar muat (TKBM);
- g. Menyiapkan bahan pelaksanaan pemeliharaan kelestarian lingkungan di Pelabuhan;
- h. Menyiapkan bahan pemberian rekomendasi persetujuan lokasi Pelabuhan, pengelolaan terminal untuk kepentingan sendiri serta peningkatan kemampuan terminal dan operasional Pelabuhan 24 jam;
- i. Menyiapkan bahan pemberian konsesi atau bentuk lainnya kepada Badan Usaha Pelabuhan serta penyediaan atau pelayanan jasa kepelabuhanan yang belum disediakan oleh Badan Usaha Pelabuhan;
- j. Menyiapkan bahan penyusunan, pengendalian dan pengawasan sistem dan prosedur pelayanan jasa kepelabuhanan, usaha jasa terkait dengan kepelabuhanan dan angkutan di perairan serta penyediaan dan pengelolaan sistem informasi Pelabuhan;
- k. Menyiapkan bahan penetapan dan evaluasi standar kinerja operasional pelayanan jasa kepelabuhanan;
- l. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan.

#### 11. Kepala lalu lintas dan Angkatan laut

Tugas – tugas;

- a. Menyiapkan pengaturan, pengendalian dan penagawasan terhadap kegiatan penyandaran kapal dan kegiatan bongkar muat barang;
- b. Melakukan penilikan dokumen (PKKA,RPT,PPKM) terhadap kedatangan dan keberangkatan kapal;
- c. Melakukan evaluasi terhadap kegiatan operasional angkutan laut, kegiatan usaha bongkar muat barang dan kegiatan usaha jasa terkait dengan angkutan di perairan;
- d. Melakukan penilikan dan pengawasan administrasi bahan kelengkapan registrasi atau herregistrasi Perusahaan angkutan laut pemegang SUPAL/SIOPSUS/SIUPPER;
- e. Menyiapkan dan menyusun bahan laporan dan evaluasi tahunan pelaksanaan operasional angkutan laut, bongkar muatbarang dan usaha jasa terkait dengan angkutan di perairan;
- f. Melakukan koordinasi dengan unit kerja terkait;
- g. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan.

#### 12. Kepala bimbingan usaha dan jasa kepelabuhan

Tugas - tugas

- a. Menyusun data potensi kegiatan operasional kepelabuhanan serta melakukan penyiapan bahan pengendalian dan pengawasan sistem dan prosedur pelayanan jasa kepelabuhanan, usah jasa terkait dengan kepelabuhanan dan angkutan di perairan;
- b. Membantu mengevaluasi data potensi dan kegiatan operasional kepelabuhanan;
- c. Mengumpulkan, menyiapkan dan membuat laporan kegiatan Perusahaan berkaitan dengan kegiatan operasional kepelabuhanan;
- d. Membantu menyiapkan bahan-bahan pemberian sanksi, teguran dan penghargaan terhadap Perusahaan yang berkaitan dengan kegiatan operasional kepelabuhanan;

- e. Melakukan penyiapan bahan dan penyusunan pemberian konsesi atau bentuk lainnya kepada Badan Usaha serta penyiapan bahan penetapan dan evaluasi standar kinerja operasional pelayanan jasa;
  - f. Melakukan penyediaan dan pengelolaan sistem informasi angkutan di perairan dan sistem informasi Pelabuhan;
  - g. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan.
13. Kepala fasilitas dan pengawasan operasional Pelabuhan
- Tugas – tugas ;
- a. Menyusun SOP pelayanan kapal dan barang serta SOP pelaksanaan tugas supervise operasi Otoritas Pelabuhan;
  - b. Menyusun SISPRO pengawasan bongkar/muat barang, SISPRO pelaksanaan pemanduan dan SISPRO pengendalian dan pengawasan pembuangan limbah kapal;
  - c. Menyusun jadwal patroli pengawasan operasional di setiap terminal pelabuhan;
  - d. Menyusun rencana penertiban alat angkat dan angkut yang beroperasi di pelabuhan;
  - e. Menyusun rencana penertiban kendaraan (truck) yang beroperasi di pelabuhan;
  - f. Menyusun rencana penertiban penggunaan lahan DLKr dan DLKp;
  - g. Mengevaluasi proses penyusunan laporan bulanan dan tahunan sesuai prosedur sebagai bahan perbaikan dan kesempurnaan tercapainya sasaran;
  - h. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan.

## **4.2 Deskripsi Hasil Penelitian**

### **4.2.1 Deskripsi Responden**

Pada penelitian ini penulis melakukan penelitian pada Kantor Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Perak dengan responden pelanggan sebanyak 75 responden. Maka data yang telah diperoleh akan diolah oleh peneliti dengan menggunakan beberapa metode.

### 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

**Tabel 4.1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin**

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1	Laki – laki	42	56%
2	Perempuan	33	44%
<b>Total</b>		75	100%

Sumber : Data primer yang diolah penelitian 2023

Dari hasil data yang diperoleh dari responden, karakteristik berdasarkan jenis kelamin, responden yang berjenis kelamin laki – laki sebanyak 42 orang atau sebesar 56% sedangkan yang berjenis kelamin Perempuan sebanyak 33 orang atau sebesar 44%. Jadi dapat disimpulkan bahwa Sebagian besar responden didalam penelitian ini yang banyak berjenis kelamin laki-laki.

### 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

**Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

No	Usia	Jumlah	Persentase (%)
1	20 – 30	33	44%
2	31 – 40	36	48%
3	41 – 50	6	8%
4	> 50	0	0%
<b>Total</b>		75	100%

Sumber : Data primer yang diolah penelitian 2023

Dari hasil data yang diperoleh dari responden, karakteristik berdasarkan usia responden berusia 20-30 tahun sebanyak 33 Orang atau sebesar 44% responden yang berusia 31-40 tahun sebanyak 36 orang atau sebesar 48%, responden yang berusia 41-50 tahun sebanyak 6 Orang atau sebesar 8%, responden yang berusia >50 tahun sebanyak 0 orang atau sebesar 0%. Jadi dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden didalam penelitian ini yang lebih banyak antara usia 31-40 tahun.

### 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Berkerja

**Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Berkerja**

No	Lama Bekerja	Jumlah	Persentase (%)
1	1 – 5	25	33.3%
2	6 – 10	37	49.3%
3	11 – 20	11	14.7%
4	> 20	2	2.7%
<b>Total</b>		75	100%

Sumber : Data primer yang diolah penelitian 2023

Dari data yang diperoleh dari responden berdasarkan lama bekerja, responden lama bekerja 1-5 tahun 25 orang atau sebesar 33.3%, responden yang berumur 6-10 tahun 37 orang atau sebesar 49.3%, responden lama bekerja 11-20 tahun 11 orang atau 14.7%, dan responden lama bekerja lebih 20 tahun 2 orang atau 2.7%. Jadi dapat disimpulkan bahwa Sebagian besar responden dalam penelitian ini yang lebih banyak dengan lama bekerja 6-10 tahun.

#### 4.2.2 Deskripsi Variabel

Deskripsi variable merupakan analisa terhadap variable Kompetensi sumber daya manusia (X1), Kualita pelayanan (X2), dan Kepuasan pengguna sistem inaportnet (Y) berdasarkan pernyataan responden pada masing-masing pernyataan untuk setiap variable penelitian.

##### 1. Deskripsi Variable Kompetensi Sumber Daya Manusia (X1)

Variabel Kompetensi Sumber Daya Manusia diukur dengan observasi (lima) 5 pernyataan, hasil penelitian pada responden tentang Kompetensi Sumber Daya manusia (X1) pada Kantor Otoritass Pelabuhan Utama Tanjung Perak yang dijawab oleh 75 orang sebagai berikut ;

**Tabel 4.4**  
**Tanggapan Responden Terhadap Kompetensi Sumber Daya Manusia (X1)**

NO Pertanyaan	Jawaban					Jumlah
	SS	S	N	TS	STS	
X1.1	19	51	5	0	0	75
Persentase	23.3%	68.0%	6.7%	0%	0%	100%
X1.2	31	36	8	0	0	75
Persentase	41.3%	48.0%	10.7%	0%	0%	100%
X1.3	29	40	6	0	0	75
Persentase	38.7%	53.3%	8.0%	0%	0%	100%
X1.4	7	37	31	0	0	75
Persentase	9.3%	49.3%	41.3%	0%	0%	100%
X1.5	9	29	37	0	0	75
Persentase	12.0%	38.7%	49.3%	0%	0%	100%
Jumlah	95	193	87	0	0	375
Rata-rata	19	39	17	0	0	75
Persentase	24.9%	51,46%	23.2%	0%	0%	100%

Sumber: Data Diolah Oleh Peneliti, 2023

Berdasarkan tabel 4.4 jawab responden terhadap kompetensi sumber daya manusia diatas, menunjukkan bahwa sebanyak 19 orang atau sebesar 24,9% Responden menyatakan sangat setuju, kemudian 39 orang atau sebesar 51,46% Responden menyatakan setuju, kemudian 17 orang atau sebesar 23.2% responden menyatakan netral.

## 2. Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X2)

Variabel Kualitas Pelayanan diukur dengan observasi (lima) 5 pernyataan, hasil penelitian pada responden tentang Kualitas Pelayanan (X2) pada Kantor Otoritass Pelabuhan Utama Tannjung Perak yang dijawab oleh 75 orang sebagai berikut ;

#### 4.5 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan (X2)

NO Pertanyaan	Jawaban					Jumlah
	SS	S	N	TS	STS	
X2.1	27	36	10	1	1	75
Persentase	36%	48%	13.3%	1.3%	1.3%	100%
X2.2	26	35	14	0	0	75
Persentase	34.7%	46.7%	18.7%	0%	0%	100%
X2.3	31	32	12	0	0	75
Persentase	41.3%	42.7%	1.6%	0%	0%	100%
X2.4	33	35	7	0	0	75
Persentase	44.0%	46.7%	9.3%	0%	0%	100%
X2.5	32	34	8	1	0	75
Persentase	42,7%	45.3%	10.7%	1.3%	0%	100%
Jumlah	149	172	51	1	1	374
Rata-rata	29	34	10	1	1	75
Persentase	39.74%	45.88%	10.62%	1.3%	1.3%	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS. 2023

Berdasarkan tabel 4.5 jawab responden terhadap kualitas pelayanan diatas, menunjukkan bahwa sebanyak 29 orang atau sebesar 39.74% Responden menyatakan sangat setuju, kemudian 34 orang atau sebesar 45.88% Responden menyatakan setuju, kemudian 10 orang atau 10.62% responden menyatakan netral, kemudian 1 orang atau sebesar 1.3% Responden menyatakan tidak setuju, dan 1 orang atau sebesar 1.3% Responden menyatakan sangat tidak setuju.

#### 3. Deskripsi Kepuasan Pengguna Sistem Inaportnet (Y)

Variabel Kepuasan Penngguna Sistem Inaportnet diukur dengan observasi (lima) 5 pernyataan, hasil penelitian pada responden tentang Kepuasan Pengguna Sistem Inaportnet (Y) pada Kantor Otoritass Pelabuhan Utama Tannjung Perak yang dijawab oleh 75 orang sebagai berikut ;

#### 4.6 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Inaportnet (Y)

NO Pertanyaan	Jawaban					Jumlah
	SS	S	N	TS	STS	
Y1	24	41	10	0	0	75
Persentase	32%	54.7%	13.3%	0%	0%	100%
Y2	32	33	10	0	0	75
Persentase	42.7%	44%	13.3%	0%	0%	100%
Y3	34	33	8	0	0	75
Persentase	45.3%	44%	10.7%	0%	0%	100%
Y4	32	33	10	0	0	75
Persentase	42.7%	44%	13.3%	0%	0%	100%
Y5	39	25	11	0	0	75
Persentase	52%	33.3%	14.7%	0%	0%	100%
Jumlah	161	165	49	0	0	375
Rata-rata	32	33	10	0	0	75
Persentase	42.94%	44%	13.06%	0%	0%	100%

Sumber; hasil pengolahan data spss, 2023

Berdasarkan tabel 4.6 jawaban responden terhadap kepuasan pengguna sistem inaportnet diatas, menunjukkan bahwa sebanyak 32 orang atau sebesar 42.99% Responden menyatakan sangat setuju, kemudian 33 orang atau sebesar 44% Responden menyatakan setuju, kemudian 10 orang atau sebesar 13.06% responden menyatakan netral.

### 4.3 Uji Kualitas Data

#### 4.3.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur benar atau tidaknya kuesioner dilakukan dengan membandingkan nilai  $r_{hitung}$  (*korelasi product moment pearson's*) dengan nilai *pearson product moment table* untuk degree of freedom ( $df = n - k$ , dalam hal ini  $n$  merupakan jumlah sampel dan jumlah variable bebas. Pada penelitian ini jumlah sampel ( $n$ ) = 75 dan besarnya  $df$  dapat dihitung  $75 - 2 = 73$ , dengan  $df$  73 dan  $alpha = 0,05$  dapat *pearson product moment table* dengan uji dua sisi = 0,272 jika  $r_{hitung}$  lebih besar dari *pearson product moment table* dan bernilai positif, maka pertanyaan indikator valid. Imam Ghozali (2013).

Hasil perhitungan dari masing-masing variable dapat dilihat pada tabel 4.7, 4.8, 4.9.

**Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variable Kompetensi SDM (X1)**

<b>Pertanyaan</b>	<b>r<sub>hitung</sub></b>	<b>Table product moment</b>	<b>Kesimpulan</b>
X1.1	0,705	0,272	Valid
X1.2	0,759	0,272	Valid
X1.3	0,783	0,272	Valid
X1.4	0,702	0,272	Valid
X1.5	0,741	0,272	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data Menggunakan SPSS, 2023

**Tabael 4.8 Hasil Uji Validitas Variable Kualitas Pelayanan (X2)**

<b>Pertanyaan</b>	<b>r<sub>hitung</sub></b>	<b>Table product moment</b>	<b>Kesimpulan</b>
X2.1	0,726	0,272	Valid
X2.2	0,788	0,272	Valid
X2.3	0,756	0,272	Valid
X2.4	0,773	0,272	Valid
X2.5	0,697	0,272	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data Menggunakan SPSS, 2023

**Table 4.9 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pengguna Sistem Inaportnet (Y)**

<b>Pertanyaan</b>	<b>r<sub>hitung</sub></b>	<b>Table product moment</b>	<b>Kesimpulan</b>
Y1	0,785	0,272	Valid
Y2	0,803	0,272	Valid
Y3	0,759	0,272	Valid
Y4	0,760	0,272	Valid
Y5	0,783	0,272	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data Menggunakan SPSS, 2023

Berdasarkan tabel diatas uji validitass untuk setiap pertanyaan dapat dilihat bahwa nilai  $r_{hitung}$  untuk masing-masing variable berada  $> r_{table}$  yaitu 0.272 ini menunjukkan bahwa data tersebut valid karena memenuhi uji validitas.

### 4.3.2 Uji Reliabilitas

Uji realibilitas adalah suatu uji yang digunakan untuk mengukur tingkat kestabilan suatu alat pengukur dalam mengukur suatu gejala atau kejadian. Pengujian realibilitas dilakukan untuk mengetahui apakah hasil jawaban dari kuesioner oleh responden benar-benar stabil dalam mengukur suatu gejala atau kejadian.

Uji realibilitas dilakukan dengan cara *one shot*, yaitu pengukurannya hanya sekali kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan. SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur realibilitas dengan uji croncbach alpha  $> 0,06$  Imam Ghozali (2013). Dari hasil uji realibilitas nilai *Cronbach alpha* dapat dilihat dibawah:

Tabel 4.10 Uji Realibilitas

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	Kriteria	Kesimpulan
Kompetensi SDM (X1)	0,789	$>0,06$	Reliabel
Kualitas pelayanan (X2)	0,799	$>0,06$	Reliabel
Kepuasan pengguna sistem inaportnet (Y)	0,841	$>0,06$	Reliabel

sumber: hasil pengolahan data dari SPSS, 2023

Dari hasil uji realibilitas pada table 4.10 diketahui bahwa variable kompetensi sumber daya manusia, kualiatas pelayanan, dan kepuasan pengguna sistem inaportnet semuanya reliabel, karena setiap variable memiliki nilai *cronbach's alpha*  $> 0,06$  dengan demikian variable-variabel tersebut dapat dianalisis lebih lanjut.

## 4.4 Uji Asumsi Klasik

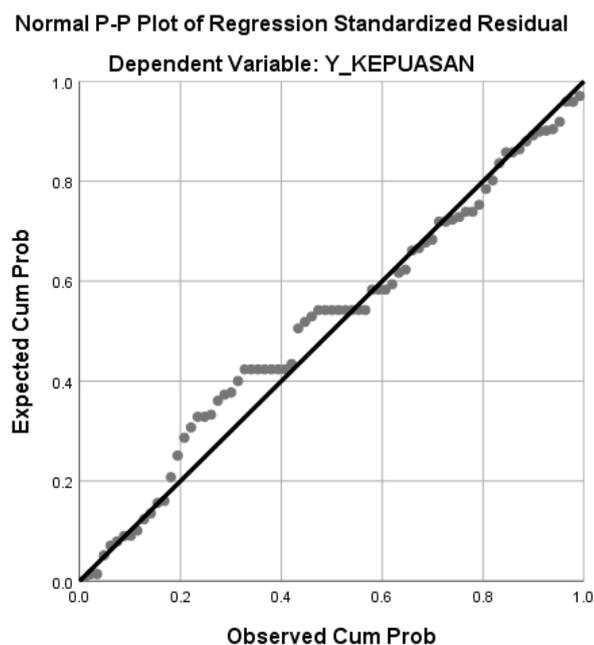
### 4.4.1 Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan uji untuk memngetahui normalits (normal atau tidaknya) faktor penggagu *et (error terms)*. Sebagaimana telah diketahui bahwa faktor pengganggu tersebut diasumsikan memiliki distribusi normal,

sehingga uji t (persial) dapat dilakukan. Untuk dapat menguji normalitas model regresi, penelitian ini menggunakan metode *Normal P-P plot of regression standardized reresidual*. Dasar pengambilan keputusan adalah jika data menyebar jauh dari garis diagonal atau tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalits. Sebaliknya jika data tidak menyebar jauh dari garis diagonal atau mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas dari hasil statistic, dapat dilihat pada gambar 4.2

Pada gambar 4.2 hasil uji normalitas terlihat bahwa penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal grafik tidak menyebar jauh dari garis diagonal atau mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Maka dapat dikatakan bahwa uji normalitas dengan grafik dapat mempengaruhi jika tidak dilakukan secara hati-hati, secara visual terlihat normal namun secara statistic tidak begitupun sebaliknya secara visual tidak normal namun secara statistic terlihat normal.

Berdasarkan hasil perhitungan Kolmogorov Smirnov terhadap residual regresi dengan mengguunkan program SPSS 25.0 diperoleh hasil sebgai berikut:



**Gambar 4.2 Normal P-P Plot Of Regression Standardized Reresidual**

Pada gambar 4.2 Menggunakan grafik dilengkapi dengan uji statistic salah satunya dengan menggunakan uji statistic non parametrik kolmogorof-smirnov. Jika hasil K-S mempunyai  $p \geq 0,05$ , maka dapat dikatakan *unstandardized reresidual normal*. Hasil uji tersebut dapat dilihat pada table.

**Tabel 4.11 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		75
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.50960900
Most Extreme Differences	Absolute	.102
	Positive	.045
	Negative	-.102
Test Statistic		.102
Asymp. Sig. (2-tailed)		.050 <sup>c</sup>

Sumber; Hasil Pengolahan Data SPSS. 2023

Berdasarkan tabel 4.11 diatas terlihat bahwa nilai *kolmogorov-smirnov* sebesar 0.102 dengan tingkat signifikan 0,050<sup>c</sup> berarti hal itu menunjukkan bahwa model regresi dapat dikatakan normal karena tingkat signifikasinya  $\geq 0,05$ .

#### 4.4.2 Uji Multikolineritas

Uji multikolineritas adalah keadaan dimana variable-variabel independen dalam persamaan regresi mempunyai korelasi (hubungan) erat satu sama lain. Tujuannya adalah untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variable independent. Model regresi yang baik harus terbebas dari multikolineritas untuk setiap variable independennya.

Identifikasi keberadaan multikolinieritas ini dapat dilihat pada nilai *tolerance and varian inflation factor* (VIF). Bila  $VIF > 10$  maka dianggap ada multikolinieritas dengan variabel bebas lainnya, sebaliknya bila  $VIF < 10$  maka dianggap tidak ada terdapat multikolinieritas.

**Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinieritas**

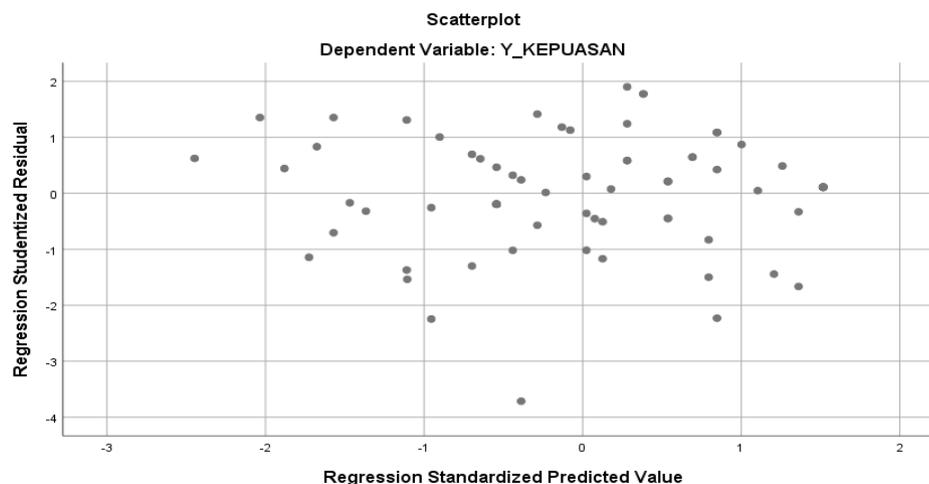
<b>Variabel</b>	<b>Tolerance</b>	<b>VIF</b>	<b>Kesimpulan</b>
Kompetensi SDM (X1)	0.371	2.694	tidak terjadi multikolinieritas
Kualitas Pelayanan (X2)	0.371	2.694	tidak terjadi multikolinieritas

Sumber; hasil pengolahan data SPSS. 2023

Maka dapat dilihat pada tabel 4.11 dapat disimpulkan bahwa variabel kompetensi sumber daya manusia, kualitas pelayanan, dan kepuasan pengguna sistem inaportnet dan harga tidak terdapat multikolinieritas. Hal ini dikarenakan hasil uji multikolinieritas telah memenuhi asumsi VIF, dimana nilai  $VIF < \text{nilai tolerance}$  (berada  $< 10$ ).

#### **4.4.3 Uji Heteroskedastisitas**

Tujuan dari uji heteroskedastisitas untuk menguji apakah model regresi terjadi kesamaan varians dan residual dari suatu pengamatan lain. Cara untuk mengetahui gejala heteroskedastisitas yaitu dengan menggunakan metode grafik. Jika tidak ada pola tertentu (bergelombang, melebar dan menyempit) serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y maka tidak terjadi heteroskedastisitas.



**Gambar 4.3 Scatterplot**

**Sumber : Pengolahan Data Pada Spss. 2023**

Berdasarkan gambar 4.3 Dapat dilihat bahwa titik-titik tidak membentuk pola tertentu dan menyebar diatas dan dibawah 0 (nol) pada sumbu Y. jadi dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini tidak terdapat heteroskedastisitas.

#### 4.5 Analisis Regresi Linier berganda

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear berganda yang dilakukan untuk memenuhi ada tidaknya pengaruh kompetensi sumber daya manusia dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna sistem inaportnet. Berdasarkan dari hasil perhitungan pengolahan data dengan bantuan aplikasi SPSS maka diperoleh persamaan regresi linier berganda pada table 4.13.

**Tabel 4.13 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda**

Model	Unstandardiz end coefficients	Unstandardizend coefficients	T	Sig.
	B	Beta		
(Constant)	2.126		1.277	0.206
Kompetensi SDM (X1)	0.324	0.297	2.715	0.008
Kualitas pelayanan (X2)	0.567	0.570	5.218	0.000

Sumber; hasil pengolahan data SPSS. 2023

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut diatas, diperoleh persamaan regresi linier berganda yang signifikan sebagai berikut;

$$Y = 2.126 + 0.324X_1 + 0.567X_2 + e$$

Keterangan ;

Y = Kepuasan pengguna sistem inaportnet

X1 = Kompotensi sumber daya manusia

X2 = Kualitas pelayanan

Interpretasi dari model regresi diatas adalah sebagai berikut :

1. Konstanta ( $\alpha$ ) yang dihasilkan sebesar 2.126 menunjukkan bahwa besarnya nilai kepuasan pengguna sistem inaportnet (Y) sebesar 2.126 Jika kompetensi sumber daya manusia ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan ( $X_2$ ) adalah konstan.
2. Nilai koefisien kompetensi sumber daya manusia ( $\beta_1$ ) sebesar 0.324 menunjukkan bahwa jika variabel kompetensi sumber daya manusia ( $\beta_1$ ) searah maka akan mengakibatkan peningkatan kepuasan pengguna sistem inaportnet sebesar 0.324
3. Nilai koefisien kualitas pelayanan ( $\beta_1$ ) sebesar 0.567 menunjukkan bahwa jika variabel kualitas pelayanan ( $\beta_1$ ) searah, maka akan mengakibatkan peningkatan kepuasan pengguna sistem inaportnet sebesar 0.567.

## 4.6 Uji Hepotesis

### 4.6.1 Uji Koefisien Determinan (Uji- $R^2$ )

Uji koefisien ( $R^2$ ) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam merangkai variasi variabel independent. Nilai  $R^2$  yang semakin mendekati 1, berarti variabel-variabel independent memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel independent. Koefisiensi determinasi yang digunakan *adjusted R square* dapat naik turun apabila satu variabel independent apakah variabel tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen .

**Table 4.14 Koefisien Korelasi Dan Koefisien Determinasi**  
Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the estimate
1	,825 <sup>a</sup>	,681	,672	1.530

Sumber: hasil pengolahan data menggunakan SPSS, 2023

Dari table diatas menunjukkan besarnya *adjusted R<sup>2</sup>* adalah 0.672 Hal ini berarti 67,2% variasi kepuasan pengguna sistem inaportnet dapat dijelaskan oleh variasi ke dua variabel independent yaitu kompetensi sumber daya manusia dan kualitas pelayanan. Sedangkan sisanya sebesar 32,8% (100% - 67,2%) dijelaskan oleh variabel-variabel diluar model.

*Standart Error If The Estimate* (SEE) dari table diatas sebesar 1.530 semakin kecil nilai SEE, maka akan membuat persamaan regresi semakin tepat dapat dalam memprediksi variabel dependen.

#### 4.6.2 Uji Signifikan Parsial (Uji-t)

Uji t yaitu suatu uji untuk mengetahui signifikan pengaruh variabel bebas (kompetensi sumber daya manusia, kualitas pelayanan, dan kepuasan pengguna sistem inapornet) secara parsial atau individual menerangkan variabel terikat (kepuasan pengguna sistem inapornet).

**Table 4.15 Uji Persial (Uji T)**

Model	T	Sig.
X1	2.277	0.008
X2	5.218	0.000

Sumber; Hasil Pengolahan Data SPSS. 2023

1. Perumusan hipotesis untuk uji t (parsial) pada variabel kompetensi sumber daya manusia ( $X_1$ ):

a.  $H_0 = 0$

$H_1 \neq 0$  atau

$H_0$  :Variabel bebas kompetensi sumber daya manusia ( $X_1$ ) tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pengguna

sistem inapornet (Y) pada kantor otoritas Pelabuhan utama tanjung perak Surabaya.

$H_1$  : Variabel bebas kompetensi sumber daya manusia ( $X_1$ ) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pengguna sistem inapornet (Y) pada Kantor Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Perak Surabaya.

b. Jika nilai signifikan variabel bebas kompetensi sumber daya manusia ( $X_1$ ) pada uji t sig < 0,05 atau  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka terdapat pengaruh X terhadap Y. Jika nilai t sig > 0,05 atau  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka tidak terdapat pengaruh variabel X terhadap Y.

c.  $T_{table} = t(a/2; n-k-1)$

$$= 0,05/2 ; 75-3-1$$

$$= 0,025 ; 71$$

$$= 1.993$$

Berdasarkan table 4.18 analisis uji T nilai  $t_{hitung}$  pada variabel kompetensi sumber daya manusia ( $X_1$ ) adalah 2.715 dengan tingkat signifikansi adalah 0.008. maka  $t_{hitung}$  sebesar  $2.715 > 1.993 t_{tabel}$  dengan signifikan  $0.008 < 0.05$ . Maka menunjukkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.

Kesimpulannya variabel bebas kompetensi sumber daya manusia signifikan secara parsial terhadap kepuasan pengguna sistem inapornet (Y).

2. Perumusan hipotesis untuk uji t (parsial) pada variabel kualitas pelayanan ( $X_2$ ):

a.  $H_0 = 0$

$H_1 \neq 0$  atau

$H_0$  : Variabel bebas kualitas pelayanan ( $X_2$ ) tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pengguna sistem inapornet (Y) pada kantor otoritas Pelabuhan utama tanjung perak Surabaya.

- $H_1$  : Variabel bebas kualitas pelayanan ( $X_2$ ) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pengguna sistem inapornet (Y) pada Kantor Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Perak Surabaya.
- b. Jika nilai signifikan variabel bebas kualitas pelayanan ( $X_2$ ) pada uji t  $\text{sig} < 0,05$  atau  $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$  maka terdapat pengaruh X terhadap Y. Jika nilai t  $\text{sig} > 0,05$  atau  $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$  maka tidak terdapat pengaruh variabel X terhadap Y.
- c.  $T_{\text{table}} = t(a/2; n-k-1)$   
 $= 0,05/2 ; 75-3-1$   
 $= 0,025 ; 71$   
 $= 1.993$

Berdasarkan table 4.18 analisis uji T nilai  $t_{\text{hitung}}$  pada variabel kualitas pelayanan ( $X_2$ ) adalah 5.218 Dengan tingkat signifikansi adalah 0.000 karena  $5.218 > 1.993$  dan  $0.000 < 0.05$  Maka menunjukkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.

Kesimpulannya variabel bebas kualitas pelayanan ( $X_2$ ) signifikan secara parsial terhadap kepuasan pengguna sistem inaportnet (Y).

#### 4.6.3 Uji Signifikan Simultan (Uji-f)

Uji F bertujuan untuk mengetahui apakah variabel bebas kompetensi sumber daya manusia ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan ( $X_2$ ) berpengaruh secara simultan (Bersama-sama) terhadap variabel terikat kepuasan pengguna sistem inaportnet (Y)

**Table 4.16 Uji Simultan (Uji F)**

Model	F	Sig
1	76.873	0.000 <sup>b</sup>

Sumber; Hasil Pengolahan Data SPSS. 2023

Perumusan hipotesis untuk uji F (simultan):

1.  $H_0 = 0$

$H_1 \neq 0$  atau

$H_0$  = Seluruh variabel bebas yang terdiri dari kompetensi sumber daya manusia ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan ( $X_1$ ) tidak berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan pengguna sistem inaportnet ( $Y$ ).

$H_1$  = Seluruh variabel bebas yang terdiri dari kompetensi sumber daya manusia ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan ( $X_2$ ) berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan pengguna sistem inaportnet ( $Y$ ).

2. Jika nilai signifikan dari uji F  $\text{sig} < 0,05$  atau  $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$  maka terdapat pengaruh variabel X secara simultan terhadap variabel Y. Jika nilai  $\text{sig} > 0,05$  atau  $F_{\text{hitung}} < F_{\text{tabel}}$  maka tidak terdapat pengaruh variabel X secara simultan terhadap variabel Y.

3.  $F_{\text{tabel}} = k;n-k$

$= 3 ; 75-3$

$= 3 ; 72$

$= 2.73$

Berdasarkan table uji ANOVA atau F didapatkan  $F_{\text{hitung}}$  sebesar 76.873 dengan tingkat signifikan 0.000. Karena  $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$  ( $76.873 > 2.73$ ) dan tingkat signifikan  $0.000 < 0.05$  maka dapat menunjukkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.

Kesimpulannya variabel bebas kompetensi sumber daya manusia ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan ( $X_2$ ) signifikan secara persial terhadap kepuasan pengguna sistem inaportnet ( $Y$ ).

## **4.7 Hasil Pembahasan**

### **4.7.1 Pengaruh kompetensi sumber daya manusia (X<sub>1</sub>) Terhadap kepuasan pengguna jasa sistem inaportnet**

Penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kompetensi sumber daya manusia terhadap kepuasan pengguna jasa sistem inaportnet secara parsial. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan analisis uji t yang menunjukkan nilai  $t_{hitung} 2.715 > \text{nilai } t \text{ table } 1.993$  dengan tingkat nilai signifikan yaitu  $0.008 < 0.05$ .

Kompetensi merupakan hal yang penting guna mencapai tujuan Perusahaan secara efektif dan efisien. Sumber daya manusia yang memiliki kompetensi yang tinggi mampu menentukan kualitas pelayanan Pada Kantor Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Perak. Kompetensi sumber daya manusia yang semakin tinggi dapat diukur dari semakin bertambahnya pengetahuan dan keterampilan.

Hasil penelitian ini didukung penelitian yang dilakukan oleh Altonie Hygia (2022) yang menunjukkan bahwa kompetensi sumber daya manusia berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

### **4.7.2 Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa sistem inaportnet**

Penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa sistem inaportnet secara parsial. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan analisis uji t yang menunjukkan nilai  $t_{hitung} 5.218 > \text{nilai } t \text{ table } 1.993$  dengan tingkat nilai signifikan yaitu  $0.000 < 0.05$ .

Kualitas pelayanan memiliki nilai positif pada kepuasan pengguna jasa. Kualitas pelayanan menjadi salah satu tolak ukur terhadap kepuasan pengguna, yang mana jika kualitas pelayanannya memenuhi harapan pengguna jasa maka pengguna akan puas dan kembali menggunakan jasa Perusahaan.

Hasil penelitian ini didukung penelitian yang dilakukan oleh dwi fitri Novita (2022) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa sistem inaportnet.

#### **4.7.3 Pengaruh kompetensi sumber daya manusia dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa sistem inaportnet**

Berdasarkan hasil penelitian dan uji F yang telah dilakukan oleh peneliti, ditemukan hasil bahwa variabel kompetensi sumber daya manusia (X1) dan kualitas pelayanan (X2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa sistem inaportnet di Kantor Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Perak. Dengan dibuktikan oleh uji F yang bertanda  $f_{hitung} = 76.873$  dan nilai signifikannya 0.000. Nilai *Cronbach's Alpha* 0.841 yang artinya  $> 0.06$ . sehingga dapat dikatakan bahwa variabel kepuasan pengguna jasa sistem inaportnet dapat dikatakan reliabel yang dibuktikan dengan uji reliabilitas serta nilai *Adjusted R Squarenya* 0.672 atau 67.2% yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh simultan diantara variabel X<sub>1</sub> dan X<sub>2</sub> terhadap Y sebesar 67,2% dan sisanya 32,8% dipengaruhi variabel lain yang dibuktikan dengan uji koefisien determinasi.

Berdasarkan hasil penjelasan tersebut maka dapat penelitian disimpulkan bahwa 3 hipotesis dalam penelitian ini teruji dan diterima. Jika kompetensi sumber daya manusia meningkat seperti semakin bertambahnya pengetahuan dan keterampilan yang mana dapat membantu pengguna jasa menyelesaikan permasalahannya maka akan mempengaruhi kepuasan pengguna jasa, berlaku juga pada kualitas pelayanan yang mana jika kualitas pelayanan meningkat itu akan mempengaruhi kepuasan pengguna jasa, begitupun sebaliknya jika menurun kepuasan pengguna jasa akan merasa kurang puas dan tidak akan menggunakan jasa Perusahaan lagi. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kompetensi sumber daya manusia dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa sistem inaportnet.