

**PENGARUH KOMPETENSI SUMBER DAYA MANUSIA DAN  
KUALITAS PELAYANAN KAPAL TERHADAP KEPUASAN  
PENGGUNA SISTEM INAPORTNET**

**SKRIPSI**

DISUSUN DAN DIAJUKAN SEBAGAI SALAH SATU SYARAT  
UNTUK MEMPEROLEH GELAR  
SARJANA ADMINISTRASI BISNIS PRODI ILMU ADMINISTRASI BISNIS  
STIA DAN MANAJEMEN KEPELABUHAN BARUNAWATI SURABAYA



**DISUSUN OLEH:**

**Nama** : Siti Komariyah  
**NIM** : 19110082  
**Program Studi** : Ilmu Administrasi Bisnis  
**Pembimbing** : Dr. Ir. Sumarzen Marzuki, M.MT

**STIA DAN MANAJEMEN KEPELABUHAN BARUNAWATI  
SURABAYA  
2023**

## LEMBAR PERNYATAAN

### LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Siti Komariyah  
NIM : 19110082  
Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis  
Judul Skripsi : Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Dan  
Kualitas Pelayanan Kapal Terhadap Kepuasan Pengguna  
Sistem Inaportnet

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Skripsi yang telah saya tulis ini merupakan hasil karya sendiri dengan merujuk pada sumber-sumber terpercaya. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan Skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggung jawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di STIA dan Manajemen Kepelabuhan Barunawati Surabaya.

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.



**Siti Komariyah**  
NIM 19110082

# LEMBAR PERNYATAAN

## LEMBAR PENGESAHAN

### SKRIPSI

**PENGARUH MOTIVASI, DISIPLIN KERJA, SERTA BURNOUT  
TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR OTORITAS  
PELABUHAN UTAMA TANJUNG PERAK SURABAYA**

#### DISUSUN OLEH:

**NAMA : DYAH NITA NURAINI  
NIM : 19110025**

Telah dipresentasikan didepan dewan penguji dan dinyatakan LULUS pada,  
Hari/Tanggal :

#### DEWAN PENGUJI

**PENGUJI I : MEYTI HANNA ESTER KALANGI, S.Sos, MM  
NIDN : 0717057703**



(.....)

**PENGUJI II : DIAN ARISANTI, S.Kom, MM  
NIDN : 0709058202**



(.....)

Mengetahui,  
**STIA DAN MANAJEMEN KEPELABUHAN BARUNAWATI SURABAYA  
KETUA**



**Dr. Ir. SUMARZEN MARZUKI, M.MT**  
NIDK: 8891880018

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**SKRIPSI**

**PENGARUH MOTIVASI, DISIPLIN KERJA, SERTA BURNOUT  
TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR OTORITAS  
PELABUHAN UTAMA TANJUNG PERAK SURABAYA**

**DIAJUKAN OLEH:**

**NAMA : DYAH NITA NURAINI  
NIM : 19110025**

**TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH:**

Menyetujui,  
PEMBIMBING

**PEMBIMBING : Dr. Ir SUMARZEN MARZUKI. M.MT  
NIDK : 8891880018**



Mengetahui,  
KETUA PROGRAM STUDI



**SOEDARMANTO, S.E., MM**  
NIDN: 0322036902

**STIA DAN MANAJEMEN KEPELABUHAN BARUNAWATI SURABAYA  
KETUA**



**Dr. Ir. SUMARZEN MARZUKI, M.MT**  
NIDK: 8891880018

## ABSTRAK

**SITI KOMARIYAH. 19110082**

**PENGARUH KOMPETENSI SUMBER DAYA MANUSIA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INAPORTNET**

**Skripsi : Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis, 2023**

**Kata Kunci : Kompetensi sumber daya manusia, kualitas pelayanan, kepuasan pengguna sitem inaportnet**

Penggunaan Inaportnet memiliki manfaat seperti informasi tentang efektivitas dan efisiensi operasi di tempat, seperti kontrol perizinan, bongkar muat, rencana tambat, operator kapal tunda, dan lainnya. Dalam pengembangan sistem inaportnet sangat dibutuhkan kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna sistem dapat dijadikan seperti pokok bagian dalam teknik pengembangan sistem itu sendiri, tetapi juga berfungsi menangkap kelebihan dan keburukan asal dari sistem yang sedang berfungsi atau sistem yang akan diimplementasikan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kompetensi sumber daya manusia dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna sistem inaportnet. Objek penelitian ini adalah Kantor Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Perak Surabaya. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif, deskriptif metode pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *sampling jenuh* dengan sampel sebanyak 75 orang dari pengguna jasa sitem inaportnet pada Kantor Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Perak. Metode analisis data yang digunakan yaitu uji analisis regresi liner berganda. Hasil  $t_{hitung}$  sebesar  $2.715 > 1.993 t_{tabel}$  dengan sigifikan  $0.008 < 0.05$  pada kompetensi sumber daya manusia (X1) dan pada kualitas pelayanan (X2)  $t_{hitung}$   $5.218 > 1.993 t_{tabel}$  dengan signifikan  $0.000 < 0.05$  dengan  $F_{hitung}$   $76.873 > F_{tabel}$   $2.73$  dan tingkat signifikan  $0.000 < 0.05$ . Dapat disimpulkan Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kompetensi sumber daya manusia dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara parsial dan simultan terhadap kepuasan pengguna sistem inaportnet.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan berkat rahmat, hidayah, dan karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Dan Kualitas Pelayanan Kapal Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Inaportnet”. Penulisan Skripsi ini disusun sebagai tugas akhir kuliah yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Bisnis di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi dan Manajemen Kelautan (STIAMAK) Barunawati Surabaya.

Peneliti menyadari dalam penyusunan Skripsi tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dukungan dari berbagai pihak selama penyusunan Skripsi ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Ir. Sumarzen Marzuki, M.MT selaku Ketua dan Pembimbing Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi dan Manajemen Kelautan (STIAMAK) Barunawati Surabaya;
2. Soedarmanto, S.E, MM selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi dan Manajemen Kelautan (STIAMAK) Barunawati Surabaya;
3. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Pengajar dan Staff Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi dan Manajemen Kelautan (STIAMAK) Barunawati Surabaya;
4. Ibu Yalinalah selaku kepala Kantor Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Perak yang telah memberi izin peneliti untuk melakukan penelitian skripsinya;
5. Bapak Fais dan seluruh Staff Kantor Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Perak yang membantu dan memberi arahan pada peneliti;
6. Kepada kedua orang tua saya yang telah memberi dukungan, doa, dan kasih sayang pada peneliti;
7. Kepada para sahabat yang telah mensupport, membantu, serta menemani peneliti dalam menyelesaikan penyusunan skripsinya.
8. Terimakasih pada diri sendiri yang sudah berjuang sejauh ini, dengan rasa semangat serta tidak pernah putus asa dalam mengerjakan skripsi ini, pencapaian ini sangat membanggakan untuk diri sendiri.

Semoga atas segala bantuan yang telah diberikan kepada penulis, semua pihak-pihak yang terkait tersebut mendapat balasan yang setimpal dari Allah SWT. Penyusun menyadari bahwa Penelitian Skripsi ini masih jauh dari sempurna. Untuk itu kritik dan saran yang sifatnya membangun dari semua pihak akan sangat membantu.

Semoga karya tulis ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Surabaya,

Penulis,

**Siti Komarivah**

**NIM: 19110082**

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	ii
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Batasan Masalah.....	4
1.4 Tujuan Penelitian .....	5
1.5 Manfaat Penelitian .....	5
1.6 Sistematika Penulisan .....	6
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	7
2.1 Kompetensi Sumber daya manusia .....	7
2.1.1 Pengertian Sumber Daya Manusia.....	7
2.1.2 Kompetensi Sumber Daya Manusia .....	7
2.1.3 Manfaat Kompetensi Sumber Daya Manusia .....	9
2.1.4 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kompetensi Sumber Daya Manusia.....	9
2.1.5 Indikator Kualias Sumber Daya Manusia .....	10
2.2 Kualitas pelayanan .....	11
2.2.1 Pengertian pelayanan .....	11
2.2.2 Kualitas Pelayanan.....	12
2.2.3 Konsep Kualitas Pelayanan .....	13
2.2.4 Karakteristik pelayanan .....	14
2.2.5 Faktor Utama Dalam Mempengaruhi Kualitas Pelayanan .....	15
2.2.6 Indikator – indikator kualitas pelayanan.....	16
2.3 Kepuasan Pengguna Jasa Sistem Inaportnet .....	17
2.3.1 Pengertian Kepuasan Pengguna Jasa .....	17
2.3.2 Sistem Inaportnet .....	17
2.3.3 Alat Ukur Kepuasan Pengguna .....	19
2.3.4 Indikator Kepuasan Pengguna Jasa.....	20
2.5 Penelitian Terdahulu .....	21
2.6. Hubungan Antar Variabel .....	22



2.6.1	Hubungan Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kepuasan pengguna .....	22
2.6.2	Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna .....	23
2.6.3	Hubungan Kompetensi Sumber Daya Manusia dan Kualiatas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Sietem Inaportnet ..	23
2.7	Kerangka Berpikir .....	23
2.8	Hipotesis.....	24
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>26</b>
3.1	Jenis Penelitian.....	26
3.2	Populasi Dan Sample Penelitian .....	26
3.2.1	Populasi.....	26
3.2.2	Sample .....	26
3.3	Jenis Sumber Dan Data .....	27
3.3.1	Data Primer .....	27
3.3.2	Data Sekunder.....	27
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	27
3.5	Definisi Konsep Dan Operasional.....	28
3.6	Uji Kualitas Data.....	30
3.6.1	Uji Validitas .....	30
3.6.2	Uji Reabilitas .....	31
3.7	Skala Pengukuran.....	31
3.8	Uji Asumsi Klasik .....	32
3.8.1	Uji Normalitas.....	32
3.8.2	Uji Multikolineritas.....	32
3.8.3	Uji Heteroskedastisitas .....	32
3.9	Uji Regresi Linier berganda .....	33
3.10	Uji Hipotesis .....	33
3.10.1	Uji Koefisien Determinan (Uji-R <sup>2</sup> ).....	33
3.10.2	Uji signifikan Parsial (Uji-t) .....	34
3.10.3	Uji Signifikan Simultan (Uji-F).....	35
<b>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>36</b>
4.1	Gambaran Umum Kantor Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Perak Surabaya.....	36
4.1.1	Sejarah Singkat Perusahaan .....	36
4.1.2	Visi Dan Misi Perusahaan.....	37
4.1.3	Struktur Organisasi .....	38
4.1.4	Tugas dan tanggung jawab .....	38
4.2	Deskripsi Hasil Penelitian .....	48
4.2.1	Deskripsi Responden .....	48
4.2.2	Deskripsi Variabel .....	50
4.3	Uji Kualitas Data.....	53
4.3.1	Uji Validitas .....	53

4.3.2	Uji Reliabilitas .....	55
4.4	Uji Asumsi Klasik .....	55
4.4.1	Uji Normalitas.....	55
4.4.2	Uji Multikolinieritas.....	57
4.4.3	Uji Heteroskedatisitas .....	58
4.5	Analisis Linier berganda .....	59
4.6	Uji Hepotesis.....	60
4.6.1	Uji Koefisien Determinan (Uji- $R^2$ ).....	60
4.6.2	Uji Signifikan Parsial (Uji-t).....	61
4.6.3	Uji Signifikan Simultan (Uji-f).....	63
4.7	Hasil Pembahasan .....	65
4.7.1	Pengaruh kompetensi sumber daya manusia ( $X_1$ ) Terhadap kepuasan pengguna jasa sistem inaportnet .....	65
4.7.2	Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa sistem inaportnet .....	65
4.7.3	Pengaruh kompetensi sumber daya manusia dan kualitass pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa sistem inaportnet.....	66
<b>BAB V PENUTUP</b> .....		67
5.1	Kesimpulan .....	67
5.2	Saran.....	67
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....		xiv
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>		

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Penelitian terdahulu.....	22
Tabel 4.1. Deskripsi Responden Menurut Kelamin .....	52
Tabel 4.2. Deskripsi Narasumber Menurut Usia .....	53
Tabel 4.3. Deskripsi Narasumber Menurut Lamanya Bekerja.....	53
Tabel 4.4. Tanggapan Responden Kepada Variabel kompetensi SDM .....	54
Tabel 4.5. Tanggapan Responden Kepada Variabel kualitas pelayanan .....	55
Tabel 4.6. Tanggapan Responden Kepada Variabel kepuasan pengguna .....	56
Tabel 4.7. Hasil Uji Validitas Variabel kompetensi SDM.....	57
Tabel 4.8. Hasil Uji Validitas Variabel kualitas pelayanan .....	57
Tabel 4.9. Hasil Uji Validitas Variabel kepuasan pengguna .....	58
Tabel 4.10. Hasil Uji Realibilitas.....	59
Tabel 4.11. One Sample Kolmogorov-Smirnov Test .....	61
Tabel 4.12. Uji Multikolinieritas .....	62
Tabel 4.13. Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	63
Tabel 4.14. Uji R <sup>2</sup> .....	64
Tabel 4.15. Uji T .....	65
Tabel 4.16. Uji F .....	66

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka berfikir .....	27
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	41
Gambar 4.2 Normal P-P Plot <i>Of Regression Standardized Residual</i> ....	60
Gambar 4.3 <i>Scatterplot</i> .....	62

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 Surat Permintaan Izin Kampus
- Lampiran 2 Surat Konfirmasi Perusahaan
- Lampiran 3 Kuisisioner
- Lampiran 4 Data Responden
- Lampiran 5 Hasil data SPSS Deskripsi Variabel
- Lampiran 6 Hasil data SPSS Uji Data Validitas dan Realibilitas
- Lampiran 7 Hasil data SPSS Uji data Asumsi Klasik
- Lampiran 8 Hasil data SPSS Regresi Linear Berganda

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Indonesia dikenal sebagai Negara kepulauan yang menjadikan transportasi laut sebagai sarana yang mendominasi dan penting, untuk mempermudah hubungan antar pulau di seluruh wilayah Indonesia. Hubungan sosial antar warga negara dan jalur distribusi juga dihubungkan oleh sarana transportasi laut. Jalur distribusi digunakan guna memenuhi kebutuhan pokok yang bersifat konsumtif, produktif dan pembangunan. Sarana transportasi laut membawa dampak positif bagi negara Indonesia, khususnya pada daerah-daerah yang memiliki pelabuhan. Pelabuhan telah mengalami perkembangan sesuai dengan kebutuhan manusia. Pelabuhan saat ini memiliki berbagai fungsi, yaitu sebagai pelabuhan penumpang, sebagai akses jalur perdagangan antar pulau (domestik) dan perdagangan luar negeri (internasional) serta kegiatan ekonomi lainnya.

Pelabuhan menjadi salah satu titik konektivitas yang penting, sehingga efisiensi dan efektivitas serta keberlanjutan bisnis kepelabuhanan menjadi sangat penting diperhatikan. Efisiensi dan efektivitas serta keberlanjutan pelabuhan dapat ditingkatkan melalui penerapan manajemen kepelabuhanan yang baik, tersistem dan terintegrasi dengan berbagai pengguna layanan pelabuhan, serta juga memperhatikan aspek-aspek keberlanjutan lingkungan, ekonomi dan sosial atau budaya. Terjadinya hambatan pada salah satu aspek pelabuhan tersebut akan mengakibatkan kerugian yang cukup besar, tidak hanya bagi perusahaan namun juga perekonomian nasional dan seluruh masyarakat yang terkait dengan rantai pasok distribusi barang yang melalui pelabuhan.

Seiring dengan perkembangan teknologi yang semakin maju dari masa ke masa, membuat persaingan semakin meningkat. Hal ini di karenakan adanya globalisasi dan modernisasi. Jika suatu organisasi atau instansi tidak bisa menyikapi hal tersebut, maka kelangsungan kegiatan atau pekerjaan didalam organisasi atau instansi tersebut akan terhambat. Untuk itu diperlukan adanya sistem yang baik yang harus dimiliki oleh setiap perusahaan atau organisasi. Suatu perusahaan atau

organisasi akan tetap bertahan dan berkembang serta menyesuaikan diri dengan lingkungannya, dengan didukung oleh sumber daya manusia yang berkualitas.

Direktorat Jenderal Perhubungan telah membuat peraturan yaitu Peraturan Menteri Perhubungan Nomer 192 Tahun 2015 tentang peneran sistem inaportnet untuk layanan kapal dan barang dipelabuhan. Sistem inaportnet merupakan sistem yang berbasis jaringan atau *web service* terkait dalam pelayanan kedatangan dan keberangkatan kapal serta kegiatan bongkar muat. Sistem inaportnet dibuat agar para pengguna jasa dalam melakukan permohonan pelayanan atau clearance in dan clearance out untuk melakukan kegiatan kedatangan dan keberangkatan kapal maupun terkait dengan rencana kegiatan bongkar muat untuk muatan kapal tidak harus secara langsung yang mana dapat meminimalisir pengguna jasa bertatap muka dengan petugas pemerintah yang berwenang.

Pengguna Inaportnet mendapat manfaat dari informasi tentang efektifitas dan efisiensi ditempat, seperti control perizinan, LK3, rencana tambat, operator kapal tunda, dan lainnya. Pemerintah juga telah memberlakukan peraturan kepabean dan kepelabuhan yang bertujuan untuk *impor* dan *ekspor*, dimana sebagai kesungguhan dalam melaksanakan perjanjian pemasaran global. Salah satu unit yang menggelar sistem informasi dipelabuhan adalah inaportnet yang dilakukan oleh Departemen Umum Perhubungan. Penerapan konsep inaportnet sebagai sistem pelayanan angkutan barang terkait kepelabuhan tertuang dalam Peraturan Angkutan Indonesia No. 1. PM 157 tanggal 13 oktober 2015 membahas pelaksanaan pengguna inaportnet dalam kaitannya dengan pelayanan pelayaran dan penanganan di Pelabuhan. Inaportnet adalah konsep yang didasarkan pada layanan web.

Ketika berbicara mengenai sistem inaportnet, harus berpikir matang-matang terlebih dahulu. Karena sistem yang diterapkan harus mendukung aplikasi standar yang sederhana. Terlepas dari model sistem yang diterapkan, sebelum memiliki pemahaman teknis tentang kelebihan dan kelemahan sistem. Setelah menggunakan sistem inaportnet pengguna akan puas dengan manfaat yang didapatkan dari sistem tersebut. Dalam pengembangan sistem sangat dibutuhkan adalah kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna adalah resiko antar permohonan yang sebenarnya. Kepuasan pengguna sistem dapat dijadikan seperti pokok bagian

dalam teknik pengembangan sistem itu sendiri, dan juga berfungsi mengetahui kelebihan dan kekurangan dari sistem yang sedang digunakan.

Menurut rusydi dalam jurnal Arisanti, Widyawati, & Novitasari. (2022). Menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah peningkatan suatu tempat dimana memberikan kualitas pelayanan lebih baik dibandingkan pesaingnya. The America National Standards Institute dan America Society for Quality percaya jika kualitas diartikan sebagai jumlah semua property dan karakteristik produk atau fasilitas, berdasarkan daya tanggap setiap produk terhadap permintaan pelanggan. Lovelock dan Wright kualitas yang dirasakan didasarkan pada evaluasi jangka Panjang dengan pemberian layanan yang baik. Kualitas pelyanan memiliki manfaat sebagai akumulasi dalam jangka waktu yang lama, sehingga perusahaan layanan harus mengidentifikasi upaya yang wajar untuk memberikan kualitas layanan san menerapkannya secara efektif.

kompetensi sumber daya manusia adalah kemampuan yang dimiliki seseorang yang berhubungan pengetahuan, keterampilan dan karakteristik kepribadian yang mempengaruhi secara langsung terhadap kinerjanya yang dapat mencapai tujuan yang diinginkan. Kompetensi sebagai kemampuan seseorang untuk menghasilkan pada tingkat yang memuaskan di tempat kerja, termasuk di antaranya kemampuan seseorang untuk mentransfer dan mengaplikasikan keterampilan dan pengetahuan tersebut dalam situasi yang baru dan meningkatkan manfaat yang disepakati.

Menurut Kotler dalam Munthe (2022) kepuasan pengguna adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari kesan terhadap pelayanan yang dirasakan dari suatu jasa dan harapan-harapannya (expectations). Kepuasan pengguna jasa dapat dilihat ketika pengguna sudah menggunakan jasa dari perusahaan yang mana ketika puas maka akan kembali menggunakan jasa, sebaliknya jika pengguna merasa kecewa pengguna tidak akan menggunakan jasa pada perusahaan tersebut dikemudian hari.

Kantor Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Perak adalah unit pelaksana teknis dilingkungan Kementerian Perhubungan yang berada dibawah tanggung jawab Direktur Jenderal Perhubungan Laut. Kantor Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung



Perak bertugas melaksanakan pengaturan, pengendalian dan pengawasan kegiatan kepelabuhanan pada pelabuhan.

Dari latar belakang yang sudah di jelaskan sebelumnya bahwasannya kelancaran Sistem Inaportnet yang dipengaruhi oleh jaringan yang mana jika tidak stabil akan menurunkan kuliatas pada pelayanannya, begitupun dengan kompetensi sumberdaya manusianya, untuk itu kualitas pelayanan tetep terjaga dan tidak mengecewakan pengguna jasa. Maka penulis mengangkat judul “Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Dan Kualitas Pelayanan Kapal Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Inaportnet”

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka dalam penelitian ini penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah kompetensi sumber daya manusia berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem inaportnet?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem inaportnet?
3. Apakah kompetensi sumber daya manusia dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna sistem inaportnet?

## **1.3 Batasan Masalah**

Agar penulis dapat melakukan penelitian ini lebih mendalam dan focus maka penulis memandang permasalahan pada penelitian yang ditulis perlu dibatasi variabelnya. Oleh sebab itu membatasi pada penulisan berkaitan dengan kompetensi sumber daya manusia, kualitas pelayanana dan juga kepuasan pengguna jasa sistem inaportnet di Kantor Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Perak Surabaya.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah yang telah diuraikan di atas, adapun tujuan diadakan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Apakah kompetensi sumber daya manusia berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa inaportnet.
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa inaportnet.
3. Untuk mengetahui kompetensi sumber daya manusia dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa inaportnet.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Pada penulisan ini diharapkan memiliki manfaat penelitian antara lain sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan referensi informasi yang digunakan dalam meningkatkan kinerja karyawan melalui proses rekrutmen dan proses seleksi sesuai dengan perusahaan harapan. Selain itu adanya penelitian ini berguna menjadi masukan dalam menerapkan pengembangan sumber daya manusia (SDM) yang ada pada perusahaan.

2. Bagi STIAMAK Barunawati

Penelitian ini diharapkan menambah pengetahuan dan wawasan untuk mahasiswa dalam berpikir, menambah literatur perpustakaan sehingga bermanfaat bagi semua pihak, sekaligus dapat menerapkan teori dalam bidang manajemen pengembangan sumber daya manusia (SDM) khususnya mengenai proses rekrutmen dan proses seleksi yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

3. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan menjadi sumbangan wawasan yang bertambah. peneliti lebih memahami tentang kualitas pelayanan menggunakan sistem inaportnet terhadap kepuasan pengguna jasa dan diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi peneliti selanjutnya.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Untuk mempermudah pengertian dan pemahaman penulisan ini, maka penulis menyusun dalam suatu sistematika penulisan sebagai berikut:

### **1. BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini berisi mengenai latar belakang masalah yang menjadi acuan penelitian dan landasan penelitian. Adanya rumusan masalah yang menjadi fokus orientasi penelitian. Selain itu terdapat batasan masalah agar penelitian yang dilakukan tidak menyimpang dari rumusan masalah. Serta terdapat tujuan dan manfaat yang ingin dicapai dalam penelitian ini. Dan sistematika penulisan yang berisi uraian singkat proses penulisan tugas akhir ini lebih terarah.

### **2. BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini berisi tentang teori-teori yang berhubungan dengan pembahasan penelitian yang diperkuat dengan menunjukkan hasil penelitian sebelumnya. Teori-teori tersebut diperoleh dari buku-buku referensi serta sumber informasi lain yang terkait dengan pembahasan penelitian.

### **3. BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini berisi mengenai langkah-langkah yang dilakukan oleh penulis dalam melakukan penelitian dan penulisan laporan penelitian. Agar hasil yang dicapai tepat, maka diperlukan langkah-langkah penelitian yang terstruktur dan terarah, sehingga hasil yang diperoleh tidak menyimpang dari tujuan awal penelitian.

### **4. BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi tentang analisis dari hasil pengamatan, pengumpulan dan pengelolaan data sehingga hasil yang dicapai selama penelitian dan pembuatan laporan penelitian.

### **5. BAB V PENUTUP**

Bab ini berisi kesimpulan dari pokok-pokok bahasan yang disertai dengan saran-saran bagi pihak terkait sebagai objek penelitian untuk memperbaiki kekurangan yang ada dan untuk perkembangan dimasa yang akan datang.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Kompetensi Sumber daya manusia**

##### **2.1.1 Pengertian Sumber Daya Manusia**

Menurut Bintoro dan Daryanto (2017) Sumber daya manusia merupakan aset yang berperan sebagai modal (non financial dan non material) di suatu organisasi bisnis, yang dapat ditransformasikan menjadi potensi yang nyata (real) dengan secara fisik dan non fisik untuk mewujudkan eksistensi organisasi. Oleh karena itu untuk dapat meningkatkan efisiensi dan efektifitas organisasi maupun perusahaan maka sumber daya manusia harus dikelola dengan baik, karena sumber daya manusia dapat dikatakan menjadi elemen utama bagi organisasi maupun perusahaan dibandingkan elemen lain seperti teknologi, alasannya karena manusia itu sendiri yang dapat mengendalikan elemen yang lain.

Widodo (2015) sumber daya manusia dapat dikatakan berkualitas manakala mereka mempunyai kemampuan untuk melaksanakan kewenangan dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kemampuan tersebut hanya dapat dicapai manakala mereka mempunyai bekal pendidikan latihan dan pengalaman yang cukup memadai untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan. Setiap karyawan dianjurkan untuk bisa memiliki sikap profesionalisme dalam bekerja agar bisa mengoptimalkan skill, waktu, tenaga, ilmu pengetahuan dan sumber daya yang dimilikinya sesuai dengan bidang yang dijalani, sehingga akan berpengaruh terhadap kinerja yang dilakukan oleh karyawan.

##### **2.1.2 Kompetensi Sumber Daya Manusia**

Menurut Wibowo (2017) Kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang diandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Menurut Boyatzis (2017) kompetensi

adalah kapasitas yang dimiliki pegawai, yang mengaruhi pada perilaku yang sesuai dengan tuntutan pekerjaan serta sesuai dengan ketetapan perusahaan yang akan membawa hasil seperti yang diharapkan. Sedangkan Menurut Lyle Spencer dan Signe Spencer dalam Eko Hertanto (2017), kompetensi adalah karakteristik yang mendasari seseorang berkaitan dengan efektivitas kinerja individu dalam pekerjaannya atau karakteristik individu yang memiliki hubungan kausal atau sebagai sebabakibat dengan kriteria yang dijadikan acuan, efektif atau berkinerja prima superior ditempat kerja pada situasi tertentu.

Menurut Sutrisno (2016) Kompetensi sumber daya manusia adalah suatu kemampuan yang dilandasi oleh keterampilan dan pengetahuan yang didukung oleh sikap kerja serta penerapannya dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan ditempat kerja yang mengacu pada persyaratan kerja yang ditetapkan. Menurut Marwansyah (2016) kompetensi sumber daya manusia adalah perpaduan pengetahuan, keterampilan, sikap dan karakteristik pribadi dalam menyelesaikan suatu pekerjaan, yang bisa diukur dengan menggunakan standar yang telah disepakati, dan yang dapat ditingkatkan melalui pelatihan dan pengembangan. Sedangkan menurut Margaret Dale dalam Sudarmanto (2018) kompetensi sumber daya manusia adalah menggambarkan dasar pengetahuan dan standar kinerja yang dipersyaratkan agar berhasil menyelesaikan suatu pekerjaan atau memegang suatu pekerjaan atau memegang suatu jabatan.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa kompetensi sumber daya manusia adalah kemampuan yang dimiliki seseorang yang berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan dan karakteristik kepribadian yang mempengaruhi secara langsung terhadap kinerjanya yang dapat mencapai tujuan yang diinginkan. Kompetensi sebagai kemampuan seseorang untuk menghasilkan pada tingkat yang memuaskan di tempat kerja, termasuk di antaranya kemampuan seseorang untuk mentransfer dan mengaplikasikan keterampilan dan pengetahuan tersebut dalam situasi yang baru dan meningkatkan manfaat yang disepakati.

### **2.1.3 Manfaat Kompetensi Sumber Daya Manusia**

Menurut Prihadi menyebutkan bahwa ada beberapa manfaat pada kompetensi sumber daya manusia

1. Prediktor kesuksesan kerja. Model kompetensi yang akurat akan dapat menentukan dengan tepat pengetahuan serta keterampilan apa saja yang dibutuhkan untuk berhasil dalam suatu pekerjaan. Apa bila seseorang pemenang memiliki kompetensi pada bidang yang diminatinya maka ia dapat diprediksi akan sukses.
2. Merekrut karyawan yang handal, apabila telah berhasil ditentukan kompetensi apa saja yang dibutuhkan suatu posisi tertentu, maka dengan mudah dapat dijadikan kriteria dasar dalam rekrutmen karyawan baru.
3. Dasar penilaian dan pengembangan karyawan, identifikasi kompetensi yang akurat juga dapat dipakai sebagai tolak ukur kemampuan seseorang. Dengan demikian berdasarkan sistem kompetensi dapat diketahui apakah seseorang telah memiliki potensinya dengan pelatihan dari pembinaan atau perlu dimutasi ke bagian lain.

### **2.1.4 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kompetensi Sumber Daya Manusia**

Menurut Michael Zwell dalam Nadia (2022) menyebutkan bahwa ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kompetensi sumber daya manusia

1. Keyakinan dan nilai-nilai, merupakan keyakinan bahwa diri sendiri dan orang lain memiliki dampak yang signifikan pada tindakan yang diambil. Apabila orang percaya bahwa mereka tidak kreatif dan inovatif, mereka tidak akan berusaha berfikir tentang cara baru atau berbeda dalam melakukan sesuatu.
2. Keterampilan, merupakan keterampilan memainkan peran di kebanyakan kompetensi. Berbicara di depan umum merupakan keterampilan yang dapat dipelajari, dipraktikkan, dan diperbaiki. Keterampilan menulis juga dapat diperbaiki dengan intruksi, praktik dan umpan balik.

3. Pengalaman, merupakan keahlian dari berbagai kompetensi yang memerlukan pengalaman dalam mengatur, berkomunikasi didepan umum, dan menyelesaikan masalah.
4. Karakteristik kepribadian, merupakan kepribadian yang sulit untuk berubah. Akan tetapi kepribadian bukannya suatu yang tidak dapat berubah. Kenyataannya kepribadian seseorang dapat berubah berjalannya waktu, kepribadian dapat memengaruhi seseorang dalam sejumlah kompetensi, termasuk dalam penyelesaian konflik, menunjukkan kepedulian interpersonal, kemampuan bekerja dalam tim, memberikan pengaruh dan membangun hubungan.
5. Motivasi, merupakan faktor dalam kompetensi yang dapat berubah, dengan memberikan dorongan, apresiasi terhadap pekerjaan bawahan, pengakuan dan perhatian individu dari pemimpin.
6. Isu emosional, merupakan hambatan yang dapat membatasi kompetensi, takut membuat kesalahan, malu, merasa tidak diinginkan atau tidak dimiliki semua Batasan motivasi dan inisiatif.
7. Kemampuan Intelektual, merupakan kompetensi yang tergantung pada pemikiran kognitif seperti pemikiran konseptual dan pemikiran analitis, tidak mungkin memperbaiki melalui setiap intervensi yang diwujudkan sesuatu organisasi.
8. Budaya organisasi, merupakan sesuatu yang memengaruhi kompetensi sumber daya manusia dalam kegiatan.

### **2.1.5 Indikator Kualitas Sumber Daya Manusia**

Menurut Hutapea dan Thoha dalam Nadia (2022) menyatakan bahwa ada tiga indikator atau komponen yaitu;

1. Pengetahuan (*Knowledge*) merupakan informasi yang dimiliki seseorang untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab sesuai dengan bidang yang diminatinya. Ilmu atau informasi yang dimiliki seseorang dapat digunakan dalam kondisi nyata dalam suatu pekerjaan. Pengetahuan seseorang menentukan berhasil tidaknya pelaksanaan tugas yang diberikan,

seseorang yang mempunyai pengetahuan yang cukup meningkatkan efisiensi entitas.

2. Keterampilan (*skill*) merupakan suatu upaya untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan perusahaan kepada seseorang dengan baik dan maksimal, misalnya keterampilan bekerja sama dengan memahami dan memotivasi orang lain baik secara individu atau kelompok.
3. Sikap (*attitude*) merupakan pola tingkah laku seseorang dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab sesuai dengan peraturan perusahaan. Apabila seseorang mempunyai sifat mendukung pencapaian perusahaan, maka secara otomatis segala tugas yang dibebankan kepadanya akan dilakukan dengan baik.

## **2.2 Kualitas pelayanan**

### **2.2.1 Pengertian pelayanan**

Menurut Tjiptono dalam Maulidyah Yuliantika H (2018) pelayanan merupakan proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas intangible (tidak berwujud) yang biasanya (namun tidak harus selalu) terjadi pada interaksi antara konsumen dengan karyawan jasa, sumber daya fisik, barang, atau sistem penyedia jasa yang disediakan sebagai solusi atas masalah konsumen. Dari definisi ini, dapat dikatakan bahwa pelayanan merupakan aktivitas yang diberikan kepada konsumen dan pada dasarnya tidak berwujud, disediakan sebagai solusi atau masalah konsumen.

Pelayanan dapat dilihat dan dirasakan langsung manfaatnya oleh pelanggan sehingga besar dampaknya dalam kepuasan pelanggan. Menurut Tjiptono (2012) pelayanan (*service*) bisa dipandang sebagai sebuah sistem yang terdiri atas dua komponen utama, yakni *service operations* yang kerap kali tidak tampak atau tidak diketahui keberadaannya oleh pelanggan (*back office* atau *backstage*) dan *service delivery* yang biasanya tampak (*visible*) atau diketahui pelanggan (sering disebut pula *front office* atau *frontstage*). Layanan adalah kegiatan ekonomi yang ditawarkan oleh salah satu pihak kepada pihak lain. Seringkali berbasis waktu, kinerja membawa hasil yang



diinginkan ke penerima, benda atau asset lainnya adalah tanggung jawab pembeli. Lovelock dan Wirtz dalam Maulidyah Yuliantika H (2018).

Pelayanan adalah suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik di pusat, di daerah, BUMN, dan BUMD dalam bentuk barang maupun jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku. Sedangkan pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (KEPMENPAN NO. 63/KEP/M.PAN/7/2003).

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 pelayanan adalah suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik dipusat maupun di daerah, Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam bentuk barang dan jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang mampu memberikan kepuasan bagi yang menerima pelayanan sesuai dengan kualitas standarisasi yang telah ditentukan oleh lembaga atau perusahaan pengguna jasa. Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

### **2.2.2 Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan hakekatnya penilaian konsumen terhadap kehandalan dan superioritas suatu layanan secara menyeluruh. Biasanya konsumen akan membuat beberapa perbandingan antara yang mereka bayar dengan apa yang mereka peroleh. Menurut Elvan et al (2019) menyatakan bahwa Kualitas pelayanan menjadi hal utama yang harus diperhatikan serius oleh perusahaan yang melibatkan seluruh sumber daya yang dimiliki

perusahaan. Kualitas bukanlah diukur dari sudut pandang penyedia jasa saja, tetapi berdasarkan sudut pandang atau persepsi pelanggan. Hal ini disebabkan karena pelangganlah yang membeli dan menggunakan jasa. Apabila jasa diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang buruk.

Tjiptono menyatakan kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen. Kualitas pelayanan mendorong konsumen untuk komitmen kepada produk dan pelayanan suatu perusahaan sehingga berdampak kepada peningkatan market suatu produk. Kualitas pelayanan sangat krusial dalam mempertahankan konsumen dalam waktu yang lama. Perusahaan yang memiliki pelayanan yang superior akan dapat memaksimalkan performa keuangan perusahaan (Gilbert, 2009).

### **2.2.3 Konsep Kualitas Pelayanan**

Menurut Tjiptono dan Chandra (2011) bahwa komponen jasa atau layanan memainkan peranan strategi dalam setiap bisnis. Pembelian sebuah barang sering dibarengi dengan unsur jasa atau layanan. Demikian pula sebaliknya, suatu jasa sering diperluas dengan cara memasukan atau menambahkan produk fisik pada penawaran jasa tersebut. Umumnya pelayanan lebih bersifat intangibles, tidak dapat dilihat dan diraba sehingga pengguna hanya bisa dirasakan melalui pengalaman langsung. Namun pelayanan mencakup hal-hal yang tangibles yang bisa dilihat dan diraba, berupa dimensi fisik dari pelayanan itu sendiri. Suatu perusahaan dapat dikatakan meraih sukses Ketika dilihat dari faktor pelayanan pelanggan, oleh karena itu pelayanan yang baik sangat mempengaruhi banyaknya jumlah pelanggan dalam suatu perusahaan.

#### 2.2.4 Karakteristik pelayanan

Menurut Kotler dalam Januar Safitri (2020) mengemukakan bahwa jasa atau layanan memiliki empat karakteristik utama yaitu:

##### 1. *Intangibility* (Tidak Berwujud)

Jasa atau layanan berbeda secara signifikan dengan barang fisik. Bila barang merupakan suatu objek, benda, material yang bisa dilihat, disentuh dan dirasa dengan panca indra maka jasa atau layanan justru merupakan suatu perbuatan, tindakan, pengalaman, proses, kinerja, atau usaha yang sifat

nya abstrak. Bila barang dapat dimiliki maka jasa atau layanan cenderung hanya dapat dikonsumsi tetapi tidak dapat dimiliki. Seorang konsumen tidak dapat menilai dari sebuah jasa yang sebelumnya mengalami atau mengkonsumsinya sendiri.

##### 2. *Inseparability* (tidak terpisahkan)

Barang biasanya diproduksi terlebih dahulu kemudian dijual baru dikonsumsi. Sedangkan jasa umumnya dijual terlebih dahulu baru diproduksi dan kemudian dikonsumsi pada waktu dan tempat yang sama. Interaksi antara penyedia jasa dan pelanggan merupakan ciri khusus dalam pemasaran jasa layanan bersangkutan. Kemudian mempengaruhi hasil dari jasa atau layanan bersangkutan. Hubungan antara penyedia jasa dan pelanggan ini sangat efektif. Staff layanan merupakan unsur kritis, implikasinya, sukses tidaknya jasa atau layanan bersangkutan ditunjang oleh kemampuan oleh organisasi dalam melakukan proses rekrutmen dan seleksi, penilaian kinerja, system kompetensi, pelatihan dan pengembangan karyawan secara efektif.

##### 3. *Variability*

Layanan sangat bervariasi kualitas sangat bergantung pada siapa yang menyediakan mereka dan kapan dimana jasa diproduksi dan dikonsumsi secara bersama-sama sehingga membatasi kontrol kualitas. Permintaan yang tidak tetap selama permintaan tersebut berada di puncak. Tingkat kontak antara penyedia layanan dan kinerja pada saat yang sama. Seorang

tamu dapat pelayan yang baik selama satu hari dan dapat pelayanan dari orang yang sama keesokan harinya.

#### 4. *Perishability* (tidak tahan lama)

Jasa atau layanan adalah komoditas yang tidak tahan lama, tidak dapat disimpan untuk pemakaian ulang dai waktu yang akan datang, dijual kembali atau di kembalikan. Permintaan jasa juga bersifat fluktuasi dan berubah, dampaknya perusahaan jasa seringkali mengalami masalah yang sulit. Oleh karena itu perusaan jasa merancang strategi agar lebih baik dalam menjalankan usahanya dengan menyesuaikan permintaan dan penawaran

### 2.2.5 Faktor Utama Dalam Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Menurut wickof dalam januar safitri (2020) ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitaas pelayanan, yaitu *expected service* dan *perceived service*. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas pelayanan di persepsikan baik atau memuaskn dan juga dikatakan kualitas yang ideal. Sebaliknya jika kualitas pelayanan yang di terima lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas pekayanan di persepsikan buruk.

Menurut Lupiyoadi dan Hamdani dalam Januar Safitri (2020) terdapat empat peranan atau pengaruh dari aspek konsumen yang akan mempengaruhi konsumen lain yaitu:

1. *Contraktor* yaitu berinteraksi langsung dengan pengguna dalam frekuensi yang cukup seringdan sangat keputusan untuk membeli.
2. *Modifer* yaitu tamu secara tidak langsung mempengaruhi pengguna tetapi cukup sering berhubungan dengan pengguna lain.
3. *Influencer* yaitu mempengaruhi pengguna cukup unruk membeli tetapi secara tidak langsung kontak dengan pembeli.
4. *Isolated* yaitu tamu tidak seacara langsung ikut serta dalam bauran pemasaran dan juga tidak sering bertemu dengan pengguna. Partisipan

yang berfungsi sebagai penyedia jasa mempengaruhi kualitas jasa yang diberikan.

### **2.2.6 Indikator – indikator kualitas pelayanan**

Menurut Lupiyoadi, Parasuraman et al, Wong and Sohal dalam Chaniago, H. (2020). menyebutkan ada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

1. Bukti fisik (*tangibles*), yaitu keahlian suatu perusahaan/pedagang untuk menunjukkan kemampuannya kepada konsumen. Penampilan dan eksistensi dari sarana prasarana fisik produk dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari sebuah pelayanan. Bukti fisik ini dapat berupa: tempat display, fisik bangunan, perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan serta penampilan penjual.
2. Keandalan (*reliability*), adalah kemampuan pedagang menyajikan pelayanan yang sesuai dengan yang dijanjikan. Semakin sesuai ekspektasi pelanggan seperti ketepatan waktu, pelayanan terstandar untuk semua pelanggan, sikap yang simpatik dan sopan.
3. Ketanggapan (*responsiveness*), yaitu kemampuan memenuhi dan memberikan pelayanan yang cepat (responsitif) dan tepat kepada para konsumen, dengan penyampaian informasi yang jelas.
4. Jaminan dan kepastian (*assurance*), adalah pengetahuan, sikap dan kemampuan SDM perusahaan/pedagang yang dapat menumbuhkan rasa percaya para konsumen. Terkait dengan assurance seperti: komunikasi dengan konsumen, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan kesopanan.
5. Empati (*emphaty*), terkait dengan perhatian pada individu konsumen, perusahaan secara tulus dan berupaya memahami keinginan konsumen. Pengetahuan tentang hambatan yang dialami konsumen, adalah kunci sukses menentukan strategi penciptaan konsumen yang loyal. Sebuah perusahaan hendaknya mengetahui dan memahami kebutuhan konsumennya secara tepat, berusaha memenuhi kebutuhan konsumennya melebihi yang diberikan pesaing.

## **2.3 Kepuasan Pengguna Jasa Sistem Inaportnet**

### **2.3.1 Pengertian Kepuasan Pengguna Jasa**

Menurut Petter, Delone & Mclean dalam Dwi Fitri Novitasari (2022) Reaksi seorang pengguna sebagai seorang yang berpengaruh sistem dapat disebut kepuasan pengguna. Sehingga terdapat faktor lain yang mempengaruhi seperti kualitas sistem dan kualitas pelayanan, oleh karena itu alat yang digunakan untuk melihat kepuasan pengguna adalah melalui pengujian tingkat kepuasan terhadap penyediaan sistem, situs web, dan layanan pendukung.

Menurut Kotler dalam Munthe (2022) kepuasan pengguna adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari kesan terhadap kualitas pelayanan yang dirasakan dari suatu jasa dan harapan-harapannya (*expectations*). Kepuasan pengguna jasa dapat dilihat ketika pengguna sudah menggunakan jasa dari perusahaan yang mana ketika puas maka akan kembali menggunakan jasa, sebaliknya jika pengguna merasa kecewa pengguna tidak akan menggunakan jasa pada perusahaan tersebut dikemudian hari.

Menurut tjiptono dalam Munthe (2022) menyatakan bahwa kepuasan dan ketidak pastian pengguna jasa adalah respon pengguna jasa terhadap evaluasi ketidak sesuaian yang dirasakan oleh pengguna jasa. Kepuasan pengguna dapat dikatakan berhasil apabila tanggapan terhadap kualitas pelayanan yang didapatkan lebih dari yang diharapkan.

Dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna adalah perasaan senang seseorang terhadap suatu jasa yang telah digunakan karena hasilnya cukup baik dan sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna jasa.

### **2.3.2 Sistem Inaportnet**

Menurut Abdy Kurniawan, dkk dalam Aldi, Widiyanto (2019) Inaportnet adalah suatu wadah (portal) untuk mengoperasikan dan mengintegrasikan seluruh kegiatan baik pelayanan dan perizinan (clearance)

dari seluruh instansi yang terkait (*other Govern-ment Agencies*) dalam kegiatan pelayanan kapal (*ship services*), pelayanan barang (*cargo services*) dan pelayanan kepelabuhanan lainnya, sehingga akan mampu meningkatkan kinerja penanganan atas kegiatan perdagangan dan lalulintas barang, terutama mendorong percepatan proses Port clearance. Dengan demikian memungkinkan pengiriman dokumen dengan standarisasi untuk kegiatan ekspor dan impor melalui satu gateway portal yang dapat diakses dari lokasi atau entitas mereka yang terkoneksi dalam sistem Inaportnet.

Menurut Purwosutjipto dalam Ridwan. R. & Pamungkas, A (2021) Sistem Inaportnet adalah suatu system pengoperasian dan pengintegrasian kegiatan pelayanan dan perizinan (clearance) secara online dari instansi terkait (*Government Agencies*) yang melaksanakan kegiatan dipelabuhan, sehingga mampu meningkatkan kinerja kegiatan perdagangan dan lalu lintas barang, mempercepat proses port clearance, sehingga memungkinkan pengiriman dokumen melalui satu gateway – portal yang dapat diakses dari lokasi atau mereka yang terkoneksi dalam sistem Inportnet ini. Setiap instansi terkait melakukan transaksi clearance sesuai kewenangannya masing-masing yang dipusatkan dalam suatu system aplikasi

Menurut PM 157 Tahun 2015, Inaportnet merupakan sistem layanan tunggal secara elektronik berbasis internet atau web untuk mengintegrasikan sistem informasi kepelabuhanan yang standar dalam melayani kapal dan barang secara fisik dan seluruh instansi dan pemangku kepentingan terkait pelabuhan. Dalam sistem informasi inaportnet ini memungkinkan pengurusan online terintegrasi untuk surat izin kelayakan berlayar, surat izin kesehatan kapal, surat bebas karantina, *entry* atau *exit* permit pekerja kapal, serta berbagai izin lain yang diperlukan untuk kapal sandar atau berlayar. Hal tersebut akan mempercepat waktu yang dibutuhkan suatu kapal untuk mendapatkan izin merapat atau pergi dari dermaga. Menurut PM 157 Tahun 2015 penerapan Inaportnet pelayanan kapal dan barang di pelabuhan dilakukan sesuai tugas, fungsi, kewenangan dan tanggung jawab dari setiap instansi Pemerintah dan pemangku kepentingan terkait di pelabuhan

berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam konsep sistem informasi kepelabuhanan, Inaportnet merupakan sebuah otoritas tunggal menerima informasi dan menyebarkan informasi ini kepada semua instansi pemerintah yang relevan, serta kontrol koordinasi antara beberapa instansi di pelabuhan untuk mencegah hambatan yang tidak semestinya dalam rantai logistik. sehingga pelayanan terhadap pengguna jasa khususnya untuk pelayanan kapal dan barang bisa dipercepat.

Dapat disimpulkan bahwa Sistem Inaportnet adalah sistem layanan elektronik yang berbasis Web yang digunakan untuk menggabungkan sistem informasi dari kepelabuhan untuk melayani kebutuhan kapal dan barang kepada seluruh instansi

### **2.3.3 Alat Ukur Kepuasan Pengguna**

Menurut Tjiptono dalam menyatakan terdapat beberapa metode dalam mengukur kepuasan pengguna

1. Sistem keluhan dan saran, setiap perusahaan yang berorientasi pada pelanggan perlu menyediakan kesempatan dan akses yang mudah dan nyaman bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, kritik, pendapat dan keluhan mereka.
2. *Ghost Shopping*, salah satu cara memperoleh gambaran mengenai kepuasan pengguna adalah mempekerjakan beberapa ghost shopper untuk berperan atau berpura - pura menjadi pengguna potensial produk organisasi internal maupun organisasi lain.
3. *Lost customer analysis*, sedapat mungkin suatu organisasi menghubungi para pengguna yang berhenti menggunakan layanan dan produk mereka atau telah berpindah produsen agar perusahaan memahami mengapa hal tersebut bisa terjadi.
4. Survei kepuasan pengguna, sebagian besar penelitian mengenai kepuasan menggunakan metoda survei. Pengukuran kepuasan konsumen melalui metoda ini dapat menggunakan berbagai cara seperti :



- a. *Directly reported satisfaction*, pengukuran menggunakan item - item spesifik yang menanyakan langsung tingkat kepuasan yang dirasakan pengguna.
- b. *Derived satisfaction*, pengukuran ini menggunakan beberapa pertanyaan yang diajukan menyangkut dua hal utama seperti tingkat harapan atau ekspektasi pengguna terhadap layanan atau produk, yang kedua adalah persepsi pengguna terhadap layanan atau produk yang sudah mereka rasakan.
- c. *Problem analysis*, pengukuran ini menggunakan cara dimana responden mengungkapkan masalah - masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan produk atau layanan dari organisasi dan saran - saran perbaikan.
- d. *Importance-performance analysis*, dalam teknik ini responden diminta untuk menilai kepentingan berbagai atribut relevan dan tingkat kinerja perusahaan pada masing - masing atribut tersebut.

#### **2.3.4 Indikator Kepuasan Pengguna Jasa**

Menurut DeLone & McLean dalam Dwi Fitri Novitasari (2022) menyatakan terdapat beberapa indikator kepuasan pengguna;

1. Konten adalah kepuasan yang dilihat pengguna dari isi pada sistemnya. Konten yang diterapkan memiliki fungsi dan informasi berdasarkan kebutuhan yang apabila semakin lengkap dan informatif sistem maka tingkat kepuasan dari pengguna akan semakin tinggi;
2. Akurasi adalah kepuasan pengguna terhadap keakuratan terhadap sistem setelah menerima data yang kemudian dikelola menjadi informasi. Keakuratan sistem dapat dilihat seberapa sering sistem menghasilkan output yang salah. Ketika mengolah input dari pengguna, selain itu dapat dilihat pula seberapa sering error dalam proses pengolahan data;
3. Format adalah harapan seseorang yang terlihat dari hasilnya, apakah sistem menarik dan memudahkan pengguna. Ketika menggunakan sistem.

4. *Usability* adalah kepuasan pengguna terhadap kemudahan dalam menggunakan sistem seperti memasukkan data, mengolah data, dan mencari informasi yang dibutuhkan.
5. Ketepatan waktu adalah mengacu pada seberapa cepat sistem menyediakan informasi dan data yang dibutuhkan untuk membuat pengguna merasa puas.

## 2.5 Penelitian Terdahulu

Penelitian sebelumnya buat agar penulis memiliki perbandingan sebagai acuan dan untuk membantu penulis untuk mempermudah penulis untuk melaksanakan kajian dan menjadi tahapan untuk memahami seberapa besar dampak kualitas pelayanan, sistem inaportnrt, kompetensi sumber daya manusia pada kepuasan pengguna dengan berpacuan pada penelitian sebelumnya sebagai landasan dalam penelitian. Maka dalam penelitian ini mencantumkan beberapa hasil penelitian seperti berikut.

**Table 2.1 Penelitian Pendahulu Terdahulu**

No	Nama penelitian (Tahun)	Judul penelitin	variabel
1	Fitri Novitasari Dwi (2022)	Analisis Inaportnet terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Dengan Kinerja Karyawan Sebagai Variabel Intervening Pada Perusahaan Pelayaran	Variabel bebas kualitas sitem (X1) kualitas informasi (X2) kualitas pelayanan (X3) Variabel terikat kepuasan pengguna (Y) kinerja karyawan (Z)
2	Beni Agus Setiono, Nova Melinda (2022)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Sistem Inapornet Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa	Variabel bebas ; Layanan Sistem Inaportnet (X) Variabel terikat Kepuasan Pengguna Jasa (Y)
3	Ferra Maryana & Rakhmi Ridhawati & Riski Evi Astuti (2019)	Pengaruh Kualitas Sistem Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna (Survei Pada Pengguna Jasa Pengguna Sistem Aplikasi Inaportnet Yang Terdaftar Di Kantor	Variabel bebas; Kualitas Sistem Inaportnet (X1) Kualitas informasi inaportnet (X2) Variabel terikat;

No	Nama penelitian (Tahun)	Judul penelitin	variabel
		Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Banjarmasin)	Kepuasan pengguna Inaportnet (Y)
4	Reza Firnanda & Shinta Wahyu Hati (2021).	Analisis Penggunaan Sistem Informasi Inaportnet Terhadap Kepuasan Pengguna dan Dampaknya Pada Kinerja Karyawan Perusahaan Pelayaran di Kota Batam	Variabel bebas Kualias sistem (X1) Kualitas informasi (X2) Perceived Usefulness Variabel terikat Kepuasan pengguna (Y) Kinirja individu (Z)
5	Bernadeta Asri Rejeki Tulodo & Achmad Solichin (2019)	Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi Dan Perceived Usefulness Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Care Dalam Upaya Peningkatan Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pt. Malacca Trust Wuwungan Insurance, Tbk.).	Variabel bebas: Kualias sistem (X1) Kualitas informasi (X2) Perceived Usefulness Variabel terikat; Kepuasan pengguna (Y) Kinirja individu (Z)
6	Rudi Haryanto & Pristiana Widyastuti (2018)	Pengaruh kualitas sitem dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna dengan persepsi manfaat sebagai variable intervening.	Variable bebas Kualitas sitem Kualitas informasi Persepsi manfaat Variable terikat Kepuasan pengguna
7	Prastyorini juli, widyawati nur & jannata Shakila maya (2022)	Analisis harga dan kepercayaan merek terhadap kepuasan pembelian gula pasir sebelas (GUPALAS) pada PT. perkeunan Nusantara XI	Haraga (X1) Kepercayaan merek (X2) Keputusan pembelia (Y)

## 2.6. Hubungan Antar Variabel

### 2.6.1 Hubungan Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kepuasan pengguna

Menurut kajian yang didapat kompetensi sumber daya manusia memiliki nilai positif pada kepuasan pengguna yang mana kompetensi memengaruhi kelancaran pada pelayanan sistem yang dapat membantu kendala yang dialami pengguna dengan itu pengguna akan mersa sangat terbantu akan kendalannya dalam menggunakan sistem hal ini dapat mempengaruhi kepuasan pengguna.

Hasil kajiann ini sependapat dengan Altonie, Hygia (2022) yang menyatakan hasil Uji-t menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kompetensi sumber daya manusia yang signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa

### **2.6.2 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna**

Menurut kajian yang didapat apabila kulaitas pelayanan memiliki nilai positif pada kepuasan pengguna.kualitass pelayan juga menjadi salah satu tolak ukur terhadap kepuasan yang mana jika kualitas pelanayannya memenuhi harapan maka pengguna akan merasa puas dan kan Kembali menggunakan jasa dan perusahaan memiliki image baik terhadap pengguna.

Hasil kajian ini sependapat pada kajian Dwi Fitri Nivitasari (2022) Hal ini dibuktikan pada nilai ujiT bahawa kualitas pelayanan memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

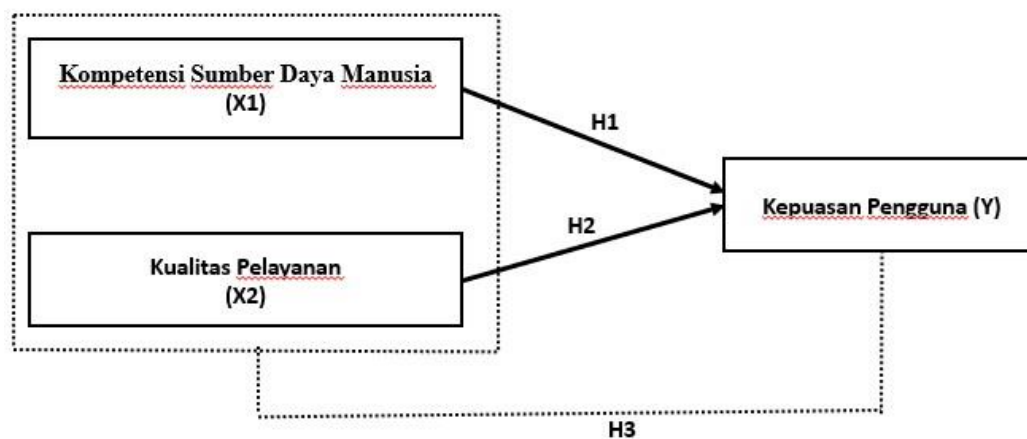
### **2.6.3 Hubungan Kompetensi Sumber Daya Manusia dan Kualiatas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Sietem Inaportnet**

Pada yang sudah dijelaskan sebelumnya bahwasannya sistem inaportnet, kualitas pelayanan dan kompetensi sumber daya manusia terhadap kepuasan pengguna saling mempengaruhi sehingga dapat dikatakan signifikan.

## **2.7 Kerangka Berpikir**

Dalam suatu penelitian kerangka berpikir dapat membuat suatu hubungan antara variable bebas dan variable terikat. Menurut sugiyono (2017) kerangka berpikir adalah suatu model konsep tentang bagaimana teori hubungan dengan berbagai factor yang sudah dikenal sebagai masalah yang bisa berkaitan dengan konsep tersebut. Kerangka berpikir yang tepat yang dapat menjelaskan secara teoritis pada variable yang akan diteliti yang setelahnya dirumuskan dalam bentuk paradigma penelitian dan setiap menyusun paradigma penelitian harus berdasarkan pada kerangka berpikir.

Berdasarkan tinjauan teori penelitian terdahulu dan landasan teori serta permasalahan telah dikemukakan sebagai dasar untuk merumuskan hipotesis, berikut ini digambarkan model kerangka berpikir pengaruh antar variable penelitian dan landasan teori serta hasil penelitian terdahulu. Penelitian ini hendak mencari pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat, dimana yang menjadi variabel bebas adalah kompetensi sumber daya manusia (X1), kualitas pelayanan (X2), sedangkan yang menjadi variabel terikat adalah kepuasan pengguna jasa sistem inaportnet (Y). Kerangka berpikir dalam penelitian ini dapat digambarkan dalam bagan berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

Keterangan :

- : Berpengaruh Parsial
- - - - : Berpengaruh Simultan

## 2.8 Hipotesis

Menurut Sugiyono (2021) hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah pada penelitian, dimana rumusan masalah penelitian sudah dinyatakan pada persoalan dari rumusan masalah yang sudah dibuat sebelumnya sehingga peneliti dapat mengajukan hipotesis sebagai berikut:

1. H1 = Diduga bahwa Kompetensi sumber daya manusia berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa inaportnet

2. H2 = Diduga bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa sistem inaportnet
3. H3 = Diduga bahwa kompetensi sumber daya manusia dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa sistem inaportnet

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Dalam sebuah karya ilmiah yang dibuat harus disesuaikan dengan metodologi penelitian, serta seorang peneliti harus memahami metodologi penelitian yang merupakan ilmu mengenai tahapan-tahapan yang sistematis mencakup pencarian data-data dan yang berhubungan dengan masalah-masalah tertentu. Penelitian ini menggunakan metode penelitian pendekatan kuantitatif. Yang mana pada penelitian ini peneliti mendapatkan informasi dari suatu lokasi tertentu, misalnya dengan membagikan kuesioner, wawancara, dan lain sebagainya.

Menurut Sugiyono (2017) menyatakan bahwa pendekatan penelitian dengan filosofi positif, metode kuantitatif dapat digunakan untuk memeriksa populasi dan sample tertentu, pengumpulan data menggunakan alat penelitian, dan melakukan analisis kuantitatif untuk merumuskan dan menguji hipotesis. Dalam penelitian ini, kuesioner untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data yang dirancang dalam bentuk survei. Oleh karena itu alat yang digunakan dalam penelitian adalah kuesioner untuk sample yang dihitung dari populasi.

#### **3.2 Populasi Dan Sample Penelitian**

##### **3.2.1 Populasi**

Menurut Sugiyono (2017) populasi merupakan suatu lokasi abstraksi yang terdapat dari suatu objek atau subjek dengan ciri-ciri atau atribut-atribut tertentu yang telah ditentukan oleh seorang peneliti harus diketahui sebelum dapat ditarik ketentuan-ketentuannya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Perak dan pengguna sistem inaportnet yang berjumlah 75 orang.

##### **3.2.2 Sample**

Menurut Sugiyono (2017) Sample merupakan karakteristik dari suatu populasi. Dalam kebanyakan kasus sample itu sendiri memiliki kualitas dan

karakteristik yang ditetapkan oleh seorang peneliti sehingga dapat diperiksa dan dapat ditarik suatu kesimpulan.

Data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah 75 orang karyawan Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Perak beserta pengguna jasa sistem inaportnet. Teknik pengambilan data pada sample yang akan dipergunakan adalah teknik sampling jenuh. Ketika semua individu dari populasi dijadikan sample penelitian, metode ini dikenal sebagai sampling jenuh (Sugiyono 2017).

### **3.3 Jenis Sumber Dan Data**

#### **3.3.1 Data Primer**

Menurut sugiyono (2017) Data primer adalah sumber informasi yang dilakukan secara langsung oleh peneliti. Data primer dikumpulkan dari kuesioner yang diberikan oleh peneliti kepada karyawan Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Perak dan pengguna jasa sistem inaportnet yang bersedia mengisi kuesioner.

#### **3.3.2 Data Sekunder**

Menurut Sugiyono (2017) Data sekunder ialah data sumber data yang tidak memberikan informasi kepada pengumpul data secara langsung, seperti memulai orang lain atau makalah. Beberapa perusahaan juga memberikan buku, karya ilmiah, dan bahan lain untuk dapat di teliti oleh peneliti.

### **3.4 Teknik Pengumpulan Data**

Metodelogi yang digunakan peneliti pada penelitian ini mengumpulkan data yang kemudian disusun dan di analisis untuk mendapat suatu kesimpulan. Pada penelitian ini peneliti menggunakan data primer dan sekunder, sumber diperoleh dengan cara sebagai berikut:

#### **1. Observasi**

Pengumpulan data pada langkah awal pada penelitian ini adalah melakukan observasi. Menurut Sutrisno hadi dalam sugiyono (2019) observasi merupakan



proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantaranya yang terpenting dalam proses pengamatan dan ingatan.

## 2. Kuesioner

Menurut Sugiyono (2017), angket atau kusioner merupakan metode pengumpulan beberapa data yang berisi pertanyaan secara tertulis kepada responden yang harus mereka jawab. Pertanyaan – pertanyaan tersebut berkaitan dengan sistem Inapornet, kualitas pelayanan kedangan dan keberangkatan kapal, sumber daya manusia terhadap pengguna jasa yang digunakan dalam setiap variable dalam penelitian ini.

## 3. Wawancara

Menurut Sugiyono (2017) wawancara digunakan sebagai suatu kegiatan menjawab secara langsung agar data-data yang diinginkan dapat terkumpul. Teknik wawancara ini dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data dan mendapatkan hasil yang efesien sehingga dapat dipercaya.

## 4. Studi Pusaka

Menurut Sugiyono (2017) Studi Pustaka (*Literature Study*). studi kepustakaan berkaitan dengan kajian teoritis dan referensi lain yang berkaitan dengan nilai, budaya dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti, selain itu studi kepustakaan sangat penting dalam melakukan penelitian, hal ini dikarenakan penelitian tidak akan lepas dari sumber – sumber rujukan ilmiah.

### 3.5 Definisi Konsep Dan Operasional

Menurut Sugiyono (2018), operasional variable adalah sifat atau nilai benda suatu kegiatan yang memiliki variasi tertentu yang diidentifikasi oleh peneliti untuk di pelajari dan kemudian ditarik kesimpulan, penelitian ini meliputi variable bebas dan variable terikat:

#### 1. Variabel Bebas

Menurut Sugiyono (2018) variable bebas adalah variable yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahannya variable terikat. Dalam penelitian ini variabel

bebasnya adalah Kompetensi Sumber Daya Manusia (X1), Kualitas Pelayanan (X2).

## 2. Variable Terikat

Menurut Sugiyono (2018) variable terikat adalah variable yang dipengaruhi oleh variable bebas. Variabel terikat disebut juga variable terikat pada persamaan structural. Variable terikat pada penelitian ini adalah Kepuasan Pengguna Jasa Sistem (Y). Operasi adalah seluruh teknik yang digunakan untuk mengumpulkan, mengekspolarasi, memproses, menganalisis, dan menampilkan data secara sistematis guna untuk mengatasi masalah ataupun menguji hipotesis.

Alat operasional adalah suatu peralatan yang dapat digunakan untuk membantu dalam proses penelitian. Nilai dari variable yang diteliti ditentukan oleh instrumen penelitian. Variabel penelitian yaitu kompetensi sumber daya manusia (X1), kualitas pelayanan (X2), kepuasan pengguna jasa sistem inaportnet (Y), dilihat dari deskripsi penelitian:

### a. Kompetensi Sumber Daya Manusia (X1)

Menurut Wibowo (2017) Kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang diandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Dengan indikator sebagai berikut;

- 1) Pengetahuan (*Knowledge*)
- 2) Keterampilan (*skill*)
- 3) Sikap (*attitude*)

### b. Kualitas Pelayanan (X2)

Kualitas pelayanan mendorong konsumen untuk komitmen kepada produk dan pelayanan suatu perusahaan sehingga berdampak kepada peningkatan market suatu produk. Kualitas pelayanan sangat krusial dalam mempertahankan konsumen dalam waktu yang lama. Perusahaan yang memiliki pelayanan yang superior akan dapat memaksimalkan performa keuangan perusahaan (Gilbert 2009). Dengan indikator menurut Menurut Lupiyoadi, Parasuraman et al, Wong and Sohal pada Chaniago, H. (2020).

- 1) Bukti fisik (*tangibles*)

- 2) Keandalan (*reliability*)
  - 3) Ketanggapan (*responsiveness*)
  - 4) Jaminan dan kepastian (*assurance*)
  - 5) Empati (*emphaty*)
- c. Kepuasan Pengguna jasa (Y)

Menurut Kotler dalam Munthe (2022) kepuasan pengguna adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari kesan terhadap pelayanan yang dirasakan dari suatu jasa dan harapan-harapannya (*expectations*). Kepuasan pengguna jasa dapat dilihat ketika pengguna sudah menggunakan jasa dari perusahaan yang mana ketika puas maka akan kembali menggunakan jasa, sebaliknya jika pengguna merasa kecewa pengguna tidak akan menggunakan jasa pada perusahaan tersebut dikemudian hari. Dengan indikator sebagai berikut;

- 1) Konten
- 2) Akurasi
- 3) Format
- 4) Usability
- 5) Ketepatan waktu

### **3.6 Uji Kualitas Data**

#### **3.6.1 Uji Validitas**

Uji validitas data digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner dan suatu kuesioner dapat dikatakan valid jika terdapat kesamaan antara data yang dikumpulkan dengan data yang sesungguhnya terjadi ada objek penelitian. Menurut Sugiyono (2017) jika nilai yang didapat  $< 5\%$  maka memperlihatkan apabila pertanyaan sesuai dengan indikator. Maka dapat ditarik kesimpulan apabila setiap indikator pertanyaan ialah valid. Apabila Koefisien kolerasi  $> 0,05$  maka setiap pertanyaan disebut valid, namun apabila koefisien kolerasi  $< 0,5$  maka setiap pertanyaan disebut tidak valid.

### 3.6.2 Uji Reabilitas

Uji reabilitas merupakan alat yang digunakan untuk mengukur koefisien yang merupakan indikator dari variabel. Sugiyono (2017) menyatakan bahwa uji reabilitas sebagai alat untuk melihat sampai mana penelitian dengan objek yang sama mendapatkan hasil yang setara.

Uji reabilitas ditetapkan menurut skor alpha Cronbach, jika skor alpha  $> 0,6$  maka instrumen penelitian reliabel. Apabila skor alpha Cronbach  $< 0,6$  maka instrumen penelitian dikatakan tidak reliabel.

### 3.7 Skala Pengukuran

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert sebagai pedoman dalam mengajukan pertanyaan atau pernyataan dengan alternatif jawaban seperti “sangat setuju”, “setuju”, “kurang setuju”, “tidak setuju”, “sangat tidak setuju”. Menurut Sugiyono (2019) Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah diterapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian.

Variabel-variabel yang perlu diteliti dipecah menjadi satu variabel indikator dengan menggunakan skala likert, dan indikator tersebut kemudian dijadikan sebagai tolak ukur untuk membuat variabel instrumen, yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan yang kemudian ditolong oleh responden untuk bereaksi.

Jawaban setiap pernyataan-pernyataan akan di nilai menggunakan skala likert. Skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif menuju negatif, yang dapat berupa kata atau nilai antara lain:

1. Sangat Setuju (SS) diberikan skor sebanyak 5
2. Setuju (S) diberikan skor sebanyak 4
3. Netral (N) diberikan skor sebanyak 3
4. Tidak Setuju (TS) diberikan skor sebanyak 2
5. Sangat Tidak Setuju (STS) diberikan skor sebanyak 1

### 3.8 Uji Asumsi Klasik

#### 3.8.1 Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan pengujian yang bertujuan untuk menguji pada model regresi yang dihasilkan apakah berdistribusi normal atau berkontribusi tidak normal Ghazali (2017). Dalam model regresi ada beberapa syarat asumsi dengan distribusi mendekati normal hingga normal. Uji yang digunakan untuk uji normalitas residual merupakan uji statistic non- parametrik Kolmogoriv-Smirnoff dimana:

H0 = Data penelitian berdistribusi normal

H1 = Data penelitian tidak berdistribusi normal

Dari dasar yang diuji hipotesisnya, apakah sampel berdistribusi normal atau tidak, kriteria pengujiannya sebagai berikut:

1. Apabila terdapat nilai signifikansi pada uji ini  $> 5\%$ , maka diterima H0 berarti distribusi sampel normal;
2. Apabila terdapat nilai signifikansi pada uji ini  $< 5\%$ , maka ditolak H0 berarti distribusi sampel tidak normal.

#### 3.8.2 Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas merupakan pengujian yang bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variable bebas Ghazali (2017). Metode untuk menguji multikolinieritas yaitu dengan melihat besaran dari nilai *tolerance* dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) dengan dasar pengambilan keputusan:

1. Jika  $VIF > 10$  atau  $Tolerance < 0,10$ , maka menjadi multikolinieritas.
2. Jika  $VIF < 10$  atau  $Tolerance > 0,10$ , maka tidak terjadi multikolinieritas

#### 3.8.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas merupakan pengujian yang bertujuan untuk mengetahui apakah model regresi layak di gunakan untuk memprediksi variable terikat dipengaruhi dengan variable bebas ghazali (2017). Pengujian

heteroskedastisitas pada penelitian ini dapat dilakukan menggunakan *Glejser Test*:

1. Jika nilai signifikan < 0,05 maka terjadi heteroskedetitas.
2. Jika nilai signifikan > 0,05 maka tidak terjadi heteroskedetitas.

### 3.9 Uji Regresi Linier berganda

Analisis regresi digunakan untuk menggambarkan garis yang menunjukkan arah hubungan antar variable, serta digunakan untuk melakukan suatu prediksi. Analisis ini digunakan untuk menelaan hubungan antara dua variable atau lebih, terutama untuk menelusuri pola hubungan yang modelnya belum diketahui dengan sempurna. Dengan penelitian ini model persamaan dalam analisis regresi linier berganda yaitu sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Keterangan:

- Y : Kepuasan Pengguna Sistem Inaportnet  
 A : Konstanta  
 X<sub>1</sub> : Kompetensi Sumber Daya Manusia  
 X<sub>2</sub> : Kualitass Pelayanan  
 β<sub>1</sub>,β<sub>2</sub>,β<sub>3</sub> : Koefisien Regresi  
 e : Error

### 3.10 Uji Hipotesis

Uji hipotesis adalah suatu uji yang digunakan untuk menentukan benar atau tidaknya suatu asumsi atau penelitian. Bagi Sugiyono (2017), hipotesis adalah sebuah jawaban -jawaban sementara yang diperoleh dari suatu rumusan masalah dalam sebuah penelitian:

#### 3.10.1 Uji Koefisien Determinan (Uji-R<sup>2</sup>)

Persentase perubahan variable terkait (dependent variable) (Y) yang ditimbulkan oleh variable bebas (independent variable) (X<sub>1</sub>, X<sub>2</sub>) dihitung

dengan menggunakan koefisien determinan ( $R^2$ ). Sejauh mana model regresi dapat menjelaskan variasi yang ada dalam variabel dependen pada dasarnya diukur dengan koefisien determinasi. Apabila nilai  $R$  mendekati 1, variabel independen dekat dengan hubungan variabel dependen, sehingga menggunakan model yang masuk akal. Kelemahan utama menggunakan koefisien determinasi dalam jumlah variabel bebas yang dimasukkan dalam model. Artinya walaupun setiap tambahan variabel bebas mempunyai pengaruh yang besar terhadap variabel terikat, namun koefisien determinannya harus meningkat. Oleh karena itu, saat mengevaluasi model regresi optimal, berapa akademisi menyarankan untuk menggunakan nilai Adjusted R square (Ghozali, 2011).

Berikut rumus Koefisien Determinan parsial atau simultan:

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

Keterangan :

KD = Nilai Determinan

$R^2$  = Koefisien Korelasi

### 3.10.2 Uji signifikan Parsial (Uji-t)

Uji signifikan parsial (uji-t) t digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh secara parsial antara variabel bebas terhadap variabel terikat (Ghozali, 2018). Dengan kata lain uji t digunakan untuk mengetahui apakah setiap konstanta variabel bebas signifikan, Berikut perumusan hipotesisnya:

$H_0$  = Variabel independen tidak berpengaruh dan signifikan terhadap variabel dependen.

$H_1$  = Variabel independen berpengaruh dan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Pada saat pengujian dilakukan dengan memakai angka peluang signifikan:

1. Apabila peluang t hitung  $> 0,05$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak;
2. Apabila peluang t hitung  $< 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.

### 3.10.3 Uji Signifikan Simultan (Uji-F)

Uji signifikan simultan (Uji F) dipakai untuk melihat atau menunjukkan antara variable independen (variable bebas) dan variable dependen (variable terikat) yang diujikan dalam model memiliki pengaruh secara bersamaan mempengaruhi terhadap variable-variabel dependen (variable terikat) Ghazali (2016). Hipotesis yang digunakan adalah sebagai berikut:

H<sub>0</sub> = variable bebas tidak berpengaruh signifikan terhadap variable terikat.

H<sub>1</sub> = variable bebas berpengaruh dan berpengaruh signifikan terhadap variable terikat.

Kriteria pengujian dengan memakai angka peluang signifikan:

1. Apabila peluang  $f$  hitung  $> 0,05$ , maka H<sub>0</sub> diterima dan H<sub>1</sub> ditolak;
2. Apabila peluang  $f$  hitung  $< 0,05$ , maka H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>1</sub> diterima.



## **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**

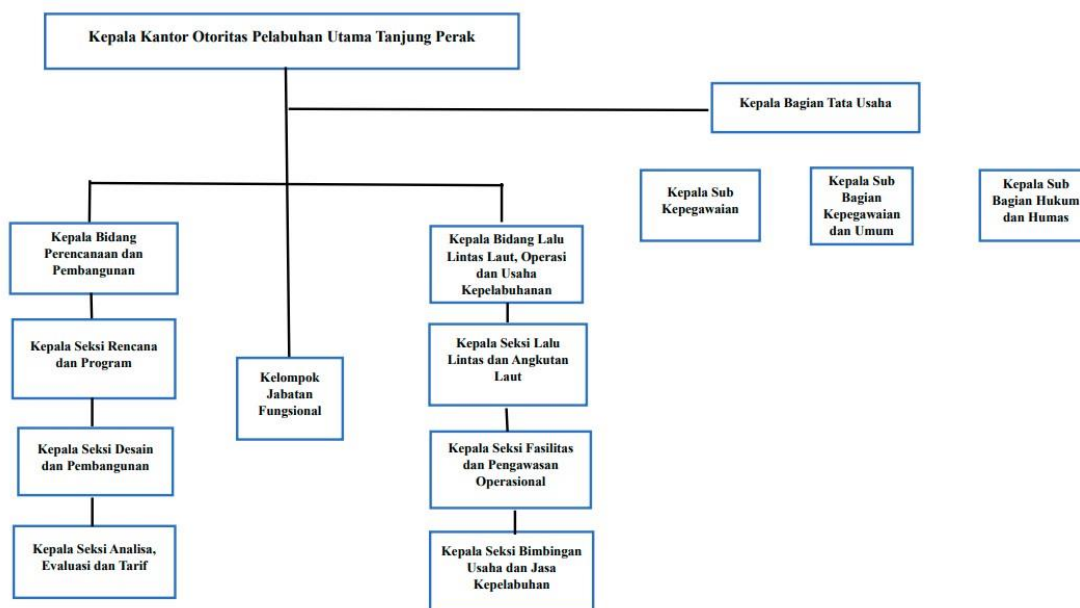
##### **1. Visi**

"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 umum, 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 berkaitan 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 Tanjung 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

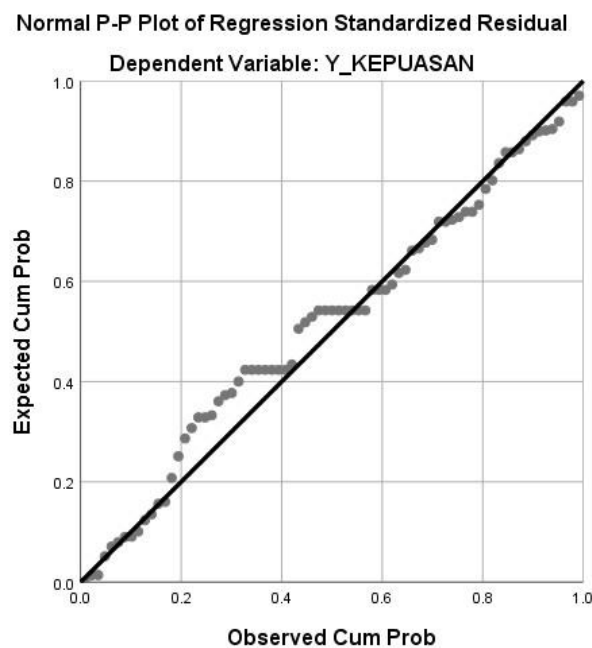
### 4.4.1 Uji Normalitas

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 Multikolinieritas

Uji multikolinieritas 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 multikolinieritas 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**

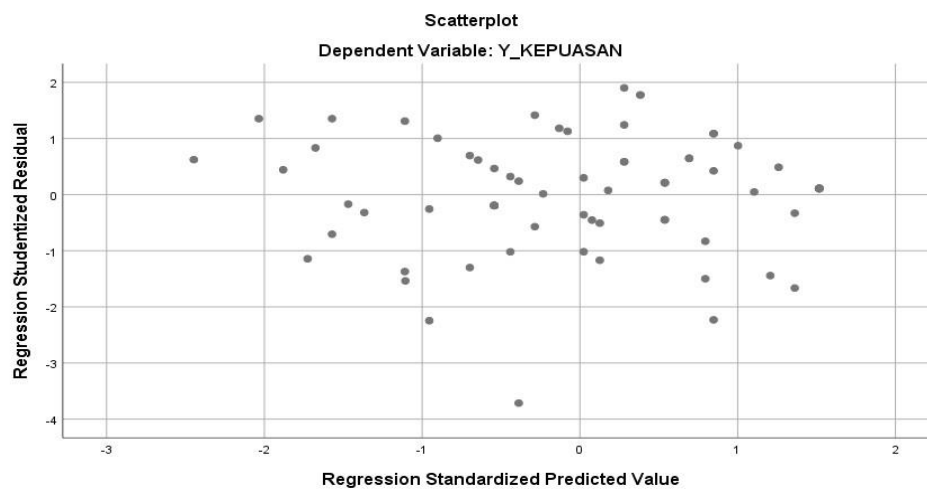
<b>Variabel</b>	<b>Tolerance</b>	<b>VIF</b>	<b>Kesimpulan</b>
Kompetensi SDM (X1)	0.371	2.694	tidak terjadi multikolinieritas
Kualitas Pelayanan (X2)	0.371	2.694	tidak terjadi multikolinieritas

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 memenugi 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	Unstandardizend 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 inaportnet) secara parsial atau individual menerangkan variabel terikat (kepuasan pengguna sistem inaportnet).

**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 sigifikan  $0.008 < 0.05$ . Maka menunjukkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.

Kesimpulannya variabel bebas kompetensi sumber daya manusia signifikan secara persial terhadap kepuasan pengguna sistem inaportnet (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 inaportnet (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 ( $X_2$ ) 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  $t_{hitung} 2.715 >$  nilai t 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 bahawa 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  $t_{hitung} 5.218 >$  nilai t 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 diaktakan 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 sitem inaportnet.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis penelitian tentang pengaruh kompetensi sumber daya manusia dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa sistem inaportnet;

1. Variabel Kompetensi sumber daya manusia ( $X_1$ ) secara parsial berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Pengguna Jasa Sistem Inaportnet (Y). Berdasarkan 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 signifikansi  $0.008 < 0.05$ . Maka menunjukkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.
2. Variabel Kualitas pelayanan ( $X_2$ ) secara parsial berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Pengguna Jasa Sistem Inaportnet (Y). Pada analisis uji T nilai  $t_{hitung}$  pada variabel kualitas pelayanan ( $X_2$ ) adalah 5.218 Dengan tingkat signifikansi adalah 0.000 karena  $t_{hitung} 5.218 > 1.993 t_{tabel}$  dengan signifikansi  $0.000 < 0.05$  Maka menunjukkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.
3. Variabel kompetensi sumber daya manusia ( $X_1$ ) dan Kualitas pelayanan ( $X_2$ ) secara simultan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Pengguna Jasa Sistem Inaportnet (Y). Berdasarkan table uji ANOVA atau F didapatkan  $F_{hitung}$  sebesar 76.873 dengan tingkat signifikansi 0.000. Karena  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $76.873 > 2.73$ ) dan tingkat signifikansi  $0.000 < 0.05$  maka dapat menunjukkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. *Adjusted R<sup>2</sup>* adalah 0.672 atau 67,2% Sedangkan sisanya sebesar 32,8% ( $100\% - 67,2\%$ ).

#### **5.2 Saran**

Adapun saran bagi perusahaan dan bagi peneliti selanjutnya sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan kantor otoritas Pelabuhan utama tanjung perak  
Bedasarkan hasil penelitian yang sudah di dapatkan oleh penulis, maka menulis memberi saran untuk perusahaan sebagai berikut;



- a. Agar perusahaan dapat mengembangkan lebih dalam lagi pengetahuan dan keteampilan sumber daya manusia dalam mengoperasiakn sistem inaportnet.
  - b. Agar perusahaan terus menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan agar menjamin kepuasan pengguna jasa.
  - c. Agar perusahaan tetap mempertahankan konsistensinya pada kompetensi sumber daya manusia dan kualitas pelayanannya sehingga kepuasan pengguna jasa terus meningkat
2. Bagi peneliti selanjutnya

Peneliti berharap penelitian ini dapat menjadi acuan, dukungan, pedoman dan perbandingan bagi peneliti yang melakukan penelitian selanjutnya. Penelti juga berharap peneliti lain dapat menambahkan variabel lain yang dapat dijadikan indikator pada penelitian selanjutnya. Variabel lain seperti minat menggunakan ulang jasa atau juga dapat dilakukan penelitian diobjek yang berbeda.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aldi, W. (2019). *Sistem Pelayanan Kapal Menggunakan Inaportnet Di Pt. Atosim Lampung Pelayaran Cabang Semarang*. Karya Tulis.
- Altonie, Hygia, et al (2022). "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Katingan." *Journal Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial* 14.2.
- Anas, A. S. (2021). *Penggunaan Sistem Inaportnet Keagenan Kapal Spob Akra 80 Oleh Pt Ship Agent Indonesia Di Pelabuhan Marunda Jakarta*. Karya Tulis.
- Bintoro dan Daryanto. (2017). *Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan*. Cetakan 1 Yogyakarta : Gava Media
- Chaniago, H. (2020). *Analisis kualitas pelayanan, kualitas produk, dan harga pada loyalitas Konsumen nano store*. *International Journal Administration, Business and Organization*. Skripsi.
- Engky, S. (2021). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Kapal Di Pelabuhan Sri Bintang Pura Tanjung Pinang*. Skripsi.
- Fahrul, W. (2021). *Pelayanan Sistem Inaportnet Di Pelabuhan Pangkal Balam Untuk Mempermudah Proses Clearance In/Out Kapal Oleh Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Kelas Iv Kota Pangkal Pinang*. Karya Tulis.
- Fitri Novitasari, Dwi (2022) *Analisis Inaportnet terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Dengan Kinerja Karyawan Sebagai Variabel Intervening Pada Perusahaan Pelayaran*. Other thesis, STIA Manajemen dan Kepelabuhan Barunawati Surabaya.
- [https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeWbO30YqE1b5GFun0t0qbjYiui0sZWeGuvOZ0P4V4X1urnhw/viewform?usp=sf\\_link](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeWbO30YqE1b5GFun0t0qbjYiui0sZWeGuvOZ0P4V4X1urnhw/viewform?usp=sf_link) (link Kuesioner)
- Jafri Pramesti, Nadia (2022) *Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Dan Rotasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Indoline Incomekita*. Other thesis, STIA Manajemen dan Kepelabuhan Barunawati
- Januar Safitri. (2020) *Kualitas Pelayanan Hsrgrs Dan Promosi Berpengaruh Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Perusahaan PT. Sumber Nur Laut Salva* Other thesis, STIA Manajemen dan Kepelabuhan Barunawat.

*Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan public*

Kwartama, A., Adek, L., Sumiyatiningsih, S., & Pinuji, T. (2022). *Pengaruh Penerapan Sistem Inaportnet Dan Kualitas Pelayanan Kapal Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Priok Jakarta*. In *Prosiding Seminar Nasional Manajemen Industri Dan Rantai Pasok* (Vol. 3, No. 1, Pp. 62-78).

Maulidyah Yuliantika H (2018) *Kualitas Produk Pelayanan Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian*. Skripsi

*Permenhub No. 192 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 157 Tahun 2015 tentang Penerapan Inaportnet Untuk Pelayanan Kapal dan Barang di Pelabuhan*

Ridwan, R., & Pamungkas, A. (2021). *Implementasi Clearance In-Out Kapal Dengan Sistem Inaportnet Di Pelabuhan Banjarmasin*. *Prosiding NSMIS Book*.


Suparno Eko Widodo (2015). *Manajemen Pengembangan SDM*. Pustaka Pelajar.Jogjakarta

Tiara, S. A. (2020). *Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi Dan Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Waktu Tunggu Kapal (Studi Kasus Pengguna Sistem Inaportnet)*. Skripsi

Yulianti (2017). *Pengaruh Kompetensi Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Perusahaan Pada Pt Haluan Star Logistic*

# **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

Lampiran 1 Surat izin penelitian dari kampus

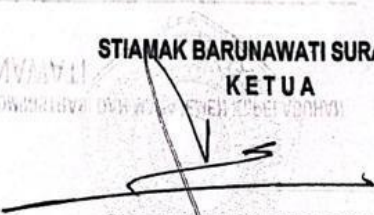
	<b>SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI DAN MANAJEMEN KEPELABUHAN STIAMAK BARUNAWATI</b> Jl. Perak Barat 173 Surabaya Website : <a href="http://www.stiamak.ac.id">www.stiamak.ac.id</a>	Telp. (031) 3291096 E-mail : <a href="mailto:info@stiamak.ac.id">info@stiamak.ac.id</a>
---	--	--

---

Nomor	: SKL / 67 / STIAMAK / III / 2023	Surabaya, 14 Maret 2023
Klasifikasi	: Biasa	
Lampiran	: -	Yth. Pimpinan
Perihal	: Permohonan ijin penelitian Skripsi	Syahbandar Tanjung Perak di

**SURABAYA**

- Sehubungan dengan Kalender Akademik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi dan Manajemen Keperlabuhan (STIAMAK) Barunawati Surabaya Tahun 2022/2023, dan dalam rangka meningkatkan kualitas pendidikan mahasiswa STIAMAK Barunawati Surabaya, untuk kepentingan dimaksud STIAMAK Barunawati menugaskan para mahasiswa Semester akhir untuk melaksanakan penelitian dan menyusun laporan Tugas Akhir/Skripsi.
- Tersebut butir 1 di atas, bersama ini mohon perkenan Bapak/Ibu memberikan ijin kepada mahasiswa kami, atas nama:
  - Nama : Siti Komariyah
  - NIM : 19110082Untuk melaksanakan Penelitian di kantor Syahbandar Tanjung Perak yang Bapak/Ibu pimpin. Adapun jadwal pelaksanaan penelitian mahasiswa kami selama 2 (dua) bulan terhitung mulai bulan Mei-April 2023.
- Demikian atas perhatian dan persetujuannya kami mengucapkan terima kasih.

**STIAMAK BARUNAWATI SURABAYA**  
**KETUA**  
  
**Dr. Ir. SUMARZEN MARZUKI, M.MT**  
NIDK: 8891880018



## Lampiran 3 Kuesioner

### KUESIONER

#### KOMPETENSI SUMBER DAYA MANUSIA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA SISTEMM INAPORTNET

##### I. DATA RESPONDEN

1. Nama : .....
2. Usia : .....
  - 20 – 30 tahun
  - 31 – 40 tahun
  - 41 – 50 tahun
  - Diatas 51 tahun
3. Jenis Kelamin : L/P
4. Lama Bekerja : .....
  - 0 – 5 tahun
  - 6 – 10 tahun
  - 11 – 20 tahun
  - Diatas 21 tahun

##### II. PETUNJUK PENGISIAN

1. Jawablah pertanyaan ini sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu.
2. Pilihlah jawaban dari tabel daftar pertanyaan dengan memberi tanda checklist (√) pada salah satu jawaban yang paling sesuai menurut Bapak/Ibu. Adapun makna tanda jawaban tersebut sebagai berikut :
  - STS : Sangat tidak setuju
  - TS : Tidak setuju
  - N : Netral
  - S : Setuju
  - SS : Sangat setuju

## KOESIONNER

Nama	Jenis Kelamin	Usia	Lama Bekerja
Erikprasetyo	laki-laki	31-40 Tahun	6-10 Tahun
Rian Baskara	laki-laki	31-40 Tahun	6-10 Tahun
Rahayu Putri	Perempuan	20-30 Tahun	1-5 Tahun
santiah	Perempuan	31-40 Tahun	11- 20 Tahun
Muhammad Helmi Faisal	laki-laki	31-40 Tahun	6-10 Tahun
putra arga	laki-laki	31-40 Tahun	6-10 Tahun
Richardo	laki-laki	31-40 Tahun	6-10 Tahun

### Variabel kompetensi SDM (X1)

NO	PERTANYAAN	SS	S	N	TS	STS
1	Memiliki pengetahuan dalam mengoperasikan sistem dengan baik					
2	Mampu menyelesaikan kesulitan yang dialami pengguna jasa					
3	Keterampilan yang dimiliki mampu memudahkan pengguna jasa					
4	Pengetahuan yang dimiliki sudah sesuai dengan pekerjaan dan tugas yang di kerjakan					
5	Tanggap dan rajn dalam melayani pengguna jasa					

### Variabel kualitas pelayanan(X2)

NO	PERTANYAAN	SS	S	N	TS	STS
1	Sistem inapornet mempermudah pelayanan pada pengguna					
2	Pelayanan sistem menjamin kelancaran pada pengguna					
3	Menanggapi dalam kesulitan yang dialami pengguna					
4	Sistem cepat dalam menyelesaikan masalah yang dialami pengguna					
5	Terapat tempat untuk menyampaikan problem pada pengguna sistem					



Variabel kepuasan pengguna sistem (Y)

<b>NO</b>	<b>PERTANYAAN</b>	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>N</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
1	Sistem inapornet mempermudah pelayanan pada pengguna					
2	Pelayanan sistem menjamin kelancaran pada pengguna					
3	Menanggapi dalam kesulitan yang dialami pengguna					
4	Sistem cepat dalam menyelesaikan masalah yang dialami pengguna					
5	Terapat tempat untuk menyampaikan problem pada pengguna sistem					

#### Lampiran 4 Data Responden

No	Jenis Kelamin	Usia	Lama Bekerja	No	Jenis Kelamin	Usia	Lama Bekerja
1	Perempuan	20-30 Tahun	1-5 Tahun	38	laki-laki	20-30 Tahun	1-5 Tahun
2	Perempuan	20-30 Tahun	1-5 Tahun	39	laki-laki	20-30 Tahun	1-5 Tahun
3	Perempuan	20-30 Tahun	1-5 Tahun	40	laki-laki	31-40 Tahun	6-10 Tahun
4	laki-laki	31-40 Tahun	1-5 Tahun	41	laki-laki	31-40 Tahun	6-10 Tahun
5	Perempuan	20-30 Tahun	1-5 Tahun	42	Perempuan	20-30 Tahun	1-5 Tahun
6	Perempuan	20-30 Tahun	1-5 Tahun	43	Perempuan	31-40 Tahun	11- 20 Tahun
7	laki-laki	31-40 Tahun	11- 20 Tahun	44	laki-laki	31-40 Tahun	6-10 Tahun
8	laki-laki	31-40 Tahun	11- 20 Tahun	45	laki-laki	31-40 Tahun	6-10 Tahun
9	Perempuan	31-40 Tahun	6-10 Tahun	46	laki-laki	31-40 Tahun	6-10 Tahun
10	laki-laki	20-30 Tahun	6-10 Tahun	47	Perempuan	31-40 Tahun	6-10 Tahun
11	laki-laki	31-40 Tahun	6-10 Tahun	48	laki-laki	31-40 Tahun	6-10 Tahun
12	laki-laki	31-40 Tahun	11- 20 Tahun	49	laki-laki	41-50 Tahun	11- 20 Tahun
13	Perempuan	20-30 Tahun	1-5 Tahun	50	laki-laki	20-30 Tahun	1-5 Tahun
14	Perempuan	31-40 Tahun	6-10 Tahun	51	laki-laki	20-30 Tahun	6-10 Tahun
15	Perempuan	20-30 Tahun	1-5 Tahun	52	Perempuan	20-30 Tahun	1-5 Tahun
16	Perempuan	20-30 Tahun	1-5 Tahun	53	laki-laki	20-30 Tahun	6-10 Tahun
17	Perempuan	20-30 Tahun	1-5 Tahun	54	Perempuan	20-30 Tahun	1-5 Tahun
18	Perempuan	31-40 Tahun	6-10 Tahun	55	laki-laki	31-40 Tahun	6-10 Tahun
19	laki-laki	20-30 Tahun	1-5 Tahun	56	Perempuan	31-40 tahun	6-10 Tahun
20	laki-laki	31-40 Tahun	6-10 Tahun	57	laki-laki	20-30 Tahun	1-5 Tahun
21	laki-laki	31-40 Tahun	11- 20 Tahun	58	laki-laki	20-30 Tahun	1-5 Tahun
22	laki-laki	20-30 Tahun	6-10 Tahun	59	Perempuan	31-40 Tahun	11- 20 Tahun
23	laki-laki	31-40 Tahun	6-10 Tahun	60	Perempuan	41-50 Tahun	11- 20 Tahun

No	Jenis Kelamin	Usia	Lama Bekerja	No	Jenis Kelamin	Usia	Lama Bekerja
24	Perempuan	20-30 Tahun	Diatas 20 Tahun	61	laki-laki	31-40 Tahun	6-10 Tahun
25	laki-laki	31-40 Tahun	6-10 Tahun	62	laki-laki	41-50 Tahun	11- 20 Tahun
26	Perempuan	31-40 Tahun	6-10 Tahun	63	Perempuan	41-50 Tahun	11- 20 Tahun
27	laki-laki	31-40 Tahun	1-5 Tahun	64	Perempuan	20-30 Tahun	1-5 tahun
28	laki-laki	20-30 Tahun	6-10 Tahun	65	laki-laki	31-40 Tahun	6-10 Tahun
29	laki-laki	20-30 Tahun	1-5 Tahun	66	laki-laki	41-50 Tahun	6-10 Tahun
30	laki-laki	31-40 Tahun	6-10 Tahun	67	laki-laki	31-40 Tahun	6-10 Tahun
31	laki-laki	31-40 Tahun	6-10 Tahun	68	Perempuan	20-30 Tahun	Diatas 20 Tahun
32	laki-laki	31-40 Tahun	6-10 Tahun	69	Perempuan	20-30 Tahun	1-5 Tahun
33	laki-laki	20-30 Tahun	1-5 Tahun	70	Perempuan	20-30 Tahun	6-10 Tahun
34	Perempuan	20-30 Tahun	6-10 Tahun	71	Perempuan	31-40 Tahun	1-5 Tahun
35	Perempuan	31-40 Tahun	6-10 Tahun	72	laki-laki	41-50 Tahun	11- 20 Tahun
36	laki-laki	31-40 Tahun	6-10 Tahun	73	Perempuan	31-40 Tahun	6-10 Tahun
37	Perempuan	31-40 Tahun	6-10 Tahun	74	Perempuan	20-30 Tahun	6-10 Tahun
				75	laki-laki	31-40 Tahun	6-10 Tahun

## Lampiran 5 Hasil Data SPSS Statistik Deskriptif

### Kompetensi sumber daya manusia (X1)

		X1.1			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	NETRAL	5	6.7	6.7	6.7
	SETUJU	51	68.0	68.0	74.7
	SANGAT SETUJU	19	25.3	25.3	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

		X1.2			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	NETRAL	8	10.7	10.7	10.7
	SETUJU	36	48.0	48.0	58.7
	SANGAT SETUJU	31	41.3	41.3	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

		X1.3			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	NETRAL	6	8.0	8.0	8.0
	SETUJU	40	53.3	53.3	61.3
	SANGAT SETUJU	29	38.7	38.7	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

		X1.4			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	NETRAL	7	9.3	9.3	9.3
	SETUJU	37	49.3	49.3	58.7
	SANGAT SETUJU	31	41.3	41.3	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

**X1.5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	NETRAL	9	12.0	12.0	12.0
	SETUJU	29	38.7	38.7	50.7
	SANGAT SETUJU	37	49.3	49.3	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

Kualitas pelayanan (X2)

**X2.1**

	Frequency	Percent		Cumulative Percent
SANGAT TIDAK SETUJU		1.3		
		1.3		
		13.3		
		48.0		
		36.0		
	75	100.0		

**X2.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	NETRAL	14	18.7	18.7	18.7
	SETUJU	35	46.7	46.7	65.3
	SANGAT SETUJU	26	34.7	34.7	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

					Cumulative Percent
Valid	NETRAL SETUJU				
	Total				

**X2.4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	NETRAL	7	9.3	9.3	9.3
	SETUJU	35	46.7	46.7	56.0
	SANGAT SETUJU	33	44.0	44.0	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

**X2.5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK SETUJU	1	1.3	1.3	1.3
	NETRAL	8	10.7	10.7	12.0
	SETUJU	34	45.3	45.3	57.3
	SANGAT SETUJU	32	42.7	42.7	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

**Kepuasan pengguna jasa sistem inaportnet (Y)**

**Y1**

		Frequency	Percent		Cumulative Percent
Valid	NETRAL	10	13.3		
	SETUJU	41	54.7		
	SANGAT SETUJU	24	32.0		
	Total	75	100.0		

**Y2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	NETRAL	10	13.3	13.3	13.3
	SETUJU	33	44.0	44.0	57.3
	SANGAT SETUJU	32	42.7	42.7	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

**Y3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	NETRAL	8	10.7	10.7	10.7
	SETUJU	33	44.0	44.0	54.7
	SANGAT SETUJU	34	45.3	45.3	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

**Y4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	NETRAL	10	13.3	13.3	13.3
	SETUJU	33	44.0	44.0	57.3
	SANGAT SETUJU	32	42.7	42.7	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

					Cumulative Percent
Valid	NETRAL				
	SETUJU				
	Total				

## Lampiran 6 Hasil Data SPSS Uji Validitas Dan Reliabilitas

### 1. Kompetensi sumber daya manusia (X1)

#### Hasil uji validitas (X1)

		Correlations					
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.371**	.479**	.452**	.391**	.705**
	Sig. (2-tailed)		.001	.000	.000	.001	.000
	N	75	75	75	75	75	75
X1.2	Pearson Correlation	.371**	1	.500**	.406**	.487**	.759**
	Sig. (2-tailed)	.001		.000	.000	.000	.000
	N	75	75	75	75	75	75
X1.3	Pearson Correlation	.479**	.500**	1	.434**	.489**	.783**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	75	75	75	75	75	75
X1.4	Pearson Correlation	.452**	.406**	.434**	1	.306**	.702**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.008	.000
	N	75	75	75	75	75	75
X1.5	Pearson Correlation	.391**	.487**	.489**	.306**	1	.741**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.008		.000
	N	75	75	75	75	75	75
X1	Pearson Correlation	.705**	.759**	.783**	.702**	.741**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	75	75	75	75	75	75

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

#### Hasil uji reliabilitas (X1)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.789	5



## 2. Kualitas pelayanan (X2)

### Hasil uji validitas (X2)

Correlations							
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.493**	.372**	.333**	.435**	.726**
	Sig. (2-tailed)		.000	.001	.004	.000	.000
	N	75	75	75	75	75	75
X2.2	Pearson Correlation	.493**	1	.523**	.578**	.356**	.788**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.002	.000
	N	75	75	75	75	75	75
X2.3	Pearson Correlation	.372**	.523**	1	.593**	.355**	.756**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000		.000	.002	.000
	N	75	75	75	75	75	75
X2.4	Pearson Correlation	.333**	.578**	.593**	1	.451**	.773**
	Sig. (2-tailed)	.004	.000	.000		.000	.000
	N	75	75	75	75	75	75
X2.5	Pearson Correlation	.435**	.356**	.355**	.451**	1	.694**
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.002	.000		.000
	N	75	75	75	75	75	75
X2	Pearson Correlation	.726**	.788**	.756**	.773**	.694**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	75	75	75	75	75	75

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

### Hasil uji reliabilitas (X2)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.799	5

### 3. Kepuasan pengguna sistem inaportnet (Y)

#### Hasil uji validitas (Y)

Correlations							
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y
Y1	Pearson Correlation	1	.596**	.471**	.476**	.533**	.785**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	75	75	75	75	75	75
Y2	Pearson Correlation	.596**	1	.449**	.522**	.554**	.803**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	75	75	75	75	75	75
Y3	Pearson Correlation	.471**	.449**	1	.537**	.506**	.759**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	75	75	75	75	75	75
Y4	Pearson Correlation	.476**	.522**	.537**	1	.421**	.760**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	75	75	75	75	75	75
Y5	Pearson Correlation	.533**	.554**	.506**	.421**	1	.783**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	75	75	75	75	75	75
Y	Pearson Correlation	.785**	.803**	.759**	.760**	.783**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	75	75	75	75	75	75

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

#### Hasil

#### Uji reliabilitas (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.841	5

## Lampiran 7 Hasil Data SPSS Uji Asumsi Klasik

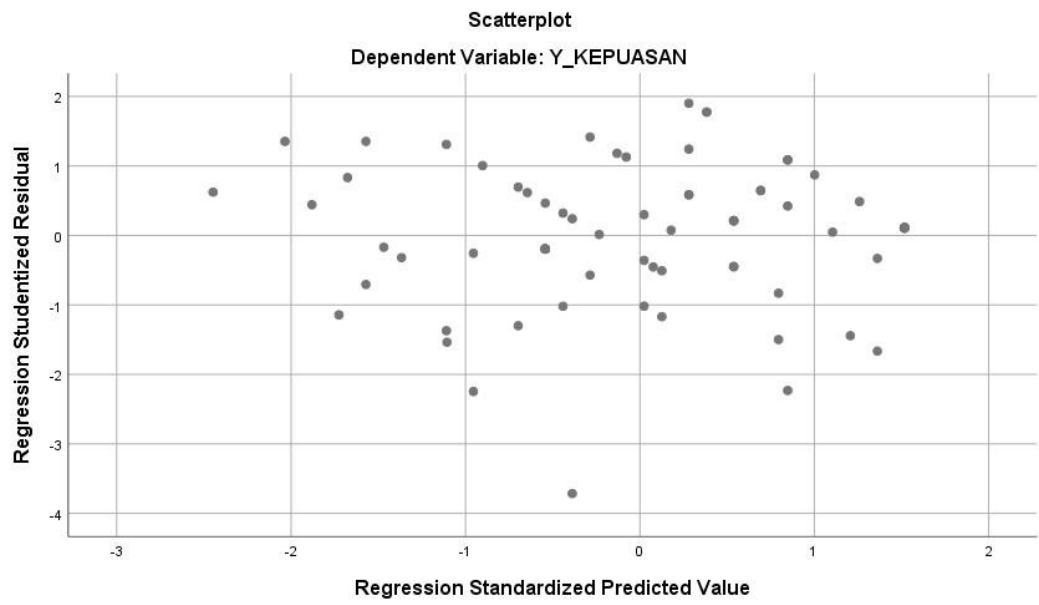
### 1. Uji normalitas

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>
a. Test distribution is Normal. b. Calculated from data. c. Lilliefors Significance Correction.		

### 2. Uji multikolinearitas

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.126	1.665		1.277	.206		
	X1_KOMPETENSI	.342	.126	.297	2.715	.008	.371	2.694
	X2_KUALITAS	.567	.109	.570	5.218	.000	.371	2.694
a. Dependent Variable: Y_KEPUASAN								

### 3. Uji heteroskedastisitas



## Lampiran 8 Hasil Uji Data SPSS Analisis Regresi Linier Berganda

### 1. Hasil Uji T

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	2.126	1.665		1.277	.206
	KOMPETENSI	.342	.126	.297	2.715	.008
	KUALITAS	.567	.109	.570	5.218	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN

### 2. Hasil Uji F

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	360.107	2	180.053	76.873	.000 <sup>b</sup>
	Residual	168.640	72	2.342		
	Total	528.747	74			

a. Dependent Variable: KEPUASAN

b. Predictors: (Constant), KUALITAS, KOMPETENSI

### 3. Hasil korelasi (R) dan koefisien determinasi (R<sup>2</sup>)

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

a. Predictors: (Constant), KUALITAS, KOMPETENSI