

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era globalisasi dan persaingan bisnis yang semakin ketat, efisiensi dalam proses logistik dan kepabebean telah menjadi salah satu faktor kunci yang menentukan daya saing suatu negara. Terutama dalam kegiatan impor, proses administratif yang rumit, birokrasi yang panjang, dan sistem yang kurang optimal seringkali menjadi hambatan dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan. Berdasarkan data (Shepherd & Sriklay, 2023) Indonesia menempati peringkat ke-46 dari 139 negara, menunjukkan bahwa masih ada ruang yang signifikan untuk perbaikan dalam sistem logistik nasional. Kondisi ini berdampak langsung pada waktu yang dibutuhkan untuk memuat dan membongkar barang, biaya logistik yang tinggi, kepuasan pelanggan, dan produktivitas karyawan yang terlibat dalam proses tersebut. Kompleksitas koordinasi antara berbagai lembaga seperti Bea Cukai, Karantina, dan otoritas pelabuhan seringkali mengakibatkan prosedur yang berulang, sehingga memperlambat proses layanan.

Indonesia, sebagai negara kepulauan dengan pelabuhan sebagai pusat utama perdagangan internasional, sangat bergantung pada kelancaran arus barang di pelabuhannya. Salah satu pelabuhan utama Indonesia adalah Pelabuhan Tanjung Perak di Surabaya, yang menjadi pusat aktivitas ekspor-impor untuk wilayah Timur Indonesia. Dengan volume impor lebih dari 1,2 juta TEUs (*Twenty-foot Equivalent Units*) pada tahun 2023, Pelabuhan Tanjung Perak menghadapi tantangan dalam mengelola lonjakan volume perdagangan yang terus meningkat dari tahun ke tahun. Situasi ini memerlukan sistem yang dapat mendukung kelancaran proses-proses tersebut dengan cepat, akurat, dan efisien, terutama dalam mengurangi waktu tunggu, yang masih menjadi masalah utama di pelabuhan-pelabuhan Indonesia.

Menanggapi kebutuhan ini, pemerintah melalui Direktorat Jenderal Bea dan Cukai telah menerapkan *Sistem Single Submission Quarantine and Customs Generation 2* (SSM QC Gen 2) sebagai salah satu inovasi dalam sistem pelayanan impor. Sistem ini merupakan integrasi antara sistem kepabebean dengan sistem

karantina dalam satu pintu elektronik yang bertujuan untuk mempercepat proses pengeluaran barang impor dan meningkatkan transparansi serta akuntabilitas layanan. (Wisnuswari et al., 2021) menyoroti pentingnya koordinasi antar instansi, termasuk karantina dan kepabeanan, dalam menentukan efektivitas pengawasan impor di Indonesia. SSM QC Gen 2 hadir sebagai solusi digitalisasi strategis yang mengintegrasikan kedua fungsi tersebut dalam satu platform, menghilangkan duplikasi data, dan memungkinkan pemeriksaan bersama (*joint inspection*) secara lebih terstruktur dan efisien.

Penerapan SSM QC Gen 2 ini diharapkan tidak hanya berdampak pada percepatan proses bisnis, namun juga memberikan pengaruh positif terhadap produktivitas kerja para karyawan yang terlibat, serta kepuasan kerja mereka dalam menjalankan tugas. Penelitian oleh (Panggabean, 2023) menunjukkan bahwa penerapan *sistem Single Submission* melalui mekanisme *Joint Inspection* antara Bea Cukai dan Karantina di Belawan telah meningkatkan efektivitas pelayanan pemeriksaan fisik barang impor. Produktivitas dan kepuasan karyawan merupakan dua indikator penting dalam mengukur efektivitas implementasi suatu sistem baru dalam organisasi. (Abadi & Wijonarko, 2024) menemukan bahwa kemudahan penggunaan dan kepuasan kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pengguna aplikasi CEISA 4.0 di wilayah Tanjung Perak. Sistem yang baik seharusnya mampu mengurangi beban administratif, meminimalisir kesalahan, dan memberikan kemudahan akses informasi yang pada akhirnya dapat meningkatkan semangat kerja dan kepuasan atas kinerja pribadi maupun tim.

Berbagai penelitian sebelumnya telah membuktikan hubungan positif antara penerapan sistem digital dengan produktivitas dan kepuasan kerja. (Wiyono, 2024) menemukan bahwa kemudahan penggunaan sistem digital berpengaruh positif terhadap kinerja pengguna aplikasi Spiner di sektor kepelabuhanan, yang menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan teknologi merupakan faktor penting dalam peningkatan kinerja. Sementara itu, (Abadi & Wijonarko, 2024) meneliti pengaruh kepuasan kerja dan kualitas kerja terhadap produktivitas asisten operator crane di PT Terminal Petikemas Surabaya dan menemukan adanya hubungan positif antara kepuasan dan produktivitas. (Aziz et al., 2022) juga

menyimpulkan bahwa sistem kerja dan prosedur kerja yang efektif dapat meningkatkan tingkat produktivitas pegawai di sektor publik. Namun, penelitian-penelitian tersebut belum secara spesifik mengkaji dampak sistem integratif lintas instansi seperti SSM QC Gen 2 yang memiliki kompleksitas data dan koordinasi lebih tinggi terhadap produktivitas dan kepuasan kerja karyawan di sektor kepabeanan dan karantina.

Namun demikian, dalam implementasinya, tidak semua sistem baru dapat berjalan optimal tanpa adanya tantangan. Adanya resistensi terhadap perubahan, kurangnya pelatihan yang memadai, keterbatasan infrastruktur teknologi, serta kendala teknis seperti gangguan jaringan atau error sistem dapat menjadi faktor penghambat yang mempengaruhi efektivitas penerapan SSM QC Gen 2. (Farisi & Siregar, 2020)meneliti pengaruh sistem kerja terhadap produktivitas karyawan dan menemukan bahwa adaptasi sistem kerja baru berpengaruh terhadap kinerja pegawai, namun memerlukan dukungan infrastruktur dan pelatihan yang memadai. Selain itu, karakteristik pekerjaan di pelabuhan yang memiliki beban kerja tinggi, tekanan waktu ketat, dan volume transaksi besar memerlukan sistem yang tidak hanya canggih secara teknologi, tetapi juga user-friendly dan responsif terhadap kebutuhan operasional lapangan. Oleh karena itu, penting untuk dilakukan evaluasi secara kuantitatif terhadap pengaruh penerapan sistem SSM QC Gen 2 terhadap produktivitas kerja dan kepuasan kerja karyawan, khususnya di wilayah kerja Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya sebagai salah satu lokasi strategis dalam arus barang impor nasional.

Dari berbagai temuan penelitian sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa penelitian mengenai dampak penerapan sistem digital terhadap kinerja dan kepuasan kerja karyawan telah banyak dilakukan di berbagai sektor. Namun, belum ada penelitian yang secara spesifik menelaah pengaruh penerapan Sistem SSM QC Gen 2 terhadap produktivitas dan kepuasan kerja karyawan di Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya dengan menggunakan pendekatan kuantitatif yang dapat mengukur tingkat hubungan dan pengaruh variabel-variabel tersebut secara statistik. Padahal, sistem ini merupakan bentuk digitalisasi strategis yang mengintegrasikan layanan kepabeanan dan karantina secara nasional dan memiliki karakteristik unik yang

berbeda dari sistem-sistem sebelumnya. Penelitian kuantitatif diperlukan untuk menghasilkan data empiris yang terukur dan dapat digeneralisasi, sehingga dapat memberikan rekomendasi kebijakan yang berbasis bukti (*evidence-based policy*) bagi pemangku kepentingan terkait.

Berdasarkan uraian tersebut dan untuk mengisi kesenjangan literatur (*research gap*) yang ada, peneliti tertarik untuk mengangkat judul "**Pengaruh Penerapan Sistem *Single Submission Quarantine Clearance* Generasi 2 (SSM QC Gen 2) dalam Proses Impor terhadap Produktivitas Kerja dan Kepuasan Kerja Karyawan di Wilayah Tanjung Perak Surabaya**", sebagai upaya untuk mengkaji secara kuantitatif efektivitas sistem ini dari perspektif sumber daya manusia yang menjadi ujung tombak keberhasilan operasional di lapangan. Penelitian ini menggunakan metode survei dengan instrumen kuesioner terstruktur dan analisis statistik untuk mengukur tingkat produktivitas kerja dan kepuasan kerja karyawan sebelum dan sesudah penerapan SSM QC Gen 2, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang paling berpengaruh dalam keberhasilan implementasi sistem tersebut.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara penerapan Sistem SSM QC Gen 2 terhadap produktivitas kerja karyawan di wilayah Tanjung Perak Surabaya?
2. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara penerapan Sistem SSM QC Gen 2 terhadap kepuasan kerja karyawan di wilayah Tanjung Perak Surabaya?
3. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara penerapan Sistem SSM QC Gen 2 terhadap produktivitas kerja dan kepuasan kerja karyawan di wilayah Tanjung Perak Surabaya?

1.3 Batasan Masalah

Agar pembahasan dalam penelitian ini lebih terarah dan tidak meluas, maka perlu adanya batasan masalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya berfokus pada penerapan Sistem SSM QC Gen 2 dalam konteks proses impor barang, dan tidak membahas sistem ekspor maupun sistem lainnya yang tidak terkait langsung dengan proses kepabeanan dan karantina impor.
2. Objek penelitian dibatasi pada karyawan yang secara langsung terlibat dalam proses impor di wilayah kerja Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya, seperti pegawai staf operasional dari perusahaan EMKL dan perusahaan importir yang menggunakan sistem SSM QC Gen 2.
3. Variabel yang diteliti dibatasi pada tiga variabel utama, yaitu:
 - a. Penerapan Sistem SSM QC Gen 2 (variabel independen),
 - b. Produktivitas kerja karyawan (variabel dependen 1), dan
 - c. Kepuasan kerja karyawan (variabel dependen 2).
4. Waktu pelaksanaan penelitian dibatasi pada data dan kondisi yang berlaku pada tahun 2025, sehingga temuan dan analisis mengacu pada implementasi sistem SSM QC Gen 2 selama periode tersebut.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditetapkan, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis dan menguji pengaruh penerapan Sistem SSM QC Gen 2 terhadap produktivitas kerja karyawan di wilayah Tanjung Perak Surabaya.
2. Untuk menganalisis dan menguji pengaruh penerapan Sistem SSM QC Gen 2 terhadap kepuasan kerja karyawan di wilayah Tanjung Perak Surabaya.
3. Untuk menganalisis dan menguji pengaruh secara simultan penerapan Sistem SSM QC Gen 2 terhadap produktivitas kerja dan kepuasan kerja karyawan di wilayah Tanjung Perak Surabaya.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang manajemen operasional dan sumber daya manusia, dengan menambahkan wawasan mengenai pengaruh penerapan sistem teknologi informasi (SSM QC Gen 2) terhadap produktivitas dan kepuasan kerja karyawan. Hasil penelitian ini juga dapat dijadikan referensi atau dasar bagi penelitian sejenis di masa yang akan datang.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Manajemen Instansi Terkait (Bea Cukai, Karantina, dan Stakeholder Pelabuhan):

Memberikan masukan mengenai efektivitas implementasi SSM QC Gen 2 dari sudut pandang karyawan yang menjalankan sistem tersebut, sehingga dapat digunakan untuk evaluasi dan peningkatan kualitas layanan kepabeanan dan karantina.

b. Bagi Karyawan / Operator Sistem

Memberikan pemahaman dan gambaran terkait bagaimana penerapan sistem SSM QC Gen 2 dapat memengaruhi produktivitas dan kepuasan kerja, yang pada akhirnya dapat mendorong motivasi dan kinerja yang lebih baik.

c. Bagi Pemerintah :

Sebagai masukan dalam pengambilan kebijakan yang berkaitan dengan digitalisasi layanan publik di sektor kepabeanan dan logistik, khususnya dalam mendukung percepatan arus barang impor melalui sistem layanan terpadu. Sebagai referensi empiris dalam kajian penerapan sistem informasi dalam organisasi, khususnya yang berkaitan dengan pengaruh terhadap aspek sumber daya manusia.

1.6 Sistematika Penulisan

Dalam penulisan skripsi ini dilakukan dengan berpedoman pada sistematika sebagai berikut :

1. BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini berisi penjelasan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah yang menjadi fokus penelitian, Batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan skripsi yang akan memandu pembaca memahami alur penelitian ini.

2. BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini mengulas berbagai teori yang relevan dengan topik penelitian, serta penelitian-penelitian terdahulu yang menjadi landasan bagi kajian ini. Selain itu, dijelaskan juga hubungan antar variabel yang diteliti dan kerangka pemikiran yang digunakan untuk mendasari hipotesis penelitian.

3. BAB III: METODE PENELITIAN

Pembahasan dalam bab ini meliputi jenis dan pendekatan penelitian, lokasi dan waktu penelitian, populasi dan sampel, definisi operasional variabel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, serta teknik analisis data. Bab ini menjadi pedoman bagi peneliti dalam memperoleh dan mengolah data agar hasil penelitian dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

4. BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN

Menyajikan hasil dari penelitian yang telah dilakukan, mulai dari gambaran umum objek penelitian, deskripsi data, hasil analisis data, hingga pembahasan hasil penelitian. Pada bagian pembahasan, hasil penelitian dikaitkan dengan teori yang relevan serta hasil penelitian terdahulu untuk menjelaskan makna temuan yang diperoleh dan menjawab rumusan masalah.

5. BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN

Merupakan bagian penutup dari skripsi ini. Bab ini berisi kesimpulan yang diambil berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan. Selain itu, juga disampaikan saran-saran yang bersifat konstruktif dan bermanfaat bagi pihak-pihak terkait serta bagi peneliti selanjutnya agar dapat mengembangkan penelitian ini lebih lanjut.