

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Teori *General Systems* (Ludwig von Bertalanffy, 1950)

Teori General Systems atau teori sistem umum dikemukakan oleh (Von Bertalanffy, 1950) yang menjelaskan bahwa setiap organisasi merupakan suatu sistem terbuka yang terdiri dari berbagai subsistem yang saling berhubungan dan bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu. Dalam pandangan ini, organisasi tidak dapat dipahami hanya dengan melihat bagian-bagian terpisah, melainkan harus dipandang sebagai satu kesatuan yang saling memengaruhi. Setiap perubahan yang terjadi pada salah satu bagian sistem akan berdampak pada keseluruhan sistem secara langsung maupun tidak langsung.

Menurut Bertalanffy, sistem memiliki beberapa elemen utama, yaitu input, proses, output, dan feedback (umpan balik). Input berupa sumber daya yang masuk ke dalam sistem, proses merupakan kegiatan pengolahan sumber daya, output adalah hasil dari proses tersebut, dan feedback digunakan untuk mengevaluasi serta memperbaiki sistem agar dapat berfungsi lebih efektif. Dalam konteks organisasi modern, teori ini menekankan pentingnya keterpaduan antara manusia, teknologi, prosedur, dan informasi sebagai satu kesatuan sistem kerja.

Penerapan Sistem SSM QC Gen 2 di lingkungan pelabuhan Tanjung Perak dapat dijelaskan melalui kerangka Teori Sistem Umum ini. SSM QC Gen 2 berfungsi sebagai subsistem teknologi informasi yang berperan penting dalam proses impor. Peningkatan efisiensi sistem ini akan memengaruhi subsistem lain, seperti kinerja karyawan, koordinasi antarbagian, serta kelancaran proses kerja. Ketika sistem bekerja secara terintegrasi, maka akan tercipta produktivitas yang lebih tinggi dan kepuasan kerja yang lebih baik di antara karyawan. Dengan demikian, teori ini menjadi landasan konseptual dalam memahami bagaimana perubahan dalam sistem teknologi (SSM QC Gen 2) dapat memberikan dampak terhadap keseluruhan sistem organisasi, khususnya pada aspek produktivitas kerja dan kepuasan kerja karyawan.

2.2 Landasan Teori tentang Sistem SSM Quarantine Clearance Generasi 2

Sistem SSM Quarantine Clearance Generasi 2 (SSM QC Gen 2) merupakan sistem pelayanan berbasis teknologi informasi yang dikembangkan oleh pemerintah Indonesia melalui Kementerian Pertanian dan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai. Sistem ini berfungsi untuk mengintegrasikan proses pelayanan karantina dan kepabeanan dalam kegiatan impor barang, terutama untuk komoditas pertanian, buah, hewan, ikan, dan produk turunannya. Kegiatan impor merupakan proses memasukkan barang dari luar negeri ke dalam wilayah suatu negara yang harus memenuhi ketentuan dan prosedur yang berlaku, seperti pemberitahuan kepada pihak bea cukai, pemeriksaan barang, serta pemenuhan dokumen yang diperlukan sebelum barang dapat dikeluarkan dari pelabuhan (Kalangi, 2019).

Menurut (Kementan RI, 2022) SSM QC Gen 2 merupakan pengembangan dari sistem sebelumnya (SSM QC Gen 1) yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akurasi proses perizinan impor melalui pertukaran data elektronik (Electronic Data Interchange/EDI). Melalui sistem ini, importir dapat melakukan pengajuan, validasi, dan persetujuan dokumen karantina secara otomatis dan terintegrasi dengan sistem CEISA (*Customs-Excise Information System and Automation*) milik Bea Cukai.

Sistem SSM QC Gen 2 memiliki beberapa fitur utama, di antaranya:

1. Integrasi data otomatis antara sistem karantina dan kepabeanan.
2. Validasi dokumen elektronik secara real time untuk mempercepat proses *clearance*.
3. Monitoring status permohonan melalui *dashboard online*.
4. Notifikasi digital kepada pengguna terkait status permohonan dan tindak lanjut karantina.

Penerapan sistem ini mendukung pelaksanaan *National Single Window* (NSW) yang diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2008 tentang Sistem Nasional Single Window. Dengan adanya integrasi ini, proses impor dapat berjalan lebih cepat, transparan, dan efisien karena data antar instansi dapat diakses secara simultan tanpa perlu pengulangan input dokumen.

Dalam konteks kinerja organisasi, SSM QC Gen 2 memberikan dampak signifikan terhadap produktivitas kerja dan kepuasan kerja karyawan. Melalui sistem yang terotomatisasi, beban administratif karyawan dapat berkurang, kesalahan input data dapat diminimalkan, serta koordinasi antar bagian dapat berjalan lebih lancar. Hal ini sejalan dengan prinsip *General Systems Theory*, di mana peningkatan efektivitas salah satu subsistem (teknologi) akan berdampak positif terhadap keseluruhan sistem kerja organisasi.

Dengan demikian, teori tentang Sistem SSM QC Gen 2 menjadi dasar penting dalam memahami bagaimana penerapan sistem digital dalam proses impor dapat meningkatkan efisiensi, akurasi, dan kepuasan kerja di lingkungan pelabuhan, khususnya di Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya.

2.3 Produktivitas Kerja

Produktivitas kerja merupakan ukuran sejauh mana seseorang atau kelompok mampu menghasilkan output tertentu dibandingkan dengan sumber daya (input) yang digunakan dalam jangka waktu tertentu. Produktivitas merupakan proses ketika anggota tim kerja mampu menghasilkan output secara efisien, dengan menekankan pada hasil kerja yang dicapai karyawan melalui perbandingan antara input yang digunakan dan output yang dihasilkan (Berek et al., 2023). Menurut (Ardiansyah et al., 2024) Produktivitas kerja merupakan kemampuan karyawan dalam melakukan pekerjaan untuk menghasilkan output yang optimal dengan penggunaan sumber daya secara efektif dan efisien, yang tercermin dari peningkatan hasil kerja, pemanfaatan waktu, serta pencapaian target kerja yang telah ditetapkan. Dalam konteks penelitian ini, produktivitas kerja diartikan sebagai tingkat efektivitas dan efisiensi karyawan dalam menyelesaikan tugas-tugasnya setelah penerapan sistem SSM QC Gen 2 pada proses impor. Artinya, produktivitas berkaitan erat dengan kemampuan, motivasi, sistem kerja, dan dukungan teknologi yang digunakan dalam pelaksanaan pekerjaan.

Faktor-faktor yang memengaruhi produktivitas kerja meliputi:

1. Kemampuan dan keterampilan karyawan, yang mencerminkan kompetensi dalam menyelesaikan tugas.

2. Motivasi kerja, yaitu dorongan internal maupun eksternal untuk mencapai hasil terbaik.
3. Kondisi kerja dan lingkungan organisasi, termasuk fasilitas dan sistem kerja yang mendukung.
4. Teknologi dan sistem informasi, yang mempermudah pelaksanaan tugas dan mempercepat proses kerja.
5. Kepemimpinan dan manajemen waktu, yang berperan dalam mengatur beban kerja serta efektivitas tim.

Dalam konteks penelitian ini, penerapan Sistem SSM QC Gen 2 memiliki peran penting dalam meningkatkan produktivitas kerja karyawan di lingkungan pelabuhan. Melalui sistem digital yang terintegrasi antara karantina dan kepabeanan, proses administrasi impor menjadi lebih cepat, akurat, dan transparan. Hal ini dapat mengurangi beban kerja administratif, mempercepat proses pelayanan, serta meningkatkan efisiensi waktu dan hasil kerja karyawan. Dengan demikian, peningkatan produktivitas kerja menjadi salah satu indikator utama keberhasilan penerapan sistem SSM QC Gen 2 di wilayah Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya.

2.4 Kepuasan Kerja Karyawan

Kepuasan kerja karyawan merupakan perasaan positif yang muncul dari hasil penilaian terhadap pekerjaan yang dilakukan, sejauh mana pekerjaan tersebut sesuai dengan harapan, nilai, dan kebutuhan individu. Menurut (Robbins & Judge, 2020) kepuasan kerja karyawan merupakan tingkat perasaan positif terhadap hasil kerja yang dilakukan seseorang dalam pekerjaannya. Kepuasan kerja mencerminkan keseimbangan antara harapan individu terhadap pekerjaan dengan kondisi yang benar-benar dirasakan di lingkungan kerja.

Menurut (Hasibuan, 2019) Kepuasan kerja merupakan sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini tercermin dari moral kerja, kedisiplinan, dan prestasi kerja. Karyawan yang merasa puas dengan pekerjaannya cenderung memiliki semangat kerja yang tinggi, loyalitas terhadap organisasi, serta hasil kerja yang lebih baik. Dalam konteks penelitian ini, kepuasan kerja karyawan menggambarkan tingkat kenyamanan, kebanggaan, dan rasa puas karyawan

terhadap sistem kerja baru (SSM QC Gen 2) yang diterapkan dalam proses impor di Pelabuhan Tanjung Perak.

Faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan kerja karyawan antara lain:

1. Kondisi kerja dan lingkungan fisik, seperti kenyamanan tempat kerja, fasilitas, dan sistem kerja yang mendukung.
2. Hubungan dengan atasan dan rekan kerja, yang menciptakan suasana kerja harmonis.
3. Sistem penghargaan dan kompensasi, yang memberikan rasa adil dan motivasi.
4. Kesempatan berkembang dan pengakuan atas prestasi, yang menumbuhkan rasa bangga dan keterlibatan.
5. Kesesuaian pekerjaan dengan keahlian dan minat, yang mendorong kinerja optimal.

Dalam kaitannya dengan penelitian ini, penerapan Sistem SSM QC Gen 2 dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan melalui perbaikan sistem kerja yang lebih cepat, transparan, dan efisien. Karyawan yang merasa sistem tersebut mempermudah tugas mereka, mengurangi kesalahan, serta mempercepat proses pelayanan akan lebih puas terhadap hasil kerjanya. Hal ini sejalan dengan Teori Dua Faktor Herzberg (1959) dalam (Yashak et al., 2020) yang menjelaskan bahwa sistem kerja yang baik termasuk dalam faktor hygiene yang dapat mengurangi ketidakpuasan, sementara efisiensi dan pencapaian hasil kerja merupakan faktor motivator yang meningkatkan kepuasan kerja.

Dengan demikian, kepuasan kerja karyawan dapat dijadikan indikator penting untuk menilai sejauh mana penerapan sistem digital seperti SSM QC Gen 2 berpengaruh terhadap kualitas hasil kerja dan kesejahteraan psikologis karyawan di Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya.

2.5 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu berfungsi sebagai acuan dan pembanding bagi penelitian ini, terutama yang berkaitan dengan sistem pelayanan digital, produktivitas kerja, dan kepuasan kerja karyawan. Berikut adalah beberapa penelitian relevan yang menjadi dasar referensi.

- a. Penelitian terdahulu Lutfi Bayu Abadi dan Gugus Wijonarko, 2024

Penelitian yang dilakukan oleh (Abadi & Wijonarko, 2024) berjudul “Pengaruh Kemudahan dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan Pengguna Aplikasi CEISA 4.0 di Wilayah Tanjung Perak” menggunakan pendekatan kuantitatif asosiatif dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh kemudahan penggunaan aplikasi CEISA 4.0 dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini melibatkan karyawan pengguna aplikasi CEISA 4.0 di wilayah Pelabuhan Tanjung Perak sebagai responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan aplikasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja, dan kedua variabel tersebut berpengaruh positif terhadap peningkatan kinerja karyawan. Temuan ini menggambarkan bahwa sistem digital yang mudah digunakan dapat meningkatkan efisiensi kerja sekaligus kepuasan karyawan. Penelitian ini relevan dengan penelitian mengenai penerapan sistem SSM QC Gen 2 karena keduanya menyoroti pentingnya penerapan sistem digital dalam meningkatkan produktivitas dan kinerja di lingkungan pelabuhan.

b. Penelitian terdahulu Mikael Kevin dan Gugus Wijonarko, 2024

Penelitian yang dilakukan oleh (Kevin & Wijonarko, 2024) dengan judul “Pengaruh Kepuasan Kerja dan Kualitas Kerja Asisten Operator Container Crane terhadap Produktivitas Bongkar Muat di PT Terminal Petikemas Surabaya”. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kepuasan kerja dan kualitas kerja terhadap produktivitas karyawan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja dan kualitas kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas bongkar muat. Karyawan yang merasa puas dan memiliki kualitas kerja yang baik cenderung menunjukkan peningkatan kinerja dan hasil kerja yang optimal. Temuan ini mendukung pandangan bahwa kepuasan kerja merupakan faktor penting dalam meningkatkan produktivitas karyawan di sektor pelabuhan.

c. Penelitian Terdahulu Christian Kuswibowo, 2020

Penelitian yang dilakukan oleh (Kuswibowo, 2021) berjudul “Pengaruh Motivasi Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan”

Penelitian yang dilakukan oleh Kuswibowo (2020) menganalisis pengaruh motivasi kerja dan disiplin kerja terhadap produktivitas kerja karyawan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode SEM-PLS dan menunjukkan bahwa peningkatan sistem kerja yang mendukung motivasi serta kedisiplinan karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas kerja. Temuan ini relevan dengan penelitian ini karena menunjukkan bahwa penerapan suatu sistem kerja yang baik dan terstruktur, seperti SSM QC Gen 2 dalam proses impor, dapat meningkatkan produktivitas kerja sekaligus berdampak pada kepuasan kerja karyawan dalam menjalankan tugas operasional.

d. Penelitian Terdahulu Wisnuswari, Budiarta, dan Arini, 2021

Penelitian yang dilakukan oleh (Wisnuswari et al., 2021) berjudul “Pengaturan Karantina Tumbuhan dalam Pengawasan Buah Impor di Indonesia” menggunakan pendekatan yuridis normatif. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis regulasi dan pelaksanaan karantina tumbuhan dalam proses pengawasan buah impor. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaturan hukum terkait karantina tumbuhan sudah cukup baik, namun masih terdapat kendala dalam pelaksanaannya, terutama dalam integrasi antarinstansi dan penerapan sistem digital yang belum optimal. Penelitian ini memberikan landasan penting mengenai aspek hukum dalam sistem karantina yang menjadi salah satu elemen utama dalam penerapan SSM QC Gen 2.

e. Penelitian Terdahulu Raharjo dan Setiawan, 2018

Penelitian yang dilakukan oleh (Raharjo & Setiawan, 2018) yang berjudul “Kemudahan Penggunaan dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Pengguna Aplikasi SPINER” menggunakan pendekatan kuantitatif korelasional. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kemudahan penggunaan sistem SPINER terhadap kepuasan kerja dan kinerja pegawai. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan aplikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja serta berdampak pada peningkatan kinerja karyawan. Penelitian ini menunjukkan bahwa kemudahan teknologi informasi berperan penting dalam menciptakan

kepuasan dan efektivitas kerja pegawai. Relevansinya dengan penelitian saat ini terletak pada kesamaan konteks penggunaan sistem digital di lingkungan kerja pemerintahan.

f. Penelitian Terdahulu Aziz, Maliah, dan Puspita, 2022

Penelitian yang dilakukan oleh (Aziz et al., 2022) berjudul “Pengaruh Sistem Kerja dan Prosedur Kerja terhadap Tingkat Produktivitas Pegawai Dinas Kesehatan Empat Lawang” menggunakan metode kuantitatif asosiatif. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh sistem kerja dan prosedur kerja terhadap produktivitas pegawai. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem kerja dan prosedur kerja yang baik memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan produktivitas pegawai. Penelitian ini menegaskan bahwa sistem kerja yang terstruktur dengan jelas dapat mendukung peningkatan hasil kerja pegawai secara keseluruhan. Keterkaitan dengan penelitian ini terlihat dari kesamaan fokus pada peningkatan produktivitas kerja melalui penerapan sistem yang efektif.

g. Penelitian Terdahulu Salman, Tahir, dan Muttaqin, 2024

Penelitian yang dilakukan oleh (Salman et al., 2024) berjudul “Sistem Work From Home terhadap Produktivitas Kerja pada Karyawan PT ABC” menggunakan metode kuantitatif deskriptif. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh penerapan sistem kerja berbasis teknologi atau work from home terhadap produktivitas kerja karyawan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem kerja fleksibel yang didukung teknologi digital mampu meningkatkan produktivitas karyawan, selama terdapat fasilitas dan komunikasi yang baik antara pegawai dan manajemen. Penelitian ini mendukung pandangan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dalam sistem kerja modern dapat meningkatkan produktivitas karyawan, sebagaimana diharapkan dalam penerapan sistem SSM QC Gen 2 di lingkungan pelabuhan.

Berikut ini akan dijelaskan secara singkat mengenai penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini. Penelitian terdahulu akan dijabarkan sebagaimana berikut :

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti /Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Lutfi Bayu Abadi & Gugus Wijonarko (2024)	Pengaruh Kemudahan dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan Pengguna Aplikasi CEISA 4.0 di Wilayah Tanjung Perak	Kemudahan penggunaan aplikasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja dan berdampak positif pada peningkatan kinerja karyawan.
2.	Mikael Kevin & Gugus Wijonarko (2024)	Pengaruh Kepuasan Kerja dan Kualitas Kerja Asisten Operator Container Crane terhadap Produktivitas Bongkar Muat di PT Terminal Petikemas Surabaya	Kepuasan dan kualitas kerja berpengaruh positif terhadap produktivitas bongkar muat.
3.	Kuswibowo (2020)	Pengaruh Motivasi Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan	menunjukkan bahwa motivasi kerja dan disiplin kerja yang baik akan meningkatkan produktivitas kerja karyawan PT Aditama Graha Lestari.
4.	Wisnuswari, N. P. W., Budiarta, I. N. P., & Arini, D. G. D. (2021)	Pengaturan Karantina Tumbuhan dalam Pengawasan Buah Impor di Indonesia	Regulasi karantina tumbuhan telah baik, tetapi perlu integrasi sistem digital agar pengawasan lebih efektif.
5.	Raharjo, W., & Setiawan, I. N. T. O. (2018)	Kemudahan Penggunaan dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Pengguna Aplikasi SPINER	Kemudahan sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan dan kinerja pengguna aplikasi.
6.	Aziz, L. A., Maliah, M., & Puspita, S. (2022)	Pengaruh Sistem Kerja dan Prosedur Kerja terhadap Tingkat Produktivitas Pegawai Dinas Kesehatan Empat Lawang	Sistem dan prosedur kerja yang baik berpengaruh signifikan terhadap peningkatan produktivitas pegawai.
7.	Salman, R. S., Tahir, R., & Muttaqin, Z. (2024)	Sistem Work From Home terhadap Produktivitas Kerja pada Karyawan PT ABC	Sistem kerja berbasis teknologi (<i>work from home</i>) dapat meningkatkan produktivitas bila didukung sarana digital dan komunikasi yang baik.

Sumber : Data Diolah Peneliti, 2025

2.6 Hubungan Antar Variabel

Penerapan Sistem SSM QC Gen 2 merupakan bentuk inovasi digital yang bertujuan untuk mempercepat dan mempermudah proses pemeriksaan karantina dan kepabeanan dalam kegiatan impor. Sistem ini mengintegrasikan data dan proses antar instansi, sehingga mampu mengurangi duplikasi pekerjaan dan meningkatkan efisiensi kerja. Berdasarkan teori sistem umum (*General Systems Theory*) yang dikemukakan oleh Ludwig von Bertalanffy, suatu sistem yang terintegrasi dengan baik akan menciptakan keseimbangan dan efektivitas dalam mencapai tujuan organisasi. Dalam konteks ini, penerapan SSM QC Gen 2 diharapkan dapat meningkatkan efektivitas kerja pegawai karantina dan kepabeanan di pelabuhan.

Hubungan antara penerapan sistem SSM QC Gen 2 dengan produktivitas kerja karyawan terlihat dari bagaimana sistem ini memengaruhi kecepatan, ketepatan, dan efisiensi kerja. Ketika sistem berjalan secara otomatis dan terintegrasi, waktu kerja dapat dihemat dan beban administrasi berkurang, sehingga produktivitas karyawan meningkat. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Aziz, Maliah, dan Puspita (2022) yang menunjukkan bahwa sistem kerja dan prosedur kerja yang efektif mampu meningkatkan tingkat produktivitas pegawai. (Abadi & Wijonarko, 2024)

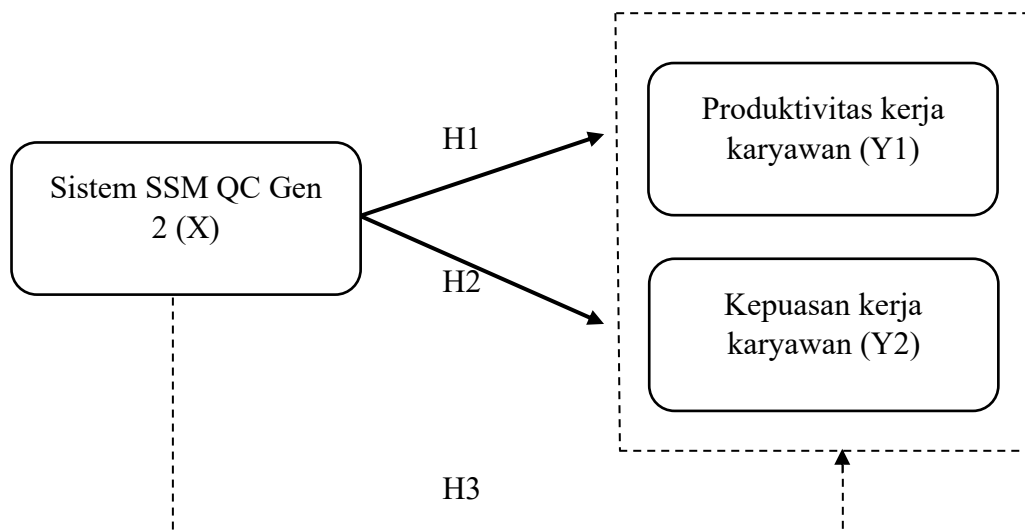
Sementara itu, hubungan antara penerapan sistem SSM QC Gen 2 dengan kepuasan kerja karyawan berkaitan dengan persepsi karyawan terhadap kemudahan, kejelasan, dan manfaat dari sistem tersebut. Ketika sistem mendukung pekerjaan dan memudahkan proses pelaporan serta komunikasi antar bagian, karyawan akan merasa puas terhadap hasil kerjanya. Penelitian Lutfi Bayu Abadi dan Gugus Wijonarko (2024) mendukung hal ini dengan menyatakan bahwa kemudahan penggunaan sistem digital berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan. (Abadi & Wijonarko, 2024)

Selanjutnya, terdapat hubungan yang erat antara produktivitas kerja dan kepuasan kerja karyawan. Karyawan yang merasa puas dengan hasil kerjanya cenderung memiliki motivasi dan semangat kerja yang tinggi, sehingga berdampak positif terhadap produktivitas. Sebaliknya, tingkat produktivitas yang tinggi juga dapat menumbuhkan rasa puas terhadap kinerja karena target kerja dapat tercapai

dengan baik. Dengan demikian, ketiga variabel ini saling berhubungan dan membentuk satu kesatuan yang utuh, di mana penerapan sistem SSM QC Gen 2 diharapkan mampu meningkatkan baik produktivitas maupun kepuasan kerja karyawan di lingkungan pelabuhan.

2.7 Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual adalah gambaran hubungan antara variabel-variabel yang diteliti yang disusun berdasarkan teori, hasil penelitian terdahulu, dan logika berpikir peneliti. Kerangka ini menjelaskan arah dan pola hubungan antar variabel, baik yang bersifat sebab (independen) maupun akibat (dependen), yang menjadi dasar dalam penyusunan hipotesis penelitian. Menurut (Sugiyono, 2019) kerangka konseptual merupakan model konseptual yang menjelaskan bagaimana hubungan antara teori-teori yang dikembangkan dengan variabel-variabel yang akan diteliti. Berikut adalah ilustrasi kerangka konseptual yang digunakan dalam penelitian ini :



Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir

Sumber : Data Diolah Peneliti, 2025

2.8 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan kerangka pemikiran, hipotesis penelitian yang diajukan adalah:

1. **H1:** Penerapan Sistem SSM QC Gen 2 berpengaruh positif terhadap Produktivitas kerja karyawan di Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya.
2. **H2:** Penerapan Sistem SSM QC Gen 2 berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan di Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya.
3. **H3:** 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.