

**PENGARUH PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL
PROSEDUR (SOP) TERHADAP KINERJA PELAYANAN
KAPAL OLEH PT. GURITA LINTAS SAMUDERA.**



Disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan
Program Pendidikan Diploma IV

ALIF FIRMAN SYAHRONI
NIT 07 19 002 1 12

PROGRAM STUDI TRANSPORTASI LAUT

PROGRAM DIPLOMA IV PELAYARAN
POLITEKNIK PELAYARAN SURABAYA
TAHUN 2023

**PENGARUH PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL
PROSEDUR (SOP) TERHADAP KINERJA PELAYANAN
KAPAL OLEH PT. GURITA LINTAS SAMUDERA.**



Disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan
Program Pendidikan Diploma IV

ALIF FIRMAN SYAHRONI
NIT 07 19 002 1 12

PROGRAM STUDI TRANSPORTASI LAUT

PROGRAM DIPLOMA IV PELAYARAN
POLITEKNIK PELAYARAN SURABAYA
TAHUN 2023

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Alif Firman Syahroni
Nomor Induk Taruna : 07 19 002 1 12
Program Studi : Diploma IV Transportasi Laut

Menyatakan bahwa Karya Ilmiah Terapan yang saya tulis dengan judul :

PENGARUH PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR TERHADAP KINERJA PELAYANAN KAPAL OLEH PT. GURITA LINTAS SAMUDERA

Semua ide yang terdapat dalam Karya Ilmiah Terapan ini merupakan hasil orisinalitas, kecuali tema yang saya nyatakan sebagai kutipan, merupakan ide dari diri saya sendiri. Jika pernyataan di atas tidak akurat, saya siap menerima sanksi yang ditetapkan oleh Politeknik Pelayaran Surabaya.

SURABAYA,.....

Alif Firman Syahroni

**PERSETUJUAN SEMINAR
KARYA ILMIAH TERAPAN**

Judul : **PENGARUH PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL
PROSEDUR (SOP) TERHADAP KINERJA PELAYANAN
KAPAL OLEH PT. GURITA LINTAS SAMUDERA**

Nama Taruna : Alif Firman Syahroni

NIT : 07 19 002 1 12

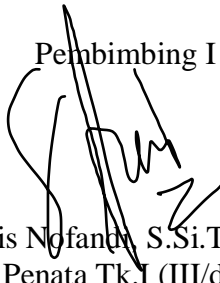
Program Studi : Diploma IV Transportasi Laut

Dengan ini dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diseminarkan.

Surabaya,7 JULI.....2023

Menyetujui

Pembimbing I



Faris Nofandi, S.Si.T., M.Sc
Penata Tk.I (III/d)
NIP.198411182008121003

Pembimbing II



Novrico Susanto, S.T., M.M
Pembina (IV/a)
NIP.19791292003121002

Mengetahui

Ketua Jurusan Studi Transportasi Laut

Politeknik Pelayaran Surabaya



Faris Nofandi, S.Si.T., M.Sc
Penata Tk.I (III/d)
NIP.198411182008121003

**PENGESAHAN SEMINAR
KARYA ILMIAH TERAPAN
“PENGARUH PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
TERHADAP KINERJA PELAYANAN KAPAL OLEH PT. GURITA LINTAS
SAMUDERA”**

Disusun dan Diajukan oleh :

ALIF FIRMAN SYAHRONI

NIT : 07.19.002.112

Program Diploma IV Transportasi Laut

Telah dipertahankan didepan Panitia Ujian Karya Ilmiah Terapan

Pada tanggal,.....27 JULI.....2023

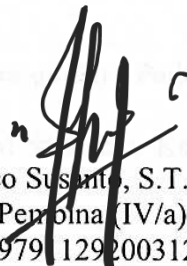
Menyetujui,

Penguji I



Romanda Annas Amrullah, S.ST., M.M
Penata (III/c)
NIP.198406232010121005

Penguji II



Novrico Susanto, S.T., M.M
Penata (IV/a)
NIP.197912292003121002

Penguji III



Faris Nofandi, S.Si.T., M.Sc
Penata Tk.I (III/d)
NIP.198411182008121003

Mengetahui,

Ketua Jurusan Studi Transportasi Laut

Politeknik Pelayaran Surabaya



Faris Nofandi, S.Si.T., M.Sc
Penata Tk.I (III/d)
NIP.198411182008121003

KATA PENGANTAR

Dengan rasa syukur dan penghargaan yang tulus, peneliti haturkan terima kasih kepada Allah SWT atas petunjuk dan upaya yang sungguh-sungguh, yang memungkinkan peneliti menyelesaikan sebuah karya ilmiah terapan yang berjudul **“PENGARUH PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) TERHADAP KINERJA PELAYANAN KAPAL OLEH PT. GURITA LINTAS SAMUDERA”**, sebagai salah satu persyaratan untuk meraih gelar Sarjana Terapan Pelayaran (D-IV) jurusan Transportasi Laut Politeknik Pelayaran Surabaya.

Selama proses penelitian dan penyusunan karya ilmiah terapan ini, peneliti sangat mengapresiasi bantuan yang diberikan. Oleh sebab itu peneliti ingin mengucapkan terimakasih kepada Yth:

1. Bapak Heru Widada, M.M selaku direktur Politeknik Pelayaran Surabaya.
2. Bapak Faris Nofandi S.Si.T., M.Sc selaku Ketua jurusan Transportasi Laut juga sebagai Pembimbing 1 yang telah memberikan doa dan motivasi yang begitu berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan Karya Ilmiah Terapan ini.
3. Bapak Novrico Susanto, S.T., M.M. selaku pembimbing II yang telah memberikan saran dan bimbingan dalam menyelesaikan Karya Ilmiah Terapan ini
4. Kepada Ibunda Tercinta Karminah, serta bapak saya Suyanto yang menjadi motivator dan tauladan yang baik bagi peneliti.
5. Kepala cabang Bapak Nandang Jalaludin yang telah memberikan kesempatan untuk melaksanakan prada kepada peneliti.

6. Seluruh Karyawan PT. Gurita Lintas Samudera atas ilmu, pengalaman dan cerita pahit-manis yang telah diberikan kepada peneliti saat melakukan praktik darat/prada.
7. Seluruh teman-teman taruna-taruni angkatan 10 yang selalu saling memberi dukungan.
8. Partner saya, Artha Mezya A P, S.Ak menjadi pendengar dengan keluh kesah pusingnya peneliti dalam penyusunan karya ilmiah ini.
9. Dan berkat doa-doa dari beberapa pihak yang sudah membantu kelancaran dalam penyelesaian karya ilmiah terapan ini.

Sekali lagi, peneliti ucapkan terimakasih banyak kepada semua pihak yang telah berperan dalam mensukseskan karya ilmiah ini karena keterbatasan pengetahuan dan wawasan peneliti. Oleh sebab itu, peneliti sangat mengharapkan umpan balik yang konstruktif guna perbaikan kekurangan tersebut.

Surabaya,

Alif Firman Syahroni
NIT: 07 19 002 1 12

ABSTRAK

Alif Firman Syahroni, Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap Kinerja Pelayanan Kapal oleh PT. Gurita Lintas Samudera, Dibimbing oleh Bapak Faris Nofandi, S.Si.T., M.Sc dan Bapak Novrico Susanto, S.T., M.M

Standar Operasional Prosedur juga dikenal sebagai SOP, adalah sistem yang dirancang untuk mengatur, mengorganisir, dan mempermudah pelaksanaan tugas. SOP hadir dalam bentuk dokumen yang berisi prosedur yang harus diikuti secara kronologis untuk membantu dalam menyelesaikan pekerjaan yang efektif. Pada penelitian ini Kinerja Pelayanan Kapal dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya : Penerapan SOP, Alat-alat Keselamatan Pekerja, Kondisi Kapal dan Sistem Perizinan. Data diolah dengan metode analisis regresi linear berganda menggunakan aplikasi SPSS versi 22. Hasil pengujian hipotesis uji-t menunjukkan bahwa penerapan sop, alat-alat keselamatan pekerja, kondisi kapal dan sistem perizinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan kapal. Dihasilkan persamaan regresi linier berganda persamaan :

$$Y = 3,893 + 0,073 X_1 + 0,282 X_2 + 0,142 X_3 + 0,213 X_4 + \mu$$

Dari hasil persamaan menunjukkan bahwa variabel penerapan sop (X1) mempunyai t hitung (2,760) > t tabel (2,00856), variabel alat-alat keselamatan (X2) mempunyai t hitung (3,000) > t tabel (2,00856), variabel kondisi kapal (X3) mempunyai t hitung (2,376) > t tabel (2,00856), variabel system perizinan (X4) mempunyai t hitung (2,326) > t tabel (2,00856). Kesimpulan dari hasil penelitian menunjukkan variabel tersebut berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan kapal.

Kata Kunci :Penerapan SOP, Alat-alat Keselamatan Pekerja, Kondisi Kapal, Sistem Perizinan.

ABSTRACT

Alif Firman Syahroni, *Influence of the Application of Standard Operating Procedures (SOP) on Ship Service Performance by PT. Gurita Lintas Samudera, Guided by Mr. Faris Nofandi, S.Si.T., M.Sc and Mr. Novrico Susanto, S.T., M.M*

Standard Operating Procedures also known as SOP, are systems designed to organize, organize, and facilitate the execution of tasks. SOP is present in the form of a document that contains procedures that must be followed chronologically to assist in completing effective work. In this study the performance of ship services is influenced by several factors including: Application of SOP, Worker Safety Equipment, Ship Conditions and Licensing Systems. The data were processed using multiple linear regression analysis using the SPSS version 22 application. The results of the t-test hypothesis testing showed that the application of SOP, worker safety equipment, ship conditions and licensing systems had a positive and significant effect on ship service performance. The resulting multiple linear regression equation is:

$$\mathbf{Y = 3.893 + 0.073 X1 + 0.282 X2 + 0.142 X3 + 0.213 X4 + \mu}$$

The results of the equation show that the sop application variable (X1) has t count (2.760) > t table (2.00856), the safety equipment variable (X2) has t count (3.000) > t table (2.00856), variable ship condition (X3) has t count (2.376) > t table (2.00856), permit system variable (X4) has t count (2.326) > t table (2.00856). The conclusion from the research results shows that these variables have a positive and significant effect on ship service performance.

Keywords: Sop Application, Worker Safety Equipment, Ship Condition, Permit System.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	ii
PERNYATAAN KEASLIAN	iii
PERSETUJUAN SEMINAR	iv
PENGESAHAN SEMINAR	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Batasan Masalah	6
D. Tujuan Penelitian.....	6
E. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Review Penelitian Sebelumnya	9

B. Landasan Teori	11
1. Pengertian Penerapan	11
2. Pengertian SOP	11
3. Pengertian Pelayanan	14
4. Pengertian Kapal	14
C. Kerangka Pemikiran	19
D. Diagram Alur Penelitian	21
E. Hipotesis	22
 BAB III METODE PENELITIAN	 23
A. Jenis Penelitian	23
B. Tempat/Lokasi dan Waktu Penelitian	24
C. Sumber Data	24
D. Teknik Pengumpulan Data	25
E. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	26
F. Penentuan Populasi dan Sampel	30
G. Teknik Analisis Data	32
1. Analisis Deskriptif	32
2. Analisis Kuantitatif	33
3. Pengujian Validitas dan Reliabilitas	34
4. Uji Asumsi Klasik	35
5. Analisis Regresi Linear Berganda	38
6. Pengujian Hipotesis	39

7. Koefisien Determinasi.....	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	42
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	42
1. Sejarah Singkat PT. Gurita Lintas Samudera.....	42
2. Struktur Organisasi PT. Gurita Lintas Samudera.....	43
B. Gambaran Umum Responden	43
C. Analisis Deskriptif.....	46
1. Penerapan SOP	46
2. Alat-alat Keselamatan Pekerja	48
3. Kondisi Kapal.....	51
4. Sistem Perizinan	52
5. Kinerja Pelayanan Kapal.....	54
D. Analisis Kuantitatif.....	56
1. Pengujian Validitas dan Reliabilitas	56
2. Uji Asumsi Klasik	58
3. Analisis Regresi Linier Berganda.....	67
4. Pengujian Hipotesis	69
5. Koefisien Determinasi	72
6. Tingkat Besaran Pengaruh Setiap Variabel	73
7. Dampak Jika Sop Tidak Diterapkan.....	76
BAB V PENUTUP	78

A. Kesimpulan	78
B. Saran	81
DAFTAR PUSTAKA	83
Lampiran-lampiran	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Review Penelitian Sebelumnya.....	9
Tabel 3.1	Jumlah Responden.....	31
Tabel 3.2	<i>Skala Likert</i>	33
Tabel 4.1	Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	44
Tabel 4.2	Identitas Responden Berdasarkan Usia	44
Tabel 4.3	Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan	45
Tabel 4.4	Identitas Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	46
Tabel 4.5	Hak dan Kewajiban Pekerja Pernyataan 1	47
Tabel 4.6	Hak dan Kewajiban Pekerja Pernyataan 2.....	47
Tabel 4.7	Hak dan Kewajiban Pekerja Pernyataan 3.....	48
Tabel 4.8	Jenis-jenis Alat Keselamatan Pernyataan 1	49
Tabel 4.9	Jenis-jenis Alat Keselamatan Pernyataan 2	49
Tabel 4.10	Jenis-jenis Alat Keselamatan Pernyataan 3	50
Tabel 4.11	Kontruksi Pernyataan 1.....	51
Tabel 4.12	Kontruksi Pernyataan 2.....	51
Tabel 4.13	Kontruksi Pernyataan 3.....	52
Tabel 4.14	<i>inaportnet</i> Pernyataan 1	53

Tabel 4.15 <i>inaportnet</i> Pernyataan 2	53
Tabel 4.16 <i>inaportnet</i> Pernyataan 3	54
Tabel 4.17 Keselamatan Pekerja dan Kelancaran Kegiatan Pernyataan 1	55
Tabel 4.18 Keselamatan Pekerja dan Kelancaran Kegiatan Pernyataan 2	55
Tabel 4.19 Keselamatan Pekerja dan Kelancaran Kegiatan Pernyataan 3	56
Tabel 4.20 Hasil pengujian Validitas	57
Tabel 4.21 Hasil Pengujian Reliabilitas	58
Tabel 4.22 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov	60
Tabel 4.23 Hasil Uji Durbin Watson	61
Tabel 4.24 Hasil Uji <i>Spearman's Rho</i>	64
Tabel 4.25 Hasil Uji Multikolinieritas Melihat Nilai Toleransi dan VIF	65
Tabel 4.26 Hasil Uji Multikolinieritas Menganalisi Matrik Korelasi	66
Tabel 4.27 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	68
Tabel 4.28 Hasil Uji Parsial (Uji T)	71
Tabel 4.29 Hasil Uji <i>R Square</i>	73
Tabel 4.30 Hasil Uji <i>R Square</i> Variabel Alat-alat Keselamatan Pekerja	74
Tabel 4.31 Hasil Uji <i>R Square</i> Variabel Sistem Perizinan	74
Tabel 4.32 Hasil Uji <i>R Square</i> Variabel Kondisi Kapal	75

Tabel 4.33 Hasil Uji R *Square* Variabel Penerapan SOP 75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Jenis-jenis kapal.....	18
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran	19
Gambar 2.3 Diagram Alur Penelitian	21
Gambar 3.1 Penguji Autokorelasi.....	36
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Gurita Lintas Samudera	43
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas P-P <i>plot</i>	59
Gambar 4.3 hasil Uji Durbin Watson	61
Gambar 4.4 Hasil Grafik <i>Scatterplot</i>	62

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Jasa transportasi laut merupakan tulang punggung perpindahan barang antar lokasi yang berbeda. sebagai negara kepulauan yang bercirikan kepulauan, disatukan oleh laut teritorial yang sangat luas, dan batas-batas, yang jelas bergantung pada jasa transportasi laut. Untuk membangun konektivitas antar pulau membutuhkan transportasi laut, sangat penting untuk mengatur dan mengelola transportasi laut secara efektif , sebagaimana diatur dalam (UU. RI. No. 17, 2008).

Permintaan akan jasa angkutan laut semakin meningkat baik jumlah maupun ragamnya. Upaya pengembangan sarana transportasi laut selama ini mencerminkan upaya pemenuhan kebutuhan yang terjadi peningkatan. Komponen sistem pelayaran yang dimaksud adalah pelabuhan yang merupakan salah satu subsistem pelayaran, dan fungsi utamanya adalah sebagai tempat yang aman bagi kapal untuk berlabuh dan bertambat, serta dermaga untuk perpindahan muatan.

Pentingnya pelabuhan dalam perdagangan dunia sangat berpengaruh bagi suatu wilayah, daerah, bahkan negara. Pelabuhan yang didukung dengan fasilitas yang memadai dan penggunaan sistem yang unggul dapat menjadikan kegiatan

pada pelabuhan menjadi lebih cepat, netral bahkan memudahkan penggunaannya (Rizqi Aini, Intan Sianturi, & Faris Nofandi, 2021).

Perpindahan barang dan penumpang melalui jalur darat dan laut, pelabuhan menjadi titik koneksi penting antara sistem transportasi laut dan darat. Oleh karena itu, pelabuhan harus terhubung dengan jaringan jalan dan dilengkapi dengan berbagai fasilitas yang memudahkan, seperti area aman untuk sandar kapal, layanan kapal saat berlabuh dan sebelum melanjutkan perjalanan, serta terminal untuk memindahkan muatan dari kapal ke transportasi darat (Erliyana, 2020).

Pelabuhan merupakan objek vital suatu negara yang terdiri dari daratan dan perairan, di mana di dalamnya terdapat pelayanan jasa, bisnis, dan fasilitas perdagangan barang. Pelabuhan juga menjadi tempat naik turunnya penumpang transportasi laut antarpulau dan antarnegara (Romanda Annas Amrullah, 2020).

Pelabuhan juga memiliki sistem informasi yang bertujuan untuk meningkatkan layanan kapal terkait dokumen dan prosedur penanganan kapal yang akan bersandar. Diharapkan sistem ini dapat mengoptimalkan waktu yang digunakan. Waktu tunggu kapal, yang diatur oleh Surat Keputusan Dirjen Perhubungan Laut Nomor: UM.002/38/18/DJPL-11 Tahun 2011 perihal Standar Kinerja Operasional Pelabuhan adalah durasi waktu sejak permohonan tambat diajukan setelah tiba di area labuh, hingga kapal bergerak menuju lokasi sandar, oleh sebab itu peran dari bidang keagenan dibutuhkan.

Keagenan merupakan entitas yang bertindak sebagai perwakilan perusahaan pelayaran atau kapal yang bertanggung jawab dalam segala hal yang diperlukan agar memastikan kelancaran operasi kegiatan kapal di pelabuhan. Tanggung jawab mereka termasuk mengkoordinasi fasilitas sebelum kedatangan kapal dan menangani kewajiban keuangan setelah keberangkatannya. Tujuannya adalah memberikan pelayanan yang optimal untuk kepentingan kapal selama berada di pelabuhan. Maka perusahaan dalam bidang keagenan dapat membantu memenuhi kebutuhan setiap kapal yang akan masuk atau keluar. Agen sendiri memiliki tugas dan fungsi yaitu memberikan pelayanan dan memenuhi berbagai keperluan yang diperlukan oleh kapal, *crew*, maupun muatan saat berada di pelabuhan. (UU RI No. 17 Tahun 2008) Mengingat peran agen sangat penting dalam menangani kapal, sehingga agen dibutuhkan dalam menunjang kelancaran kegiatan kapal, yang mana perlu memperhatikan aturan dan cara kerja sebagaimana mestinya. *Standard Operating Procedure* disingkat SOP, adalah alur kerja/metode standar yang memiliki kekuatan untuk membimbing (pada dasarnya: mengikat dan instruktif).

Menurut Tjipto Atmoko (2011), Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah acuan pelaksanaan tugas pekerjaan menurut kegunaan dan alat evaluasi kinerja lembaga non pemerintah atau pemerintah, non-perusahaan atau basis perusahaan, prosedur berdasarkan tatanan kerja, dan sistem kerja unit terkait.

SOP digunakan sebagai pedoman guna menggapai *output* yang diharapkan. Dalam hal ini, melibatkan serangkaian implementasi manajemen organisasi dan

perusahaan. Secara khusus, isi menjelaskan tentang metode pelaksanaan, tempat dan waktu pelaksanaan, serta pokok bahasan pelaksanaan. SOP digunakan sebagai panduan untuk mencapai hasil yang diinginkan. Maka dari itu berhubungan dengan rangkaian pelaksanaan administrasi organisasi maupun perusahaan.

Secara khusus, isi menjelaskan tentang metode pelaksanaan, tempat dan waktu pelaksanaan, serta pokok bahasan pelaksanaan. Dari berbagai pengertian yang dipaparkan, ditarik kesimpulan bahwa prosedur operasi standar dikembangkan atau disusun untuk mengatur tata cara pelaksanaan kegiatan, khususnya yang berkaitan dengan operasional perusahaan.

Dengan begitu diharapkan semua berjalan sesuai ketentuan, Kaitannya dalam penanganan kapal tentunya tidak luput dengan yang namanya SOP yang mana guna kelancaran dan keamanan pekerjaan yang akan kita lakukan, sehingga terciptanya minim kesalahan dan bisa berjalan lancar sesuai dengan harapan juga tujuan. Namun dalam penerapan SOP di dalam penanganan kapal ini tentunya ada beberapa hambatan yang menjadi suatu masalah atau sering di sebut faktor penghambat suatu pekerjaan.

Dengan adanya kendala yang terjadi sehingga menghambat proses kegiatan terkait pada saat proses sandar, bongkar ataupun muat serta lepas kapal menjadi lebih lama dari waktu idealnya, faktor penghambat di antaranya seperti terjadinya *miss comuniation* antara pihak pelabuhan dengan agen terkait penyandaran atau pelepasan kapal, cuaca yang buruk sering kali menjadi hambatan proses

penyandaran, bongkar / muat, bahkan sampai dengan pada system (*inaport*) yang di gunakan terkadang juga menjadi kendala pada proses akan sandar sehingga kita belum bisa mendapatkan izin sandar dari syahbandar yang berakibat kapal tidak jadi disandarkan, dan ada banyak lagi faktor penghambat lainnya.

Pada uraian sebelumnya, penulis berkeinginan melakukan kajian penelitian lebih dalam serta menuangkannya dalam bentuk skripsi dengan judul **“PENGARUH PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) TERHADAP KINERJA PELAYANAN KAPAL OLEH PT. GURITA LINTAS SAMUDERA”**

B. Rumusan Masalah

Pada penelitian ilmiah merumuskan masalah atau problematika memiliki peranan penting, karena akan memfasilitasi proses penelitian serta pencarian jawaban yang lebih akurat.

Pada konteks penelitian yang sudah dijelaskan sebelumnya, peneliti dapat mengidentifikasi permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana penerapan standar operasional prosedur terhadap kinerja pelayanan kapal oleh PT. Gurita Lintas Samudera ?
2. Faktor apa saja yang mempengaruhi terhadap kinerja pelayanan kapal oleh PT. Gurita Lintas Samudera ?

C. Batasan Masalah

Karena terbatasnya waktu dan luasnya cakupan topik mengenai kualitas pelayanan kapal, peneliti akan memfokuskan perhatian pada sejauh mana perusahaan PT. Gurita Lintas Samudera sebagai agen dalam melakukan penerapan standar operasional prosedur pelayanan keagenan kapal wilayah kerja Merak tepatnya di PT. Pelindo Regional 2 Banten.

D. Tujuan Penelitian

Pada dasarnya, pembuatan karya ilmiah terapan ini bertujuan untuk memperluas pemahaman dan pengalaman peneliti serta berhubungan dengan berbagai masalah yang muncul di lapangan tempat peneliti praktik, khususnya yang berkaitan pengaruh penerapan standar operasional prosedur (sop) terhadap kinerja pelayanan kapal oleh PT. Gurita Lintas Samudera.

Beberapa dari tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian karya ilmiah terapan ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana penerapan standar operasional prosedur terhadap kinerja pelayanan kapal oleh PT. Gurita Lintas Samudera.
2. Untuk mengetahui Faktor apa saja yang mempengaruhi terhadap kinerja pelayanan kapal oleh PT. Gurita Lintas Samudera.

E. Manfaat Penelitian

Diharapkan dari penelitian yang dilakukan peneliti di PT. Gurita Lintas Samudera akan diperoleh manfaat sebagai berikut :

1. Secara teoritis
 - a. Dengan penelitian karya ilmiah terapan ini, peneliti berharap dapat meningkatkan pemahaman dan pengetahuan tentang prosedur penanganan kapal.
 - b. Karya ilmiah terapan ini juga diharapkan bermanfaat dalam mencari wawasan dan pandangan yang dapat digunakan sebagai acuan untuk peneliti berikutnya, dengan tujuan menghasilkan penelitian yang lebih baik dan akurat.

2. Secara praktis
 - a. Meningkatkan pengetahuan dan menerapkan materi atau pembelajaran yang telah ditempuh selama masa pendidikan serta penerapan pada keadaan yang sesungguhnya, selain itu mengembangkan pengalaman peneliti dengan permasalahan yang muncul selama proses praktek kerja lapangan khususnya yang berkaitan dengan prosedur penanganan kapal.
 - b. Memberikan pemahaman yang lebih jelas tentang proses penanganan kapal terutama yang dilakukan di PT. Gurita Lintas Samudera.

- c. Penelitian memungkinkan instansi dan mahasiswa untuk terlibat dalam penelusuran ilmiah yang mendalam. Hal ini membantu meningkatkan kualitas pendidikan yang diberikan oleh kampus, karena mahasiswa dapat terlibat dalam pembelajaran yang lebih kritis, analitis, dan berbasis bukti.
- d. Penelitian ini membantu Perusahaan dalam mencari solusi untuk masalah-masalah yang dihadapi, baik dalam skala lokal maupun global. Dengan menerapkan metode penelitian yang ilmiah, Perusahaan dapat mengidentifikasi masalah, mengumpulkan data, dan mengembangkan solusi yang inovatif dan efektif.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Review Penelitian Sebelumnya

Tabel 2. 1 Review Penelitian Sebelumnya

No	Judul Jurnal	Penulis	Kesimpulan	Perbedaan Penelitian
1	Optimalisasi Pelayanan Keagenan Kapal PT. Bias Delta Pratama Melalui Penerapan Standar Operasional Prosedur (Sop) Di Perairan Pulau Galang Batam	Toby Timmyko (2018)	Dari hasil obsevasi, dan analisa serta pembahasan dapat disimpulkan bahwa dalam pelayanan keagenan PT. Bias Delta Pratama hanya membahas bagaimana Prosedural kedatangan kapal hingga keberangkatan kapal seta ketidakdisiplinan agen dalam memakai prosedur keselamatan	Sedangkan pada penelitian yang peneliti angkat membahas mengenai pengaruh penerapan standar operasional prosedur terhadap kinerja pelayanan kapal serta faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pada saat pelayanan kapal.

			pada saat on board di atas kapal.	
2	Penerapan Standar Operasional Prosedur Dalam Penanganan Lop (Letter Of Protest) Oleh Boarding Agent Pt. Indo Dharma Transport Pada MV. CL Seven Asam-Asam Anchorage	Sukma Riza Indra (2022)	Dari hasil observasi, studi pustaka, dan analisa dapat disimpulkan bahwa timbulnya surat yang dinamakan LOP (Letter of Protest) disebabkan oleh adanya insiden benturan atau tubrukan antara tongkang MHKL 35 dengan lambung kapal MV. CL Seven yang di karenakan terputusnya tali pada bagian belakang oleh angin kencang dan ombak yang besar akibat dari cuaca.	Penelitian sebelumnya membahas lebih dalam mengenai penerapan standar operasional prosedur dalam penanganan letter of protest. Sedangkan pada penelitian yang peneliti angkat membahas pada sejauh mana Standar operasional prosedur dapat berpengaruh terhadap kinerja pelayanan kapal.

Sumber: repository.pip-semarang.ac.id

B. Landasan Teori

1. Pengertian Penerapan

Penerapan adalah tindakan konkret untuk menjalankan rencana yang sudah di rencanakan. Menurut Van Meter dan Van Horn (2020; 65), Penerapan merujuk pada langkah-langkah yang dilakukan oleh perorangan atau kelompok pemerintah bahkan swasta yang dimaksudkan tercapainya sebuah tujuan dengan keputusan yang bijak.

Usman (2002), menyatakan penerapan disebutkan juga sebagai tindakan adanya mekanisme sebuah sistem. Implementasi bukan diartikan kegiatan saja, akan tetapi tatanan kegiatan terencana untuk tercapainya sebuah tujuan dari kegiatan tersebut.

2. Pengertian Standar Operasional Prosedur (SOP)

Standar Operasional Prosedur juga dikenal sebagai SOP, merupakan rancangan sistem untuk mengatur, mengorganisir, dan mempermudah pelaksanaan tugas. SOP hadir dalam bentuk dokumen yang berisi prosedur yang harus diikuti secara kronologis untuk membantu dalam menyelesaikan pekerjaan yang efektif.

Tjipto Atmoko (2011), mengungkapkan bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan acuan pelaksanaan tugas pekerjaan menurut kegunaan dan alat evaluasi kinerja lembaga non pemerintah atau pemerintah, non-perusahaan atau basis perusahaan, prosedur berdasarkan tatanan kerja, dan sistem kerja unit terkait.

a) Fungsi (SOP) Standar Operasional Prosedur

1) Konsistensi

Dengan adanya penerapan SOP secara konsisten saat melakukan semua tugas dan aktivitas tertentu. Dengan demikian, konsistensi ini meminimalisir masalah dengan kualitas yang sudah diberikan.

2) Reduksi Kesalahan

Mencakup beberapa perintah untuk menjalankan tugas. Jika individu dilingkup kelompok melaksanakan tugasnya sesuai intruksi yang tertulis, kemungkinan terjadinya kesalahan dapat berkurang secara signifikan.

3) komunikasi

Perusahaan membutuhkan SOP untuk kelompok atau individu karena adanya kebutuhan akan komunikasi. Dengan adanya penjelasan prosedur yang diikuti. SOP memberikan cara untuk menjelaskan perubahan proses kepada karyawan melalui pembaruan SOP yang disediakan.

b) Manfaat adanya (SOP) bagi perusahaan :

1) Keterbukaan Informasi

SOP yang efektif mampu menyediakan semua informasi yang dapat di pahami kepada individu yang membutuhkannya untuk melaksanakan tugas mereka sesuai prosedur.

2) Tetap Konsisten

Prosedur juga memastikan dilakukan dengan konsistensi. Hal ini guna memelihara manajemen kualitas yang dimilikinya.

3) Penyesuaian Jadwal

Kelancaran dan penyelesaian kegiatan dengan jadwal yang telah ditentukan harus dipastikan. Dengan mengikuti proseduralnya, gangguan proses karena kerusakan fasilitas atau kegagalan peralatan lainnya dapat dihindari.

4) Kepatuhan Terhadap Hukum

Menjamin ketaatan terhadap aturan yang telah disepakati bersama. Dengan adanya SOP yang terstruktur dengan baik, Perusahaan memastikan kepatuhan terhadap peraturan pemerintah. Standarisasi ini juga mencerminkan komitmen pada perusahaan supaya terlaksana dengan baik.

5) Peningkatan Keterampilan Kerja

Memberikan cara pandang atau acuan dalam bekerja, sehingga setiap individu dapat berkontribusi pada semua aspek pekerjaan dengan baik.

c) Tujuan dibuatnya SOP:

1) Menjadikan pekerja untuk menjaga tingkat kinerjanya yang optimal.

2) Memberikan pemahaman mengenai peran dan fungsi sesuai jabatannya.

3) menjabarkan tugas serta tanggung jawab juga wewenang para pekerja

- 4) Menghindarkan individual/kelompok terkait kesalahan/kejadian yang tidak diinginkan yang mengancam keselamatan jiwa.

3. Pengertian Pelayanan

Pelayanan publik atau umum dijabarkan berbagai layanan, termasuk barang dan jasa publik, terutama berada dibawah tanggung jawab dan dilaksanakan lembaga pemerintahan. Pelayanan ini bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai ketentuan peraturan undang-undang.

Menurut Gronroos (2005:2) dalam bukunya “Manajemen pelayanan”. Pelayanan merupakan serangkaian kegiatan yang terjadi melalui interaksi konsumen dengan karyawan atau berbagai pihak yang menyediakan layanan, dengan tujuan memecahkan masalah atau memenuhi kebutuhan konsumen-pelanggan.

4. Pengertian Kapal

Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran, mengungkapkan pengertian “kapal” merujuk pada transportasi air yang memiliki berbagai bentuk, yang ditenagai angin, mesin, ditarik atau ditunda, kendaraan dengan daya dukung dinamis, di bawah permukaan air serta alat terapung yang tidak bergerak dan terapung-bergerak.

Keputusan Menteri 14 tahun 2002 (Bab I pasal 1), mengungkapkan kapal ialah segala bentuk dan jenis kendaraan air yang digerakkan secara mekanis, digerakkan oleh angin atau ditarik, kendaraan di bawah air dan alat terapung, serta bangunan yang mengapung tidak bergerak.

a) Jenis-jenis kapal :

Bersumber pada rutennya, dipecah menjadi tramper serta liner. Tramper merupakan kapal dengan rute, serta agenda tidak teratur, sebaliknya Liner merupakan kapal yang mempunyai rute, serta agenda yang teratur. Berlandaskan pada jenisnya, dipecah menjadi:

1) *Conventional Liner Vessel* (Kapal Barang Biasa)

Kapal dengan agenda rute teratur serta umumnya bermuatan (*general cargo*). Muatan dibongkar serta dilansir dengan memakai perlengkapan kapal, semacam boom serta *crane* dari kapal.

2) *Semi Container Pallet Vessel* (Kapal Pallet Semi Kontainer)

Kapal yang dirancang untuk membawa *container* dan pallet secara bersamaan. Yang memiliki fasilitas memuat dan mengamankan container secara vertical di *deck* kapal, sementara pallet ditempatkan di bawah atau di sekitar *container*.

3) *Full Container Vessel* (Kapal Peti Kemas)

Kapal yang dikhususkan untuk memuat container-container yang dibekali dengan *crane* sendiri pada bagian main *deck* atau di sampingnya yang di gunakan sebagai kegiatan bongkar muat.

4) *General Cargo Breakbulk Vessel* (Kapal Kargo Umum Curah)

Kapal dengan muatan curah dalam jumlah yang besar, dan tidak perlu peti kemas untuk memasukkan muatan kedalam palkanya, terkadang muatan dalam bentuk *bag* seperti semen dan sebagainya.

5) Kapal RoRo (*Roll on, Roll off*)

Kapal yang dirancang untuk memuat dan membongkar muatan diatas kapal dengan kendaraan beroda. contohnya antara lain kapal ferry, kapal pengangkut mobil (*car ferries*). Kapal RoRo masih dapat beroperasi di pelabuhan yang mengalami kongesti (alur keluar masuk kapal tidak lancar).

6) *Bulk Carrier* (Pengangkut Muatan Curah)

Kapal muatan curah dengan jumlah besar dalam satu perjalanan. Dengan muatan (*grain cargo*), seperti beras, gandum, biji besi, batu bara, dan sebagainya. Pada kapal jenis ini, muatan tidak ditumpuk dalam *tier* (susunan) yang menyebabkan kerusakan ditumpukan paling bawah.

7) *Combination Carrier* (Pengangkut Kombinasi)

Hambatan ekonomi bagi kapal tanker dan kapal curah kering adalah setengah dari pelayaran terpaksa kosong atau "*in ballast*" karena tidak ada kargo kembali, sehingga tidak menghasilkan modal uang tambang. Untuk menghindari hal ini, dibangun kapal yang dapat mengangkut minyak dan kargo curah kering (gabungan). Mengoperasikan kapal semacam itu setidaknya memiliki opsi untuk menghasilkan uang tambang sebagai kompensasi atas pengembalian kargo alih-alih berlayar dalam keadaan kosong.

8) *Panamax Class* (Kapal Terusan Panama)

Kapal yang melalui terusan panama \pm 60.000 DWT, dengan lebar maksimum 32 m, misalnya yang pernah diizinkan, LOS = 274,2 m, lebar 32,2 m dan *draft* 11,28 m.

9) *Passanger ship* (Kapal Penumpang)

Kapal yang dikhususkan untuk mengangkut penumpang, dan bangunan *deck* di bangun dari beberapa tingkat.

10) *Tug Boat* (Kapal Tunda)

Kapal dibangun untuk menarik atau mendorong kapal. Tugas lain yang dilakukan termasuk menyelamatkan kapal dalam bahaya, memadamkan api di laut, dan mencegah serta pengendalian polusi.

11) *Offshore Supply Ship* (Kapal Pemasok Lepas Pantai)

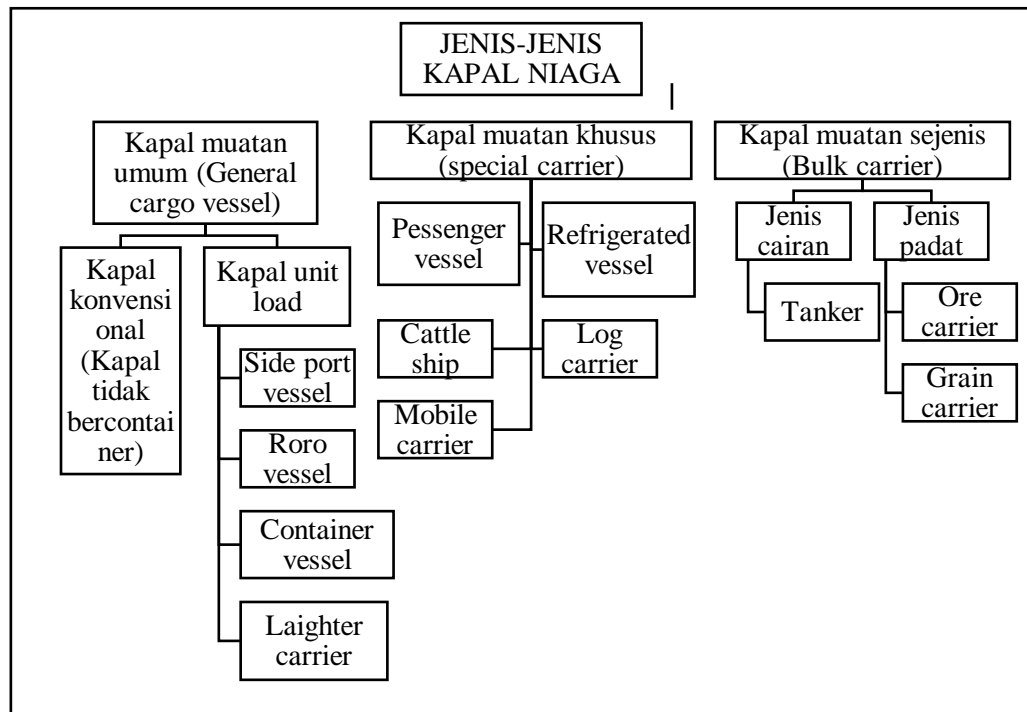
Kapal yang diperuntukkan untuk kegiatan lepas pantai membawa perbekalan dan peralatan serta makanan bagi kegiatan yang ada di lepas pantai seperti pengeboran di tengah laut. Tugas lainnya seperti menunda, pemadaman api, dan menangani limbah minyak.

12) *Fishing Ship* (Kapal Penangkap Ikan)

Kapal diperuntukkan menangkap ikan. Kapal-kapal jenis ini biasanya dilengkapi pendingin (*refrigerator*).

13) *Tanker* (Kapal Pengangkut Minyak Curah)

Kapal khusus untuk muatan bentuk cair atau gas dan cairan kimia maupun minyak mentah, memiliki tangka-tangki yang terhubung atau terpisah.

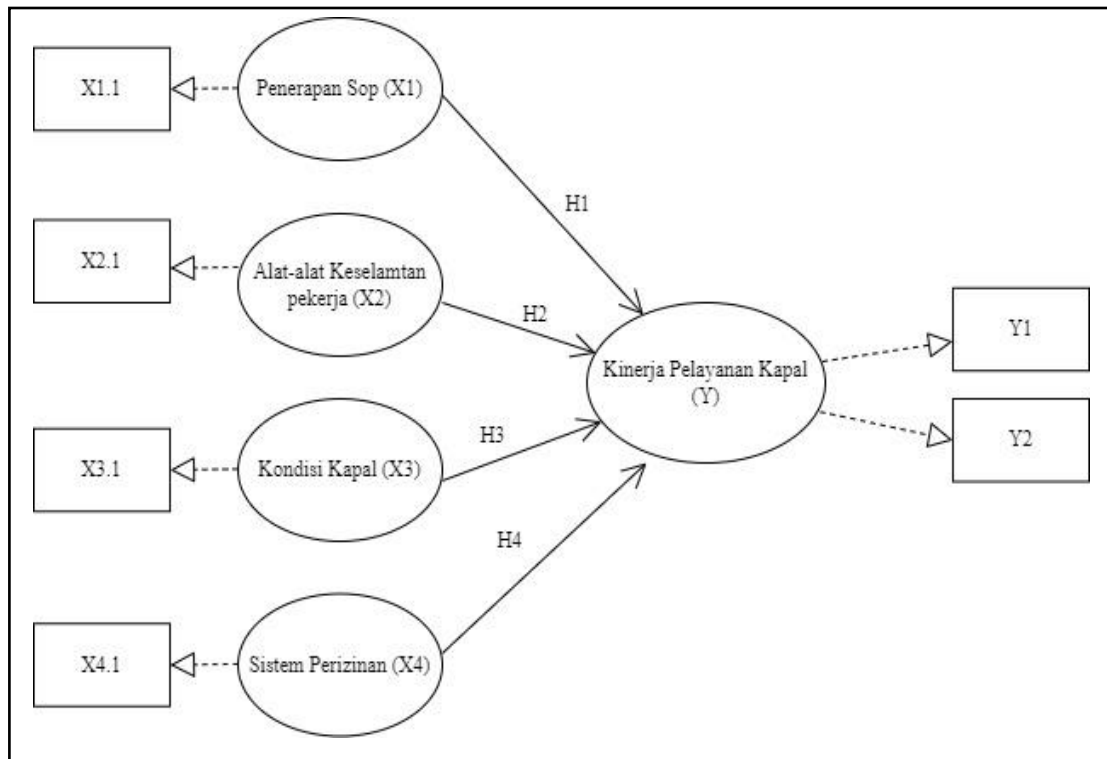


Gambar 2.1 Jenis Kapal

Sumber : Kosasih, Engkos. (2018:18)

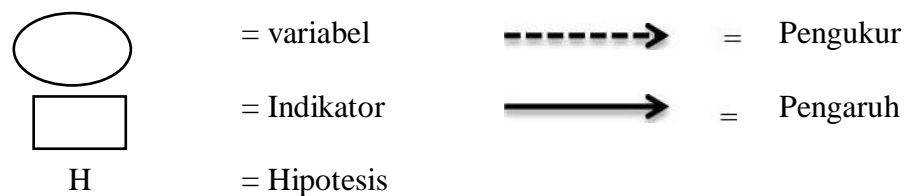
C. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran merujuk pada kerangka konseptual atau pradigma yang digunakan untuk merancang dan mengarahkan penelitian (Sugiyono, 2019).



Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran

Keterangan Gambar :



Variabel dan indikator yang dikembangkan dalam Penelitian ini meliputi :

1. Penerapan Sop (X1)

Indikator Penerapan SOP :

X1.1 : Hak dan Kewajiban Pekerja

2. Alat-alat Keselamatan Pekerja (X2)

Indikator Alat-alat Keselamatan Pekerja :

X2.1 : Jenis-jenis alat Keselamatan

3. Kondisi kapal (X3)

Indikator Kondisi Kapal :

X3.1 : Kontruksi

4. Sistem Perizinan (X4)

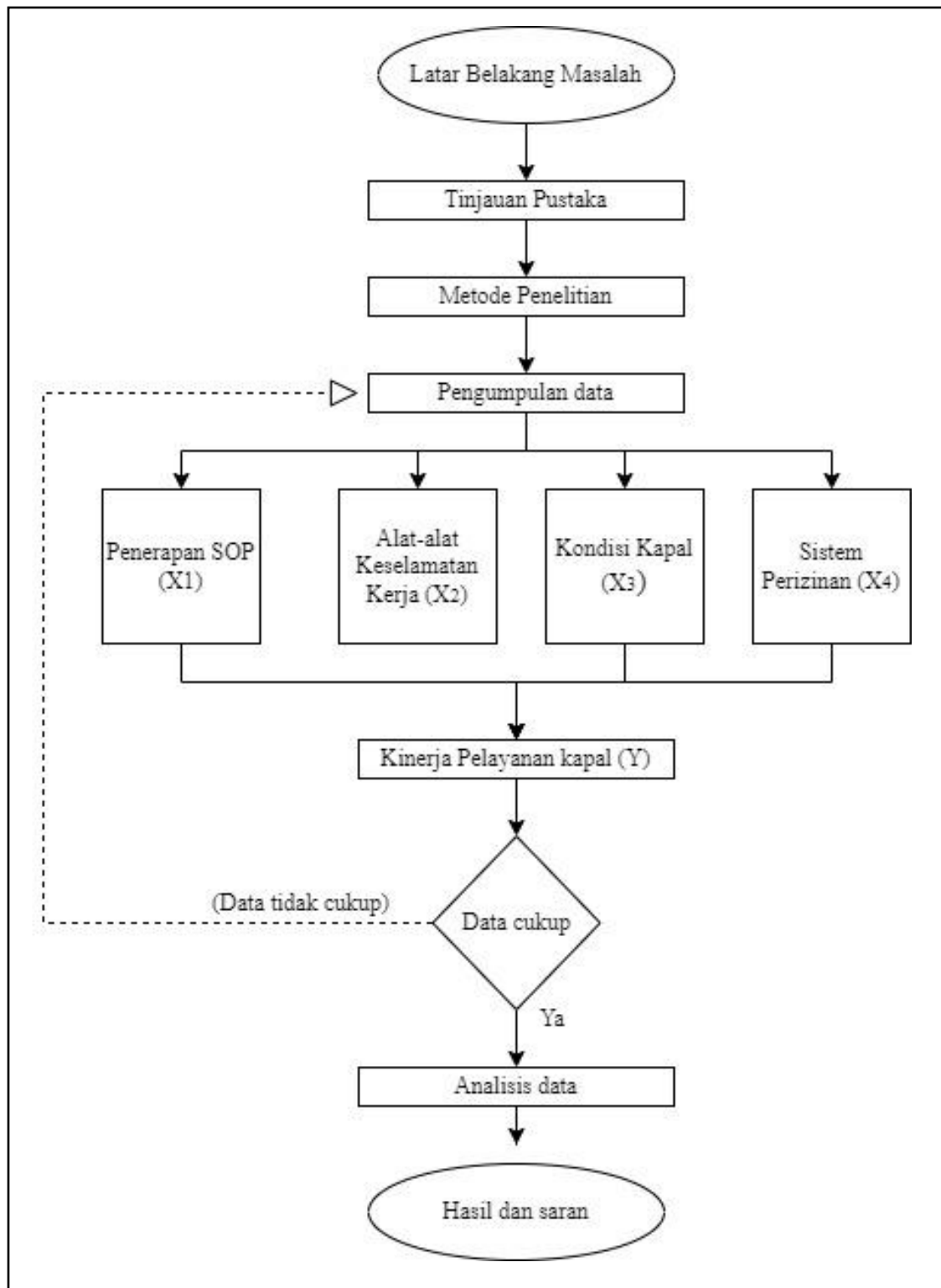
X4.1 : Iaportnet

5. Kinerja Pelayanan Kapal (Y)

Y1.1 : Keselamatan Pekerja

Y1.2 : Kelancaran Kegiatan

D. Diagram Alur Penelitian



Gambar 2.3 Diagram Alur Penelitian

E. Hipotesis

Hipotesis adalah pernyataan atau dugaan yang diajukan sebagai jawaban sementara terhadap problematika penelitian (Sugiyono, 2019). Hipotesis dirumuskan berdasarkan kerangka pikir yang merupakan jawaban sementara terhadap problematika yang ditemukan, oleh karena itu peneliti menyatakan hipotesis terlampir dibawah :

H.1 : Diduga Faktor Penerapan SOP berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan kapal.

H.2 : Diduga Faktor Alat Alat Keselamatan Pekerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan kapal.

H.3 : Diduga Faktor Kondisi Kapal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan kapal.

H.4 : Diduga Faktor Sistem Perizinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan kapal.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Dalam Penelitian memerlukan metode agar tidak ada kendala dalam penelitian dan observasi. Selain itu, diharapkan informasi yang diterima akurat dan hasil studi sasaran menghasilkan kebenaran yang dapat diverifikasi.

Dalam buku metode penelitian Pendidikan Nana Syaodih Sukmadinata (2010:5), penelitian di artikan sebagai pengumpulan dan analisis data yang sistematis demi tercapainya sebuah tujuan. Metode penelitian juga kadang disebut “metodologi penelitian”, dalam arti luas dapat diartikan sebagai “desain” atau rancangan penelitian.

Sukardi (2013:157), mengungkapkan bahwa metode deskriptif adalah penggambaran objek sesuai dengan data dan informasi yang ada, dalam bentuk penggambaran secara teknis dan tersusun serta akurat dan karakter dari sebuah objek yang diteliti.

Menurut Sugiyono (2018;13), metode kuantitatif merupakan pendekatan penelitian yang berfokus pada pengumpulan dan analisis data kuantitatif untuk menjawab pertanyaan penelitian dan menguji hipotesis. Metode ini didasarkan pada pendekatan ilmiah dan menggunakan teknik statistik untuk mengolah data dalam bentuk angka.

B. Tempat/Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian tentang studi penerapan sop pada Kegiatan operasional penanganan pelayanan kapal dan muatan di Pelabuhan PT. Pelindo Regional 2 Banten, Cilegon. dilakukan selama 12 bulan yang terhitung dari 01 juli 2021 sampai dengan 30 juni 2022. Pengambilan data dilakukan di PT. Gurita Lintas Samudera Branch Banten sebagai salah satu perusahaan keagenan, yang beralamat Komplek Perum. Puri Krakatau Hijau Blok B2/No. 2 – Grogol Cilegon – Banten 42436, Telp. : (+62) 254 773 4537, Email : gls.merak@gmail.com.

C. Sumber Data/Subyek penelitian

1. Data Primer

Data yang didapatkan secara langsung oleh peneliti, atau data tangan pertama. Peneliti memperolehnya selama melaksanakan praktek darat, baik yang diperoleh dengan cara survey, observasi, *interview* maupun deskriptif dalam pengaruh penerapan standar operasional prosedur terhadap kinerja pelayanan kapal. Dari sini peneliti dapat berdiskusi, bertanya, melihat secara langsung mengenai masalah yang sedang dihadapi dan diselesaikan.

2. Data Sekunder

Data pelengkap yang didapatkan melalui orang lain atau data yang sudah ada sebelumnya. Dalam melakukan penelitian, data-data sekunder peneliti peroleh dari kajian-kajian pustaka yang peneliti ambil dari

peraturan menteri perhubungan tentang penerapan standar operasional prosedur kegiatan operasional penanganan pelayanan kapal.

D. Teknik Pengumpulan Data

Selama melakukan penelitian, peneliti mengumpulkan data yang dibutuhkan agar tidak mengalami kesulitan. Oleh karena itu, penting untuk menyajikan data secara lengkap dan objektif, maka peneliti menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut:

1. Metode Studi Pustaka

Meneliti buku-buku dan bahan referensi yang berkaitan dengan pokok bahasan yang diteliti. Untuk menunjang ilmu dan menambah wawasan dalam penelitian karya ilmiah ini, peneliti telah menggunakan referensi dari berbagai buku dan melengkapinya dengan undang-undang sebagai pedoman. Berikut beberapa referensi buku yang digunakan oleh peneliti:

- a. *Manajemen Perusahaan Pelayaran*, Engkos Kosasih, (2018)
- b. *Undang-undang No.17 tahun 2008 tentang Pelayaran*.
- c. *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No PM 82 Tahun 2014 tentang Tata Cara Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar*.

2. Metode Angket atau Kuesioner

Metode ini melibatkan pengumpulan data melalui pertanyaan atau pernyataan tertulis yang bertujuan untuk mendapatkan informasi dari

responden mengenai aspek kepribadian atau pengetahuan yang dimiliki, biasanya dilakukan dengan penyebaran kuesioner kepada responden.

E. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

1. Variabel Penelitian

Menurut (Sugiyono, 2019) variabel merupakan konsep atau karakteristik yang dapat berubah atau memiliki variasi nilainya dalam satuan penelitian. Variabel digunakan untuk mengukur, mengamati, atau mempelajari fenomena yang diteliti dalam konteks penelitian. Variabel yang digunakan pada penelitian ini adalah :

1) Variabel Dependen

(Sugiyono, 2019), menyatakan bahwa variabel dependen merupakan variabel yang dipengaruhi atau bergantung pada variabel bebas. Variabel terikat adalah variabel yang diamati, diukur, atau dianalisis untuk melihat pengaruh yang terjadi akibat variabel bebas. Pada penelitian ini yang digunakan sebagai variabelnya adalah : Kinerja Pelayanan kapal (Y).

2) Variabel Independen

Variabel independen (X) adalah variabel yang dapat mempengaruhi variabel dependen. Menurut (Sugiyono, 2019) variabel independen merupakan variabel yang dianggap menjadi faktor penyebab atau pengaruh terhadap variabel lain dalam penelitian. Variabel bebas adalah variabel yang dapat dimanipulasi atau diubah

oleh peneliti untuk melihat pengaruh terhadap variabel terikat. Pada penelitian ini yang digunakan sebagai variabelnya adalah : Penerapan SOP (X1), Alat-Alat Keselamatan Pekerja (X2), Kondisi Kapal (X3), dan Sistem Perizinan (X4).

2. Definisi Operasional

Definisi operasional variabel merupakan panduan lengkap mengenai cara mengamati dan mengukur isi variabel guna menguji keakuratannya. Definisi operasional variabel merupakan proses merumuskan dan mendefinisikan variabel dalam bentuk yang dapat diukur atau diamati (Sugiarto, 2016:38). Berikut penjabaran pada penelitian ini :

A. Variabel Independen

Variabel independen merupakan variabel yang dapat mempengaruhi variabel dependen. (Sugiyono, 2019). Pada penelitian ini variabelnya adalah :

1. Penerapan SOP (X1)

Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah sebuah sistem yang dirancang dengan tujuan untuk mengatur, mengorganisir, dan memudahkan suatu pekerjaan. indikator standar operasional prosedur pada penelitian ini adalah :

- Hak dan kewajiban pekerja (X1.1)

Hak adalah segala sesuatu yang didapatkan setelah menjalankan kewajiban. Kewajiban merupakan segala sesuatu yang harus dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab.

2. Alat-Alat Keselamatan Pekerja (X2)

Alat-Alat keselamatan pekerja adalah sebuah standar keselamatan yang harus dipenuhi untuk menjamin keselamatan, keamanan dan kenyamanan pekerja. Indikator Alat-Alat keselamatan pekerja pada penelitian ini adalah :

- Jenis-jenis alat keselamatan (X2.1)

Penggunaan alat keselamatan yang sesuai dengan peruntukannya menjamin untuk meminimalisir kecelakaan dan melindungi keselamatan serta keamanan

3. Kondisi kapal (X3)

Kondisi kapal disebut juga dengan laik laut. Menurut undang-undang Pelayaran Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2008 menetapkan bahwa laik laut mengacu pada pemenuhan berbagai persyaratan yang berkaitan dengan keselamatan pelayaran mulai dari keselamatan awak kapal, pencegahan pencemaran, prosedur pemuatan. Indikator Kondisi Kapal pada penelitian ini adalah :

- Kontruksi (X3.1)

Umumnya, kontruksi kapal merujuk pada elemen structural yang mendukung suatu desai. Dalam konteks perkapalan, kontruksi kapal menggambarkan susunan komponen yang dibangun saat pembuatan kapal, termasuk lambung kapal sampai bangunan yang berada di atasnya.

4. Sistem Perizinan (X4)

Pemberian izin secara resmi kepada individu atau pelaku usaha, seperti izin resmi maupun pendaftaran usaha yang di lakukan dengan malalui sistem online.

- Inaportnet (X4.1)

Layanan yang diberikan melalui web guna melayani kapal dan barang di pelabuhan.

B. Variabel Dependen

Variabel dependen merupakan variabel yang dipengaruhi atau bergantung pada variabel bebas (Sugiyono, 2019). Pada penelitian ini variabelnya adalah :

1. Kinerja Pelayanan Kapal (Y)

Kinerja pelayanan merupakan sebuah pencapaian indikator pelayan sebagai bagian dalam organisasi atau instansi yang dimaksud untuk kepentingan terkait dengan mengutamakan pemenuhan kebutuhan konsumen.

Indikator kinerja pelayanan kapal dalam penelitian ini adalah :

a) Keselamatan pekerja (Y1.1)

Keselamatan kerja menjamin pada pengoptimalan kerja dengan hasil yang maksimal.

b) Kelancaran kegiatan (Y1.2)

Kelancaran kegiatan merupakan tujuan utama dari penerapan standar operasional prosedur.

F. Penentuan Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2019:126) populasi merupakan objek/subjek yang memiliki jumlah dan ciri tertentu yang di observasi kemudian di tarik kesimpulan. Pada penelitian ini populasinya adalah : rekanan kerja yang berkaitan dengan perusahaan PT. Gurita Lintas Samudera. Seperti Pemilik barang, staff op. pelabuhan, pelaut, PBM.

Pada penelitian ini peneliti mengulas konsep populasi, terdapat dua macam yaitu :

a. Populasi tak terhingga

Populasi tak terhingga, merupakan objek tidak dapat dihitung jumlahnya.

b. Populasi terhingga

Populasi terhingga, merupakan objek dapat dihitung jumlahnya.

Pada penelitian yang peneliti terapkan memakai populasi terhingga.

Populasi pada penelitian ini adalah : rekanan kerja yang berkaitan

dengan perusahaan PT. Gurita Lintas Samudera. Seperti Pemilik barang, staff operasional pelabuhan, pelaut, Perusahaan Bongkar Muat (PBM) yang populasinya berjumlah 116 orang.

TABEL 3.1

**Jumlah Responden yang di ambil Peneliti dari rekanan kerja perusahaan PT.
Gurita Lintas Samudera**

NO	Nama Responden	Jumlah responden
1	PT. Shenhua Guohua Pembangkitan Jawa Bali	10
2	PT. Sentra Usahatama Jaya	10
3	PT. Pundi Kencana	12
4	PT. Multimas Nabati Asahan	10
5	PT. Ciomas Arya Berkah	7
6	MV. Kamadiya	16
7	MV. Rashad	16
8	MV. Nashalina	14
9	PT. Adhiguna Putera	11
10	PT. Lintas Bintang Khatulistiwa	10
Jumlah		116

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang ada (Sugiyono, 2019:127). Sampel yang diambil pada penelitian ini adalah individu yang bersangkutan terhadap penanganan pelayanan kapal dan muatan dengan variabel yang diteliti yaitu Pemilik barang, staff operasional pelabuhan, pelaut, PBM. sehingga dalam penentuan jumlah sampel penelitian menggunakan rumus Slovin. Dengan rumus sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N e^2}$$

Dimana : n = Jumlah sampel

N = Jumlah Populasi

e^2 = Batas toleransi kesalahan, biasanya 10%

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1 + N e^2} \\ &= \frac{116}{1 + (116)(0,1^2)} \\ &= \frac{116}{1 + (116)(0,01)} \\ &= \frac{116}{2,16} = 53,70 \text{ (dibulatkan menjadi 54)} \end{aligned}$$

Jadi sampel yang digunakan berjumlah 54 responden, dalam pengambilannya menggunakan teknik *simple random sampling* yang mana tidak memperhatikan tingkatan yang ada dalam populasi dan dilakukan secara acak.

G. Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2018:482), analisis bisa diartikan tahapan secara sistematis dan tersusun dalam pencarian dan penyusunan data yang dilakukan dengan metode tertentu. Proses tersebut melibatkan pengelompokan data sesuai kategori, pendeskripsian, penyusunan ke dalam laporan, kemudian menarik kesimpulan.

1. Analisis Deskriptif

Menurut Sugiyono (2019:206) analisis deskriptif dapat diartikan tahapan melalui statistik dalam analisis data dengan maksud pendeskripsian dan

penggambaran data yang sudah dikumpulkan dengan maksud menghasilkan kesimpulan.

2. Analisis Kuantitatif

Analisis kuantitatif bertujuan untuk menghitung dan memperkirakan dari sebuah pengaruh terhadap peristiwa lain (Arikunto Suharsimi, 2016). Penerapan pada penelitian ini menggunakan kuesioner yang berdasar atas hasil jawaban responden, kemudian dengan berdasarkan skala likert diubah menjadi data kuantitatif dan kemudian dianalisis menggunakan program statistik SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) yang digolongkan dalam 5 tingkatan. Adapun 5 tingkatanya adalah :

Tabel 3.2
Skala Likert

Pernyataan	Symbol	Skor nilai
Sangat Setuju	SS	5
Setuju	S	4
Cukup Setuju	CS	3
Tidak Setuju	TS	2
Sangat Tidak Setuju	STS	1

Pada penelitian ini, digunakan alat bantu program IBM SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) Statistic 22.00.

3. Pengujian Validitas dan Reliabilitas

1) Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2017: 125) menjelaskan bahwa validitas mengindikasikan sejauh mana data yang dikumpulkan oleh peneliti mencerminkan kejadian sebenarnya sebuah objek. Dilakukan dengan cara mencari nilai perbandingan nilai r hitung dengan r tabel, dimana kriteria adalah :

- a. Apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka dikatakan kuesioner tersebut valid
- b. Apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka dikatakan kuesioner tersebut tidak valid

2) Uji Reliabilitas

Sugiyono (2017: 130) menjelaskan uji reliabilitas digunakan untuk mengukur sebuah objek yang sama dimaksudkan menghasilkan data yang konsisten dan menggunakan pertanyaan yang sudah valid pada uji validitas. Uji reliabilitas dilakukan dengan melihat nilai *Alpha Cronbach* menggunakan program SPSS for windows, variabel dinyatakan reliabel dengan kriteria berikut :

- a. Jika nilai $\alpha > 0,7$ maka dikatakan reliabel.
- b. Jika nilai $\alpha < 0,7$ maka dikatakan tidak reliabel

4. Uji Asumsi Klasik

A. Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2018:161) Uji normalitas digunakan dalam pengujian variabel apakah memiliki distribusi normal. Dengan menggunakan metode analisis grafik dan uji statistic

1) Uji grafik

Dengan melihat penyebaran pada titik yang ada didalam histogram pada garis diagonalnya (Ghozali, 2018:163). Dasar pengambilan keputusan :

- a. Apabila data mengikuti garis diagonal, maka data dikatakan lolos dalam uji normalitas.
- b. Apabila data tidak mengikuti garis diagonal atau menyebar, maka data dikatakan tidak lolos dalam uji normalitas.

2) Uji Statistik

Uji statistik bertujuan untuk mengukur tingkat kepercayaan atau signifikansi. Dengan cara melalui uji statistik non-parametrik Kolmogorof-Smirnof.

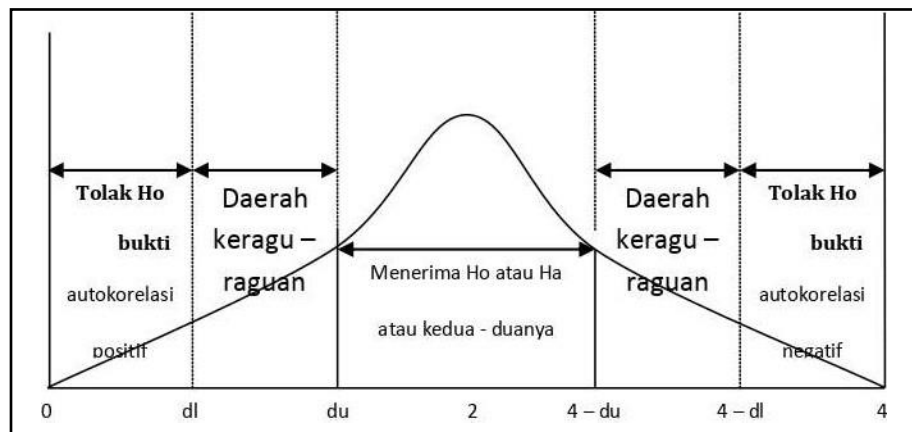
- a. Apabila signifikasi dibawah 0,05 artinya (tidak terdistribusi normal)
- b. Apabila signifikasi diatas 0,05 artinya (terdistribusi normal)

B. Uji Autokorelasi

Menurut Ghozali (2018:11), uji autokorelasi juga dikenal sebagai uji keterkaitan atau pola ketergantungan antara nilai-nilai yang berurutan

dalam suatu deret waktu atau rangkaian data. Uji ini berguna dalam menganalisis apakah ada struktur keterkaitan tertentu dalam data yang mungkin mempengaruhi hasil analisis yang dilakukan. Dilakukan dengan cara uji "d" Durbin — Watson (The Durbin Watson Statistik) dengan ketentuan :

- 1) H_0 : Tidak ada autokorelasi ($r = 0$)
- 2) H_a : Ada autokorelasi ($r \neq 0$)



Gambar 3.1
Penguji autokorelasi

Sumber : Metodologi Penelitian Imam Ghozali, 2018

Pengambilan keputusan :

- a) Jika $d < d_L$ atau $d > 4 - d_L$ maka hipotesis nol ditolak, artinya terdapat autokorelasi
- b) Jika $d_U < d < 4 - d_U$ maka hipotesis nol diterima, artinya tidak terdapat autokorelasi
- c) Jika $d_L < d < d_U$ atau $4 - d_U < d < 4 - d_L$ artinya tidak ada kesimpulan.

C. Uji Heteroskedastisitas

Ghozali (2018:137), menyatakan bahwa tujuan uji heteroskedastisitas adalah untuk mengetahui apakah terdapat ketidaksamaan *variance* dari *residual* pengamatan yang berbeda. Jika *variance* dari residual tetap, maka disebut Homoskedastisitas dan jika berbeda disebut Heteroskedastisitas. Dengan ketentuan :

a. Uji Grafik (Scatterplot)

Pendeteksian heteroskedastisitas dilakukan dengan menggunakan media grafis, jika grafik membentuk pola khusus maka model tersebut memiliki heteroskedastisitas (Ghozali, 2018). Dasar pengambilan keputusan :

- 1) Apabila hasil penyebaran data membentuk suatu pola, maka dikatakan terjadi heteroskedastisitas.
- 2) Apabila hasil penyebaran data tidak membentuk suatu pola, maka dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas.

b. Uji Statistik (*Spearman 's Rho*)

Dengan melihat ada tidaknya heteroskedastisitas dapat diuji dengan analisis statistik dengan *Spearman 's Rho*. Dengan melihat :

- Jika angka unstandardized residual kurang dari 0,05 maka terjadi heteroskedastisitas
- Jika angka unstandardized residual lebih dari 0,05 maka tidak terjadi heteroskedastisitas .

D. Uji Multikolinieritas

Menurut Ghozali (2018:107), tujuan uji multikolinieritas adalah menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Mengidentifikasinya dengan melihat :

- 1) Untuk menguji ada tidaknya multikolinieritas dapat digunakan nilai *tolerance* atau *variance inflation factor* (VIF).
 - Nilai Tolerance < 0,10 dan VIF > 10, maka terdapat gejala multikolinieritas
 - Nilai Tolerance > 0, 10 dan VIF < 10, maka tidak terdapat gejala multikolinierita.
- 2) Menganalisis matrik korelasi variabel-variabel independen. Dengan memperhatikan nilai korelasinya dibawah 0,90 agar tidak terjadi adanya multikolinieritas dalam setiap variabel.

5. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda Bertujuan untuk mengetahui pengaruh penerapan standar operasional prosedur terhadap kinerja pelayanan kapal. Perhitungan data menggunakan SPSS *for windows*. Adapun rumus yang digunakan bias dijelaskan dibawah :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + \mu$$

Keterangan :

Y = Kinerja Pelayanan

- a = Bilangan Konstanta
- X₁ = Variabel Penerapan SOP
- X₂ = Variabel Alat-Alat Keselamatan pekerja
- X₃ = Variabel Kondisi Kapal
- X₄ = Variabel Alat Bongkar Muat
- b₁ = Koefisien Regresi Variabel Penerapan SOP
- b₂ = Koefisien Regresi Variabel Alat-Alat Keselamatan Pekerja
- b₃ = Koefisien Regresi Variabel Kondisi Kapal
- b₄ = Koefisien Regresi Variabel Alat Bongkar Muat
- μ = Variabel yang tidak terdeteksi

6. Pengujian Hipotesis

Pengujian Signifikan Parsial atau “uji t”

Uji statistik t digunakan untuk menguji apakah variabel independen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Ghozali, 2018).

Langkah-langkah pengujian :

1) Menentukan Formulasi Ho dan Ha

Ho = Tidak ada pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel independen (penerapan SOP, Alat-alat Keselamatan pekerja, kondisi

kapal dan Sistem Perizinan secara individual terhadap variabel dependen (kinerja pelayanan kapal)

H_a = Ada pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel independen (penerapan SOP, Alat-alat Keselamatan pekeja, kondisi kapal dan Sistem Perizinan secara individual terhadap variabel dependen (kinerja pelayanan kapal)

2) Menentukan tingkat signifikan

Pengujian menggunakan uji dua Sisi dengan tingkat signifikan $\alpha = 0,05$

3) Menentukan t_{hitung}

Untuk menentukan t_{hitung} didapatkan pada pengolahan data SPSS

4) Menentukan t_{tabel}

a. Tingkat signifikan uji dua arah dengan $(\alpha) = 0,05$

b. Degree of Freedom (df) = $n - k$

Dimana :

df : Derajat Kebebasan

n : jumlah sampel

k : jumlah variabel independen

5) Menentukan kriteria pengujian

H_0 : ditolak apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$

H_a : diterima apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$

6) Membandingkan signifikansi dari signifikansi variabel independen terhadap standar signifikansi (0,05) yang mana memiliki nilai H_0 dan H_a yang ditolak atau diterima

7) Kesimpulan

- a. apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima yang berarti tidak ada pengaruh yang positif dan signifikan antara masing-masing variabel independen (Penerapan SOP, Alat-alat Keselamatan pekeja, Kondisi Kapal dan Sistem Perizinan secara individual terhadap variabel dependen (Kinerja Pelayanan Kapal)
- b. apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 diterima yang berarti ada pengaruh yang positif dan signifikan antara masing-masing variabel independen (Penerapan SOP, Alat-alat Keselamatan pekeja, Kondisi Kapal dan Sistem Perizinan secara individual terhadap variabel dependen (Kinerja Pelayanan Kapal)

7. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) menunjukkan persentase perubahan variabel yang memberikan gambaran tentang seberapa berpengaruh variabel independen dalam model regresi dapat menjelaskan variasi dalam variabel dependen. Adapun rumusnya :

$$R^2 = r^2 \times 100\%$$

Dimana : R^2 = koefisien determinasi

r^2 = Koefisien regresi berganda