

**KARYA ILMIAH TERAPAN**  
**ANALISIS KUALITAS LAYANAN SISTEM**  
***INAPORTNET* TERHADAP KELANCARAN**  
***CLEARANCE IN* DAN *OUT* KAPAL OLEH AGEN**  
**PELAYARAN**  
**PT. TARAKA SAMUDRA SEJAHTERA**



Disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Pendidikan  
Diploma IV Pelayaran

**SYEHAN SASMITO MUSLIM**

**NIT.07.19.043.1.12**

**TRANSPORTASI LAUT**

**PROGRAM DIPLOMA IV**

**POLITENIK PELAYARAN SURABAYA**

**TAHUN 2023**

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN SISTEM  
INAPORTNET TERHADAP KELANCARAN  
CLEARANCE IN DAN OUT KAPAL OLEH AGEN  
PELAYARAN  
PT. TARAKA SAMUDRA SEJAHTERA**



Disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Pendidikan  
Diploma IV Pelayaran

**SYEHAN SASMITO MUSLIM**

**NIT.07.19.043.1.12**

**TRANSPORTASI LAUT**

**PROGRAM DIPLOMA IV**

**POLITEKNIK PELAYARAN SURABAYA**

**TAHUN 2023**

## PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Syehan Sasmito Muslim

Nomor Induk Taruna : 07 19 043 1 12

Program Diklat : D-IV Transportasi Laut

Menyatakan bahwa KIT yang saya tulis dengan judul :

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN SISTEM *INAPORTNET* TERHADAP  
KELANCARAN *CLEARANCE IN* DAN *OUT* KAPAL OLEH AGEN  
PELAYARAN PT. TARAKA SAMUDRA SEJAHTERA**

Merupakan karya asli seluruh ide yang ada dalam KIT tersebut, kecuali tema dan yang saya nyatakan sebagai kutipan, merupakan ide saya sendiri. Jika ditetapkan di atas terbukti tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi yang ditetapkan oleh Politeknik Pelayaran Surabaya.

Surabaya, 07 Juli 2023



Syehan Sasmito Muslim

**NIT. 07 19 043 1 12**

**PERSETUJUAN SEMINAR  
KARYA ILMIAH TERAPAN**

Judul : **ANALISIS KUALITAS LAYANAN SISTEM  
INAPORTNET TERHADAP KELANCARAN  
CLEARANCE IN DAN OUT KAPAL OLEH AGEN  
PELAYARAN PT. TARAKA SAMUDRA  
SEJAHTERA**

Nama Taruna : Syehan Sasmito Muslim

NIT : 07 19 043 1 12

Program Studi : D-IV Transportasi Laut

Dengan ini menyatakan telah memenuhi syarat untuk diseminarkan

Surabaya, 07 Juli 2023

Menyetujui

Pembimbing I



Maulidiah Rahmawati, S.Si, M.Sc

Penata Tk.-I (III/d)

NIP. 19770228 200604 2 001

Pembimbing II



Edi Kurniawan S.ST., MT

Penata Muda Tk-I (III/b)

NIP. 19831202 201902 1 001

Mengetahui

Ketua Jurusan Studi Transportasi Laut

Politeknik Pelayaran Surabaya



Faris Nofandi, S.Si. T, M.Sc

Penata Tk-I (III/d)

NIP. 19841118 200812 1 003

**PENGESAHAN MAKALAH**

**KARYA ILMIAH**

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN SISTEM *INAPORTNET*  
TERHADAP KELANCARAN *CLEARANCE IN* DAN *OUT* KAPAL  
OLEH AGEN PELAYARAN PT. TARAKA SAMUDRA SEJAHTERA**

Disusun dan Diajukan Oleh :

Syehan Sasmito Muslim

NIT. 07 19 043 1 12

Transportasi Laut

Telah dipertahankan di depan panitia Ujian KIT

Pada tanggal, 07 Juli 2022

Menyetujui

Penguji I



**Rizqi A.R. S.ST.Pel.,M.MTr**

Penata Tk-I (III/b)

NIP. 19890406 201902 2 002

Penguji II



**Edi Kurniawan S.ST.,MT**

Penata Muda Tk-I (III/b)

NIP. 19831202 201902 1 001

Penguji III



**Maulidiah R.,S.Si., Msc**

Penata Muda TK.I (III/d)

NIP. 19770228 200604 2 001

Mengetahui

Ketua Jurusan Transportasi Laut



Faris Nofandi, S.Si. T, M.Sc

Penata Tk-I (III/d)

NIP. 19841118 200812 1 003

## KATA PENGANTAR

### *Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Kami Panjatkan puji syukur atas kebesaran ALLAH SWT, Tuhan semesta alam, karena atas ridho-Nya, hidayah serta anugerah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Proposal Karya Ilmiah Terapan ini. Sholawat serta salam selalu turunkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW dan semoga senantiasa mendapatkan syafa'atnya pada hari akhir. Adapun Proposal Karya Ilmiah Terapan ini disusun guna memenuhi persyaratan untuk menyelesaikan Program Pendidikan D-IV Transportasi Laut di Politeknik Pelayaran Surabaya dengan mengambil judul : *ANALISIS KUALITAS LAYANAN SISTEM INAPORTNET TERHADAP KELANCARAN CLEARANCE IN DAN OUT KAPAL OLEH AGEN PELAYARAN PT. TARAKA SAMUDRA SEJAHTERA*

Penulis sangat menyadari kekurangan yang terdapat di dalam Proposal Karya Ilmiah Terapan, baik dalam hal penyajian materi maupun teknik penulisannya. Oleh karena itu penulis mengharap koreksi dan saran yang nantinya dapat digunakan untuk menyempurnakan Proposal Karya Ilmiah Terapan ini. Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan banyak terima kasih dan rasa bangga kepada :

1. Bapak Heru Widada M.M selaku Direktur Politeknik Pelayaran Surabaya yang telah memberikan fasilitas berupa ruang dan waktu atas terselenggaranya Karya Ilmiah Terapan
2. Bapak Faris Nofandi, S.SiT.M.SC selaku kepala jurusan Transportasi Laut yang telah memberikan dukungan pada kami untuk membuat Karya Ilmiah Terapan.
3. Ibu Maulidiah Rahmawati, S.Si, M.Sc selaku dosen pembimbing I dan Bapak Edi Kurniawan S.ST,M.T selaku dosen pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktu serta kesempatan untuk membimbing saya sampai penelitian ini selesai.
4. Bapak/Ibu Dosen Politeknik Pelayaran Surabaya, khususnya pada jurusan program studi Transportasi Laut Politeknik Pelayaran Surabaya yang telah memberi bekal ilmu sehingga saya dapat menyelesaikan proposal Karya Tulis Ilmiah Terapan ini.

5. Terima kasih kepada Ayahanda dan Ibunda saya tercinta yang senantiasa mendoakan, membimbing dan selalu memberikan semangat kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.
6. Seluruh pihak yang telah membantu menyelesaikan proposal Karya Ilmiah Terapan ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan dan dukungan pemikirannya sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik.

Akhir kata penulis berharap Proposal Karya Ilmiah Terapan ini dapat bermanfaat bagi pembaca pada umumnya dan bagi penulis sendiri. Semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa memberikan petunjuk serta lindungan dalam melakukan penelitian yang selanjutnya dituangkan dalam bentuk Proposal Karya Ilmiah Terapan.

***Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh***

Surabaya, 07 Juli 2023



Syehan Sasmito Muslim

## ABSTRAK

SYEHAN SASMITO MUSLIM, Analisis Kualitas Layanan Sistem Inaportnet Terhadap Kelancaran *Clearance In* dan *Out* Kapal oleh Agen Pelayaran PT. Taraka Samudra Sejahtera. Dibimbing oleh, Ibu Maulidiah Rahmawati, S.SiT, M.SC dan Bapak Edi Kurniawan S.ST.,M.T .

Guna menunjang kegiatan kepelabuhan berbasis teknologi maka diciptakan suatu sistem yaitu *inaportnet*. *inaportnet* memiliki pengertian yaitu portal elektronik yang terbuka dan netral guna memfasilitasi pertukaran data dan informasi layanan kepelabuhanan. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas sistem *inaportnet* terhadap kelancaran *clearance in* dan *out* kapal Penelitian ini dilaksanakan di perusahaan pelayaran PT. Taraka Samudra Sejahtera. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan menggunakan teknik analisis data analisis regresi logistik.

Berdasarkan hasil analisis regresi logistik diperoleh persamaan regresi  $-10.541 + 0.238X_1$ , dapat diketahui *constant*a sebesar  $-10.541$  artinya apabila variabel kualitas layanan sistem *inaportnet* (X) tidak memiliki nilai sama sekali atau 0, maka nilai variabel kelancaran *clearance in* dan *out* (Y) akan semakin berkurang. Pada analisis regresi yaitu variabel kualitas layanan sistem *inaportnet* (X) memiliki nilai koefisiensi sebesar 0.238 yang artinya nilai  $\beta \neq 0$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima yang menyatakan variabel kualitas layanan sistem *inaportnet* (X) memiliki nilai pengaruh positif terhadap variabel kelancaran *clearance in* dan *out* (Y), dari hasil uji hipotesis dapat disimpulkan  $T_{hitung} > T_{tabel}$  ( $5.266 > 2.04841$ ) serta  $p\text{-value} < 0.05$  ( $.022 < 0.05$ ), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel *independent* yaitu kualitas layanan sistem *inaportnet* (X) berpengaruh terhadap variabel *dependen* nya yaitu *clearance in* dan *out* (Y).

**Kata Kunci :Inaportnet, Kualitas Layanan, Clearance In dan Out.**

## **ABSTRACT**

*SYEHAN SASMITO MUSLIM, Analysis of Service Quality of Inaportnet System on Smooth Clearance In and Out of Ships by Shipping Agents PT. Taraka Samudra Sejahtera. Guided by, Mrs. Maulidiah Rahmawati, S.SiT, M.SC and Mr. Edi Kurniawan S.ST., M.T.*

*In order to support technology-based port activities, a system was created, namely Inaportnet. Inaportnet has the meaning of an open and neutral electronic portal to facilitate the exchange of data and information on port services. The purpose of this study is to determine the quality of the Inaportnet system for the smooth clearance in and out of ships. This research was carried out at the shipping company PT. Taraka Samudra Sejahtera. In this study, researchers used descriptive quantitative methods using data analysis techniques of logistic regression analysis.*

*Based on the results of logistic regression analysis, a regression equation of  $-10.541 + 0.238X_1$  is obtained, it can be known that the constant of  $-10.541$  means that if the variable of service quality of the inaportnet system ( $X$ ) has no value at all or 0, then the value of the variable of smooth clearance in and out ( $Y$ ) will decrease. In regression analysis, the inaportnet system service quality variable ( $X$ ) has a coefficient value of 0.238 which means a value of  $\beta \neq 0$  so that  $H_0$  is rejected and  $H_1$  is accepted which states the inaportnet system service quality variable ( $X$ ) has a positive influence value on the variable of smooth clearance in and out ( $Y$ ), from the results of the hypothesis test it can be concluded that  $T_{\text{calculate}} > T_{\text{tabel}}$  ( $5.266 > 2.04841$ ) and  $p\text{-value} < 0.05$  ( $.022 < 0.05$ ), then  $H_0$  is rejected and  $H_a$  is accepted, so it can be withdrawn conclusion that the independent variable, namely the quality of inaportnet system service ( $X$ ), affects the specific variable, namely clearance in and out ( $Y$ ).*

***Keywords :Inaportnet, Service Quality, Clearance In and Out.***

## DAFTAR ISI

Halaman Judul .....	i
Pernyataan Keaslian .....	ii
Persetujuan Seminar .....	iii
Pengesahan Makalah .....	iv
Kata Pengantar .....	v
Abstrak .....	vii
<i>Abstract</i> .....	viii
Daftar Isi .....	ix
Daftar Tabel .....	xi
Daftar Gambar .....	xii
BAB 1 Pendahuluan .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	2
C. Batasan Masalah .....	3
D. Tujuan Penelitian .....	3
E. Manfaat Penelitian .....	3
BAB II Tinjauan Pustaka .....	4
A. <i>Review</i> Penelitian Sebelumnya .....	4
B. Landasan Teori .....	6
C. Kerangka Penelitian .....	14
D. Hipotesis .....	15
BAB III Metode Penelitian .....	16
A. Jenis Penelitian .....	16
B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	16
C. Definisi Operasional Variabel .....	17
D. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data .....	18
E. Teknik Pengumpulan Data .....	19
F. Teknik Analisis Data .....	21
BAB IV Hasil Penelitian Dan Pembahasan .....	25
A. Gambaran Umum .....	25

B. Waktu Pengurusan <i>Clearance In</i> dan <i>Out</i> .....	25
C. Karakteristik Responden .....	26
D. Hasil Penelitian .....	27
E. Pembahasan .....	35
BAB V Penutup .....	37
A. Kesimpulan .....	37
B. Saran .....	37
DAFTAR PUSTAKA .....	38
DAFTAR LAMPIRAN .....	39

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 <i>Review</i> Penelitian Sebelumnya .....	4
Tabel 3.1 Tabel Skala <i>Likert</i> .....	18
Tabel 3.2 Tabel Dikotomik/Biner Untuk Variabel <i>Clearance</i> .....	18
Tabel 3.3 Kuesioner Penelitian .....	20
Tabel 4.1 Waktu Pengurusan <i>Clearance In</i> dan <i>Out</i> .....	25
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	26
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	26
Tabel 4.4 Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	27
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan Sistem Inaportnet (X) .....	28
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Layanan Sistem Inaportnet (X) .....	29
Tabel 4.7 Hasil Analisis Statistik Deskriptif .....	29
Tabel 4.8 Hasil <i>Overall Model Fit</i> .....	30
Tabel 4.9 Hasil <i>Hosmer and Lemeshow's Goodness of Fit Test</i> .....	31
Tabel 4.10 Hasil Uji <i>Nagelkerke R Square</i> (Koefisiensi Determinasi) .....	32
Tabel 4.11 Hasil Matriks Klasifikasi .....	33
Tabel 4.12 Hasil Uji Analisis Regresi Logistik Dan Uji Wald (Uji T).....	33

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Penelitian .....	14
Gambar 4.1 Daerah Penolakan.....	34

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Indonesia merupakan negeri yang memiliki pulau terbesar jumlahnya di dunia, yang menempati letak geografis antara benua asia dan australia. Dengan banyaknya pelabuhan yang menunjang kegiatan baik ekspor maupun impor mengakibatkan banyaknya kapal asing yang singgah dan sandar di area kelautan Indonesia. Persyaratan perizinan kapal luar negeri memiliki perbedaan dengan perizinan kapal dalam negeri, dengan demikian fungsi perantara yang mendapatkan serta menyampaikan informasi menjadi sangat penting. Terbatasnya informasi pada pelabuhan dapat mengakibatkan hambatan-hambatan pada setiap instansi terkait maupun pada kegiatan lapangan, sehingga guna mendukung optimalisasi pelaksanaan sistem *inaportnet* dibutuhkan peran instansi terkait (Suyono,2017). Menurut Dirjen HUBLA, R. Agus H. Purnomo, untuk memaksimalkan pelayanan pada pelabuhan, pemanfaatan digitalisasi terhadap sistem informasi diperlukan untuk mengoptimalkan layanan secara *online* dan memberikan layanan yang lebih cepat, murah dan transparan, serta untuk mencari alternatif terhadap pelayanan yang dilaksanakan secara manual ([hubla.dephub.go.id](http://hubla.dephub.go.id)). Selanjutnya, sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 8 tahun 2022 Tentang Tata Cara Pelayanan Kapal melalui *Inaportnet*, *inaportnet* merupakan skema pelayanan utama bagi Kapal serta kegiatan terkait lainnya dengan kapal. Hal ini dilakukan menggunakan alat elektronik serta terstandar, dengan demikian memungkinkan pertukaran data dan informasi dengan aman, mudah serta cepat.

Secara eksternal, semakin besar dampak sistem *inaportnet* terhadap kepuasan pengguna dan penyedia, maka harus semakin tinggi pula kualitas layanan yang diberikan oleh sistem *inaportnet*. Tingkat kepuasan pengguna dan penyedia yang tinggi menjadi faktor pendorong untuk mendukung penuh program pemerintah. Secara internal, keberadaan layanan sistem *inaportnet* memerlukan pengelolaan dan perbaikan, baik dari segi pengembangan

teknologi maupun sumber daya manusia (SDM) yang lihai sehingga tercipta layanan yang mempunyai kualitas tinggi (Puspitasari, 2021).

PT. Taraka Samudra Sejahtera merupakan salah satu dari banyaknya industri pelayaran di bidang (*shipping agencies*) atau agensi kapal untuk mengurus kapal *domestic* (lokal) maupun kapal berbendera asing dengan mengoperasikan layanan sistem *inaportnet* guna menunjang kegiatan keagenan kapal pada perusahaan tersebut. Akan tetapi, dalam pengoperasian layanan sistem *Inaportnet* masih terdapat hambatan, antara lain: ukuran *file* dokumen kapal yang terlalu besar, tidak stabilnya jaringan internet, proses *approval* pengajuan oleh petugas yang sering terkendala dalam penyelesaian persyaratan. Hal tersebut mengakibatkan waktu yang tidak efisien untuk menyelesaikan dokumen kapal dan berdampak pada terlambatnya proses *clearance in* dan *out*, menghadapi penolakan sistem saat memohon izin untuk kapal, terhambatnya pengunggahan berkas-berkas kapal dan terjadinya ketidakefisiensi waktu saat proses pelengkapan berkas (Yuda, 2017).

Dari *review* penelitian sebelumnya, peneliti menunjukkan variabel kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna adalah sejumlah  $0,001 < 0,05$  serta nilai  $t_{hitung} 3,767 > t_{tabel} 1695$ , dengan demikian  $H_1$  diterima sedangkan  $H_0$  ditolak. Ini menjelaskan kualitas sistem *inaportnet* berpengaruh positif kepada kepuasan pelanggan (Dian Arisanti, Nur Widyawati, Dwi Fitri Novitasari, 2022 ).

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti tertarik serta mengajukan masalah-masalah tersebut dan menganalisisnya dengan judul “**Analisis Kualitas Layanan Sistem *Inaportnet* terhadap Kelancaran *Clearance In* dan *Out* Kapal oleh Agen Pelayaran PT. Taraka Sanudra Sejahtera**”

## **B. Rumusan Masalah**

Dari penjelasan hal yang melatarbelakangi penelitian, penulis merumuskan masalah, yakni bagaimana pengaruh kualitas layanan sistem *inaportnet* terhadap kelancaran *clearance in* dan *out* oleh agen pelayaran PT. Taraka Samudra Sejahtera ?

### **C. Batasan Masalah**

Luasnya lingkup pembahasan sehingga penulis mempertimbangkan bahasan penelitian, maka penulis membatasi penelitian yakni :

1. Waktu pelaksanaan yakni ketika taruna melakukan praktik darat di tahun 2021-2022,  $\pm$  1 Tahun (12 Bulan) di PT. Taraka Samudra Sejahtera dan pada saat melaksanakan pendidikan di kampus Politeknik Pelayaran Surabaya.
2. Penelitian ini meliputi kualitas layanan sistem *inaportnet* dengan indikator, antara lain : mudah digunakan (*ease of use*), integrasi (*integration*), fleksibilitas (*flexibility*), kecepatan akses (*response time*), keamanan (*security*), keandalan sistem (*reliability*) terhadap kelancaran *clearance in* dan *out*.

### **D. Tujuan Penelitian**

Pada proses penyusunan penelitian ini, penulis memiliki maksud, yaitu untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan sistem *inaportnet* terhadap kelancaran *clearance in* dan *out* kapal agen pelayaran PT. Taraka Samudra Sejahtera.

### **E. Manfaat Penelitian**

Berikut manfaat penelitian yang didapat, di antaranya:

1. Manfaat Teoritis
  - a) Sebagai penambah wawasan terkait jasa keagenan kapal melalui sistem *inaportnet* di Kampus Politeknik Pelayaran Surabaya.
  - b) Sebagai panduan bagi analisis selanjutnya agar menghasilkan penelitian yang lebih akurat dan lebih baik.
2. Manfaat Praktis
  - a) Peneliti mengharapkan ini menjadi gambaran terhadap pengaruh kualitas layanan sistem *inaportnet* terhadap kelancaran *clearance in* dan *out* di Kampus Politeknik Pelayaran Surabaya.
  - b) Peneliti mengharapkan penelitian ini diterapkan dan untuk menguji teori sebelumnya yang sudah didapatkan dan untuk meningkatkan pengetahuan penulis terhadap permasalahan yang diteliti.

**BAB II**  
**TINJAUAN PUSTAKA**

**A. Review Penelitian Sebelumnya**

Tinjauan penelitian telah dilaksanakan penelitian sebelumnya berdasarkan uraian berikut, antara lain:

Tabel 2.1 Review Penelitian Sebelumnya

No	Nama	Judul	Hasil	Perbedaan
1.	Reza Firnanda, Shinta Wahyu Hati (2021)	Analisis Penggunaan Sistem Informasi <i>Inaportnet</i> Terhadap Kepuasan Pengguna dan Dampaknya pada Kinerja Karyawan Perusahaan Pelayaran di Kota Batam	Dari hasil penelitian, peneliti menunjukkan koefisien jalur pengaruh variabel kualitas pelayanan <i>inaportnet</i> terhadap puasnya pengguna bernilai 0,248. Buktinya adalah nilai $t_{hitung}$ sebesar 3,870 lebih dari $t_{tabel}$ yakni 1,979 atau nilai sig t merupakan 0,00 kurang dari 0,05. Ini menjelaskan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh besar pada kinerja karyawan.	Di penelitian ini memiliki perbedaan di antaranya : a) Memiliki perbedaan pada kinerja karyawan sebagai variabel <i>dependen</i> . b) Memiliki perbedaan pada teknik analisis data yaitu menggunakan jalur analisis ( <i>path analysis</i> ).

2.	Dian Arisanti, Nur Widyawati, Dwi Fitri Novitasari (2022)	Analisis <i>Inaportnet</i> Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa dengan Kinerja Karyawan sebagai Variabel <i>Intervening</i> pada Perusahaan Pelayaran	Dari hasil penelitian, peneliti menunjukkan variabel kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna sebesar $0,0001 < 0,05$ serta nilai $T_{hitung} 3,767 >$ dari $T_{tabel} 1695$ , maka $H_1$ diterima sedangkan $H_0$ ditolak yang menjelaskan kualitas sistem <i>inaportnet</i> memiliki pengaruh positif pada kepuasan pelanggan.	Terdapat perbedaan pada penelitian sebelumnya, antara lain : a) Perbedaan pada variabel <i>dependen</i> yaitu kepuasan pengguna. b) Perbedaan pada teknik analisis data yaitu jalur analisis ( <i>path analysis</i> ).
3.	Noviana Puspita Sari, Reva Pangestu (2021)	Penanganan Clearance Kapal Dengan Menggunakan Sistem <i>Inaportnet</i> oleh PT. Tera Logistik Indonesia.	Dari hasil penelitian peneliti mendapati kendala utama yang terjadi pada sistem <i>inaportnet</i> adalah ketrampilan pada petugas <i>approval</i> , koneksi jaringan internet yang relatif buruk dan dokumen kapal terlalu besar.	Perbedaan pada penelitian sebelumnya yaitu penggunaan jenis penelitian yaitu metode analisis kualitatif deskriptif.

## **B. Landasan Teori**

### **1. Kualitas Layanan Sistem**

Tjiptono (2002) berpendapat kualitas layanan adalah ekspektasi atas tingkat keandalan dan pengendalian dari keandalan tersebut dalam memenuhi kebutuhan pengguna. Parasuraman (1988) berpendapat terdapat dua faktor utama dalam pengaruh kualitas layanan, dua faktor tersebut adalah kualitas terhadap layanan yang diharapkan (*expected service*) pengguna, serta layanan yang dapat diterima atau dialami (*perceived service*) pengguna.

Mengutip dari jurnal Reza Firnanda dan Shinta Wahyu Hati (2021), dalam pengukuran kualitas sistem dibutuhkan indikator-indikator, antara lain:

#### **a. Mudah Digunakan (*Ease of Use*)**

Pemenuhan kebutuhan pengguna dengan kemudahan terhadap penggunaan sistem informasi, maka dapat diketahui kualitas sistem tersebut tinggi. Kemudahan yang diberikan tidak harus berupa kemudahan dalam hal belajar penggunaan sistem saja, melainkan juga pada penyelesaian pekerjaan, berbanding dengan pengoperasian sendiri, menggunakan sistem memberikan kemudahan pengguna.

#### **b. Integrasi (*Integration*)**

Dengan terintegrasinya suatu layanan sistem pada organisasi/instansi tertentu tentu akan memudahkan pengguna dalam melakukan pekerjaannya serta mendapatkan informasi antar instansi/organisasi terkait. Kemudahan dalam terintegrasinya suatu data dapat ditandai dengan seluruh data dapat dihubungkan dengan data lainnya.

c. Fleksibilitas (*Flexibility*)

Keunggulan dari sebuah sistem untuk melakukan perubahan berdasarkan kebutuhan. Jika sistem fleksibel dalam hal pemenuhan kebutuhan, pengguna akan merasa puas.

d. Kecepatan Akses (*Response Time*)

Faktor penting dari sebuah sistem adalah kecepatan akses, jika sistem memiliki kecepatan yang memadai maka sistem tersebut pantas dan layak serta memiliki kualitas yang baik dan optimal.

e. Keamanan (*Security*)

Dengan tingkat keamanan yang dapat dipercaya, maka suatu sistem tersebut dapat dikatakan sebagai sistem yang baik dan terpercaya. Keamanan dapat dilihat dari penggunaan data yang disimpan. Agar orang lain tidak dapat mengakses data pengguna lain semena-mena, maka kerahasiaan harus selalu diutamakan.

f. Keandalan Sistem (*Reliability*)

Sebuah sistem layak untuk digunakan serta dapat dipercaya sebagai sistem yang baik, jika keandalan didasarkan kepada seberapa tahan sistem terhadap kecacatan dan kegagalan yang mungkin terjadi. Keandalan diharuskan mampu memenuhi kepentingan pengguna namun tidak mengurangi kenyamanan dari penggunaan sistem.

## **2. Pengertian Keagenan**

Suryono (2007) berpendapat keagenan adalah suatu hubungan atau relasi berdasar hukum yang berlaku apabila dua pihak sepakat untuk menciptakan suatu perjanjian, pihak pertama disebut sebagai agen (*agent*)

yang setuju menjadi wali pihak yang lain disebut sebagai pemilik (*principal*), syaratnya berhak melakukan pengawasan terhadap agen berkaitan dengan wewenangnya.

Budi Santoso (2015) berpendapat keagenan merupakan keterikatan hubungan atau relasi antara dua pihak, pihak pertama seringkali disebut sebagai agen adalah pihak yang berwenang dalam menjalankan tugas atas nama pihak yang lain yaitu *principal* yaitu sebagai pihak yang memberi wewenang kepada agen untuk bertindak dan mengawasi tindakan agen, sedangkan pihak ketiga adalah *third party* yang sering bertransaksi dengan agen.

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 65 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan dan Pengusahaan Keagenan Kapal, usaha keagenan kapal merupakan aktivitas usaha dalam mengatur kebutuhan kapal perusahaan angkutan laut luar negeri dan atau kapal perusahaan angkutan laut nasional saat berlabuh di Indonesia.

*Principal* menunjuk agen kapal di pelabuhan dalam proses melayani kapal yang sedang berada di pelabuhan. Ada tiga jenis keagenan kapal, antara lain :

- a. Agen umum (*general agent*) merupakan perusahaan-perusahaan pelayaran nasional yang dipilih perusahaan pelayaran asing agar memberikan pelayanan kapal asing, sewaktu berada serta berlabuh di Indonesia.
- b. *Sub agent* bertindak sebagai wakil tertunjuk oleh agen umum agar melayani kepentingan kapal di suatu pelabuhan.
- c. Cabang agen merupakan perwakilan agen umum yang berada pada suatu pelabuhan tertentu.

### **3. Fungsi dan Tugas Agen**

Retno dan Baharuddin Dwi Novarizal (2019) berpendapat fungsi agen adalah tugas sejenis yang erat hubungannya dengan pihak satu sama lain yang dilakukan seorang pegawai berdasarkan sekelompok aktivitas serupa berdasarkan pelaksanaan serta sifatnya.

Jasa dibidang agen memiliki fungsi, antara lain:

- a. Membuat agenda kegiatan agen sesuai peraturan dalam hal pelayanan tramper maupun liner.
- b. Memaksimalkan operasional keagenan dan dapat memastikan stimulan pada saat kegiatan-kegiatan di perusahaan.
- c. Mengontrol kegiatan penanganan serta memberikan pelayanan, baik yang berbentuk kegiatan jadwal datangnya kapal serta keberangkatan kapal maupun kegiatan yang bersifat langsung ke lapangan.
- d. Mengatur kegiatan operasional keagenan baik yang menyangkut pendanaan maupun kegiatan fisik operasional.
- e. Melakukan evaluasi serta menunjukkan detail perkembangan agenda agen untuk sanggahan penentuan kebijakan-kebijakan selanjutnya.

Suhartini Siti Khatijah (2017) berpendapat agen memiliki tugas dalam mengurus seluruh keperluan kapal saat kapal terdapat di area pelabuhan, hal tersebut ditujukan agar setiap kegiatan kapal saat berada di pelabuhan berjalan dengan lancar tanpa hambatan.

Agen pelayaran memiliki tugas pokok, antara lain:

- a. Mengendalikan muatan.
- b. Menangani kegiatan bongkar muat.
- c. Mengelola serta membantu keperluan kru kapal yakni ada seorang ABK (anak buah kapal) yang sedang sakit serta membutuhkan sebuah ambulans agar melakukan tindak medis, pengurusan dahsukim bagi kru kapal serta tenaga ahli internasional.
- d. Menangani perizinan (*clearance*) saat kapal akan memasuki serta saat kapal akan keluar dari area pelabuhan.
- e. Mengatur keperluan kapal seperti bunker, pengisian air tawar, bahan bakar serta bahan makanan untuk para awak kapal.
- f. Mengurus penyelesaian dokumen-dokumen muatan. Prinsip ini juga berlaku di Indonesia, agen dalam tugasnya harus

menjalankan kewajiban tugas berdasarkan perjanjian yang telah disepakati bersama.

#### **4. Pengertian *Clearance In dan Out***

Mengutip dari jurnal A. Muh. Padang Saputra. Ap, Sitti Syamsiah, Sunarlia Limbong (2020), *clearance in* adalah kegiatan perizinan kapal masuk area pelabuhan serta dilakukan oleh perusahaan keagenan kepada otoritas pelabuhan terkait. Kapal akan masuk ke area perairan, selanjutnya masuk ke area pelabuhan sampai kapal sandar didermaga guna melakukan kegiatan bongkar muatan maupun memuat muatan sesuai keperluan kapal.

Sedangkan *clearance out* adalah proses perizinan kapal untuk meninggalkan area pelabuhan oleh agen pelayaran disetiap otoritas pelabuhan yang mana kapal tersebut telah menyelesaikan kegiatan bongkar muatan atau memuat muatan serta kepentingan lainnya yang kemudian dari pelabuhan asal dilanjutkan menuju pelabuhan selanjutnya.

#### **5. Pengertian *Inaportnet***

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 8 Tahun 2022 Tentang Tata Cara Pelayanan Kapal Melalui *Inaportnet*, *inaportnet* merupakan suatu sistem pelayanan berbasis tunggal dalam penerapannya digunakan untuk kapal serta kepentingan lain terkait dengan kapal serta diimplementasikan secara elektronik serta sesuai standar.

Supardi (2016) berpendapat sistem *inaportnet* adalah agar dalam penerapannya dapat mempercepat dalam pengurusan proses penyelesaian, meningkatkan efektifitas serta kinerja penanganan terhadap kepentingan perdagangan dan alur barang, utamanya dalam mendongkrak kecepatan dalam *port clearance* (perizin pelabuhan). Target selanjutnya yaitu meminimumkan tagihan serta waktu yang dibutuhkan untuk kegiatan perizinan (*port clearance*), utamanya berkaitan dengan proses melayani kapal-kapal selama di pelabuhan.

Berdasarkan penerapan *Inaportnet* Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 157 Tahun 2015 Tentang Penerapan

*Inaportnet* bagi Pelayanan Kapal serta Barang di Pelabuhan, Indonesia mulai menerapkan *inaportnet* di tanggal 13 Oktober 2015. Implementasi *inaportnet* dilakukan bertahap secara online, enam pelabuhan menjadi tahapan awal dalam pelaksanaan penerapan *inaportnet*, diantaranya: Pelabuhan Belawan, Pelabuhan Tanjung Priok, Pelabuhan Bitung, Pelabuhan Tanjung Perak, Pelabuhan Makassar, serta Pelabuhan Tanjung Emas. Penerapan *inaportnet* selain di enam pelabuhan itu akan disusun sesuai peraturan pemerintah.

## 6. Karakteristik Sistem *Inaportnet*

Mengutip dari jurnal Wulyo, Farida Apriliani (2019) dalam penggunaannya sistem *Inaportnet* memiliki karakteristik diantaranya:

- a. Cerdas (*smart*), *inaportnet* merupakan sistem yang dapat menyesuaikan keadaan pengguna .
- b. Mudah, *inaportnet* merupakan sistem yang mudah untuk dioperasikan karena dapat menyesuaikan keadaan pengguna.
- c. Terintegrasi, *inaportnet* merupakan sistem yang menyediakan kemudahan berkomunikasi guna pertukaran data dari berbagai pihak yang terkait dalam sistem *Inaportnet*.
- d. Berbasis web, *inaportnet* merupakan sistem yang dapat diakses selama 24 jam dan dapat diakses dimana saja.
- e. Aman, *inaportnet* merupakan sistem yang aman untuk bertukar data serta informasi dan terjamin kerahasiaannya.
- f. Netral, *inaportnet* merupakan sistem netral yang tidak memihak dan hanya memberikan izin akses berdasarkan kebutuhan pelanggan, dikarenakan tiap pelanggan mempunyai nama akun serta kata sandi berdasarkan kewenangan yang dimilikinya.

## 7. Pelayanan Sistem *Inaportnet*

Dalam tata cara menggunakan sistem *inaportnet* tertulis pada Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 8 Tahun 2022 Tentang Tata Cara Pelayanan Kapal Melalui *Inaportnet*.

Saifuddin (2019) berpendapat dalam penggunaannya, sistem *inaportnet* memiliki beberapa istilah yang digunakan, antara lain :

- a. AP : Agen Pelayaran / Perusahaan Pelayaran.
- b. PBM : Perusahaan Bongkar Muat.
- c. PMKU : Pemberitahuan Melakukan Kegiatan Usaha
- d. PKK : Pemberitahuan Kedatangan Kapal.
- e. SPM : Surat Persetujuan Kapal Masuk Pelabuhan.
- f. RKBM : Rencana kegiatan Bongkar Muat.
- g. PPKB : Permintaan Pelayanan Kapal dan Barang.
- h. RPK-RO : Rencana Penambatan Kapal dan Rencana Operasi.
- i. PPK : Penepatan Penyandaran Kapal.
- j. SPK : Surat Perintah Kerja.
- k. SPOG : Surat Persetujuan Olah Gerak.
- l. LKK : Laporan Keberangkatan Kapal.
- m. LK3 : Laporan Kedatangan dan Keberangkatan Kapal.
- n. SPB : Surat Persetujuan Berlayar.
- o. LAB : Laporan Kedatangan Kapal.
- p. JPT : Jasa Pengurusan Transportasi.
- q. Warta Kapal : laporan elektronik yang diberitahukan oleh perusahaan angkutan laut nasional, penyelenggara angkutan laut khusus, umum serta *sub* agen kepada Penyelenggara Pelabuhan serta Syahbandar tentang kondisi umum kapal serta muatannya sebelum kapal memasuki pelabuhan (Penerbitan PKK dan SPM) serta sebelum kapal meninggalkan pelabuhan (Penerbitan LKK,LK3 dan SPB).
- r. *Hub Payment* : Pusat Monitoring dan Distribusi tagihan PNBPN (Penerimaan Negara Bukan Pajak)

dari seluruh aplikasi *Online* Kementerian Perhubungan untuk pembayaran serta penyetoran PNBK ke kas negara yang terhubung melalui SIMPONI (Sistem Informasi PNBK *Online*).

Akan tetapi, tidak seluruh kapal dilayani menggunakan sistem *inaportnet* dan harus dilakukan secara manual. Berdasarkan peraturan menteri diatas, beberapa kapal yang tidak dapat dilayani menggunakan sistem *inaportnet*, antara lain :

- a. Kapal perang.
- b. Kapal negara yang dioperasikan untuk kegiatan non komersial.

#### **8. Manfaat dan Tujuan Sistem *Inaportnet***

Mengutip dari jurnal Talizamboi Laia dan Lisma Yendi P. (2022), dari hasil penerapan sistem *inaportnet*, terdapat manfaat yang didapatkan oleh pengguna, antara lain:

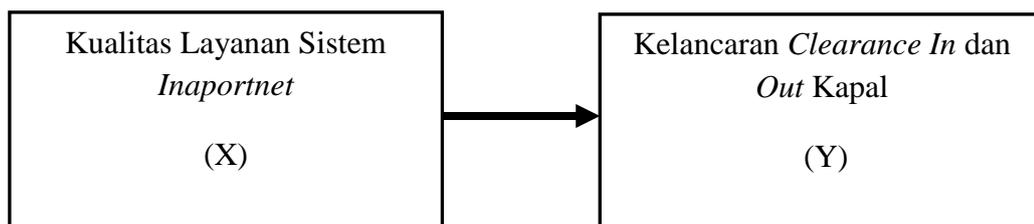
- a. Kecepatan layanan, apabila dibandingkan sebelum adanya *inaportnet* waktu pelayanan akan lebih lambat. Seperti contoh saat pelayanan kapal masuk sebelum adanya *inaportnet* waktu yang dijanjikan rata-rata 1 minggu, setelah adanya sistem *inaportnet* waktu diukur 12 jam setelah dokumen PSAD diterima sistem *inaportnet* sampai dengan kapal sandar di dermaga.
- b. Biaya dalam penyelesaian dapat di minimalkan karena perusahaan dapat mengurangi jumlah karyawan yang diperlukan.
- c. Memaksimalkan kemampuan saing dalam hal pelayanan kapal di pelabuhan.
- d. Memaksimalkan informasi-informasi umum untuk kebijakan pelayanan terhadap kapal.
- e. Meminimalisir adanya indikasi *under invoice*.
- f. Memaksimalkan transparansi dalam meniadakan penyalahgunaan terhadap wewenang.

- g. Perusahaan bisa melakukan pemantauan terhadap kapal pengangkut muatan serta dokumen kepengurusan kapal setelah memasuki area pelabuhan secara langsung dari komputernya.
- h. Perusahaan bisa mendapatkan informasi langsung tentang kapal dan berkas kepengurusan berhubungan dengan kepentingan kapal di area pelabuhan, seperti contohnya PKKA, SPOG, SIB dapat dipantau langsung dari komputer kerjanya.

Tujuan dari penerapan sistem *inaportnet* adalah mempercepat proses penyelesaian, meningkatkan efektivitas serta alur barang, terutama memaksimalkan proses perizinan (*port clearance*). Tujuan selanjutnya yaitu untuk meminimalisir tagihan serta waktu terkait semua aktivitas perizinan (*port clearance*) khususnya dalam proses pelayanan terhadap kapal di pelabuhan.

### C. Kerangka Penelitian

Sugiyono (2019) berpendapat kerangka penelitian merupakan model konseptual mengenai cara bagaimana teori yang memiliki hubungan antara setiap faktor yang sudah diidentifikasi menjadi masalah yang penting. Maka, untuk memudahkan dalam mengetahui pengaruh kualitas layanan sistem *inaportnet* dengan kelancaran *clearance in* dan *out* dapat dilihat pada gambar 2.1.



Gambar 2.1 Kerangka Penelitian

Keterangan :

X : Variabel *Independen* (kualitas layanan sistem *inaportnet*).

Y : Variabel *Dependen* ( kelancaran *clearance in* dan *out*).

#### **D. Hipotesis**

Sugiyono (2009) berpendapat hipotesis merupakan perkiraan jawaban sementara dalam bentuk pertanyaan maupun pernyataan. Dapat disebut sebagai jawaban sementara karena jawaban dari hipotesis hanya berdasarkan teori. Berikut hipotesis terkait penelitian ini :

$H_0$  : Kualitas layanan sistem *inaportnet* tidak berpengaruh pada kelancaran *clearance in* dan *out* kapal.

$H_a$  : Kualitas layanan sistem *inaportnet* berpengaruh pada kelancaran *clearance in* dan *out* kapal.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Pada proses analisis, peneliti menyampaikan masalahnya memakai metodologi deskriptif kuantitatif. Arikunto (2013:13) berpendapat penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan mengkaji situasi, kondisi maupun topik lain yang sudah dibahas, dimana hasil temuannya disajikan dalam bentuk laporan penelitian. Menghasilkan gambaran yang sistematis, akurat terhadap fakta-fakta fenomena yang sedang diteliti merupakan maksud dari penelitian deskriptif. Dalam hal ini peneliti mengkaji bagaimana pengaruh kualitas layanan sistem *Inaportnet* terhadap kelancaran *clearance in* dan *out* dengan berdasarkan penelitian sebelumnya yang sudah dibahas pada tabel *review* penelitian sebelumnya.

Sugiyono (2018) berpendapat metode penelitian kuantitatif adalah pengumpulan data berupa angka nominal serta akan digunakan pengukuran statistik untuk alat pengujian hitungan yang terkait dengan masalah-masalah yang sedang diteliti untuk mendapatkan sebuah simpulan. Data kuantitatif adalah pendekatan penelitian yang didasarkan data *positivistic* (data konkrit). Dalam penggunaan data kuantitatif yang berupa angka, peneliti menggunakan data angka berupa hasil dari kuesioner.

#### **B. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Waktu dilaksanakannya penelitian adalah ketika taruna melakukan praktek darat (*prada*) di perusahaan PT. Taraka Samudera Sejahtera selama  $\pm$  1 Tahun (12 Bulan) dan pada saat pendidikan di Kampus Politeknik Pelayaran Surabaya. Yang menjadi fokus penelitian berada di kualitas layanan sistem *inaportnet* terhadap kelancaran *clearance in* dan *out* sebagai objek penelitian. Berdasarkan pengamatan penulis, penulis tertarik mencari tahu kualitas layanan sistem *inaportnet* terhadap kelancaran *clearance in* dan *out*.

## C. Definisi Operasional Variabel

### 1. Identifikasi Variabel

#### a. Variabel *Independen*

Sugiyono (2019) berpendapat variabel bebas ataupun *independent* adalah variabel pengaruh yang menyebabkan perubahan serta timbulnya variabel terikat (*dependen*). Pada penelitian ini variabel *independennya* adalah kualitas layanan *inaportnet* (X). Indikator kualitas layanan, antara lain:

- 1) Mudah digunakan (*ease of use*)
- 2) Integrasi (*integration*)
- 3) Fleksibilitas (*flexibility*)
- 4) Kecepatan akses (*response time*)
- 5) Keamanan (*security*)
- 6) Keandalan sistem (*reliability*)

#### b. Variabel *Dependen*

Sugiyono (2019) berpendapat variabel *dependen* adalah variabel terikat yang dapat dipengaruhi dan menjadi dasar terciptanya variabel bebas. Dipenelitian ini varian *dependen* adalah *clearance in* dan *out* (Y).

### 2. Pengukuran Variabel

Sugiyono (2018) berpendapat skala *likert* merupakan fenomena sosial yang dapat diukur berdasarkan persepsi, sikap serta pendapat terhadap suatu kelompok maupun perseorangan terhadap sesuatu fenomena sosial.

Peneliti menggunakan skala likert berfungsi mengukur kesetujuan serta ketidaksetujuan untuk mengukur suatu variabel terhadap suatu pernyataan maupun pertanyaan.

Tabel 3.1 Tabel Skala Likert

5	Sangat Baik
4	Baik
3	Cukup
2	Tidak Baik
1	Sangat Tidak Baik

Tabel. 3.2 Tabel Dikotomik/Biner Untuk Variabel *Clearance*

1	Setuju
0	Tidak Setuju

#### D. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

Pendapat Suharsini Arikunto (2013) mengatakan sumber data dalam penelitian merupakan topik dimana suatu data diperoleh dan data yang diperoleh merupakan informasi yang nyata bagaimana caranya data diperoleh serta cara bagaimana data tersebut diolah. Subjek bagaimana data diperoleh merupakan maksud dari sumber data dalam penelitian ini.

Sedangkan menurut pendapat Nur Indiranto Bambang Supomo (2013:142), jenis data lain yang telah dibuat sebelumnya, *data source* merupakan faktor yang wajib dipertimbangkan dalam penentuan metode pengumpulan data. Topik penelitian yang dipilih untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan sistem *inaportnet* terhadap kelancaran *clearance in dan out* di PT. Taraka Samudra Sejahtera. Berbagai macam sumber data untuk mendukung penelitian ini, diantara lain:

##### 1. Data Primer

Pendapat Nur Indrianto dan Bambang Sumpomo (2013:142) berpendapat data primer merupakan sumber data yang didapatkan tidak melewati media perantara, melainkan didapatkan secara langsung dari sumber aslinya.

Sedangkan pendapat Hasan (2002:82) berpendapat data primer merupakan suatu data yang didapatkan oleh orang yang melaksanakan penelitian maupun orang yang meneliti secara langsung.

## 2. Data Sekunder

Pendapat Arikunto (2013:22) mengenai data sekunder adalah suatu data yang bisa didapatkan melalui dari suatu dokumen baik berupa grafis (rapat, catatan notulensi, tabel, SMS dan lainnya), gambar, film, video rekaman, benda-benda serta sumber-sumber lainnya yang dapat digunakan untuk meningkatkan data primer.

Sedangkan pendapat Sugiyono (2016:22) berpendapat data sekunder merupakan suatu data yang dikumpulkan secara langsung pada pihak yang mengumpulkan data, seperti contoh lewat perantara orang lain maupun melalui berkas-berkas. Data sekunder merupakan suatu data pelengkap yang dibutuhkan untuk melengkapi suatu data primer. Peneliti mendapatkan data berupa daftar lamanya waktu pengurusan perizinan dari sistem *inaportnet* yang dioperasikan oleh kantor PT. Taraka Samudera Sejahtera.

## E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik untuk mengumpulkan data serta informasi merupakan salah satu faktor penentu kelanjutan penelitian ini, dalam penelitian ini peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data guna mendukung penelitian antara lain :

### 1. Kuesioner

Sugiyono (2017) berpendapat kuesioner adalah teknik mengumpulkan data dari responden yang dilaksanakan dengan mengajukan pernyataan maupun pertanyaan untuk dijawab. Dalam hal ini peneliti memberikan kuesioner kepada karyawan operasional yang menjalankan sistem *Inaportnet* di PT Taraka Samudra Sejahtera. Berikut merupakan kuesioner yang telah dibuat oleh peneliti yang kemudian akan disebarakan guna untuk dijawab oleh responden, sebagai berikut:

Tabel 3.3 Kuesioner Penelitian

No	Pertanyaan
<i>Kemudahan (Ease of use)</i>	
1	Kemudahan pengoperasian <i>Inaportnet</i> .
2	Kemudahan <i>Inaportnet</i> dalam memonitoring keberlangsungan <i>Clearance</i> .
3	Efisien dalam pengurusan perizinan.
<i>Integrasi (Integration)</i>	
4	Terintegrasi secara baik dengan instansi terkait.
5	Kemudahan pengurusan data dengan instansi terkait.
<i>Fleksibilitas (Flexibility)</i>	
6	Penyediaan layanan sesuai kebutuhan.
7	Dapat melakukan revalidasi data.
8	Dapat mengakomodir perizinan.
<i>Kecepatan akses (Response time)</i>	
9	Kecepatan akses dalam <i>Inaportnet</i> sudah optimal.
<i>Keamanan (Security)</i>	
10	Sistem yang datanya dijamin aman dan dijaga kerahasiaannya.
11	Memiliki keamanan sistem yang memadai.
12	Pengguna tidak memiliki kekhawatiran terhadap data yang disimpan didalam sistem.
<i>Keandalan sistem (Reliability)</i>	
13	Dapat meminimalisir kesalahan pada saat pengoperasian.
14	Data informasi dapat digunakan secara kontinu/berkala.
15	Memiliki informasi yang lengkap.

## 2. Observasi (Pengamatan)

Pendapat Prof. Heru berpendapat observasi merupakan salah satu pengamatan yang dilakukan secara sengaja, terarah, urut serta untuk tujuan tertentu terhadap sebuah studi kasus. Hasil observasi adalah pencatatan pada sebuah kegiatan, hasil dari observasi tersebut dapat dijabarkan secara detail, tepat, teliti, dan akurat.

Sedangkan menurut pendapat Sugiyono (2018:229), pengamatan merupakan cara mengumpulkan data berciri khusus apabila dilakukan perbandingan dengan cara lain. Observasi tidak hanya dilakukan pada manusia, melainkan juga dapat dilakukan terhadap objek-objek alam lainnya. Peneliti melakukan observasi berupa kegiatan untuk mengetahui berapa lama pengurusan *clearance in* dan *out* kapal yang diageni oleh PT. Taraka Samudera Sejahtera melalui sistem *inaportnet*.

## F. Teknik Analisis Data

Dalam meneliti hipotesa dari sebuah penelitian diperlukan analisa statistik guna menghasilkan suatu kesimpulan yang diterima maupun ditolaknya hipotesis penelitian yang sedang diteliti. Teknik analisa data di penelitian ini dilakukan dengan software SPSS versi 25 *for windows*.

### 1. Uji Kualitas Data

#### a. Uji Validitas

Ghozali (2018) berpendapat uji validitas merupakan metode guna pengukuran *valid* atau sah tidaknya sebuah kuesioner yang dapat menghasilkan suatu parameter yang menjadi sumber pengukuran kuesioner tersebut.

Uji signifikansi dapat dilaksanakan dengan melakukan perbandingan antara nilai  $r_{hitung}$  dengan  $r_{tabel}$ . Dalam memutuskan kelayakan suatu item atau kuesioner, maka dilaksanakan uji signifikansi koefisien korelasi pada taraf signifikansi 0,05 yang artinya dikatakan suatu item atau kuesioner valid apabila ada korelasi signifikansi dengan skor total. Dinyatakan valid apabila  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dan bernilai positif, tidak dikatakan valid jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$ .

#### b. Uji Reliabilitas

Ghozali (2018) berpendapat uji ini berfungsi mengukur suatu hasil kuesioner yang dilakukan secara berulang. Apabila jawaban responden pada pertanyaan merupakan stabil dari pengukuran kuesioner dalam periode tertentu, sehingga dapat dikatakan kuesioner bersifat reliabel. Dalam penelitian ini guna mencari reliabilitas menggunakan teknik *cronbach alpha*. Apabila *cronbach alpha*  $> 0,70$  artinya suatu pertanyaan dapat dinyatakan reliabel, apabila *cronbach alpha*  $< 0,70$  dengan demikian suatu pertanyaan dapat dinyatakan tidak reliabel.

### 2. Analisis Statistik Deskriptif

Ghozali (2018) berpendapat statistik deskriptif berfungsi agar menjelaskan gambaran data teridentifikasi dari suatu nilai rata-ratanya (*mean*), *maximum*, *minimum*. Sebelum memakai teknik analisis statistik

untuk menguji hipotesis, statistik deskriptif umumnya dipakai dalam penjabaran profil data sampel.

Variabel-variabel didalam penelitian ini dijelaskan dengan statistik deskriptif berupa data numerik atau angka-angka yang penting bagi data sampel. Pada analisis ini digunakan SPSS *for windows*.

### 3. Analisis Regresi Logistik

Penulis melakukan pengujian uji hipotesis yaitu analisis regresi logistik dengan maksud untuk menjawab rumusan masalah. Ghozali (2018) berpendapat Analisis regresi logistik berfungsi melakukan pengujian mengenai apakah variabel *independen* dapat memprediksi adanya probabilitas pada variabel *dependen*. Distribusi normal pada variabel *Independen* tidak diperlukan pada analisis ini, sehingga pada variabel *independennya* tidak diperlukan uji heterokedastisitas, uji normalitas serta uji asumsi klasik. Namun memiliki empat pengujian antara lain : menilai *overall model fit* (keseluruhan model), *goodness of fit test* (menguji kelayakan model regresi), uji *nagelkerke r square* (koefisiensi determinasi) dan matriks klasifikasi.

Pada aplikasi SPSS, aplikasi tersebut menyediakan prosedur regresi logistik yang disebut *binary logistic regression* (regresi logistik biner), dimana variabel dependen dalam bentuk variabel biner atau variabel dikotomi yaitu setuju atau tidak setuju, sukses atau gagal, ya atau tidak, benar atau salah, hadir atau bolos dan sebagainya. Sehingga didapatkan persamaan model analisis regresi logistik sebagai berikut:

$$Y = \alpha + bX + \epsilon \dots\dots\dots 3.1$$

Keterangan:

**Y** = Variabel *dummy* kelancaran *clearance in* dan *out* (kategori 1 untuk setuju serta kategori 0 untuk tidak setuju)

**$\alpha$**  = Konstanta

**B** = Koefisiensi kualitas layanan sistem *inaportnet*

**X** = Kualitas layanan sistem *inaportnet*

**$\epsilon$**  = Error

a. *Overall Model Fit* (Keseluruhan Model)

Ghozali (2018) berpendapat *overall model fit* (keseluruhan model) berfungsi sebagai dasar perhitungan apakah semua variabel *dependen* dipengaruhi oleh seluruh variabel *independen*. Statistika perumusan sesuai *likelihood*, yaitu apakah probabilitas model yang dihipotesiskan dapat mendeskripsikan data yang *diinput*.

L diubah menjadi  $-2\log$  *likelihood* dalam pengujian nol dan alternatif. Apabila  $-2LL$  *block number* bernilai 0 lebih dari  $-2LL$  *block number* yang bernilai 1, maka penurunan ( $-2\log L$ ) membuktikan model regresi yang lebih baik.

Hipotesa dalam pengujian keseluruhan model yakni:

$H_0$  = Model yang dihipotesakan dengan *fit* data.

$H_1$  = Model yang dihipotesakan tidak dengan *fit* data.

b. *Goodness of Fit Test* (Kelayakan Model Regresi)

Pada pengujian kelayakan model regresi digunakan *hosmer and lemeshow's* digunakan pengukuran nilai *chi square*. Ghozali (2018) berpendapat model *hosmer and lemeshow's* digunakan unntuk menguji bahwa hipotesis nol (0) sudah sesuai dengan model (merupakan *fit* jika sama di antara model serta data). Berikut hipotesa yang dirumuskan:

1) Dikatakan model sesuai dengan nilai pengamatannya jika nilai probabilitas (*p-value*)  $\geq$  nilai signifikansi 0.05, maka dinyatakan  $H_0$  diterima. Dengan demikian *goodness of fit test* dapat memprediksi nilai pengamatannya.

2) Dikatakan ada perbedaan besar antara model dengan nilai pengamatannya jika nilai probabilitas (*p-value*)  $\leq$  nilai signifikansi yaitu 0.05, maka dinyatakan  $H_0$  ditolak. Dengan demikian *goodness of fit test* tidak bisa memprediksi nilai pengamatannya.

b. Uji *Nagelkerke R Square* (Koefisiensi Determinasi)

Pada uji ini dapat diamati koefisiensi determinasi, sebab nilai *nagelkerke r square* dapat didefinisikan seperti nilai *r square* di regresi berganda (*multiple regression*). Ghozali (2018) berpendapat *nagelkerke r*

*square* adalah pengujian untuk mengukur seberapa besar variabilitas dari variabel *independent* pada variabel *dependent* memakai tolak ukur nilai *nagelkerke r square*. Dari hasil nilai *nagelkerke r square* berbentuk desimal dapat dilakukan perubahan menjadi persentase untuk memudahkan pengertian serta mudah untuk dijelaskan.

c. Matriks Klasifikasi

Menurut Ghozali (2018), matriks klasifikasi dapat menjelaskan kemampuan model regresi guna memprediksi keputusan. Pada tabel 2x2 dapat terlihat estimasi nilai yang tepat (*correct*) serta tidak tepat (*incorrect*) yang dapat menghasilkan ketepatan secara keseluruhan.

4. Uji Hipotesis Wald ( Uji T)

Ghozali (2018) berpendapat Uji T berfungsi untuk melakukan pengujian tingkat signifikan pengaruh antara variabel bebas (*independen*) secara parsial dalam menjelaskan variabel terikat (*dependen*), Jika signifikansi yang digunakan 5%, dengan demikian kriteria pengambilan keputusan sebagai berikut :

- 1) Dikatakan salah satu variabel *independen* memengaruhi variabel *dependen*, bila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  serta  $p\text{-value} < 0.05$ , dengan demikian  $H_0$  ditolak .
- 2) Dikatakan salah satu variabel *independen* tidak memengaruhi variabel *dependen*, bila  $t_{hitung} < t_{tabel}$  serta  $p\text{-value} > 0.05$ , dengan demikian  $H_0$  diterima.