

LAPORAN TUGAS AKHIR
KARYA ILMIAH TERAPAN

**PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN PENGGUNAAN
SINGLE TRUCK IDENTIFICATION DATA (STID) TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA JASA PADA PELABUHAN UTAMA
TANJUNG PERAK SURABAYA**



WIDI ARUM WARDANI
NIT 09.21.046.2.04

disusun sebagai salah satu syarat
menyelesaikan Program Pendidikan Sarjana Terapan

POLITEKNIK PELAYARAN SURABAYA
PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN
TRANSPORTASI LAUT
TAHUN 2025

LAPORAN TUGAS AKHIR
KARYA ILMIAH TERAPAN

**PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN PENGGUNAAN
SINGLE TRUCK IDENTIFICATION DATA (STID) TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA JASA PADA PELABUHAN UTAMA
TANJUNG PERAK SURABAYA**



WIDI ARUM WARDANI
NIT 09.21.046.2.04

disusun sebagai salah satu syarat
menyelesaikan Program Pendidikan Sarjana Terapan

POLITEKNIK PELAYARAN SURABAYA
PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN
TRANSPORTASI LAUT
TAHUN 2025

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Widi Arum Wardani

Nomor Induk Taruna 0921046204

Program Studi : Sarjana Terapan Transportasi Laut

Menyatakan bahwa KIT yang saya tulis dengan judul :

PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN PENGGUNAAN *SINGLE TRUCK IDENTIFICATION DATA* (STID) TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA PADA PELABUHAN UTAMA TANJUNG PERAK SURABAYA

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

SURABAYA, 21 MEI 2025


Widi Arum Wardani
NIT. 0921046204

**PERSETUJUAN UJI KELAYAKAN
PROPOSAL TUGAS AKHIR**

Judul : Pengukuran Kualitas Layanan Penggunaan *Single Truck Identification Data* (STID) terhadap Kepuasan Pengguna Jasa pada Pelabuhan Utama Tanjung Perak Surabaya

Program Studi : Sarjana Terapan Transportasi Laut

Nama : Widi Arum Wardani

NIT : 0921046204

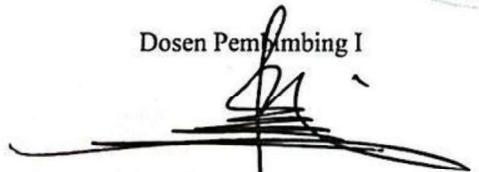
Jenis Tugas Akhir : Karya Ilmiah Terapan

Dengan ini dinyatakan bahwa telah memenuhi syarat dan disetujui untuk dilaksanakan Uji Kelayakan Proposal

Surabaya, 4 Desember 2024

Menyetujui,

Dosen Pembimbing I


(Rizqi Aini Rakhman, S.S.T.Pel, M.M.Tr.)
NIP. 19890406 201902 2 002

Dosen Pembimbing II


(Prima Yudha Yudianto, S.E., M.M.)
NIP. 19780717 200502 1 001

Mengetahui,
Ketua Program Studi
Sarjana Terapan Transportasi Laut


(Faris Nojand, S.Si. T., M. Sc)
NIP. 198411182008121003

**PERSETUJUAN SEMINAR
HASIL TUGAS AKHIR**

Judul : Pengukuran Kualitas Layanan Penggunaan *Single Truck Identification Data* (STID) terhadap Kepuasan Pengguna Jasa pada Pelabuhan Utama Tanjung Perak Surabaya

Program Studi : Sarjana Terapan Transportasi Laut

Nama : Widi Arum Wardani

NIT : 0921046204

Jenis Tugas Akhir : Karya Ilmiah Terapan

Dengan ini dinyatakan bahwa telah memenuhi syarat dan disetujui untuk dilaksanakan Seminar Hasil Tugas Akhir

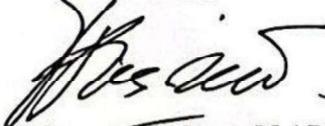
Surabaya, 21 Mei 2025

Menyetujui,

Dosen Penguji I

Dosen Penguji II

Dosen Penguji III

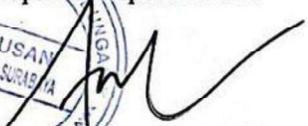

(Dr. Trisnowati Rahayu, M.AP.)
NIP. 19660216 199303 2 001


(Rizqi Aini R., S.S.T.Pel, M.M.Tr.)
NIP. 19890406 201902 2 002


(Prima Yudha Yudianto, S.E., M.M.)
NIP. 19780717 200502 1 001

Mengetahui,

Ketua Program Studi
Sarjana Terapan Transportasi Laut


(Dr. Romanda Annas Amrullah, S. ST., MM)
NIP. 198406232010121005

**PENGESAHAN
PROPOSAL TUGAS AKHIR
KARYA ILMIAH TERAPAN**

**PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN PENGGUNAAN *SINGLE TRUCK*
IDENTIFICATION DATA (STID) TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA
JASA PADA PELABUHAN UTAMA TANJUNG PERAK SURABAYA**



Disusun oleh:

**WIDI ARUM WARDANI
NIT. 0921046204**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Hasil Tugas Akhir
Politeknik Pelayaran Surabaya

Surabaya, 4 Desember 2024

Mengesahkan,

Dosen Penguji I

**(Dr. Trisnowati Rahayu, M.AP.)
NIP. 19660216 199303 2 001**

Dosen Penguji II

**(Rizqi Aini R., S.S.T.Pel, M.M.Tr.)
NIP. 19890406 201902 2 002**

Dosen Penguji III

**(Prima Yudha Yudianto, S.E., M.M.)
NIP. 19780717 200502 1 001**

Mengetahui,

Ketua Program Studi

Sarjana Terapan Transportasi Laut



**(Faris Novand, S.Si. T., M. Sc)
NIP. 198411182008121003**

**PENGESAHAN
LAPORAN TUGAS AKHIR
KARYA TULIS ILMIAH**

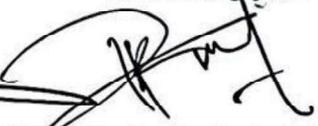
PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN PENGGUNAAN *SINGLE TRUCK IDENTIFICATION DATA* (STID) TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA PADA PELABUHAN UTAMA TANJUNG PERAK SURABAYA



Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Hasil Tugas Akhir
Politeknik Pelayaran Surabaya

Surabaya, 21 Mei 2025

Mengesahkan,

Dosen Penguji I	Dosen Penguji II	Dosen Penguji III
		
(Dr. Trisnowati Rahayu, M.AP.) NIP. 19660216 199303 2 001	(Rizqi Aini R., S.S.T.Pel, M.M.Tr.) NIP. 19890406 201902 2 002	(Prima Yudha Yudianto, S.E.,M.M.) NIP. 19780717 200502 1 001

Mengetahui,
Ketua Program Studi
Sarjana Terapan Transportasi Laut



(Dr. Romanda Annas Amrullah, S. ST., MM)
NIP. 198406232010121005

ABSTRAK

WIDI ARUM WARDANI, judul Pengukuran Kualitas Layanan Penggunaan *Single Truck Identification Data* (STID) terhadap Kepuasan Pengguna Jasa pada Pelabuhan Utama Tanjung Perak Surabaya, Dibimbing oleh Ibu Rizqi Aini Rakhman, S.S.T.Pel, M.M.Tr. dan Bapak Prima Yudha Yudianto, S.E.,M.M.

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur pengaruh kualitas layanan penggunaan sistem *Single Truck Identification Data* (STID) terhadap tingkat kepuasan pengguna jasa di Pelabuhan Utama Tanjung Perak Surabaya. Sistem STID diterapkan untuk meningkatkan efisiensi distribusi logistik, transparansi layanan, serta meminimalkan praktik korupsi dan kesalahan operasional dalam aktivitas truk di pelabuhan. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuisioner, observasi, dan studi pustaka. Jumlah responden sebanyak 30 orang yang merupakan pengguna layanan STID. Data dianalisis menggunakan analisis regresi linier sederhana untuk mengetahui pengaruh variabel bebas (kualitas layanan) terhadap variabel terikat (kepuasan pengguna jasa). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi menunjukkan hasil 0,872 yang artinya besar pengaruh kualitas layanan STID terhadap kepuasan pengguna jasa sebesar 87,2% . Dimensi layanan yang paling memengaruhi adalah komunikasi petugas dan akurasi sistem STID. Penelitian ini merekomendasikan perbaikan pada aspek efisiensi waktu identifikasi dan peningkatan stabilitas sistem guna menunjang keberlanjutan pelayanan STID di Pelabuhan Tanjung Perak.

Kata Kunci : *Single Truck Identification Data* (STID), Kualitas Layanan, Kepuasan Pengguna

ABSTRACT

WIDI ARUM WARDANI, title Measurement of Service Quality Using Single Truck Identification Data (STID) on Service User Satisfaction at Tanjung Perak Main Port Surabaya, Supervised by Ms. Rizqi Aini Rakhman, S.S.T.Pel, M.M.Tr. and Mr. Prima Yudha Yudianto, S.E., M.M.

This study aims to measure the effect of service quality using the Single Truck Identification Data (STID) system on the level of service user satisfaction at Tanjung Perak Main Port Surabaya. The STID system is implemented to improve logistics distribution efficiency, service transparency, and minimize corrupt practices and operational errors in truck activities at the port. The research method used is a quantitative approach with data collection techniques through questionnaires, observations, and literature studies. The number of respondents was 30 people who were STID service users. The data were analyzed using simple linear regression analysis to determine the effect of the independent variable (service quality) on the dependent variable (service user satisfaction). The results showed that service quality has a positive and significant effect on service user satisfaction. Based on the results of the coefficient of determination test, the results show 0.872, which means that the influence of STID service quality on service user satisfaction is 87.2%. The most influential service dimensions are officer communication and STID system accuracy. This study recommends improvements in the aspects of identification time efficiency and increased system stability to support the sustainability of STID services at Tanjung Perak Port.

Keywords: *Single Truck Identification Data (STID), Service Quality, User Satisfaction*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT karena atas rahmat, karunia, dan ridha-Nya peneliti dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul “Pengukuran Kualitas Layanan Penggunaan *Single Truck Identification Data* (STID) terhadap Kepuasan Pengguna Jasa pada Pelabuhan Utama Tanjung Perak Surabaya” dengan baik dan tepat waktu.

Karya Ilmiah Terapan ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Sarjana Terapan Transportasi Laut, Politeknik Pelayaran Surabaya. Dalam proses penyusunan karya ilmiah terapan ini, peneliti menyadari bahwa tidak mungkin dapat menyelesaikannya tanpa bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Moejiono, M.T., M.Mar.E. selaku Direktur Politeknik Pelayaran Surabaya Tahun 2025
2. Ibu Rizqi Aini Rakhman, S.S.T.Pel, M.M.Tr., selaku Dosen Pembimbing I KIT, atas bimbingan, arahan, dan motivasi yang diberikan selama proses penyusunan KIT ini.
3. Bapak Prima Yudha Yudianto, S.E.,M.M., selaku Dosen Pembimbing II KIT, yang telah memberikan masukan serta koreksi yang sangat berarti.
4. Ibu Dr. Trisnowati Rahayu, M.A.P. selaku Dosen Penguji I KIT yang senantiasa memberikan bimbingan dalam bentuk kritik dan saran demi kesempurnaan penyusunan KIT ini.
5. Dr. Romanda Annas Amrullah, S.ST., M.M. selaku Ketua Program Studi Sarjana Terapan Transportasi Laut Poltekel Surabaya.
6. Yang saya hormati bapak/ibu Dosen di Poltekel Surabaya khususnya para dosen Program Studi Sarjana Terapan Transportasi Laut yang selalu sabar dalam memberikan ilmu dan pengarahannya selama peneliti menimba ilmu di kampus Politeknik Pelayaran Surabaya tercinta ini.
7. Yang tercinta kedua orang tua peneliti Ayahanda Ginen Winarso dan Ibunda Puryani yang selalu memberikan doa, dukungan moral, dan semangat yang tidak ternilai sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan lancar.
8. Yang tersayang adik peneliti Windu Candra Wardana yang selalu memberikan doa dan dukungannya.
9. Keluarga besar peneliti yang juga senantiasa memberikan doa serta dukungannya kepada peneliti.
10. Rekan-rekan Taruna Poltekel Surabaya khususnya rekan taruna kelas TLC2 yang telah menjadi bagian keluarga yang selalu memberikan dukungan, semangat dan juga berjuang bersama di kampus Poltekel Surabaya.
11. Yang saya hormati bapak/ibu Kepala kantor dan pegawai kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Perak yang selalu

sabar membimbing dan memberikan tempat kepada peneliti selama melaksanakan praktek darat sehingga penelitian ini dapat terlaksana.

12. Seluruh responden dan pihak terkait di Pelabuhan Utama Tanjung Perak Surabaya, yang telah meluangkan waktu dan memberikan data serta informasi yang diperlukan.
13. Semua pihak yang telah berpartisipasi dan memberikan bantuan dalam kelancaran penelitian dan penulisan KIT ini, yang peneliti tidak dapat sebutkan satu per satu.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu, peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan karya ilmiah ini di masa mendatang. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan menjadi tambahan referensi ilmiah bagi penelitian selanjutnya.

Surabaya, 10 Mei 2025

WIDI ARUM WARDANI
NIT. 0921046204

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
PERSETUJUAN UJI KELAYAKAN PROPOSAL TUGAS AKHIR.....	iii
PERSETUJUAN SEMINAR HASIL TUGAS AKHIR.....	iv
PENGESAHAN PROPOSAL TUGAS AKHIR.....	v
PENGESAHAN LAPORAN TUGAS AKHIR.....	vi
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Batasan Masalah.....	5
D. Tujuan Penelitian	5
E. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. <i>Review</i> Penelitian Sebelumnya	7
B. Landasan Teori.....	9

C. Kerangka Pikir Penelitian	17
D. Hipotesis	17
BAB III METODE PENELITIAN	18
A. Jenis Penelitian.....	18
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	18
C. Definisi Operasional Variabel.....	19
D. Populasi dan Sampel	23
E. Teknik Pengumpulan Data.....	24
F. Teknik Analisa Data.....	25
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	32
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	32
B. Hasil Penelitian	39
C. Pembahasan	49
BAB V PENUTUP.....	51
A. Kesimpulan	51
B. Saran	52
DAFTAR PUSTAKA	53
LAMPIRAN.....	55

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1	Review Penelitian Sebelumnya.....	7
Tabel 3. 1	Operasional Variabel Kualitas Pelayanan.....	19
Tabel 3. 2	Operasional Variabel Kepuasan Pelanggan.....	22
Tabel 3. 3	Skala Likert	26
Tabel 3. 4	Kategori Tingkat Penilaian.....	27
Tabel 4. 1	Hasil Distribusi Frekuensi Variabel X.....	39
Tabel 4. 2	Hasil Distribusi Frekuensi Variabel Y	41
Tabel 4. 3	Hasil Uji Validitas	44
Tabel 4. 4	Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas	45
Tabel 4. 5	Hasil Uji Normalitas.....	46
Tabel 4. 6	Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana	46
Tabel 4. 7	Hasil Uji T	47
Tabel 4. 8	Hasil Uji Koefisien Determinasi	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Registrasi Truk di Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya per 31 Mei 2024	3
Gambar 4. 1 Pelabuhan Utama Tanjung Perak Surabaya.....	32
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Perak Surabaya	35

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. 1	Kuisisioner Penelitian	55
Lampiran 1. 2	Jawaban Responden Kuisisioner	59
Lampiran 1. 3	Hasil Analisis Deskriptif Distribusi Frekuensi Variabel X	59
Lampiran 1. 4	Hasil Analisis Deskriptif Distribusi Frekuensi Variabel Y	60
Lampiran 1. 5	Hasil Uji Normalitas.....	60
Lampiran 1. 6	Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana	60
Lampiran 1. 7	Hasil Uji T	61
Lampiran 1. 8	Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	61
Lampiran 1. 9	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Layanan (X).....	61
Lampiran 1. 10	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pengguna Jasa (Y).....	61
Lampiran 1. 11	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan (X)	62
Lampiran 1. 12	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pengguna Jasa (Y).....	66

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelabuhan Tanjung Perak merupakan pelabuhan terbesar kedua dan paling sibuk di Indonesia setelah Pelabuhan Tanjung Priok Jakarta. Hal ini karena perannya sebagai pintu gerbang utama penghubung wilayah Indonesia bagian timur, serta karena pertumbuhan ekonomi yang pesat di Provinsi Jawa Timur. Kondisi tersebut berdampak pada meningkatnya lalu lintas distribusi barang menuju dan dari wilayah Jawa Timur, baik untuk keperluan domestik maupun perdagangan internasional. (Syarifuddin et al., 2016)

Pelabuhan yang berfungsi sebagai *gateway* dan hub pelayaran Internasional dan domestik diharapkan terus menerus meningkatkan kualitas layanan dan kelancaran distribusi barang, serta aspek keselamatan dan keamanan. Untuk mendukung kelancaran distribusi barang di pelabuhan, dibutuhkan sarana transportasi yang memadai. Salah satu faktor yang mempengaruhi kelancaran tersebut adalah operasional truk pengangkut barang yang keluar masuk pelabuhan. Jika operasional truk terganggu, dapat menimbulkan kemacetan yang diakibatkan kepadatan jumlah truk di area pelabuhan. (Putri Dwilestari et al., 2024)

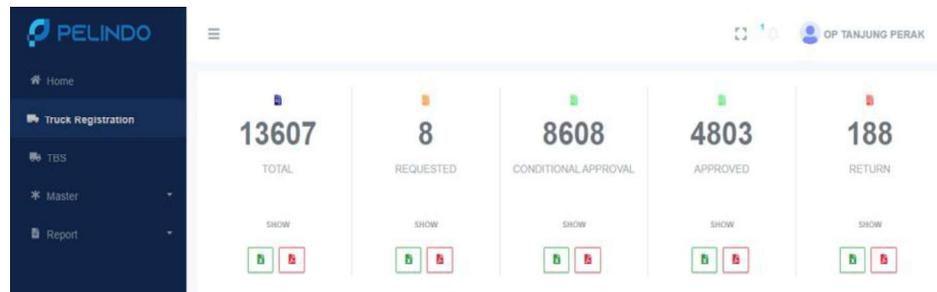
Oleh karena itu PT. Pelabuhan Indonesia bersama dengan Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Perak melaksanakan sistem layanan *Single Truk Identification Data (STID)* pada 28 Juni 2022. Hal ini merupakan langkah nyata dalam memperbaiki pelayanan di kawasan

pelabuhan. Penerapan STID ini juga merupakan salah satu rekomendasi aksi Strategi Nasional Pencegahan Korupsi (Stranas PK) yang harus dilaksanakan oleh 10 pelabuhan yang menjadi target dalam penerapan Nasional Logistic Ecosystem (NLE).

Penerapan sistem STID didasarkan pada Instruksi Presiden nomor 5 tahun 2020 tentang Penataan Ekosistem Logistik Nasional dan Keputusan Bersama Pimpinan Komisi Pemberantasan Korupsi yang ditindaklanjuti dengan Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Laut Nomor KP-DJPL 513 Tahun 2022 tentang Penetapan Pelaksanaan Data Identifikasi Truk Secara Tunggal di Pelabuhan. Kementerian Perhubungan bertanggung jawab dalam mengintegrasikan sistem perizinan serta layanan ekspor impor dan logistik nasional melalui Indonesia National Single Window (INSW), sekaligus mengatur tata ruang pelabuhan dan jalur distribusi.

Penyelenggaraan pelayanan pelabuhan secara elektronik dan daring di Pelabuhan Utama Tanjung Perak Surabaya memberikan dampak yang besar terhadap efisiensi penggunaan waktu, transparansi dan kemudahan dalam proses pelayanan barang. Tingkat kecurangan seperti korupsi, kolusi dan nepotisme dapat dihindari, hal ini dikarenakan seluruh layanan prosesnya sudah dilakukan secara online tanpa harus melakukan tatap muka antara petugas dan pengguna jasa.(Rahayu, 2020)

Namun, dalam penerapannya, layanan STID masih ditemukan berbagai keluhan terkait kinerja sistem tersebut, seperti aksesibilitas, akurasi data, dan respon layanan. Hal ini menimbulkan pertanyaan mengenai sejauh mana kualitas layanan STID telah memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna



Gambar 1. 1 Data Registrasi Truk di Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya per 31 Mei 2024

Sumber : Data Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Perak (2024)

Berdasarkan Gambar 1. 1 dapat dilihat bahwa jumlah truk yang sudah melakukan registrasi di Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya sebanyak 13.607 unit. Dengan 8.608 unit dalam status *conditional approve* dimana kondisi ini truk belum memenuhi sebagian persyaratan yang sudah ditentukan dan sebanyak 4.803 unit sudah memenuhi seluruh persyaratan, sementara 118 unit belum memenuhi seluruh persyaratan. Hal tersebut menunjukkan bahwa dalam pelaksanaannya masih terdapat kendala yang dihadapi oleh para pengguna jasa sehingga masih banyak yang belum memenuhi persyaratan. Kendala yang dihadapi yaitu kurangnya pemahaman tentang sistem STID dan kurangnya persiapan perusahaan truk. Upaya yang dapat dilakukan untuk mengurangi kendala tersebut yaitu dengan memberikan bimbingan teknis kepada pengemudi truk dan perusahaan angkutan barang serta memberikan sosialisasi terkait penggunaan sistem STID (Djari & Adilano, 2023)

Pada dasarnya STID yang dibuat dalam bentuk *Radio frequency identification* (RFID) atau kartu elektronik memiliki fungsi ganda, yaitu sebagai informasi identitas truk yang melaksanakan kegiatan di pelabuhan serta sebagai alat transaksi pembayaran pas pelabuhan, juga diharapkan dapat menyediakan

database yang terkonsolidasi di lingkungan pelabuhan, memberikan kemudahan dalam melakukan identifikasi semua entitas yang berinteraksi di pelabuhan, menyediakan data terkait dengan pas kendaraan yang termasuk pendapatan PT. Pelindo yang akan diperhitungkan melalui fee konsesi (PNBP), serta menyiapkan terminal untuk menerapkan implementasi teknologi baru seperti *Auto Gate System*. Sistem ini sebagai upaya keteraturan jadwal keluar masuk truk pengangkut petikemas yang memungkinkan truk-truk untuk beroperasi dengan fleksibel di berbagai terminal di seluruh Pelabuhan

Penerapan STID bagi operator membantu dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada pengguna jasa guna meningkatkan produktivitas yang berdampak tidak hanya pada kepuasan pengguna jasa di pelabuhan tetapi juga mengurangi birokrasi dan meminimalisir korupsi, mengendalikan trafik di terminal dan menjaga kelancaran proses bongkar muat petikemas.

Namun, penelitian mengenai kualitas layanan STID di Pelabuhan Tanjung Perak masih terbatas. Hal ini menimbulkan kesenjangan pengetahuan terkait bagaimana pelanggan menilai kualitas layanan tersebut dan sejauh mana sistem ini mampu memenuhi harapan mereka. Tanpa adanya pengukuran yang jelas dan terstruktur, evaluasi terhadap implementasi STID menjadi kurang optimal, sehingga sulit untuk menentukan prioritas perbaikan. Oleh karena itu, diperlukan penelitian untuk mengidentifikasi hubungan antara kualitas layanan penggunaan STID dan tingkat kepuasan pelanggan.

Dengan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengukur kualitas layanan penggunaan STID terhadap kepuasan pelanggan di Pelabuhan Tanjung Perak. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam

bentuk rekomendasi strategis untuk meningkatkan kualitas layanan pelabuhan, mendukung pengembangan sistem STID, serta mendorong peningkatan efisiensi operasional di Pelabuhan Tanjung Perak.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka peneliti akan meneliti tentang “Pengukuran Kualitas Layanan Pembuatan *Single Truck Identification Data* (STID) terhadap Kepuasan Pengguna Jasa pada Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang peneliti uraikan maka rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah :

Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan penggunaan *Single Truck Identification Data* terhadap kepuasan pengguna jasa di Pelabuhan Tanjung Perak ?

C. Batasan Masalah

Agar pembahasan tidak melebar maka diperlukan Batasan masalah, dalam penelitian ini memfokuskan pada :

1. Subjek penelitian ini fokus pada pengguna jasa yang menggunakan jasa layanan penggunaan *Single Truck Identification Data* (STID).
2. Penelitian ini hanya terbatas pada Pelabuhan Tanjung Perak

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari pelaksanaan penelitian adalah sebagai berikut :

Untuk mengukur seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan penggunaan *Single Truck Identification Data* (STID) terhadap pengguna jasa di Pelabuhan Tanjung Perak

E. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini secara teoritis dan praktis yaitu :

1. Manfaat Teoritis

Untuk menambah pengetahuan dan wawasan dalam bidang manajemen Pelabuhan dan logistik, khususnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan serta penelitian ini dapat memperdalam pemahaman tentang bagaimana kualitas pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan, terutama di sektor Pelabuhan.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai saran untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Pelabuhan Tanjung Perak. Dengan menganalisis implementasi sistem penerapan STID, penelitian ini diharapkan dapat membantu mengidentifikasi masalah dalam alur operasional yang ada. Hal ini dapat memberikan solusi untuk meningkatkan efisiensi dan mengurangi waktu tunggu truk, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan pelanggan.

BAB II
TINJAUAN PUSTAKA

A. Review Penelitian Sebelumnya

Peneliti menggunakan penelitian sebelumnya sebagai bahan perbandingan yang menunjukkan hasil penelitian sebelumnya tentang STID.

Review penelitian tersaji dalam bentuk table sebagai berikut :

Tabel 2. 1 Review Penelitian Sebelumnya

Sumber : <http://repository.unj.ac.id/id/eprint/49182>,
<https://encr.pw/pcF9z>,
<https://11nq.com/ltbIk>,
<https://11nq.com/cS2N0>

NO.	PENULIS	JUDUL	HASIL	PERBEDAAN
1.	Nur Rizky (2024)	Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan Single Truck Identification Data (STID) Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Pelabuhan Indonesia (Persero)	Kualitas pelayanan yang tinggi secara langsung dan signifikan memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan di PT. Pelabuhan Indonesia (Persero), menjadikannya elemen penting dalam keberhasilan penyelenggaraan layanan STID.	Penelitiannya pada PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) sedangkan penelitian ini pada Pelabuhan Tanjung Perak
2.	Sindak Sarifto Sirait, Farid Thalib (2020)	Analisis Kualitas Layanan Inaportnet di Kantor Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Priok dengan Metode SERVQUAL dan QFD	Semua dimensi kualitas layanan memperoleh tingkat kepuasan "cukup puas" (nilai Gap antara -1,5 sampai -0,75). Ini menunjukkan layanan cukup memenuhi harapan pengguna, namun masih belum optimal.	Dalam penelitiannya membahas mengenai layanan inaportnet sedangkan penelitian ini membahas tentang layanan pembuatan STID

NO.	PENULIS	JUDUL	HASIL	PERBEDAAN
3.	Eko Humair Pramudita (2021)	Pengukuran Kualitas Layanan Website pada PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Palembang	Kualitas layanan website IPC Palembang masih memiliki kekurangan yang perlu diperbaiki. Meski aspek keterbacaan teks telah memuaskan pengguna, namun terdapat kekurangan yang signifikan ditemukan pada indikator informasi yang tidak up-to-date.	Dalam penelitiannya membahas mengenai layanan website sedangkan penelitian ini membahas tentang layanan pembuatan STID
4.	Natalia Kapkaeva, Anastasia Gurzhiy, SvetlanaMaydanova, Anastasia Levina (2020)	Digital Platform for Maritime Port Ecosystem: Port of Hamburg Case	Otoritas Pelabuhan Hamburg dalam pelaksanaannya menggunakan teknologi digital. Sistem SPL yang diluncurkan oleh HPA berdampak baik terhadap kelancaran arus barang	Penelitiannya membahas mengenai digitalisasi pada Pelabuhan sedangkan pada penelitian ini membahas mengenai kualitas layanan digitalisasi Pelabuhan (STID)

Kesimpulan dari keempat penelitian pada tabel 3.1 adalah bahwa penelitian tentang kualitas layanan pembuatan *Single Truck Identification Data* (STID) memiliki fokus pada pengaruh layanan digitalisasi di Pelabuhan Tanjung Perak terhadap kepuasan pengguna. Penelitian ini berbeda dengan referensi lainnya karena objek penelitian yang berbeda dengan penelitian terdahulu yang fokus pada PT. Pelabuhan Indonesia, layanan Inapornet, atau kualitas layanan website, penelitian ini khusus membahas layanan STID di Pelabuhan Tanjung Perak.

Pada penelitian ini menitikberatkan pada kualitas layanan digitalisasi yang berkaitan dengan STID, sedangkan penelitian lain mengulas aspek yang lebih luas seperti digitalisasi Pelabuhan secara umum atau layanan digital

lainnya. Penelitian ini juga memberikan penekanan pada pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna, yang berbeda dari penelitian lain yang mungkin hanya membahas tingkat kepuasan atau hambatan pada layanan tertentu.

Dengan demikian, penelitian ini memberikan kontribusi dalam mengevaluasi efektivitas digitalisasi layanan STID sebagai Upaya peningkatan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan di Pelabuhan Tanjung Perak.

B. Landasan Teori

1. Kualitas Layanan

a. Pengertian Kualitas Layanan

Menurut (Tjiptono, 2016) kualitas merupakan suatu keadaan yang terus berkembang, berkaitan dengan produk, layanan, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan, yang mampu memenuhi atau bahkan melebihi harapan. Sementara itu, menurut (Riyanto, 2018) layanan didefinisikan sebagai suatu aktivitas atau tindakan yang dilakukan oleh satu pihak kepada pihak lain dengan tujuan memberikan kepuasan kepada pihak yang menerima layanan tersebut.

Kualitas layanan menurut (Kotler, 2019) merupakan penilaian masyarakat terhadap suatu pelayanan dengan membandingkannya terhadap harapan mereka. Jika pelayanan yang diterima sesuai atau bahkan melampaui harapan, maka pelayanan tersebut dianggap memiliki kualitas yang baik.

Sementara itu, menurut (Wahdiniwaty, 2017) kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara pelayanan yang diterima oleh pelanggan dengan harapan atau ekspektasi mereka terhadap mutu pelayanan tersebut.

Kualitas layanan yang diberikan oleh suatu perusahaan menjadi faktor penentu apakah perusahaan tersebut dapat bersaing di pasar global. Salah satu syarat utamanya adalah kemampuan perusahaan dalam menyediakan layanan yang selaras dengan kebutuhan dan keinginan. Manajemen sebuah perusahaan dituntut kecepatan dan ketepatannya dalam merespon apa yang dibutuhkan masyarakat saat ini. Perusahaan harus berorientasi pada kualitas pelayanan yang diberikan, pelayanan yang diberikan harus mampu menciptakan kepuasan bagi para pelanggannya. (Rahayu & Ayu Johanda Putri, 2022)

b. Dimensi Kualitas Layanan

Menurut (Tjiptono, 2016) terdapat lima indikator utama dalam mengevaluasi kualitas layanan :

1) *Tangibles* (bukti fisik)

Dimensi ini meliputi aspek-aspek yang dapat dilihat atau dirasakan secara fisik. Bentuk kualitas pelayanan dapat dilihat dari bagaimana perusahaan dalam memberikan pelayanan menunjukkan fasilitas fisik sebagai pendukung layanan kepada konsumen (Pramudita, 2020)

2) *Reliability* (reliabilitas)

Dimensi ini menilai sejauh mana perusahaan mampu menyajikan

layanan yang memenuhi harapan para pengguna jasa.

3) *Responsiveness* (ketanggapan)

Kemampuan suatu perusahaan untuk menyajikan layanan secara cepat dan akurat sesuai dengan kebutuhan para pengguna jasa.

4) *Assurance* (jaminan)

Kemampuan Perusahaan dalam membunhkan rasa percaya para pengguna jasa terhadap Perusahaan melalui perilaku, kompetensi, dan integritas karyawan dalam memberikan pelayanan.

5) *Empathy* (empati)

Dimensi ini mencakup kemampuan penyedia jasa untuk memahami dan merespon kebutuhan, keinginan, dan masalah konsumen dengan memberikan perhatian yang personal dan individual.

2. *Single Truck Identification Data (STID)*

Berdasarkan (Instruksi Presiden Nomor 5 Tahun, 2020) Pelabuhan berfungsi sebagai *gateway* dan hub pelayaran internasional dan domestik diharapkan terus menerus meningkatkan mutu pelayanan, kelancaran distribusi barang, keselamatan dan keamanan. Salah satu faktor yang mempengaruhi kelancaran arus barang adalah aktivitas truk pengangkut yang keluar masuk pelabuhan. Dampak pengoperasian truk adalah kemacetan yang di sebabkan karena kepadatan jumlah truk yang ada didalam pelabuhan. Sebagai bagian dari rencana aksi untuk menata ekosistem logistik nasional, pelabuhan mulai menerapkan sistem *Single Truck Identification Data (STID)*, yaitu sistem elektronik yang mencatat

data setiap truk yang beroperasi di pelabuhan tertentu untuk menunjang *Auto Gate System*.

a. Maksud Penerapan STID

- 1) Menyediakan database terintegrasi yang mencakup seluruh TID yang telah diterbitkan di lingkungan pelabuhan.
- 2) Memberikan kemudahan proses identifikasi seluruh entitas yang terlibat dalam aktivitas di wilayah pelabuhan.
- 3) Menyediakan data terkait dengan pas kendaraan yang termasuk pendapatan PT Pelindo yang akan diperhitungkan fee konsesi (PNBP).
- 4) Mempersiapkan terminal guna mendukung teknologi terbaru seperti *Auto Gate System*.

b. Tujuan Penerapan STID

- 1) Mengoptimalkan kinerja pelayanan pelabuhan, terutama dalam memastikan kelancaran arus barang di dalam dan sekitar wilayah pelabuhan.
- 2) Meningkatkan aspek keselamatan dan keamanan melalui pengendalian terhadap kelaikan kendaraan truk, kompetensi serta etika pengemudi, termasuk identitas truk dan pengemudinya.
- 3) Melakukan penataan pelabuhan yang telah ditunjuk agar siap menerapkan sistem elektronik operasional truk dalam rangka mendukung percepatan ekosistem logistik nasional.

c. Pelaksana STID

- 1) Bagi pengusaha truk dan asosiasi
 - a) Penggunaan satu kartu untuk seluruh terminal meningkatkan efisiensi operasional.
 - b) Dapat digunakan sebagai alat transaksi dalam kegiatan operasional truk.
 - c) Meningkatkan kepercayaan dari para pelanggan.
- 2) Bagi operator terminal
 - a) Penerapan standar layanan pada sistem gate.
 - b) Efisiensi waktu dalam proses masuknya kendaraan ke terminal.
 - c) Peningkatan efisiensi dan produktivitas dalam layanan penanganan barang.
- 3) Bagi Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) dan Badan Usaha Pelabuhan
 - a) Informasi terkait identitas truk dan spesifikasi truk
 - b) Data aktivitas operasional truk selama berada di area pelabuhan.
 - c) Upaya pengawasan terhadap potensi risiko keselamatan serta ancaman keamanan yang berasal dari kegiatan operasional truk.
 - d) Manajemen arus lalu lintas kendaraan di dalam kawasan pelabuhan.
 - e) Mewujudkan penerapan *Auto Gate System*.
- 4) Bagi pengguna jasa
 - a) Kepercayaan dalam ketersediaan dan keandalan kendaraan pengangkut.

b) Keamanan dan kemudahan selama proses pengangkutan barang.

3. Kepuasan Pengguna

a. Pengertian Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna adalah perasaan puas yang yang diterima dengan sejauh mana rasa puas tersebut saat mengakses suatu sistem informasi dan sejauh mana sistem informasi tersebut dapat memenuhi ekspektasi pengguna (Mahesa, 2024).

Kepuasan pengguna adalah perasaan senang atau kecewa yang timbul ketika pengguna memenuhi kebutuhannya atau setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang disebutkan dengan kinerja yang diharapkan (expected)". Hal inilah yang menyebabkan pengguna memberikan ulasan baik atau buruk terhadap suatu fitur suatu produk atau layanan (Rezita, 2019).

Kepuasan merupakan hasil perbandingan antara kualitas layanan yang diterima oleh konsumen dengan harapan mereka. Apabila kualitas yang diterima lebih rendah dari harapan, konsumen akan merasa tidak puas. Sebaliknya, jika kualitas layanan sesuai dengan harapan, maka konsumen akan merasa puas. Namun, apabila kualitas yang diterima melebihi harapan, maka konsumen akan merasa sangat puas. (Riyanto, 2018)

b. Indikator Kepuasan Pengguna

Menurut (Indrasari, 2019) untuk mengukur kepuasan pelanggan, terdapat beberapa indikator diantaranya sebagai berikut :

- 1) Tingkat kesesuaian harapan, yaitu kepuasan pelanggan tidak dinilai secara langsung, melainkan disimpulkan dari sejauh mana harapan pelanggan terpenuhi oleh kinerja aktual perusahaan.
- 2) Niat untuk kembali menggunakan, yaitu kepuasan diukur melalui pertanyaan apakah pelanggan berminat untuk melakukan pembelian ulang atau menggunakan layanan perusahaan lagi.
- 3) Kemauan untuk memberi rekomendasi, yaitu tingkat kepuasan dilihat dari kesediaan pelanggan dalam merekomendasikan produk atau layanan kepada orang-orang terdekat seperti keluarga, sahabat, atau kolega.

4. Pelabuhan

Menurut (Triatmodjo, 2010) Pelabuhan (*Port*) merupakan kawasan perairan yang memiliki perlindungan dari gelombang laut dan dilengkapi dengan berbagai fasilitas terminal laut. Fasilitas tersebut mencakup dermaga tempat kapal bersandar untuk melakukan kegiatan bongkar muat, peralatan seperti *crane* untuk membantu proses bongkar muat, serta gudang dan area penyimpanan barang, dimana barang-barang dari kapal dapat dibongkar dan disimpan, baik untuk sementara waktu maupun dalam jangka waktu lebih lama sebelum didistribusikan ke tujuan akhir atau dimuat kembali untuk pengiriman selanjutnya.

Dalam bukunya yang berjudul “Manajemen Operasional Angkutan Laut dan Kepelabuhanan Serta Prosedur Impor Barang” (Suranto, 2004) menyatakan bahwa Pelabuhan sebagai salah satu elemen penting dalam sistem pelayaran, berperan sebagai lokasi penyelenggaraan layanan jasa

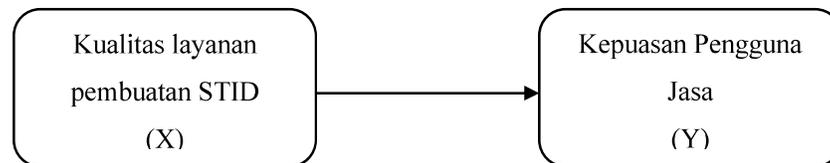
kepelabuhanan, pelaksanaan fungsi-fungsi pemerintahan, serta aktivitas ekonomi lainnya. Seluruh kegiatan tersebut diatur secara terintegrasi untuk memastikan penyediaan layanan kepelabuhanan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna..

(Lasse, 2014) mengungkapkan bahwa dalam posisinya sebagai subsistem dalam sistem pelayaran, pelabuhan memiliki peran penting, terutama karena pelayaran itu sendiri mengikuti pola arus perdagangan global sebagai pembawa bendera suatu negara. Oleh karena itu, pelabuhan menjadi salah satu elemen kunci yang menentukan kelancaran dan intensitas aktivitas perdagangan. Beberapa alasan penting yang menempatkan pelabuhan berperan strategis dalam perdagangan, diantaranya adalah :

- a. Pelabuhan berperan sebagai titik penghubung antara sumber daya produksi, seperti tenaga kerja serta bahan mentah atau setengah jadi, dengan memanfaatkan jalur transportasi laut untuk memindahkan barang dari lokasi asal ke tujuan akhir..
- b. Pelabuhan berperan sebagai interface antara moda transportasi darat dan laut, serta memberikan kontribusi besar bagi berbagai pihak yang terlibat dalam rantai logistik meliputi pengirim atau pemilik barang, *freight forwarder*, *charter broker* kapal , industri manufaktur dan pengemasan, penyedia jasa truk, layanan kepabeanan, imigrasi dan karantina, *marine inspector*, industri/bengkel kapal, bank, dan perusahaan asuransi.
- c. Pelabuhan berperan sebagai lokasi utama untuk aktivitas keberangkatan dan kedatangan alat transportasi laut..(Lasse, 2015)

Apabila Pelabuhan dikelola secara optimal maka akan mengalami pertumbuhan dan mendorong perkembangan sektor usaha lainnya. Hal ini berkontribusi pada transformasi kawasan pelabuhan menjadi zona industri yang berkaitan langsung dengan aktivitas kepelabuhanan. Di antaranya, akan bermunculan perusahaan-perusahaan pelayaran yang bergerak dalam bidang keagenan, pergudangan, bongkar muat (PBM), transportasi truk (trucking), serta layanan terkait lainnya..(Rakhman, 2021)

C. Kerangka Pikir Penelitian



D. Hipotesis

Menurut (Sugiyono, 2015) Hipotesis adalah jawaban sementara untuk permasalahan yang diajukan dalam penelitian, yang umumnya disusun dalam format pertanyaan. Disebut sementara karena jawaban ini masih bersifat teoritis, yaitu didasarkan pada kajian teori yang relevan, dan belum didukung oleh bukti nyata yang didapatkan melalui proses pengumpulan data di lapangan..

Berdasarkan rumusan masalah pada penelitian ini maka hipotesis penelitiannya adalah :

H_0 : Variabel X berpengaruh terhadap variabel Y

H_1 : Variabel Y tidak berpengaruh terhadap variabel Y

1. Variabel X : Kualitas Layanan Penggunaan *Single Truck Identification Data* (STID)
2. Variabel Y : Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Pelayanan yang diberikan oleh Operator

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian merupakan serangkaian langkah yang dilakukan secara sistematis oleh penulis untuk memperoleh pemecahan masalah dan jawaban atas pertanyaan yang dapat dibuktikan hasil penelitiannya.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian kuantitatif. Menurut (Sugiyono, 2015) metode kuantitatif merupakan pendekatan penelitian yang didasarkan pada paradigma positivisme, yang diterapkan untuk mengkaji suatu populasi atau sampel tertentu. Proses pengumpulan data dilakukan melalui penggunaan instrumen penelitian, sementara analisis datanya bersifat kuantitatif atau statistik. Metode ini bertujuan untuk melakukan pengujian terhadap hipotesis yang telah disusun sebelumnya.

(Sugiyono, 2015) Penelitian kuantitatif umumnya dilaksanakan dengan menggunakan sampel yang dipilih secara acak, sehingga kesimpulan dari penelitian tersebut dapat digeneralisasikan atau diterapkan pada seluruh populasi asal sampel tersebut diambil.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian dilaksanakan saat penulis melaksanakan Prada (Praktek Darat) di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Perak Surabaya.

2. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan selama 6 (enam) bulan yaitu dari bulan Agustus 2023 sampai Januari 2024.

C. Definisi Operasional Variabel

Variabel-variabel yang dapat diukur pada penelitian ini dibedakan menjadi dua yaitu :

1. Variabel Bebas

Menurut (Sugiyono, 2015), Variabel bebas merupakan variabel yang menyebabkan terjadinya perubahan atau munculnya variabel terikat (dependen). Pada penelitian ini variabel bebas yang digunakan yaitu Kualitas Layanan (X). Informasi yang didapatkan mengenai variabel ini berdasarkan kuisisioner berupa pertanyaan yang diajukan kepada responden.

Definisi operasional variabel dalam penelitian ini adalah kualitas layanan yang dimaknai sebagai persepsi pelanggan terhadap kinerja penyedia layanan dalam memberikan jasa atau produk, serta bagaimana pelanggan merasakan manfaat dari layanan tersebut.. Operasional variabel dimaksudkan untuk mengetahui pengukuran variabel-variabel penelitian yang meliputi penjelasan mengenai variabel, subvariabel, indikator variabel, dan skala pengukuran dapat dilihat pada table berikut :

Tabel 3. 1. Operasional Variabel Kualitas Pelayanan

Sumber : Kerangka Penelitian (2024)

Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala
Kualitas Layanan Menurut (Tjiptono, 2016) kualitas	Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	Kebersihan dan Kerapian	1. Fasilitas pendukung penerapan STID dalam kondisi bersih dan rapi 2. Petugas yang melayani STID berpenampilan rapi dan profesional	Likert

Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala
merupakan suatu keadaan dinamis yang berkaitan dengan produk, jasa, insan, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan		Sarana dan Prasarana	1. Fasilitas dan peralatan pelayanan tersedia dengan lengkap 2. Fasilitas pelayanan STID berfungsi dengan baik	Likert
		Informasi yang Tersedia	1. Informasi terkait prosedur STID tersedia secara lengkap 2. Informasi terkait penggunaan STID mudah dipahami	Likert
	Keandalan (<i>Reliability</i>)	Ketepatan Waktu Pelayanan	1. Proses pelayanan STID selesai tepat waktu sesuai jadwal 2. Proses identifikasi STID selesai dalam waktu yang wajar	Likert
		Keakuratan Informasi	1. Informasi yang diberikan oleh petugas STID akurat dan sesuai kebutuhan 2. Data yang dihasilkan oleh sistem STID konsisten dengan identitas truk	Likert
		Stabilitas Sistem	1. Sistem STID berjalan tanpa gangguan teknis yang signifikan 2. Dalam penggunaan STID jarang menghadapi masalah teknis	Likert
	Daya Tanggap (<i>Reponsiveness</i>)	Kecepatan Respon	1. Petugas STID merespon dengan cepat ketika Anda membutuhkan bantuan 2. Waktu respon untuk menangani masalah STID memadai	Likert
		Penyelesaian Masalah	1. Petugas STID mampu menyelesaikan masalah teknis yang Anda alami dengan baik 2. Solusi yang diberikan oleh petugas STID efektif dan memuaskan	Likert
		Penanganan Keluhan	1. Keluhan Anda terkait STID ditangani dengan serius oleh petugas 2. Keluhan terkait layanan STID diselesaikan dengan cepat	Likert
	Jaminan (<i>Assurance</i>)	Keahlian Staf	1. Petugas STID terlihat terlatih dan kompeten dalam menangani layanan 2. Petugas mampu menjelaskan hal teknis	Likert

Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala
			terkait system STID dengan baik	
		Kepatuhan Standar	1. Layanan STID sudah sesuai dengan standar operasional yang ditentukan 2. Petugas STID selalu mengikuti prosedur operasional dalam melayani Anda	Likert
		Kerahasiaan Informasi	1. Anda merasa data pribadi dan informasi truk Anda aman dalam sistem STID? 2. Petugas STID menjaga kerahasiaan informasi Anda dengan baik	Likert
	Empati (<i>Empathy</i>)	Penjelasan Prosedur	1. Petugas menjelaskan prosedur penggunaan STID dengan jelas 2. Petugas memberikan panduan yang mudah dipahami selama proses pelayanan	Likert
		Sikap Pengertian	1. Petugas memahami kendala yang Anda hadapi saat menggunakan STID 2. Petugas menunjukkan sikap pengertian terhadap kebutuhan spesifik Anda	Likert
		Sikap Empatis	1. Petugas menunjukkan kepedulian terhadap kenyamanan Anda selama proses STID 2. Petugas berusaha membantu dengan tulus ketika Anda membutuhkan bantuan	Likert
		Kemudahan Berkomunikasi	1. Komunikasi dengan petugas STID berjalan dengan jelas dan lancar 2. Petugas menjawab pertanyaan Anda dengan jelas dan mudah dimengerti	Likert

2. Variabel terikat

Menurut (Sugiyono, 2015) Variabel terikat merupakan variabel yang terpengaruh atau menjadi akibat dari keberadaan variabel bebas. Dalam

penelitian ini, variabel terikat yang digunakan adalah Kepuasan Pengguna Jasa (Y).

Definisi operasional variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan pengguna jasa merupakan hasil perbandingan antara kualitas layanan yang diterima oleh konsumen dengan harapan mereka terhadap layanan tersebut. Operasionalisasi variabel bertujuan untuk menjelaskan bagaimana variabel-variabel dalam penelitian diukur, yang mencakup nama variabel, sub variabel, indikator variabel, serta jenis skala pengukuran yang digunakan dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 3. 2 Operasional Variabel Kepuasan Pelanggan

Sumber : Kerangka Penelitian (2024)

Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala
Kepuasan Pelanggan menurut Indrasari (2019:92), kepuasan pelanggan adalah kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, dan kesediaan merekomendasikan	Kesesuaian Harapan	Ketepatan Waktu	1. Proses layanan STID selesai sesuai dengan waktu yang telah ditentukan 2. Waktu tunggu proses STID sesuai harapan	Likert
		Akurasi Informasi	1. Informasi yang diberikan oleh sistem STID selalu akurat 2. Informasi yang disampaikan oleh petugas STID dapat diandalkan	Likert
		Kualitas STID	1. Kualitas sistem STID dalam mengidentifikasi truk memuaskan 2. STID memberikan hasil yang sesuai dengan kebutuhan operasional Anda	Likert
		Kemudahan Proses	1. Proses penggunaan STID mudah dipahami dan diikuti 2. Prosedur pelayanan STID dirancang untuk mempermudah pengguna	Likert
	<i>Repurchase</i>	Loyalitas Pelanggan	1. Saya akan tetap menggunakan layanan STID untuk aktivitas logistik di masa mendatang	Likert

Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala
			2. Saya merasa puas dengan layanan STID	
		Nilai Tambah Layanan	1. Layanan STID memberikan manfaat yang sesuai dengan ekspektasi 2. Tidak ada kendala yang serius selama proses pelayanan STID	Likert
	Menciptakan <i>Word-of-Mouth</i>	Pengaruh Positif Terhadap Orang Lain	1. Pengalaman menggunakan STID memotivasi rekan saya untuk menggunakannya 2. STID memberikan manfaat yang dapat dirasakan oleh pihak lain	Likert
		Pendapat Positif di Media Sosial	1. Saya bersedia memberikan ulasan positif mengenai layanan STID di media sosial 2. Layanan STID cukup baik untuk direkomendasikan di platform digital	Likert

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut (Sugiyono, 2015) populasi adalah keseluruhan area generalisasi yang mencakup objek atau subjek dengan ciri dan karakteristik tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk diteliti serta dianalisis guna memperoleh suatu kesimpulan. Oleh karena itu, populasi tidak hanya terbatas pada manusia, tetapi juga dapat mencakup benda dan unsur alam lainnya. Selain itu, populasi tidak hanya merujuk pada jumlah, melainkan mencakup seluruh karakteristik/sifat yang melekat pada objek atau subjek tersebut.

Adapun populasi dalam penelitian ini adalah pengguna jasa yang menggunakan kartu *Single Truck Identification Data* (STID). Responden

dalam penelitian ini terdiri dari 30 orang pengguna jasa yaitu Perusahaan yang mendaftarkan kartu STID.

2. Sampel

Menurut (Sugiyono, 2015) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh suatu populasi. Ketika ukuran populasi sangat besar dan peneliti tidak dapat meneliti semua elemen yang ada, misalnya karena terbatasnya anggaran, tenaga, atau waktu, peneliti dapat memilih sebagian dari populasi tersebut sebagai sampel untuk dijadikan objek penelitian.

Karena jumlah populasi dalam penelitian ini relative kecil dan memungkinkan untuk dilakukan penelitian secara keseluruhan, maka seluruh populasi dijadikan sampel penelitian. Dengan demikian metode pengumpulan sampel yang diterapkan dalam penelitian ini adalah metode sensus, yaitu metode pengambilan sampel dimana setiap anggota dari populasi dijadikan sebagai sampel penelitian secara keseluruhan.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan elemen yang sangat penting dan harus ada dalam suatu penelitian ilmiah. Metode pengumpulan data yang diterapkan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah :

a. Kuisisioner

Menurut (Sugiyono, 2015) kuisisioner merupakan alat pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan serangkaian pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuisisioner dianggap efisien apabila

peneliti telah memahami secara jelas variabel yang ingin diukur dan memiliki Gambaran tentang jawaban yang mungkin diberikan oleh responden.

Dalam penelitian ini, peneliti memberikan sejumlah pertanyaan kepada responden yang kemudian diminta untuk menjawab pertanyaan tersebut. Setiap pertanyaan dalam kuisisioner disusun secara terstruktur dan harus ditanggapi oleh responden.

b. Observasi

Menurut Sutrisno Hadi dalam (Sugiyono, 2015) observasi merupakan suatu proses yang bersifat kompleks, yang terdiri dari berbagai unsur biologis dan psikologis. Dua komponen utama dalam proses ini adalah pengamatan dan daya ingat.

c. Studi Kepustakaan

Penelitian ini dilakukan untuk mengumpulkan data yang bersifat teoritis, kemudian digunakan sebagai referensi pendukung dalam mendukung jalannya penelitian. Data tersebut diperoleh dari berbagai sumber seperti literatur, dokumen perusahaan, jurnal, internet, dan sumber lain yang relevan dengan permasalahan yang diteliti.

F. Teknik Analisa Data

Teknik analisis data merupakan langkah penting dalam memahami dan merumuskan hasil penelitian agar dapat disusun menjadi sebuah ringkasan yang jelas. Dalam pendekatan kuantitatif, analisis data dilakukan setelah seluruh data dari responden atau sumber lainnya terkumpul. Proses analisis ini mencakup

pengelompokan data sesuai variabel dan tipe responden, penjabaran data dalam bentuk tabel berdasarkan variabel, penyajian data untuk setiap variabel yang diteliti, serta perhitungan statistik guna menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Pada penelitian ini skala pengukuran yang digunakan adalah skala Likert. Menurut (Sugiyono, 2015) skala ini digunakan untuk menilai sikap, pandangan, dan persepsi individu atau kelompok mengenai fenomena sosial tertentu. Dalam penerapannya, variabel yang akan diukur terlebih dahulu dijelaskan menjadi beberapa indikator. Indikator-indikator tersebut selanjutnya digunakan sebagai acuan dalam merancang item-item instrumen yang berbentuk pertanyaan atau pernyataan. Setiap respons pada instrumen dengan skala Likert memiliki tingkat penilaian yang bervariasi mulai dari sangat positif hingga sangat negatif.

Tabel 3. 3 Skala Likert

Sumber : Sugiyono (2019)

Pernyataan	Penilaian
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Ragu-Ragu	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

1. Uji Kualitas Instrumen dan Data

Uji kualitas instrumen penelitian (validitas dan realibilitas) serta kualitas dalam metode pengumpulan data, merupakan aspek penting agar data yang diperoleh memiliki kualitas yang baik dan dapat dipertanggung jawabkan.

a. Analisis Deskriptif Distribusi Frekuensi

Metode yang digunakan untuk menganalisis data adalah metode kuantitatif deskriptif dengan pendekatan statistik yang berfokus pada penggunaan angka/numerik untuk mendiskripsikan data yang diperoleh

dari kuisisioner yang telah diisi oleh para responden. Dalam penelitian ini analisis deskriptif digunakan untuk mencari gambaran mengenai kualitas pelayanan penggunaan *Single Truck Identification Data* (STID) terhadap kepuasan pengguna jasa di KSOP Utama Tanjung Perak. Ukuran tendensi sentral yang paling umum digunakan dalam penelitian adalah mean atau rata-rata, dalam penelitian ini digunakan rumus rata-rata hitung sebagai berikut:

$$x = \frac{\sum x_i}{n}$$

Keterangan :

X = Rata-rata

$\sum x_i$ = Jumlah pernyataan

n = Jumlah data

$$\text{Interval} = \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Banyaknya Kelas}}$$

Tabel 3. 4 Kategori Tingkat Penilaian

Sumber : Sugiyono (2020)

Rentang Skala	Keterangan
1,00 - 1,79	Sangat Rendah
1,80 - 2,59	Rendah
2,60 - 3,39	Sedang
3,40 - 4,19	Tinggi
4,20 - 5,00	Sangat Tinggi

b. Uji Validitas

Uji validitas merupakan proses pengujian terhadap isi dari suatu instrument (Sugiyono, 2015), yang bertujuan untuk menilai sejauh mana instrumen tersebut mampu mengukur dengan tepat sesuai tujuan penelitian. Dalam penelitian ini, instrumen yang digunakan adalah

kuisisioner, sehingga uji validitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana kuisisioner tersebut dapat menjalankan fungsi pengukurannya secara akurat dan tepat. Penulis menggunakan teknik korelasi *Product Moment* yang dikembangkan oleh ahli statistik bernama Pearson, dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$r = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(n \sum x^2 - (\sum x)^2)(n \sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

Keterangan :

r = Koefisien korelasi *Product Moment*

n = Jumlah responden

x = Skor pada variabel X

y = Skor pada variabel Y

$\sum x$ = Jumlah total skor variabel X

$\sum y$ = Jumlah total skor variabel Y

$\sum xy$ = Jumlah hasil perkalian antara X dan Y

$\sum x^2$ = Jumlah kuadrat dari skor variabel X

$\sum y^2$ = Jumlah kuadrat dari skor variabel Y

Dasar pengambilan keputusan adalah jika nilai korelasi (r hitung) lebih dari 0,3 maka item tersebut dianggap memiliki tingkat validitas yang memadai, sebaliknya apabila nilai korelasinya (r hitung) dibawah 0,3 maka item tersebut dinyatakan tidak valid dan perlu diperbaiki atau dihilangkan.

c. Uji Reliabilitas

Menurut (Sugiyono, 2019) Uji reliabilitas adalah pengujian untuk mengetahui seberapa konsisten hasil pengukuran terhadap objek yang

sama. Tujuannya adalah untuk menilai apakah alat ukur akan memberikan hasil yang sama jika digunakan berulang kali untuk mengukur gejala yang sama.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan program SPSS 21 dengan *Alpha Cronbach* untuk menguji reliabilitas kuisisioner. Uji realibilitas dilakukan dengan melihat perbandingan nilai *Alpha Cronbach* dengan tingkat signifikansi yang diterapkan. Tingkat signifikansi yang digunakan bisa berkisar antara 0,5 hingga 0,7, tergantung pada kebutuhan penelitian (Darma, n.d.). Kriteria pengujian adalah sebagai berikut:

- 1) Apabila nilai *Alpha Cronbach* $>$ tingkat signifikansi, maka instrumen dianggap reliabel.
- 2) Apabila nilai *Alpha Cronbach* $<$ tingkat signifikansi, maka instrumen dianggap tidak reliabel.

d. Uji Normalitas

Menurut (Ghozali, 2018) uji normalitas merupakan pengujian yang bertujuan untuk mengevaluasi apakah variabel independen dan variabel dependen memiliki sebaran data yang sesuai dengan distribusi normal. Uji normalitas ini menggunakan Tes Kolmogorov-Smirnov, yang merupakan tes dasar dalam proses pengambilan keputusan:

- 1) Jika nilai Signifikan $>$ 0,05, maka data terdistribusi normal.
- 2) Jika nilai Signifikan $<$ 0,05 , maka data tidak terdistribusi normal

2. Uji Hipotesis

a. Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana menurut (Sugiyono, 2015) merupakan metode statistik yang diterapkan untuk mengetahui hubungan antara satu variabel independen (X) dan satu variabel dependen (Y). Tujuannya adalah untuk mengukur seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, serta untuk memprediksi nilai variabel dependen berdasarkan nilai variabel independen. Berikut ini merupakan persamaan regresi sederhananya :

$$Y = a + Bx$$

Keterangan :

Y = Variabel Terikat

X = Variabel Bebas

a = Intersep (konstanta)

B = Koefisien Regresi

b. Uji T

Menurut (Ghozali, 2021) Uji T digunakan untuk menilai sejauh mana pengaruh satu variabel bebas secara individu terhadap variabel terikat. Uji T digunakan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh kualitas layanan (X) terhadap kepuasan pengguna jasa (Y) dengan mempertimbangkan asumsi-asumsi tertentu. Uji ini dilakukan dengan membandingkan nilai t-hitung terhadap nilai t-tabel. Adapun hipotesis yang digunakan dalam proses pengambilan keputusan pada uji ini adalah sebagai berikut :

H_0 = Tidak terdapat pengaruh kualitas layanan (X) terhadap kepuasan pengguna jasa (Y)

H_a = Terdapat pengaruh kualitas layanan (X) terhadap kepuasan pengguna jasa (Y)

Kriteria dalam pengambilan keputusan apakah hipotesis diterima atau ditolak yaitu :

- 1) Jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka H_0 diterima
- 2) Jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka H_0 ditolak

c. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut (Sugiyono, 2019) koefisien determinasi (R^2) pada dasarnya digunakan untuk menilai sejauh mana model mampu menerangkan variasi pada variabel yang terikat. Koefisien determinasi (R^2) menggambarkan persentase besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel yang terikat. Nilai R^2 berada di antara 0 hingga 1. Jika R^2 bernilai 1, maka seluruh informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen telah sepenuhnya dijelaskan oleh variabel independen. Sebaliknya, jika R^2 bernilai 0, berarti variabel independen sama sekali tidak mampu menjelaskan variasi pada variabel dependen.

Rumus uji koefisien determinasi sebagai berikut :

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

Keterangan:

Kd = Koefisien determinasi

R^2 = Koefisien korelasi