

**SKRIPSI**  
**PENGARUH TRANSISI PELAYANAN JASA**  
**PELABUHAN DARI MANUAL KE SISTEM**  
***INAPORTNET TERHADAP KINERJA OPERATOR DI***  
****PELABUHAN TANJUNG PERAK SURABAYA****



Disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan  
Program Pendidikan Diploma IV

TEGAR WICAKSONO

08.20.038.1.12

**PROGRAM STUDI TRANSPORTASI LAUT**

**PROGRAM DIPLOMA IV PELAYARAN**  
**POLITEKNIK PELAYARAN SURABAYA**  
**TAHUN 2024**

**PENGARUH TRANSISI PELAYANAN JASA  
PELABUHAN DARI MANUAL KE SISTEM  
*INAPORTNET* TERHADAP KINERJA OPERATOR DI  
PELABUHAN TANJUNG PERAK SURABAYA**



Disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan  
Program Pendidikan Diploma IV

TEGAR WICAKSONO

08.20.038.1.12

**PROGRAM STUDI TRANSPORTASI LAUT**

**PROGRAM DIPLOMA IV PELAYARAN  
POLITEKNIK PELAYARAN SURABAYA  
TAHUN 2024**

## **PERNYATAAN KEASLIAN**

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : TEGAR WICAKSONO

Nomor Induk Taruna : 08.20.038.1.12

Program Studi : Diploma IV Transportasi Laut

Menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis dengan judul:

### **PENGARUH TRANSISI PELAYANAN JASA PELABUHAN DARI MANUAL KE SISTEM *INAPORTNET* TERHADAP KINERJA OPERATOR DI PELABUHAN TANJUNG PERAK SURABAYA**

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

SURABAYA, 11 Oktober 2024



**TEGAR WICAKSONO**

## **PERSETUJUAN SEMINAR HASIL SKRIPSI**

Judul : **PENGARUH TRANSISI PELAYANAN JASA PELABUHAN  
DARI MANUAL KE SISTEM *INAPORTNET* TERHADAP  
KINERJA OPERATOR DI PELABUHAN TANJUNG  
PERAK SURABAYA**

Nama Taruna : TEGAR WICAKSONO

NIT : 0820038112

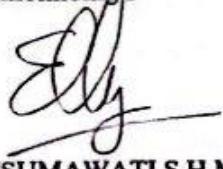
Program Studi: Diploma IV Transportasi Laut

Dengan ini dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diseminarkan

Surabaya, Oktober 2024

Menyetujui,

**Pembimbing I**

  
Dr. ELLY KUSUMAWATI, S.H, M.H

Penata Tk. I (III/d)

NIP. 19811112 200502 2 001

**Pembimbing II**

  
PRIMA YUDHA YUDIANTO, S.E., M.M

Penata(III/e)

NIP. 19780717 200502 1 001

Mengetahui :

Ketua Jurusan Transportasi Laut



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

Penata Tk. I (III/d)

NIP. 19841118 200812 1 003

**PENGESAHAN SKRIPSI**  
**PENGARUH TRANSISI PELAYANAN JASA PELABUHAN DARI**  
**MANUAL KE SISTEM *INAPORTNET* TERHADAP KINERJA**  
**OPERATOR DI PELABUHAN TANJUNG PERAK SURABAYA**

Disusun dan Diajukan Oleh:

TEGAR WICAKSONO

NIT.08.20.038.1.12

Program Diploma IV Transportasi Laut

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian Skripsi

Politeknik Pelayaran Surabaya

Pada tanggal.....2024

Pengaji I

  
Dr. Indah Ayu Johanda Putri, S.E., M.Ak  
Pembina (IV/a)  
NIP. 198609022 00912 2 001

Pengaji II

  
Elly Kusumawati, S.H., M.H.  
Penata Tk. I (III/d)  
NIP. 198111122 00502 2 001

Pengaji III

  
PRIMA YUDHA YUDIANTO, S.E., M.M.  
Penata(III/c)  
NIP. 19780717 200502 1 001

Mengetahui :

Ketua Jurusan Transportasi Laut



Earni Nofandi, S.Si., M.Sc.  
Penata Tk. I (III/d)  
NIP. 19841118 200812 1 003

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat pada waktu yang telah ditentukan. Skripsi ini merupakan salah satu syarat kelulusan guna memperoleh gelar Sarjana Terapan Transportasi (S. Tr. Tra) Program Studi Transportasi Laut di Politeknik Pelayaran Surabaya. Dalam penyusunan penelitian ini, penulis memperoleh bantuan dan dorongan dari berbagai pihak untuk menyelesaikan penelitian ini. Untuk itu, peneliti mengucapkan terima kasih atas rasa syukur kepada yang terhormat:

1. Bapak Moejiono, M. T M.Mar. E selaku Direktur Politeknik Pelayaran Surabaya dan seluruh jajaran dosen, staff dan pegawai.
2. Bapak Faris Nofandi, S.Si.T., M.Sc. selaku Ketua Program Studi Transportasi Laut Politeknik Pelayaran Surabaya.
3. Ibu Elly Kusumawati,S.H.,M.H. selaku Dosen Pembimbing I.
4. Bapak Prima Yudha Yudhianto,S.E.,M.M. selaku Dosen Pembimbing II.
5. Pimpinan KSOP Tanjung Perak Surabaya beserta seluruh jajaran staff atas diberikannya kesempatan melaksanakan Praktik Darat dan bimbingan serta pelajaran yang diberikan kepada penulis ketika melakukan Praktik Darat.
6. Orangtua dan seluruh anggota keluarga penulis terkhusus Saudari Fitriyah Rosyidah yang menjadi motivasi penulis untuk menyelesaikan penelitian.
7. Kepada pihak lain yang telah memberikan dukungan dan bantuan yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Penulis berharap penelitian ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan dapat dikembangkan menjadi lebih baik lagi bagi peningkatan sistem *inaportnet* penggunaan jasa di Pelabuhan di seluruh Indonesia pada umumnya, dan terkhusus untuk almamater Politeknik Pelayaran Surabaya.

Surabaya, 11 Oktober 2024



TEGAR WICAKSONO

## ABSTRAK

TEGAR WICAKSONO, Pengaruh Transisi Pelayanan Jasa Dari Manual Ke Sistem Inaportnet Terhadap Kinerja Operator Di Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya”, skripsi transportasi laut, Program Diploma IV, Politeknik Pelayaran Surabaya, Pembimbing I:Dr.Ely Kusumawati,S.H,M.H, Pembimbing II: Prima Yudha Yudianto,S.E.,M.M

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menilai tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap layanan kinerja operator pelabuhan yang disampaikan melalui sistem inaportnet dan untuk menganalisis dampak penerapan sistem Inaportnet terhadap peningkatan produktivitas dan efisiensi operasional pelabuhan

Metode yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah metode kualitatif Deskriptif. Proses pengumpulan data melalui pendekatan terhadap obyek yang diteliti menggunakan observasi, wawancara, studi pustaka, dan hasil penelitian sesuai dengan rumusan masalah yang diangkat.

**Kata kunci :** Proses Transisi, Inaportnet, Pelayanan Jasa, Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya.

## ***ABSTRACT***

*TEGAR WICAKSONO, The Effect of the Transition of Services from Manual to the Inaportnet System on Operator Performance at the Port of Tanjung Perak Surabaya", marine transportation thesis, Diploma IV Program, Surabaya Shipping Polytechnic, Supervisor I: Dr. Elly Kusumawati, S.H, M.H, Supervisor II: Prima Yudha Yudianto, S.E.,M.M.*

*The aim of this research is to assess the level of satisfaction of service users with the performance of port operators delivered through the Inaportnet system and to analyze the impact of implementing the Inaportnet system on increasing port operational productivity and efficiency.*

*The method used by researchers in this research is a descriptive qualitative method. The data collection process is through an approach to the object under study using observation, interviews, literature study, and research results in accordance with the formulation of the problem raised.*

***Keywords:*** *Transition Process, Inaportnet, Services, Tanjung Perak Port, Surabaya*

## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN KEASLIAN .....</b>	ii
<b>PERSETUJUAN SEMINAR HASIL SKRIPSI .....</b>	iii
<b>PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	iv
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	v
<b>ABSTRAK.....</b>	vi
<b><i>ABSTRACT.....</i></b>	vii
<b>DAFTAR ISI .....</b>	viii
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	x
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	xi
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	1
A.Latar Belakang Penelitian .....	1
B.Rumusan Masalah.....	4
C.Batasan Masalah .....	4
D.Tujuan Penelitian.....	5
E.Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	7
A.Review Penelitian Sebelumnya .....	7
B.Landasan Teori .....	10
C.Kerangka Pikir Penelitian .....	13
D.Hipotesis .....	14
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	15
A.Jenis Penelitian.....	15

B.Tempat/Lokasi Dan Waktu Penelitian.....	15
C.Definisi Operasional Variabel .....	16
D.Sumber Data/Subyek Penelitian Dan Teknik Pengumpulan Data.....	18
E.Analisis Data .....	23
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>25</b>
A.Gambaran Umum Lokasi/Subyek Penelitian .....	25
B.Hasil Penelitian.....	26
C.Pembahasan.....	31
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>33</b>
A.Kesimpulan .....	33
B.Saran .....	34
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>36</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>38</b>

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 2. 1 Review Penelitian Sebelumnya .....	7
Tabel 4. 1 Deskripsi Variabel Penelitian .....	26
Tabel 4. 2 Hasil Uji Hipotesis.....	26
Tabel 4. 3 Uji Validitas Seluruh Variabel .....	28
Tabel 4. 4 Uji Reliabilitas Variabel .....	29
Tabel 4. 5 Hasil Output SPSS Uji Normalitas .....	29
Tabel 4. 6 Hasil Output SPSS Uji T Test .....	30

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2. 1 Kerangka Pikir Penelitian .....	13
Gambar 4. 1 Web Inaportnet.....	25

## **DAFTAR LAMPIRAN**

<b>Lampiran 1.</b> Kuisioner.....	38
<b>Lampiran 2.</b> Dokumentasi Inaportnet .....	43
<b>Lampiran 3.</b> Laporan IKM.....	46

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Penelitian**

Inaportnet adalah sebuah platform elektronis yang dirancang untuk memfasilitasi pertukaran data dan informasi terkait layanan kepelabuhanan. Platform ini bertujuan untuk memperlancar komunikasi antara berbagai pihak terkait, termasuk instansi pemerintah, badan usaha pelabuhan, dan pelaku industri logistik. Dengan pendekatan yang terbuka, netral, dan terintegrasi dengan instansi terkait, Inaportnet bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan daya saing pelabuhan secara global. Pengguna Inaportnet meliputi berbagai entitas di Indonesia yang terlibat dalam kegiatan kepelabuhanan, seperti perusahaan pelayaran, agen kargo, stasiun pengiriman muatan kontainer CFS(*Container Freight Station*), perusahaan bea cukai PPJK(*Pengusaha Pengurusan Jasa Kepabean*), importir, eksportir, depo kontainer, gudang, serta penyedia transportasi darat dan sungai (truk, kereta api, dan tongkang). Dengan demikian, platform ini berpotensi untuk membawa perubahan signifikan dalam efisiensi dan komunikasi di sektor kepelabuhanan Indonesia.

Inaportnet dikembangkan secara bertahap baik dari jangkauan maupun jenis layanannya. Pada tahun 2016, layanan dimulai dari pelabuhan Tanjung Priok dengan layanan yang meliputi ijin kapal, pengeluaran dan penerimaan kontainer, manifest domestik, dan pembayaran secara elektronis. Performa logistik Indonesia saat ini menjadi perhatian serius pemerintah dan swasta. Hal ini sering diukur dari beberapa tolok ukur statistik seperti dwelling time, kontribusi biaya logistik terhadap GDP, dan LPI (*Logistik Performance Index*). LPI adalah indikator kinerja logistik yang sederhana yang mencerminkan

koneksi global suatu negara. Ini diukur berdasarkan enam indikator, termasuk efisiensi proses clearance (bea cukai), kondisi infrastruktur perdagangan dan transportasi (pelabuhan), kemudahan mencari kapal pengangkut barang, kompetensi dan kualitas jasa logistik, kemudahan proses pelacakan dan penelusuran barang, serta ketepatan waktu. Menurut data dari *Logistic Performance Index* (LPI) yang diterbitkan oleh <https://lpi.worldbank.org/international/global> pada tahun 2018, Indonesia berada pada peringkat 46 dengan skor LPI 3.15, jauh di bawah negara-negara seperti Singapura (peringkat 7), Malaysia (peringkat 41), Thailand (peringkat 32), dan Vietnam (peringkat 39).

Salah satu upaya yang dianggap mampu untuk meningkatkan performansi layanan kepelabuhanan secara cepat dan efisien adalah melalui pemberian di sisi infrastruktur lunak, yaitu penyediaan platform IT bagi pengguna jasa untuk pertukaran data dan informasi secara terintegrasi. Pendekatan ini juga telah diadopsi oleh negara-negara maju dalam proses logistik mereka. Meskipun bukan ide yang baru, salah satu implementasinya yang sudah berjalan dan sering disebut adalah INSW (*Indonesia National Single Window*), yang dapat dilihat memiliki dua pilar utama yaitu Tradenet dan Portnet.

Penerapan Inaportnet dalam pelayanan kapal dan barang di pelabuhan dilakukan sesuai dengan tugas, fungsi, kewenangan, dan tanggung jawab dari setiap instansi pemerintah dan pemangku kepentingan terkait berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Instansi pemerintah dan pemangku kepentingan terkait di pelabuhan termasuk Kantor Otoritas Pelabuhan, Kantor Kesyahbandaran, Kantor Pabean, Kantor Kesehatan

Pelabuhan, Balai Karantina Pertanian, Kantor Imigrasi, serta badan usaha pelabuhan dan perusahaan transportasi laut dan bongkar muat di pelabuhan.

Dalam pelaksanaannya, pelayanan kapal dan barang menggunakan platform Inaportnet secara daring melalui alamat domain <http://inaportnet.dephub.go.id>. Inaportnet terintegrasi dengan sistem INSW (*Indonesia National Single Window*) dan sistem yang dikelola oleh Direktorat Jenderal Perhubungan Laut, Direktorat Jenderal Bea dan Cukai, Direktorat Jenderal Pengendalian Penyakit dan Penyehatan Lingkungan, Direktorat Jenderal Imigrasi, Badan Karantina Pertanian, Badan Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan, serta badan usaha pelabuhan dan pemangku kepentingan terkait lainnya di pelabuhan.

Dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 157 Tahun 2015 tentang penerapan sistem Inaportnet untuk pelayanan kapal dan barang di pelabuhan, yang kemudian diubah oleh PM No.51 tahun 2015 tentang perubahan atas Peraturan Menteri No. 51 tahun 2015 mengenai penyelenggaraan pelabuhan laut, diatur bahwa penerapan Inaportnet secara daring dilakukan secara bertahap. Tahap awal penerapan Inaportnet dilaksanakan di enam pelabuhan, yaitu Pelabuhan Belawan, Pelabuhan Tanjung Priok, Pelabuhan Tanjung Perak, Pelabuhan Makassar, Pelabuhan Tanjung Emas, dan Pelabuhan Bitung. Penerapan Inaportnet di pelabuhan selain keenam pelabuhan tersebut akan diatur melalui Peraturan Pemerintah. Berdasarkan uraian tersebut, peneliti tertarik untuk mengangkat masalah ini sebagai topik penelitian dengan judul: “Pengaruh Transisi Pelayanan Jasa Pelabuhan Dari

Manual Ke Sistem *Inaportnet* Terhadap Kinerja Operator Di Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka dapat disusun rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kepuasan pengguna jasa terhadap layanan kinerja operator Pelabuhan melalui system inaportnet?
2. Apakah penerapan Inaportnet mampu meningkatkan produktivitas dan efisiensi operasional Pelabuhan?

## **C. Batasan Masalah**

Mengingat karena luas dan kompleksnya pembahasan masalah ini dan penulis masih banyak kekurangan tentang pemahaman dan kinerja system.

Berikut adalah batasan masalah yang singkat dan jelas:

1. Batasan Geografis:

Penelitian dibatasi pada pelabuhan tertentu yang telah menerapkan sistem Inaportnet.

2. Batasan Waktu:

Data yang dikaji mencakup periode satu tahun terakhir setelah penerapan Inaportnet.

3. Batasan Responden:

Responden terbatas pada pengguna jasa pelabuhan yang menggunakan layanan Inaportnet dan staf pelabuhan terkait.

4. Batasan Variabel

- a. Variabel kepuasan pengguna mencakup kecepatan, kemudahan penggunaan, kehandalan sistem, dan dukungan pelanggan.
- b. Variabel produktivitas dan efisiensi mencakup waktu penyelesaian layanan, jumlah layanan yang diselesaikan, biaya operasional, dan penggunaan sumber daya.

5. Batasan Metodologi:

Penelitian menggunakan metode survei, wawancara, dan analisis data sekunder.

6. Batasan Teknis:

Penelitian tidak mencakup analisis teknis mendalam tentang infrastruktur teknologi informasi Inaportnet

**D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan batasan masalah di atas, maka tujuan yang dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis kepuasan pengguna jasa terhadap layanan kinerja operator Pelabuhan melalui sistem Inaportnet
2. Untuk menganalisis dampak penerapan Inaportnet terhadap produktivitas dan efisiensi operasional pelabuhan.

**E. Manfaat Penelitian**

1. Manfaat secara teoritis

Hasil penelitian ini dapat menjadi sumber pustaka yang kredibel bagi peneliti selanjutnya yaitu Taruna Politeknik Ilmu Pelayaran Surabaya khususnya prodi Transportasi Laut mengenai pemahaman sistem Inaportnet.

2. Manfaat secara praktis

Dapat menjadi koreksi bagi penyedia layanan agar memperbaiki kekurangan yang ada dan bagi pengelolaan sistem agar dapat menyempurnakan lagi sistem yang sudah ada agar dapat lebih optimal lagi dalam rangka berkiprah di era globalisasi jaman sekarang ini.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Review Penelitian Sebelumnya**

Pada bagian ini, terdapat penelitian yang serupa dengan penelitian ini dengan hasil penelitian serta topik yang digunakan oleh peneliti sebagai referensi dalam melakukan penelitian ini, Berikut merupakan penelitian

*Tabel 2. 1 Review Penelitian Sebelumnya*

<b>N o</b>	<b>Nama Peneliti</b>	<b>Judul Penelitian</b>	<b>Pembahasan</b>	<b>Perbedaan</b>	<b>Kesamaan</b>
1	Yusuf, Wahyu Pratama (2019)	Pengaruh transisi pelayanan jasa dari sistem manual ke sistem inaportnet terhadap kinerja operator pelabuhan gresik	membahas implementasi teknologi dalam layanan publik sering menghadapi tantangan yang serupa, seperti resistensi dari pengguna, kebutuhan akan pembaruan teknologi, dan pentingnya pelatihan dan sosialisasi. Jurnal ini juga mengikuti pola tersebut dengan fokus pada masalah yang timbul selama transisi dan solusi yang diusulkan.	1.Teknologi yang Digunakan: a. Sistem Manual: Menggunakan prosedur tradisional yang lebih bergantung pada pengisian formulir fisik dan interaksi manusia langsung. b. Sistem Inaportnet: Mengadopsi teknologi informasi yang memungkinkan digitalisasi proses pelayanan pelabuhan, mengurangi ketergantungan pada kertas dan mempercepat proses.  2.Efisiensi dan Kecepatan: a. Sistem Manual: Lebih lambat karena	1. Subjek Penelitian: Kedua metode (manual dan sistem Inaportnet) berfokus pada pelayanan jasa pelabuhan dan dampaknya terhadap kinerja operator.  2. Objek Penelitian: Objek utama penelitian adalah operator di Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya.  3. Tujuan: Keduanya bertujuan untuk menilai bagaimana perubahan atau transisi sistem mempengaruhi kinerja dan efisiensi kerja operator di pelabuhan.  4. Konsep Evaluasi Kinerja: Baik dalam sistem manual maupun Inaportnet, penelitian ini bertujuan mengevaluasi

				<p>melibatkan banyak langkah manual seperti pengisian formulir, persetujuan berjenjang, dan proses fisik.</p> <p>b. Sistem Inaportnet: Dirancang untuk lebih cepat dan efisien dengan meminimalkan hambatan administrasi dan mempercepat alur kerja.</p> <p>3. Tingkat Kesalahan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Sistem Manual: Memiliki potensi kesalahan manusia yang lebih tinggi, seperti kesalahan penulisan atau salah interpretasi data.</li> <li>b. Sistem Inaportnet: Mengurangi risiko kesalahan manual melalui otomasi dan sistem verifikasi digital.</li> </ul> <p>4. Kepuasan Operator:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Sistem Manual: Mungkin menimbulkan</li> </ul>	dampak terhadap kinerja operator.
--	--	--	--	---	-----------------------------------

				<p>rasa frustrasi karena proses yang memakan waktu dan kompleks.</p> <p>b) Sistem Inaportnet: Berpotensi meningkatkan kepuasan operator karena proses yang lebih mudah dan cepat</p>	
2	Wahyu Retnowati(2023)	Optimalisasi pelayanan proses penyandaran kapal pada perusahaan	membahas tentang berbagai kendala yang terjadi dalam transisi dari sistem manual ke sistem berbasis online, Inaportnet, dalam proses clearance in kapal di pelabuhan. Selain itu, penelitian ini juga membahas masalah kompetensi agen dalam pelaksanaan pelayanan penyandaran kapal dan kendala yang disebabkan oleh tidak stabilnya jaringan internet dan kurangnya sistem pendukung untuk menunjang Inaportnet.	<p>1.Objek Spesifik: Penelitian baru lebih spesifik pada kinerja operator di Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya, sementara penelitian sebelumnya di Pelabuhan Gresik lebih luas, mencakup pengguna jasa secara umum.</p> <p>2.Ruang Lingkup: Penelitian baru berfokus pada pengaruh transisi terhadap kinerja operator saja, sedangkan penelitian sebelumnya mencakup bagaimana transisi tersebut memengaruhi pengguna jasa secara keseluruhan, termasuk aspek administrasi dan pelayanan.</p> <p>3.Lokasi:Penelitian dilakukan di pelabuhan yang berbeda, yang mungkin memiliki</p>	<p>1.Fokus pada Transisi Sistem: Kedua penelitian berfokus pada transisi dari sistem manual ke sistem berbasis teknologi (Inaportnet). Keduanya menekankan bagaimana peralihan ini mempengaruhi kegiatan di pelabuhan, khususnya dalam hal efisiensi dan efektivitas operasional.</p> <p>2. Pengaruh terhadap Kinerja: Baik penelitian sebelumnya maupun yang baru sama-sama menyoroti dampak transisi sistem ini terhadap kinerja, baik dari sisi operator pelabuhan maupun pengguna jasa.</p> <p>3.Konteks Pelabuhan: Keduanya juga berfokus pada lingkungan pelabuhan sebagai objek penelitian, meskipun dengan</p>

				kondisi dan tantangan yang berbeda pula. Misalnya, pelabuhan besar seperti Tanjung Perak mungkin memiliki kompleksitas yang lebih tinggi dibandingkan pelabuhan Gresik.	pelabuhan yang berbeda
--	--	--	--	---	------------------------

## B. Landasan Teori

### 1. Definisi Sistem Manual dan *Inaportnet*

Menurut (Doe, 2018) sistem manual merupakan sistem yang bergantung pada pencatatan kertas dan prosedur manual dalam mengelola operasional pelabuhan. Sistem ini biasanya melibatkan pengisian formulir fisik, pengarsipan dokumen, dan proses administrasi yang dilakukan tanpa bantuan teknologi informasi canggih. Kelemahan utamanya terletak pada ketidakefisienan dan potensi kesalahan manusia yang tinggi.

Menurut (Kemenhub RI,2023) sistem Inaportnet merupakan sistem informasi layanan tunggal secara elektronik berbasis internet untuk mengintegrasikan sistem informasi kepelabuhan yang standar dalam melayani kapal dan barang dari seluruh Instansi terkait atau pemangku kepentingan di pelabuhan (termasuk sistem layanan Badan Usaha Pelabuhan)

### 2. Kepuasan pengguna Jasa

Seperti model Expectancy Disconfirmation Theory (EDT), menyatakan bahwa kepuasan pengguna jasa tergantung pada perbandingan antara harapan mereka dan kinerja yang mereka alami. Jika kinerja melebihi

harapan, pengguna akan merasa puas. Sebaliknya, jika kinerja tidak memenuhi harapan, kepuasan akan menurun. Penerapan Inaportnet diharapkan dapat meningkatkan kinerja operator pelabuhan dan, oleh karena itu, memenuhi atau bahkan melebihi harapan pengguna jasa.

### **3. Layanan penggunaan jasa**

Model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry mengidentifikasi lima dimensi utama kualitas layanan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan:Tangibles (Bukti Fisik): Fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan personil. Dengan Inaportnet, peralatan digital yang lebih canggih dan antarmuka pengguna yang lebih baik dapat meningkatkan dimensi ini.

- a. Reliability (Keandalan): Kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan andal dan akurat. Inaportnet meningkatkan keandalan dengan mengurangi kesalahan manual dan mempercepat proses.
- b. Responsiveness (Daya Tanggap): Kesediaan membantu pelanggan dan menyediakan layanan yang cepat. Inaportnet memungkinkan respon yang lebih cepat terhadap permintaan dan masalah.
- c. Assurance (Jaminan): Pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan. Penggunaan teknologi canggih meningkatkan kepercayaan pengguna pada sistem.
- d. Empathy (Empati): Kepedulian dan perhatian individual yang diberikan kepada pelanggan. Sistem digital dapat menyediakan layanan yang lebih dipersonalisasi dan responsif terhadap kebutuhan individu.

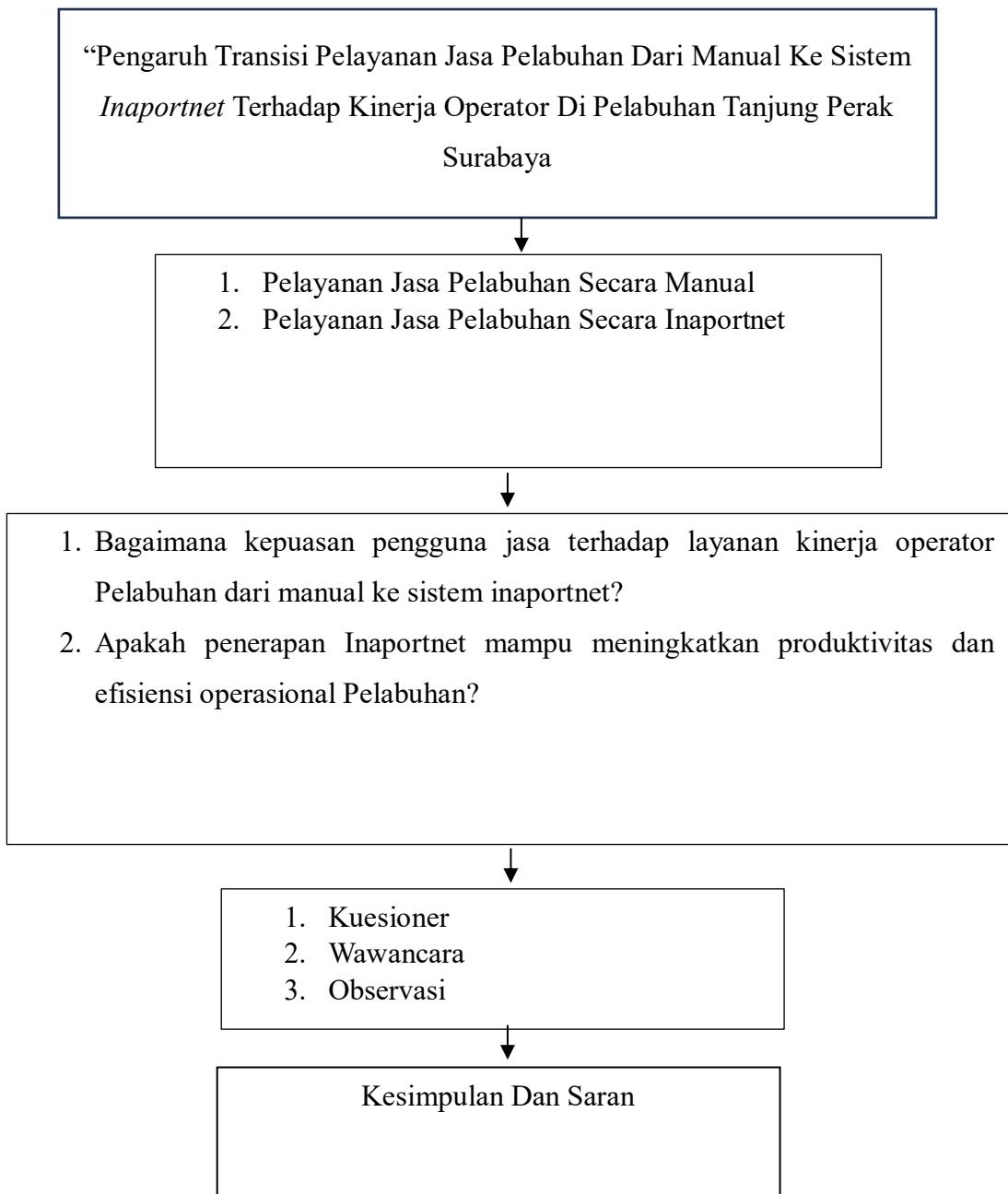
#### **4. Kinerja operator pelabuhan**

Menurut Notteboom dan Rodrigue, kinerja operator pelabuhan melibatkan kemampuan untuk memberikan layanan berkualitas tinggi yang dapat memenuhi kebutuhan pelanggan, seperti perusahaan pengapalan dan pengirim barang. Indikator kinerja dapat mencakup keandalan jadwal, kecepatan layanan, serta tingkat keselamatan dan keamanan. Penerapan Inaportnet dapat mempengaruhi dimensi-dimensi ini dengan cara:

- a. Efisiensi: Proses yang lebih cepat dan otomatis mengurangi waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan tugas.
- b. Efektivitas: Pengurangan kesalahan manual dan peningkatan akurasi data meningkatkan hasil kerja.
- c. Kualitas Layanan: Pelayanan yang lebih cepat dan akurat meningkatkan kepuasan pengguna jasa.
- d. Produktivitas: Operator dapat menyelesaikan lebih banyak tugas dalam waktu yang lebih singkat dengan bantuan teknologi.

#### **5. Efisiensi operasional pelabuhan**

Talley mendefinisikan efisiensi operasional sebagai rasio antara output yang dihasilkan oleh pelabuhan (misalnya, jumlah kontainer yang diproses) dan input yang digunakan (misalnya, jumlah tenaga kerja dan alat-alat pelabuhan). Semakin tinggi rasio ini, semakin efisien operasional pelabuhan tersebut. Efisiensi operasional juga mencakup kemampuan pelabuhan untuk meminimalkan biaya operasional sambil tetap mempertahankan atau meningkatkan volume barang yang ditangani.



### C. Kerangka Pikir Penelitian

Untuk mempermudah pembahasan skripsi mengenai “Pengaruh Transisi Pelayanan Jasa Pelabuhan Dari Manual Ke Sistem *Inaportnet* Terhadap Kinerja Operator Di Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya”. Maka peneliti membuat kerangka pikir sebagai berikut:

*Gambar 2. 1 Kerangka Pikir Penelitian*

## D. Hipotesis

Hipotesis merupakan suatu dugaan sementara dalam suatu penelitian yang berpengaruh terhadap variabel X pengaruh transisi pelayanan jasa pelabuhan dari manual ke sistem *Inaportnet* terhadap kinerja operator di pelabuhan tanjung perak Surabaya yakni variabel Y. Hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Hipotesis 0 (H0): Tidak ada perbedaan signifikan dalam kinerja operator pelabuhan antara sistem manual dan sistem *Inaportnet*.
2. Hipotesis Penelitian Hipotesis 1 (H1): Implementasi sistem *Inaportnet* meningkatkan kinerja operator pelabuhan dibandingkan dengan sistem manual.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

Dalam bab ini penulis akan memaparkan jenis penelitian, tempat/lokasi dan waktu penelitian, sumber data/subyek penelitian dan teknik pengumpulan data.

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

Metode penelitian deskriptif kuantitatif adalah suatu metode yang bertujuan untuk membuat gambar atau deskriptif tentang suatu keadaan secara objektif yang menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut serta penampilan dan hasilnya (Arikunto, 2006).

#### **B. Tempat/Lokasi Dan Waktu Penelitian**

##### **1. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan oleh penulis di Kantor Otoritas Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya pada saat melakukan Prada di semester 5 selama 6 bulan. Data dari tempat penelitian adalah sebagai berikut:

Nama Kantor : Otoritas Utama Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya

Alamat : Jl. Perak Timur No.396, Perak Utara, Kec. Pabean Cantikan, Surabaya, Jawa Timur 60165

Telp : (031) 3291479

Email : <https://optgperak.dephub.go.id/>

Waktu Penelitian : Penelitian ini dilaksanakan oleh Penulis selama melaksanakan Prada mulai 6 Agustus 2022 hingga 31 Januari 2023

## C. Definisi Operasional Variabel

### 1. Variabel Independen (X): Transisi Pelayanan Jasa dari Sistem Manual ke Sistem *Inaportnet*

- a. **Sistem Manual:** Proses operasional dan pelayanan jasa di pelabuhan yang dilakukan secara manual, termasuk pencatatan, pengolahan data, dan komunikasi yang dilakukan tanpa bantuan sistem elektronik atau digital.

Indikator:

- 1) Waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan proses dokumentasi.
- 2) Jumlah kesalahan atau ketidakakuratan dalam proses operasional.
- 3) Tingkat kesulitan dan kompleksitas pekerjaan.

- b. **Sistem *Inaportnet*:** Sistem elektronik yang digunakan untuk mengelola operasional pelabuhan secara digital, yang mencakup pencatatan, pengolahan data, dan komunikasi berbasis teknologi informasi.

Indikator:

- 1) Waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan proses dokumentasi dengan *Inaportnet*.
- 2) Jumlah kesalahan atau ketidakakuratan dalam proses operasional setelah menggunakan *Inaportnet*.
- 3) Tingkat kemudahan dan efisiensi pekerjaan dengan *Inaportnet*.

### 2. Variabel Dependental (Y): Kinerja Operator Pelabuhan

- a. Efisiensi Kerja: Sejauh mana operator pelabuhan dapat menyelesaikan tugas dengan cepat dan tanpa kesalahan.

Indikator:

- 1) Waktu penyelesaian tugas.
- 2) Jumlah kesalahan atau koreksi yang diperlukan.
- b. Efektivitas Kerja: Sejauh mana operator pelabuhan dapat mencapai tujuan yang ditetapkan dengan menggunakan sistem yang ada.

Indikator:

- 1) Pencapaian target operasional.
- 2) Kepatuhan terhadap prosedur dan standar.
- 3) Kepuasan Kerja: Tingkat kepuasan operator pelabuhan terhadap pekerjaan mereka setelah transisi ke sistem Inaportnet.

Indikator:

- 1) Persepsi terhadap beban kerja.
- 2) Persepsi terhadap kemudahan penggunaan sistem.
- 3) Kepuasan terhadap hasil kerja yang dicapai.

### **3. Variabel Kontrol (Z): Karakteristik Demografis**

- a. Usia: Umur dari operator pelabuhan yang diteliti.

Indikator: Usia dalam tahun.

- b. Lama Bekerja: Lamanya operator pelabuhan telah bekerja di bidangnya.

Indikator: Lama bekerja dalam tahun

- c. Pendidikan: Tingkat pendidikan terakhir yang diselesaikan oleh operator pelabuhan.

Indikator: Jenjang pendidikan (SD, SMP, SMA, Diploma, Sarjana, dll).

Dengan definisi operasional variabel ini, diharapkan penelitian dapat dilakukan secara terstruktur dan hasilnya dapat diukur secara objektif. Variabel independen dan dependen diukur menggunakan kuesioner yang telah divalidasi dan diuji reliabilitasnya, sementara variabel kontrol digunakan untuk memastikan bahwa hasil penelitian tidak dipengaruhi oleh faktor-faktor demografis yang tidak relevan.

## **D. Sumber Data/Subyek Penelitian Dan Teknik Pengumpulan Data**

Pada bagian ini penulis akan menyampaikan sumber data/subyek penelitian dan teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

### **1. Sumber Data**

#### **a. Data Primer**

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber aslinya melalui instrumen penelitian yang dirancang khusus untuk tujuan penelitian ini. Dalam konteks skripsi ini, data primer diperoleh melalui:

- 1) Kuesioner: Kuesioner yang disebarluaskan kepada operator pelabuhan untuk mengumpulkan data tentang pengalaman mereka sebelum dan sesudah implementasi sistem Inaportnet.

#### **b. Data Sekunder**

Data sekunder adalah data yang telah dikumpulkan dan diterbitkan oleh pihak lain. Dalam konteks skripsi ini, data sekunder dapat diperoleh dari:

- 1) Dokumen dan Laporan Resmi:Laporan tahunan pelabuhan, laporan kinerja operator, dan dokumen lain yang mencatat perubahan dalam

operasional pelabuhan sebelum dan sesudah implementasi *Inaportnet*.

- 2) Publikasi Ilmiah dan Studi Terdahulu: Artikel jurnal, buku, dan tesis yang telah membahas sistem manual, *Inaportnet*, dan kinerja operator pelabuhan.

c. Data Observasi

Data observasi diperoleh melalui pengamatan langsung terhadap proses operasional pelabuhan dan interaksi operator dengan sistem *Inaportnet*. Observasi ini dapat dilakukan oleh peneliti dengan mengikuti kegiatan sehari-hari operator pelabuhan.

## 2. Teknik Pengumpulan Data

Pengambilan dan pengumpulan data yang akan penulis lakukan adalah dengan cara observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi pustaka.

a. Kuesioner

Kuesioner adalah alat utama untuk mengumpulkan data primer dari operator pelabuhan. Kuesioner ini dirancang untuk mengumpulkan informasi tentang pengalaman, persepsi, dan penilaian operator terhadap sistem manual dan *Inaportnet*, serta kinerja mereka sebelum dan sesudah transisi.

1) Langkah-Langkah

- a) Desain Kuesioner: Kuesioner dibagi menjadi beberapa bagian yang mencakup informasi demografis, pengalaman dengan sistem manual, pengalaman dengan sistem *Inaportnet*, dan penilaian kinerja.

- b) Distribusi Kuesioner: Kuesioner disebarluaskan secara langsung kepada operator pelabuhan di tempat kerja mereka atau melalui email untuk memudahkan partisipasi.
  - c) Pengumpulan Kuesioner: Kuesioner yang telah diisi dikumpulkan kembali untuk dianalisis.
- 2) Contoh Pertanyaan
- a) Sistem Inaportnet mempermudah proses penyandaran kapal dibandingkan dengan sistem manual.
  - b) Inaportnet mempercepat waktu pemrosesan dokumen pelabuhan.
  - c) Penggunaan Inaportnet mengurangi jumlah kesalahan administrasi yang terjadi.
  - d) Pelatihan penggunaan Inaportnet meningkatkan kemampuan operator dalam menjalankan tugasnya.
  - e) Operator lebih mudah memahami alur kerja dengan Inaportnet dibandingkan dengan sistem manual.
  - f) Kinerja operator meningkat setelah penggunaan Inaportnet.
  - g) Kendala teknis (misalnya, koneksi internet) sering terjadi selama penggunaan Inaportnet.
  - h) Transisi ke Inaportnet menimbulkan beban kerja tambahan bagi operator.
  - i) Sistem Inaportnet terkadang menghambat kelancaran pekerjaan karena kurangnya dukungan teknis.
  - j) Secara keseluruhan, kinerja pelabuhan meningkat setelah transisi ke Inaportnet.

- k) Kepuasan kerja operator meningkat setelah penerapan Inaportnet.
  - l) Sistem Inaportnet meningkatkan produktivitas dan efisiensi operator di pelabuhan.
- b. Wawancara Terstruktur
- Wawancara terstruktur dapat digunakan untuk mendapatkan informasi yang lebih mendalam dan untuk memvalidasi data yang diperoleh dari kuesioner. Wawancara ini dilakukan dengan beberapa operator pelabuhan yang dipilih berdasarkan kriteria tertentu.
- 1) Langkah-langkah:
    - a) Panduan Wawancara: Membuat daftar pertanyaan yang terstruktur dan relevan dengan tujuan penelitian
    - b) Pelaksanaan Wawancara: Melakukan wawancara secara langsung atau melalui telepon/video call dengan operator pelabuhan.
    - c) Pencatatan Jawaban: Mencatat jawaban secara rinci atau merekam wawancara dengan izin responden
  - 2) Contoh Pertanyaan:
    - a) "Berapa lama Anda telah bekerja sebagai operator pelabuhan?"
    - b) "Bagaimana Anda menilai efisiensi kerja Anda sebelum menggunakan Inaportnet?"
    - c) "Bagaimana Anda menilai efisiensi kerja Anda setelah menggunakan Inaportnet?"
    - d) "Seberapa sering Anda menemukan kesalahan dalam proses operasional dengan sistem manual?"

e) ."Seberapa sering Anda menemukan kesalahan dalam proses operasional dengan sistem Inaportnet?"Observasi

Observasi langsung dilakukan untuk mengamati proses kerja operator pelabuhan saat menggunakan sistem manual dan sistem *Inaportnet*. Observasi ini membantu memahami konteks kerja dan mengumpulkan data kinerja secara langsung.

3) Langkah-langkah:

a) Rencana Observasi: Menentukan aspek-aspek yang akan diamati, seperti durasi penyelesaian tugas, frekuensi kesalahan, dan interaksi dengan sistem.

b) Pelaksanaan Observasi: Mengamati operator pelabuhan dalam lingkungan kerja mereka selama periode tertentu.

c) Pencatatan Data: Mencatat hasil observasi secara sistematis.

4) Aspek yang Diamati:

a) Waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan tugas tertentu.

b) Jumlah kesalahan atau revisi dalam proses operasional.

c) Tingkat keefektifan penggunaan sistem *Inaportnet*.

c. Analisis Dokumen

Analisis dokumen dilakukan terhadap laporan resmi dan data sekunder lainnya yang relevan. Dokumen ini dapat memberikan konteks tambahan dan validasi terhadap data yang dikumpulkan dari kuesioner dan wawancara.

- 1) Langkah-langkah:
  - a) Identifikasi Dokumen: Mengidentifikasi laporan tahunan, laporan kinerja, dan dokumen prosedur operasional yang relevan.
  - b) Pengumpulan Dokumen: Mengumpulkan dokumen dari sumber resmi seperti kantor pelabuhan, website resmi, atau arsip internal.
  - c) Analisis Dokumen: Menganalisis isi dokumen untuk menemukan data yang relevan dengan tujuan penelitian.
- 2) Contoh Dokumen:
  - a) Laporan tahunan kinerja pelabuhan sebelum dan sesudah implementasi *Inaportnet*.
  - b) Dokumen prosedur operasional standar (SOP) yang menunjukkan perubahan dalam proses kerja.
  - c) Laporan audit internal terkait efisiensi dan efektivitas operasional.

Dengan menggunakan teknik pengumpulan data ini, penelitian dapat memperoleh data yang komprehensif dan akurat mengenai pengaruh transisi dari sistem manual ke sistem Inaportnet terhadap kinerja operator pelabuhan.

## E. Analisis Data

### 1. Analisis Deskriptif

Untuk menggambarkan karakteristik demografis responden dan persepsi mereka terhadap kedua sistem (manual dan Inaportnet).

### 2. Uji Normalitas

Menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov untuk memastikan bahwa data berdistribusi normal.

### **3. Uji Hipotesis**

Menggunakan uji t-independen atau uji paired t-test untuk membandingkan kinerja operator pelabuhan sebelum dan sesudah implementasi Inaportnet.

### **4. Regresi Linier**

Untuk menganalisis pengaruh transisi dari sistem manual ke Inaportnet terhadap kinerja operator pelabuhan.

### **5. Kesimpulan**

Setelah melakukan analisis data, hasilnya diinterpretasikan untuk menarik kesimpulan mengenai pengaruh transisi pelayanan jasa dari sistem manual ke sistem Inaportnet terhadap kinerja operator pelabuhan. Hasil analisis akan menunjukkan apakah transisi ini memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap efisiensi, efektivitas, dan kepuasan kerja operator pelabuhan. Dengan teknik analisis data kuantitatif ini, penelitian dapat menghasilkan temuan yang valid dan reliabel mengenai pengaruh transisi sistem terhadap kinerja operator Pelabuhan.