

LAPORAN TUGAS AKHIR
KARYA ILMIAH TERAPAN

**ANALISIS PELAYANAN JASA LAPORAN KEDATANGAN
DAN KEBERANGKATAN KAPAL (LK3) TERHADAP
PENINGKATAN JUMLAH KEDATANGAN KAPAL RO-RO
(*ROLL-ON/ROLL OFF*) DI PELABUHAN TANJUNG PERAK**



NI KOMANG YULI KARTIKA SARI

NIT 09.21.038.2.04

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

**ANALISIS PELAYANAN JASA LAPORAN KEDATANGAN
DAN KEBERANGKATAN KAPAL (LK3) TERHADAP
PENINGKATAN JUMLAH KEDATANGAN KAPAL RO-RO
(*ROLL-ON/ROLL OFF*) DI PELABUHAN TANJUNG PERAK**



NI KOMANG YULI KARTIKA SARI

NIT 09.21.038.2.04

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 : Ni Komang Yuli Kartika Sari

Nomor Induk Taruna : 0921038204

Program Studi : Sarjana Terapan Transportasi Laut

Menyatakan bahwa KIT yang saya tulis dengan judul:

**ANALISIS PELAYANAN JASA LAPORAN KEDATANGAN DAN
KEBERANGKATAN KAPAL (LK3) TERHADAP PENINGKATAN
JUMLAH KEDATANGAN KAPAL RO-RO (*ROLL-ON/ROLL-OFF*) DI
PELABUHAN TANJUNG PERAK**

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, 20 Mei 2025

A handwritten signature in black ink is written over a yellow revenue stamp. The stamp features the Garuda Pancasila emblem, the text '10000', 'SURABAYA', and 'METERAI TEMPEL'. A serial number 'DB33AAJX751226885' is visible at the bottom of the stamp.

Ni Komang Yuli Kartika Sari

NIT: 09.21.038.2.04

PERSETUJUAN UJI KELAYAKAN PROPOSAL
KARYA ILMIAH TERAPAN

Judul : Analisis Pelayanan Jasa Laporan Kedatangan dan Keberangkatan Kapal (LK3) terhadap Peningkatan Jumlah Kedatangan Kapal Ro-Ro (*Roll-On/Roll-Off*) di pelabuhan Tanjung Perak

Program Studi : Sarjana Terapan Transportasi Laut

Nama : Ni Komang Yuli Kartika Sari

NIT : 0921038204

Jenis Tugas Akhir : Karya Ilmiah Terapan

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

Surabaya, 03 Desember 2024

Menyetujui,

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II



(Dr. Romanda Annas Amrullah S.S.T., M.M)
NIP. 198406232010121005



(Akhmad Kasan Gupron, M.Pd)
NIP. 1989005172005021003

Ketua Program Studi
Sarjana Terapan Transportasi Laut



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

**LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR HASIL
KARYA ILMIAH TERAPAN**

Judul : Analisis Pelayanan Jasa Laporan Kedatangan dan Keberangkatan Kapal (LK3) terhadap Peningkatan Jumlah Kedatangan Kapal Ro-Ro (*Roll-On/Roll-Off*) di pelabuhan Tanjung Perak

Program Studi : Sarjana Terapan Transportasi Laut

Nama : Ni Komang Yuli Kartika Sari

NIT : 0921038204

Jenis Tugas Akhir : Karya Ilmiah Terapan

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

Surabaya, 20 Mei 2025

Dosen Penguji I

Menyetujui,
Dosen Penguji II

Dosen Penguji III



(Bugi Nugraha, SST., M.M.Tr)
NIP. 198708142019021001



(Dr. Romanda Annas A. S.S.T., M.M.)
NIP. 198406232010121005



(Akhmad Kasan Gupron, M.Pd)
NIP. 1989005172005021003

Mengetahui,
Ketua Program Studi
Sarjana Terapan Transportasi Laut



(Dr. Romanda Annas Amrullah S.S.T., M.M.)
NIP. 198406232010121005

**PENGESAHAN
PROPOSAL TUGAS AKHIR
KARYA ILMIAH TERAPAN**

**ANALISIS PELAYANAN JASA LAPORAN KEDATANGAN DAN
KEBERANGKATAN KAPAL (LK3) TERHADAP PENINGKATAN JUMLAH
KEDATANGAN KAPAL RORO (*ROLL-ON/ROLL-OFF*) DI PELABUHAN
TANJUNG PERAK**

Disusun oleh:

NI KOMANG YULI KARTIKA SARI
NIT. 0921038204

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

Surabaya, 03 Desember 2024

Dosen Penguji I



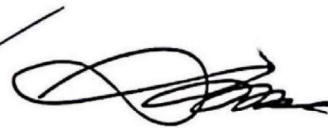
(Bugi Nugraha, SST., M.M.Tr)
NIP. 198708142019021001

Mengesahkan,
Dosen Penguji II



(Dr. Romanda Annas A. S.S.T., M.M)
NIP. 198406232010121005

Dosen Penguji III



(Akhmad Kasan Gupron, M.Pd)
NIP. 1989005172005021003

Mengetahui,
Ketua Program Studi
Sarjana Terapan Transportasi Laut



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

PENGESAHAN
LAPORAN TUGAS AKHIR
KARYA ILMIAH TERAPAN

**ANALISIS PELAYANAN JASA LAPORAN KEDATANGAN DAN
KEBERANGKATAN KAPAL (LK3) TERHADAP PENINGKATAN JUMLAH
KEDATANGAN KAPAL RO-RO (*ROLL-ON/ROLL-OFF*) DI PELABUHAN
TANJUNG PERAK**

Disusun oleh:

NI KOMANG YULI KARTIKA SARI
NIT. 0921038204

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

Surabaya, 20 Mei 2025

Dosen Penguji I



(Bugi Nugraha, SST., M.M.Tr)
NIP. 198708142019021001

Menyetujui,
Dosen Penguji II



(Dr. Romanda Annas A. S.S.T., M.M.)
NIP. 198406232010121005

Dosen Penguji III



(Akhmad Kasan Gupron, M.Pd)
NIP. 1989005172005021003

Mengetahui,
Ketua Program Studi
Sarjana Terapan Transportasi Laut



(Dr. Romanda Annas Amrullah S.S.T., M.M.)
NIP. 198406232010121005

ABSTRAK

Ni Komang Yuli Kartika Sari. 2025. Analisis Pelayanan Jasa LK3 (Laporan Kedatangan dan Keberangkatan Kapal) Terhadap Peningkatan Jumlah Kedatangan Kapal Ro-Ro (Roll-On/Roll-Off) di Pelabuhan Tanjung Perak. Politeknik Pelayaran Surabaya. Dibimbing oleh Dosen Pembimbing I: Dr. Romanda Annas Amrullah, S.ST., M.M. dan Dosen Pembimbing II: Bapak Akhmad Kasan Gupron, M.Pd.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pelayanan jasa LK3 (Laporan Kedatangan dan Keberangkatan Kapal) terhadap peningkatan jumlah kedatangan kapal Ro-Ro (*Roll-On/Roll-Off*) di Pelabuhan Tanjung Perak. Sumber data dan pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari kuesioner yang diisi oleh responden, sedangkan untuk Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear sederhana yang bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pelayanan jasa LK3 (Laporan Kedatangan dan Keberangkatan Kapal) (Variabel X) terhadap peningkatan jumlah kedatangan kapal Ro-Ro (*Roll-On/Roll-Off*) (Variabel Y). Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan Teknik analisis regresi linear sederhana. Data diperoleh dari instansi terkait melalui observasi, dokumentasi, dan kuesioner. Hasil penelitian yang menunjukkan bahwa pelayanan jasa laporan kedatangan dan keberangkatan (variabel X) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan jumlah kedatangan kapal RoRo (variabel Y). Hal ini ditunjukkan melalui peningkatan efisiensi waktu. Penelitian ini menggunakan kuesioner, kuesioner adalah Teknik pengumpulan data Dimana responden mengisi pertanyaan dan mengembalikan teks lengkapnya kepada peneliti berhubungan analisis data terdapat pengaruh positif dan yang signifikan antara variabel X (Laporan Kedatangan dan Keberangkatan Kapal/(LK3) terhadap variabel Y (Peningkatan Jumlah Kedatangan Kapal *Ro-Ro (Roll-On/Roll-Off)*). Hal ini menunjukkan adanya pengaruh atau korelasi yang cukup signifikan antara kedua variabel yaitu variabel bebas (Laporan Kedatangan dan Keberangkatan Kapal (LK3) dan variabel terikat (Peningkatan Jumlah Kedatangan Kapal Ro-Ro (*Roll-On/Roll-Off*) dengan Tingkat pengaruh yang signifikan. Dari hasil penelitian, dapat ditarik Kesimpulan bahwa peningkatan kualitas pelayanan laporan kedatangan dan keberangkatan kapal merupakan salah satu kunci dalam menarik lebih banyak kapal Ro-Ro (Roll-On/Roll-Off) di Pelabuhan Tanjung Perak.

Kata Kunci: Pelayanan Jasa LK3 (Laporan Kedatangan dan Keberangkatan Kapal), Terhadap Peningkatan Jumlah Kedatangan Kapal Ro-Ro (*Roll-On/Roll-Off*) Kuisisioner, Analisis Regresi Linier Sederhana.

ABSTRACT

Ni Komang Yuli Kartika Sari. 2025. Analysis of LK3 Services (Ship Arrival and Departure Report) on the Increase in the Number of Ro-Ro Ship Arrivals (Roll-On/Roll-Off) at Tanjung Perak Port. Surabaya Maritime Polytechnic. Supervised by Supervisor I: Dr. Romanda Annas Amrullah, S.ST., M.M. and Supervisor II: Mr. Akhmad Kasan Gupron, M.Pd.

This study aims to determine how much influence LK3 (ship arrival and departure report) service has on the increase in the number of Ro-Ro (Roll-On/Roll-Off) ship arrivals at Tanjung Perak Port. The data sources and data collection used in this study came from questionnaires filled out by respondents. Meanwhile, the data analysis technique used is simple linear regression analysis which aims to determine how much influence LK3 (ship arrival and departure report) service (Variable X) has on the increase in the number of Ro-Ro (Roll-On/Roll-Off) ship arrivals (Variable Y). The research method used is a quantitative approach with a simple linear regression analysis technique. Data were obtained from related agencies through observation, documentation, and questionnaires. The result of the study indicate that the service of arrival and departure reports (variable X) has a positive and significant influence on the increase in the number of Ro-Ro ship arrivals (variable Y). This is shown through increased time efficiency. This study uses a questionnaire. a questionnaire is a data collection technique where respondent fill out questions and return the full text to the researcher related to data analysis there is a positive and significant influence between variable X (Ship Arrival and Departure Report/(LK3) on variable Y (Increase in the Number of Ro-Ro Ship Arrivals (Roll-On/Roll-Off)). This shows that there is a significant influence or correlation between the two variables, namely the independent variable (Ship Arrival and Departure Report/(LK3) and the dependent variable (Increase in the Number of Ro-Ro Ship Arrivals (Roll-On/Roll-Off) with a significant level of influence. From the result of the study, it can be concluded that improving the quality of ship arrival and departure report services is one of the keys to attracting more Ro-Ro ships (Roll-On/Roll-Off) at Tanjung Perak Port.

Keywords: *LK3 Service (Ship Arrival and Departure Report), On the Increase in the Number of Ro-Ro Ship Arrivals (Roll-On/Roll off), Questionnaire, Simple Linear Regression Analysis.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur senantiasa kita panjatkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan Rahmat serta berkat-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan kit ini. Sesuai dengan kemampuan yang ada pada diri peneliti. Dalam penulisan kit ini, peneliti mengambil kit dengan judul “Analisis Pelayanan Jasa LK3 Terhadap Peningkatan Jumlah Kedatangan Kapal Ro-Ro (*Roll-On/Roll-Off*) di Pelabuhan Tanjung Perak”

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif yang berfokus pada pengumpulan data numerik untuk mengidentifikasi pola, hubungan, dan variabel yang mempengaruhi fenomena yang diteliti. Melalui penggunaan metode kuantitatif, Peneliti dapat mengembangkan model yang lebih tepat dan memberikan rekomendasi yang didasarkan pada bukti yang kuat dan dapat diukur.

Penulis menyadari bahwa dalam pembuatan proposal ini masih perlu adanya saran dan pendapat untuk menyempurnakan penelitian ini. Akan tetapi berkat bimbingan dan pengarahan serta dorongan dari berbagai pihak, maka penulis dapat menyelesaikan penulisan karya ilmiah terapan ini, oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu, antara lain kepada:

1. Direktur Politeknik Pelayaran Surabaya Bapak Moejiono, M.T, M.Mar.E beserta jajarannya yang telah menyediakan fasilitas dan pelayanannya, sehingga saya dapat menyelesaikan karya ilmiah terapan ini.
2. Bapak Dr. Romanda Annas Ambrullah, S.ST., M.M selaku Ketua Program Studi Sarjana Transportasi Laut sekaligus Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu dan tenaga dalam membimbing dan memberikan peneliti petunjuk dalam pengerjaan skripsi ini.
3. Bapak Akhmad Kasan Gupron, M.Pd selaku Dosen Pembimbing II yang telah sabar dalam membimbing dan mengarahkan peneliti dalam penulisan skripsi ini.
4. Bapak/Ibu Dosen Politeknik Pelayaran Surabaya, khususnya Jurusan Transportasi Laut Politeknik Pelayaran Surabaya yang telah memberikan bekal ilmu sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Kedua orang tua saya Bapak I Wayan Ardika dan Ibu Ni Ketut Suciati yang selalu memberikan setumpuk semangat, dorongan doa dan motivasi materi sehingga peneliti dapat menyelesaikan proposal ini.
6. Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Perak yang telah memberikan ijin serta kesempatan kepada saya untuk melakukan penelitian.
7. Rekan-rekan yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, yang telah memberikan dorongan dan semangat sehingga penulisan proposal ini dapat diselesaikan.

8. Diri sendiri karena sudah berjuang diatas kaki sendiri, berusaha sabar dan tegar walaupun sangat Lelah dalam suatu perjalanan yang sangat Panjang ini.
9. Serta semua pihak yang telah membantu tersusunnya karya ilmiah terapan ini baik mendukung secara moral, maupun doa yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu
10. Seseorang yaitu sebagai *support system* saya yang selalu mendengarkan keluhan saya, dan selalu menyemangati saya apa itu sebuah proses

Semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa memberikan Rahmatnya-Nya kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan penulisan proposal ini. Menyadari akan keterbatasan waktu dan kemampuan yang dimiliki, maka dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak yang sifatnya membangun, demi kesempurnaan proposal ini. Harapan peneliti semoga proposal ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Surabaya, 20 Mei 2025

Ni Komang Yuli Kartika Sari
NIT 09.21.038.2.04

DAFTAR ISI

JUDUL.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
PERSETUJUAN UJI KELAYAKAN PROPOSAL	iii
PERSETUJUAN SEMINAR HASIL	iv
PENGESAHAN SEMINAR PROPOSAL	v
PENGESAHAN SEMINAR HASIL.....	vi
ABSTRAK	vii
<i>ABTRACT</i>.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DARTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Batasan Masalah.....	6
D. Tujuan Penelitian.....	6
E. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. <i>Review</i> Penelitian Sebelumnya.....	8
B. Landasan Teori	9
C. Kerangka Pikir Penelitian.....	26

D. Hipotesis	28
BAB III METODE PENELITIAN	29
A. Jenis Penelitian.....	29
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	29
C. Definisi Operasional Variabel.....	30
D. Sumber Data Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data.....	32
E. Teknik Analisis Data	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	41
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	41
B. Hasil Penelitian	44
1. Analisis Statistika Deskriptif.....	44
2. Analisis Sahih Butir	47
3. Uji Validitas	48
4. Uji Realibilitas.....	50
5. Uji Normalitas.....	51
6. Uji Hipotesis	53
7. Analisis Regresi Linear Sederhana.....	54
C. Pembahasan.....	57
BAB V PENUTUP	60
A. Simpulan	60
B. Saran	61
DAFTAR PUSTAKA.....	63
LAMPIRAN.....	66

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 <i>Review</i> Penelitian Sebelumnya.....	8
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel dan Skala Pengukuran.....	32
Tabel 3.2 Skor Alternatif Jawaban Angket.....	36
Tabel 4.1 Analisis Pernyataan Responden Variabel (X).....	45
Tabel 4.2 Analisis Deskriptif Variabel (Y).....	45
Tabel 4.3 Frekuensi Variabel (Y)	46
Tabel 4.4 Analisis Sahih Butir.....	47
Tabel 4.5 Hasil Olah Data SPSS Validitas	48
Tabel 4.6 <i>Pearson Correlation</i>	49
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Variabel.....	50
Tabel 4.8 Hasil Uji Reabilitas	51
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas <i>Kolmogorov-Smirnov Test</i> (X)	51
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas <i>Kolmogorov-Smirnov Test</i> (Y)	52
Tabel 4.11 Hasil Uji Hipotesis Variabel	53
Tabel 4.12 Hasil Uji Hipotesis Variabel	54
Tabel 4.13 Analisis Hasil Regresi Linier Sederhana (X)	55
Tabel 4.14 Analisis Regresi Linier Sederhana (X).....	55
Tabel 4.15 Analisis Regresi Linier Sederhana (Y).....	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Proses <i>Clerance In/Out</i> Kapal.....	13
Gambar 2.2 Kapal Ro-Ro.....	21
Gambar 2.3 Pelabuhan Tanjung Perak	23
Gambar 2.4 Kerangka Pikir Penelitian.....	26
Gambar 2.5 Tahap Pelaksanaan Penelitian.....	27
Gambar 4.1 Struktur Organisasi KSOP Tanjung Perak.....	43
Gambar 4.2 Grafik Data Kedatangan Kapal Periode 2024	44
Gambar 4.3 Grafik <i>Q-Plot</i> Variabel (X).....	52

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	66
Lampiran 2 Jawaban Responden Kuesioner Penelitian (X).....	69
Lampiran 3 Data Kedatangan Kapal (Y)	70
Lampiran 4 Hasil Uji SPSS.....	71
Lampiran 5 Dokumentasi.....	75

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Di antara negara-negara Asia Tenggara, Indonesia menonjol karena alam baharinya dan topografinya yang tidak biasa. Karena lokasinya sebagai negara kepulauan dan kedekatannya dengan air, Indonesia memainkan peran penting dalam pelayaran, yang memengaruhi banyak bagian dari kehidupan sehari-hari masyarakat. Di antara banyak subbidang yang membentuk industri pelayaran adalah hidrografi, angkutan penumpang dan barang, penjaga pantai, dan masih banyak lagi. Pendirian pelabuhan sangat penting untuk memfasilitasi angkutan laut ini.

Setelah pelayaran, kapal berlabuh di pelabuhan, yang berfungsi sebagai terminal. Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 61 (2009) tentang pelabuhan, pelabuhan umum mencakup area darat dan laut yang digunakan untuk pelayanan dan penyelenggaraan oleh pemerintah. pelabuhan melayani kegiatan sandar kapal, naik turun penumpang, serta bongkar muat barang. Layanan bisnis pelabuhan meliputi semua aspek yang terkait dengan pengelolaan pelabuhan dan fasilitas tambahan yang memastikan pergerakan kapal, penumpang, dan kargo berlangsung aman, efisien, dan lancar. Tujuan utamanya adalah untuk mengurangi risiko tabrakan kapal di wilayah tertentu sehingga proses pengiriman dapat berjalan tanpa hambatan.

Transportasi laut dianggap sebagai salah satu moda transportasi utama di era globalisasi. Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia

(2008) tentang Keselamatan dan kesehatan kerja di pelabuhan, bahwa penting untuk memastikan bahwa semua kegiatan di pelabuhan dilakukan dengan cara yang aman dan sehat, serta mengurangi risiko kecelakaan dan insiden lainnya. Dengan pemahaman mendalam tentang layanan angkutan laut, diharapkan dapat diidentifikasi langkah strategis untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional di Pelabuhan. Relevansi penelitian ini terletak pada kenyataan bahwa penelitian ini berupaya memberikan saran kepada manajemen pelabuhan tentang cara meningkatkan kualitas layanan dan mengoptimalkan kedatangan kapal di pelabuhan Tanjung Perak, dengan tujuan akhir untuk meningkatkan frekuensi kunjungan kapal. Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya secara strategis penting untuk pengiriman dan perdagangan. Pelabuhan ini memainkan peran penting dalam pertumbuhan regional dan ekonomi Jawa Timur, serta dalam perdagangan internasional (ekspor-impor) dan perdagangan antarpulau, karena posisinya yang menguntungkan. Operasional pelabuhan melampaui kapasitas yang ditetapkan karena besarnya volume kapal yang datang dan berangkat dari pelabuhan.

Pengelolaan pelabuhan Tanjung Perak yang baik akan berdampak langsung pada pembangunan ekonomi regional dan nasional di Indonesia karena merupakan salah satu pelabuhan utama di negara ini. Efisiensi dan daya saing pelabuhan dapat ditingkatkan dengan berfokus pada kualitas layanan transportasi laut. Pelayanan yang cepat, efisien, dan aman menjadi faktor utama bagi operator pelabuhan dalam menarik lebih banyak kunjungan kapal. Seiring meningkatnya volume perdagangan dan mobilitas masyarakat, jumlah kapal yang datang ke pelabuhan Tanjung Perak terus bertambah setiap tahunnya.

Tingginya arus kapal terlihat dari data yang menunjukkan peningkatan kunjungan kapal secara konsisten. Namun, tingginya aktivitas ini sering kali menyebabkan antrean kapal, terutama untuk jenis kargo dan peti kemas. Kapal curah dan kargo biasanya harus menunggu lebih lama. Situasi ini menekankan perlunya sarana dan prasarana yang memadai untuk mendukung kelancaran operasional pelabuhan.

Layanan kapal di pelabuhan ini biasanya didukung oleh kapal pandu dan kapal tunda. Kapal pandu bertugas memandu kapal yang masuk, keluar, atau berpindah posisi, sementara kapal tunda membantu menarik dan menuntun kapal ke lokasi yang diinginkan. Dengan meningkatnya permintaan logistik dan perdagangan, baik domestik maupun internasional, kebutuhan akan layanan transportasi laut juga terus bertambah. Di sisi lain, aspek kualitas layanan pelabuhan, seperti pengurangan waktu tunggu kapal, ketersediaan fasilitas dermaga, serta efisiensi proses bongkar muat, sangat memengaruhi tingkat kepuasan pengguna jasa pelabuhan.

Menurut Undang-Undang Nomor 17, (2008) Menurut Pasal 1 Angka 36 Bab 1, "kapal" didefinisikan sebagai "kendaraan air dengan bentuk dan jenis tertentu" yang dapat digerakkan oleh tenaga angin, tenaga mekanik, atau bentuk energi lainnya, ditarik atau diderek, dan termasuk kendaraan dengan dukungan dinamis, kendaraan di bawah air, peralatan terapung stasioner, dan bangunan di atas air. Salah satu jenis transportasi laut yang dapat mengakses wilayah pedalaman dan pinggiran adalah kapal Ro-Ro (*Roll-On / Roll-Off*). Versi perbaikan dari kapal peti kemas tradisional, Ro-Ro (*Roll-On / Roll-Off*) memungkinkan pemuatan dan pembongkaran barang dari trailer dengan

menggunakan traktor atau kereta api. Untuk memfasilitasi pemuatan dan pembongkaran yang lebih cepat, fasilitas ramp atau pintu khusus memungkinkan kendaraan dimasukkan ke dalam kapal melalui buritan atau sisi kapal.

Kapal *Roll-On/Roll-Off*, atau Ro-Ro, secara khusus dirancang agar kendaraan beroda dapat memuat dan menurunkan barang langsung ke kapal. Kapal feri, kapal feri otomatis, dan kapal kargo umum yang dioperasikan sebagai kapal Ro-Ro (*Roll-On/Roll-Off*) adalah semua jenis kapal yang termasuk dalam kategori ini. Kapasitas kapal ini untuk membawa berbagai jenis kendaraan beroda merupakan salah satu keunggulan utamanya. Kapal ini dapat memindahkan kontainer dengan kendaraan penarik, muatan berat, kargo proyek, kargo besar, dan masih banyak lagi.

Dikutip dari Direktur Jenderal Perhubungan Laut, (2016) Nomor 115, tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Jasa Pelayaran di Pelabuhan. *Roll-On/Roll-Off*, atau Ro-Ro, Kapal penumpang adalah kapal dengan satu atau lebih dek, yang dapat terbuka atau tertutup, dan dirancang untuk mengangkut berbagai kendaraan sebagai kargo. Kapal-kapal ini sering kali memiliki sistem tanjakan di bagian depan atau belakang kapal. Direktur Jenderal Perhubungan Laut, (2017) Terkait dengan pendirian layanan kapal Ro-Ro (*Long Distance Roro*) untuk perjalanan feri jarak jauh, tujuannya adalah untuk mengurangi kemacetan di jalan raya yang membentang di sepanjang pantai utara Lombok, Jawa, dan Bali. Sebagai sarana transportasi yang menghubungkan pulau-pulau tetangga serta mengintegrasikan pulau-pulau besar di Indonesia, kapal Ro-Ro (*Roll-On/Roll-Off*) memiliki peran yang sangat penting. Seiring dengan meningkatnya volume perdagangan dan mobilitas masyarakat, jumlah

kedatangan kapal Ro-Ro (*Roll-On/Roll-Off*) di pelabuhan Tanjung Perak terus bertambah. Namun, peningkatan jumlah kedatangan kapal Ro-Ro (*Roll-On/Roll-Off*) juga membawa tantangan tersendiri dalam hal pelayanan jasa yang diberikan oleh pelabuhan Tanjung Perak.

Proses kedatangan dan keberangkatan kapal mencakup berbagai aspek seperti, efisiensi pemeriksaan, pengaturan lalu lintas, serta fasilitas yang disediakan untuk penumpang dan kendaraan, jika pelayanan tidak dikelola dengan baik, hal ini dapat mengakibatkan penumpukan arus lalu lintas, keterlambatan, dan ketidakpuasan pengguna jasa. Masalah ini semakin kompleks dengan adanya faktor eksternal, seperti peningkatan permintaan transportasi barang dan penumpang di dalam industri pelayaran, oleh karena itu analisis terhadap pelayanan jasa laporan kedatangan dan keberangkatan kapal (LK3) sangat penting bagaimana meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasi di pelabuhan, untuk mendukung jumlah kedatangan kapal Ro-Ro (*Roll-On/Roll-Off*). Selain itu, persaingan antara pelabuhan di tingkat nasional maupun regional mendorong pelabuhan Tanjung Perak untuk terus meningkatkan layanan, termasuk layanan LK3 (Laporan Kedatangan dan Keberangkatan Kapal), guna menarik lebih banyak kapal Ro-Ro (*Roll-On/Roll-Off*). Dalam menghadapi tantangan ini, evaluasi terhadap kualitas pelayanan LK3 (Laporan Kedatangan dan Keberangkatan Kapal) menjadi sangat penting. Oleh karena itu, penulis bermaksud untuk membuat judul skripsi sebagai berikut: “Analisis Pelayanan Jasa LK3 Terhadap Peningkatan Jumlah Kedatangan Kapal Ro-Ro (*Roll-On/Roll-Off*) di Pelabuhan Tanjung Perak”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan kajian penelitian lebih lanjut sudah dijelaskan sebelumnya, penulis menemukan beberapa rumusan masalah dalam penelitian ini, adalah Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan jasa Laporan Kedatangan dan Keberangkatan Kapal (LK3) terhadap peningkatan jumlah kedatangan kapal Ro-Ro (*Roll-On/Roll-Off*) di Pelabuhan Tanjung Perak?

C. Batasan Masalah

Sebagaimana tersirat dalam judulnya, skripsi ini akan membahas berbagai isu; namun, agar pembahasannya tidak menjadi terlalu umum, penulis perlu mempersempit cakupan topik; hal ini akan memaksa penulis untuk berkonsentrasi pada poin-poin yang paling krusial dalam batasan waktu dan pengetahuan, Oleh karena itu Penulis memberikan Batasan masalah yaitu jenis pelayanan jasa yang dibahas adalah pengurusan Laporan Kedatangan dan Keberangkatan Kapal (LK3) periode tahun 2024 melalui sistem inaportnet terhadap peningkatan jumlah kedatangan kapal Ro-Ro (*Roll-On/Roll-Off*) di pelabuhan Tanjung Perak.

D. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan masalah yang dikemukakan tujuan penyusunan skripsi ini adalah Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan jasa Laporan Kedatangan dan Keberangkatan Kapal (LK3) terhadap peningkatan jumlah kedatangan kapal Ro-Ro (*Roll-On/Roll-Off*) di pelabuhan Tanjung Perak.

E. Manfaat Penelitian

Dengan mempertimbangkan tujuan penelitian, manfaat dalam penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

Memberikan kajian ilmiah terkait dengan pelayanan jasa angkutan laut bagi penyelenggara pelabuhan untuk memperhatikan mengenai pemeliharaan alur pelayaran.

2. Manfaat Praktis

Pelabuhan Tanjung Perak dapat mengoptimalkan strategi dan kebijakan untuk meningkatkan jumlah kedatangan kapal Ro-Ro (*Roll-On/ Roll-Off*) melalui pelayanan jasa Laporan Kedatangan dan Keberangkatan Kapal (LK3) serta memperkuat posisi dalam industri pelayaran

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Review Penelitian Sebelumnya

Penelitian ini membandingkan jumlah kedatangan kapal Ro-Ro (*Roll-On/Roll-Off*) dengan penelitian sebelumnya yang meneliti dampak layanan Laporan Kedatangan dan Keberangkatan Kapal (LK3). Meskipun tujuan penelitian sebelumnya adalah untuk mengumpulkan referensi dan perbandingan dari penelitian lain, peneliti menemukan beberapa tema yang sama, berbeda dengan apa yang terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2.1 *Review Penelitian Sebelumnya*
Sumber: Diolah Oleh Peneliti

No.	Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan Penelitian
1	Sumarwanto, S., Pratama, Z. R., Rustina, E., Sayekti, L. S., & Vita, A (2024)	“Pengaruh Pelayanan Jasa Keagenan Kapal Terhadap Kuantitas Kedatangan Kapal Pada PT. Sumber Wahana Maritim”	Layanan jasa keagenan kapal memberikan dampak yang positif terhadap jumlah kedatangan kapal di PT. Sumber Wahana Maritim. Peningkatan kualitas layanan akan menjadi kontribusi pada bertambahnya jumlah kapal yang dan tentunya penting bagi kesuksesan operasional pelabuhan keagenan.	Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah 1. Penelitian ini berfokus pada analisis pengaruh pelayanan jasa keagenan kapal terhadap kuantitas kedatangan kapal, khususnya untuk kapal muatan curah cair, sedangkan penelitian yang sedang diteliti oleh peneliti langsung berfokus pada analisis pelayanan jasa terhadap kedatangan kapal yaitu kapal penumpang 2. Penelitian ini dilakukan di PT. Sumber Wahana Maritim, yang berlokasi di pelabuhan Tanjung

No.	Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan Penelitian
				Emas Semarang sedangkan penelitian yang sedang peneliti lakukan di pelabuhan Tanjung Perak, Surabaya.
2	Wiguna, I.G.L. (2024)	“Pengaruh Kinerja Pelayanan Penundaan Kapal terhadap Jumlah Kunjungan Kapal pada PT Pelabuhan Indonesia Cabang Tanjung Priok”	Terdapat hubungan antara kinerja layanan penundaan kapal dan jumlah kunjungan kapal, di mana peningkatan dalam kinerja layanan berdampak positif pada jumlah kunjungan. Kesimpulannya, kinerja layanan yang optimal dapat meningkatkan jumlah kunjungan kapal untuk kelancaran operasional pelabuhan.	Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini yaitu 1. Penelitian ini membahas kinerja pelayanan penundaan dan dampaknya terhadap jumlah kunjungan kapal, sedangkan Penelitian yang seang peneliti bahas pengaruh pelayanan jasa terhadap jumlah kedatangan kapal. 2. Penelitian ini dilakukan di Pelabuhan Tanjung Priok, Jakarta sedangkan Penelitian yang peneliti lakukan di pelabuhan Tanjung Perak Surabaya 3. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan analisis data numerik untuk mengukur pengaruh secara statistik dan menggunakan analisis regresi berganda Sedangkan Jurnal yang peneliti teliti Menggunakan metode kuantitatif

B. Landasan Teori

Pengertian-pengertian dan istilah yang digunakan dalam skripsi diberikan dalam bab ini, yang diambil dari beberapa kepustakaan untuk mendukung penulisan skripsi, sebagai berikut:

1. Pelayanan Jasa

Menurut Kasmir (2016), Suatu perusahaan dapat dianggap memberikan layanan yang baik jika secara konsisten memenuhi atau melampaui harapan konsumen. Ada dua elemen tambahan yang berdampak langsung pada kualitas layanan yang ditawarkan oleh perusahaan. Yang pertama adalah elemen manusia dari penyedia layanan. Perwakilan layanan pelanggan membutuhkan refleksi yang sangat cepat dan akurasi yang tinggi. Lebih jauh, mereka membutuhkan keterampilan komunikasi yang sangat baik, sikap yang menyenangkan, dan kapasitas untuk bertanggung jawab penuh atas klien mereka.

Menurut Umar (2020), Memberikan orang lain kegembiraan, kemudahan, dan kepuasan atas semua kebutuhan mereka adalah inti dari pelayanan. Berikut beberapa alasan mengapa kualitas jasa sangat penting:

a. Kepuasan Pelanggan

Kualitas layanan yang baik akan meningkatkan kepuasan pelanggan, yang dapat mengarah pada loyalitas dan rekomendasi positif.

b. Diferensiasi Kompetitif

Kualitas layanan yang unggul dapat menjadi keunggulan kompetitif yang membedakan perusahaan dari pesaing.

c. Reputasi dan Citra Merek

Dengan layanan berkualitas tinggi dapat meningkatkan reputasi dan citra merek perusahaan di mata pelanggan.

d. Profitabilitas

Layanan jasa sangat berperan penting dalam kesejahteraan masyarakat dengan memberikan kontribusi dalam berbagai aspek seperti kenyamanan, kesehatan, pendidikan, dan sektor lainnya. Sasaran manajemen pelayanan adalah bersifat tunggal, yaitu kepuasan penerima layanan.

2. Laporan Kedatangan Dan Keberangkatan Kapal (LK3)

Menurut Sumardi (2023), Kedatangan kapal (*clearance in*) adalah Sebelum kapal dapat memasuki perairan pelabuhan, kapal harus terlebih dahulu mendapatkan izin di setiap instansi pelabuhan terkait. Setelah mendapatkan izin, kapal dapat berlayar di area pelabuhan hingga berlabuh di dermaga, tempat kapal dapat memuat dan membongkar muatan, di antara berbagai kegiatan lainnya. Berikut merupakan unsur-unsur kedatangan kapal:

- a. Jadwal kedatangan, merupakan informasi mengenai waktu yang diharapkan kapal tiba di pelabuhan.
- b. Cuaca, faktor cuaca yang dapat mempengaruhi perjalanan kapal seperti, badai, angin kencang, atau gelombang tinggi.
- c. Muatan, Jenis barang yang dibawa dapat mempengaruhi prosedur kedatangan dan penanganan di pelabuhan.

Keberangkatan kapal (*clearance out*) adalah prosedur yang dengannya sebuah kapal diberikan izin untuk berangkat oleh instansi terkait di pelabuhan tempat kapal tersebut telah menyelesaikan operasinya dan akan berlayar ke pelabuhan tujuan berikutnya. Berikut merupakan unsur-unsur keberangkatan kapal:

- a. Jadwal Keberangkatan, waktu yang dijadwalkan untuk kapal berangkat dari pelabuhan.
- b. Persiapan kapal, pemeriksaan kondisi teknis kapal termasuk mesin, sistem navigasi, dan keselamatan.
- c. *Crew* dan penumpang, jumlah *crew* dan penumpang yang harus hadir dan terdaftar sebelum kapal berangkat.

Kementerian Perhubungan telah menjalankan *inaportnet*, sistem layanan elektronik tunggal berbasis internet, untuk membangun sistem informasi pelabuhan standar yang secara fisik melayani kapal dan produk dari semua instansi terkait. Layanan bea cukai sebelumnya mengandalkan agen yang melakukan prosedur secara manual, sebelum teknologi *inaportnet* diterapkan. Di mana perusahaan pelayaran memberitahukan otoritas terkait (seperti KSOP/Kantor Syahbandar dan Otoritas Pelabuhan), imigrasi, kantor kesehatan pelabuhan, VTS (*Vessel Traffic Service*), dan penyedia layanan pelabuhan tentang kedatangan kapal yang akan datang. Agen mengembalikan dokumen asli ke kapal setelah mencapai Area Jangkar (berlabuh) sehingga dapat diubah menjadi nota di KSOP (Kantor Syahbandar dan Otoritas Pelabuhan). Setelah itu, agen menghubungi Kantor Syahbandar dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) untuk mendapatkan izin manuver atau tambat, dan kemudian mereka mengajukan permintaan izin imigrasi. Untuk melakukan operasi bongkar muat yang permohonannya telah diajukan, agen dapat menambatkan kapal setelah izin manuver diperoleh. Setelah selesai melakukan bongkar muat, agen harus pergi ke KSOP (Kantor Otoritas Pelabuhan dan Kepala Pelabuhan) untuk mendapatkan izin berlayar dan

selanjutnya ke Imigrasi untuk pengurusan izin. Agen dapat turun dari kapal dan melanjutkan pelayaran ke pelabuhan setelah semua izin yang diperlukan telah diberikan.



Gambar 2.1 Proses *Clerance In/Out* Kapal

Sumber : <https://clearanceinout-ikhsan.blogspot.com/>

Pengguna di Indonesia dapat mengajukan permintaan layanan kepada *Inaportnet* melalui situs web yang ditautkan di atas, yang disebut Portal *Inaportnet*. Penggunaan *Inaportnet* untuk layanan kapal dan barang pelabuhan diuraikan dalam Peraturan Menteri Perhubungan 157, (2015), yang berlaku sejak 13 Oktober 2015, dan berkaitan dengan pelabuhan. Direktorat Jenderal Perhubungan Laut bertanggung jawab untuk mengimplementasikan *Inaportnet*, yang mulai berlaku pada 13 Januari 2016, atau tiga bulan setelah disahkan. (<https://dephub.go.id/post/read/inaportnet>).

Menurut Nugraha Bugi, (2024) mengemukakan Sistem *Inaportnet* merupakan sistem informasi yang berbasis *website* pada laman internet. Anda dapat membayar berbagai hal seperti biaya tambat, rambu, VTS, BMBB, dan izin manuver kapal melalui menu layanan sistem *inaportnet* untuk

penerimaan negara bukan pajak (PNBP). Pergerakan kapal (masuk dan keluar), perpanjangan tambat, pembatalan pembayaran, dan inaportnet itu sendiri merupakan bagian dari layanan kapal kargo. Kantor otoritas utama merupakan salah satu lembaga pemerintah terkait dan pemangku kepentingan pelabuhan.

Pusat karantina pertanian, bea cukai, kesehatan pelabuhan, imigrasi, badan usaha pelabuhan, perusahaan angkutan laut nasional, dan Kantor Syahbandar dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) hanyalah beberapa kantor penting yang terdapat di pelabuhan bongkar muat. menggunakan sistem Inaportnet untuk tujuan pengurusan izin masuk dan keluar individu. Berdasarkan hasil penelitian pada prinsipnya adalah sebagai berikut:

- a. Pada layanan kedatangan/*clearing out* kapal sebelumnya, agen memasukkan nomor PKK (Pemberitahuan Kedatangan Kapal) untuk meminta penanganan *clearance out*/keberangkatan kapal.
- b. Dari lokasi tambat kapal saat ini, agen meminta agar kapal dipindahkan ke lokasi baru agar dapat dilakukan bongkar muat. Agen memberikan waktu yang diminta kepada pengelola pelabuhan untuk kapal pandu dan kapal tunda, dan pengelola memproses permintaan tersebut.
- c. Selanjutnya, agen harus memberitahukan kepada pengelola pelabuhan tentang LK3 (Laporan Kedatangan dan Keberangkatan Kapal) agar status permintaan dapat diotorisasi. Kode tagihan Pembayaran Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) selanjutnya akan bereaksi secara otomatis untuk membayar jasa tambat.

- d. Agen segera memberitahukan kepada Pelindo setelah menerima kode tagihan Pembayaran Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) jasa tambat. Pelindo kemudian menetapkan permohonan pelayanan kapal dan barang (PPKB) dan surat perintah kerja pandu (SPK) pemberangkatan atau pelepasan kapal dari tempat berlabuh ke lokasi pemberangkatan atau keluar kapal menggunakan aplikasi *vessel monitoring system* (VMS).
- e. Agen membayar biaya tambat PNBP (Penerimaan Negara Bukan Pajak) dengan menggunakan nomor tagihan *inaportnet* yang memungkinkan pengelola pelabuhan melacak kedatangan dan keberangkatan kapal (LK3).
- f. Setelah pembayaran dilakukan, agen wajib menginformasikan kepada pengelola pelabuhan mengenai kapal yang berlabuh dan yang tidak berlabuh. Agen juga wajib meminta informasi mengenai kedatangan dan keberangkatan kapal agar dapat diterbitkan surat persetujuan berlayar (SPB). Setelah hasil persetujuan berlayar dan anak buah kapal ditetapkan melalui grup aplikasi *WhatsApp*, maka akan dicetak surat SPB (Surat Persetujuan Berlayar) dan *crewlist* sebanyak empat rangkap. SPB ini akan dibutuhkan oleh arsip KSOP, kantor pelayaran, kepala operasional, dan kapal.

Laporan Kedatangan dan Keberangkatan Kapal (LK3) merujuk pada serangkaian layanan yang diberikan oleh pengelola pelabuhan untuk memastikan kelancaran, keamanan, dan keselamatan kegiatan operasional, baik untuk kapal, barang, maupun penumpang. Tujuan dari adanya Laporan Kedatangan dan Keberangkatan Kapal (LK3) yaitu Meningkatkan efisiensi operasional pelabuhan, Menjamin keselamatan dan keamanan kapal, barang,

dan penumpang, Meningkatkan kepuasan pelanggan operator kapal, pengguna jasa logistik dan Mendukung kelancaran perdagangan dan transportasi laut.

3. Peningkatan

Menurut Adi.S, (2018), Peningkatan adalah Istilah "tingkat" yang berarti "lapisan" memberikan maknanya pada konsep perbaikan. Memperbaiki sesuatu berarti berusaha membuatnya lebih baik dari sebelumnya. Dalam kebanyakan kasus, persiapan dan pelaksanaan yang efektif diperlukan agar upaya perbaikan membuahkan hasil. Sasaran telah ditetapkan, dan proses perencanaan dan pelaksanaan harus tetap pada jalurnya. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, (2020), Meningkatkan sesuatu berarti meningkatkan usaha seseorang, kegiatan seseorang, sikap seseorang, tindakan seseorang, dan sebagainya. Menurut Hamzah B Uno (2016), Suatu prosedur, pendekatan, atau tindakan yang meningkatkan sesuatu atau memajukan sesuatu ke arah yang lebih baik daripada sebelumnya disebut perbaikan.

Peningkatan berasal dari kata dasar tingkat. peningkatan adalah proses penting dalam menghadapi perubahan dan tantangan. Hal ini memungkinkan individu, organisasi, dan masyarakat untuk beradaptasi dan terus berkembang untuk mencapai hasil yang lebih baik. Berikut merupakan karakteristik Peningkatan:

- a. Berorientasi pada Perbaikan, Peningkatan ditujukan untuk memperbaiki atau memperkuat aspek tertentu, baik dari segi kualitas, efisiensi, maupun

hasil. Tujuan ini memastikan bahwa kondisi setelah peningkatan menjadi lebih baik dibandingkan kondisi awal.

- b. Bertahap dan Berkelanjutan, Peningkatan umumnya dilakukan secara bertahap atau terus-menerus. Misalnya, untuk meningkatkan kualitas layanan pelanggan atau keterampilan, diperlukan serangkaian perubahan berkelanjutan.
- c. Menggunakan Sumber Daya, Peningkatan membutuhkan sumber daya seperti waktu, biaya, tenaga, dan keahlian. Untuk mencapai hasil yang efektif dan efisien, pengelolaan sumber daya ini harus dilakukan dengan baik.
- d. Fokus pada Hasil dan Indikator Keberhasilan, Peningkatan umumnya memiliki indikator atau tolok ukur keberhasilan yang dapat dievaluasi. Hal ini penting untuk menentukan apakah tujuan peningkatan telah tercapai atau perlu ada penyesuaian.
- e. Adanya Standar atau Ukuran, Dalam proses peningkatan, biasanya ada tolok ukur atau standar yang digunakan untuk mengukur seberapa besar perbaikan atau kemajuan yang telah dicapai dibandingkan dengan kondisi awal. Tujuan Peningkatan yaitu:
 - 1) Meningkatkan Kualitas Hidup atau Layanan, Misalnya, peningkatan kualitas layanan kesehatan dapat membawa manfaat besar bagi kesejahteraan masyarakat.
 - 2) Meningkatkan Daya Saing, Dalam konteks bisnis, peningkatan kualitas produk atau layanan bisa meningkatkan daya saing di pasar.

- 3) Meningkatkan Efisiensi Sumber Daya, Mengurangi pemborosan atau penggunaan sumber daya yang berlebihan.
- 4) Memenuhi Kebutuhan atau Ekspektasi, Peningkatan dilakukan untuk menyesuaikan dengan kebutuhan atau harapan pelanggan yang terus berkembang.
- 5) Meningkatkan Kepuasan, Dengan peningkatan pada produk atau layanan, konsumen atau pengguna diharapkan merasa lebih puas.

4. Kedatangan Kapal

Kedatangan kapal adalah kapal yang memasuki daerah perairan pelabuhan. Kedatangan kapal melibatkan serangkaian prosedur dan koordinasi antara kapal, otoritas pelabuhan, serta agen terkait untuk memastikan bahwa kapal dapat berlabuh, membongkar muatan, dan melakukan semua proses yang diperlukan sesuai aturan yang berlaku. Sebelum memasuki kawasan kolam pelabuhan, kapal akan melakukan *Drop Anchor* (menurunkan jangkar sebuah kapal ke dasar laut) terlebih dahulu. Setelah itu, untuk mengoordinasikan masuknya kapal ke kolam pelabuhan, laporan kedatangan kapal akan diberikan kepada pihak-pihak terkait yang terlibat dalam proses kargo. Karena ada begitu banyak operasi penjangkaran yang terjadi di berbagai area di pelabuhan, sangat penting untuk mengetahui dengan pasti di mana kapal berada setiap saat. kedatangan kapal merupakan proses yang penting dalam rantai logistik dan distribusi global. Proses ini melibatkan banyak pihak dan prosedur untuk memastikan bahwa kapal dapat masuk pelabuhan dengan aman dan efisien, serta mendukung aktivitas ekonomi secara optimal. Setelah kapal memenuhi semua standar kelayakan laut

dan standar lainnya, Otoritas Syahbandar setempat harus secara resmi menerbitkan Surat Persetujuan Berlayar (SPB) sebelum kapal dapat meninggalkan pelabuhan.

Sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan, (2018) tentang Penyelenggaraan Jasa Pelayanan di pelabuhan. Terdapat dua jenis *clearance* yang penting, *Clearance in* dan *Clearance out*. Kapal telah memenuhi semua kriteria teknis dan administratif untuk memasuki pelabuhan, sebagaimana dikonfirmasi oleh surat izin elektronik yang diberikan oleh Kepala Pelabuhan, yang dikenal sebagai izin masuk. Sementara Izin keluar, terkadang disebut izin pelabuhan atau SPB (Surat Persetujuan Berlayar), adalah dokumen elektronik yang mengonfirmasi bahwa kapal telah memenuhi semua persyaratan administratif dan teknis yang diperlukan untuk berlayar keluar dari pelabuhan dan diberikan oleh Kepala Pelabuhan. Menurut D.A Lasse, (2016) mengatakan, bahwa pihak yang terkait dalam kedatangan kapal yaitu:

a. Otoritas Pelabuhan / Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP)

Bertanggung jawab atas keselamatan pelayaran, pengawasan kegiatan kapal di pelabuhan, dan pemberian izin sandar (*clearance in & out*).

b. Syahbandar (*Harbour Master*)

Syahbandar, baik yang bertugas maupun yang bertugas secara formal, telah dikenal di dunia pelayaran sejak zaman Hindia Belanda, berbeda dengan organisasi Administrasi Pelabuhan yang telah dijelaskan

sebelumnya. Saat itu, Syahbandar memegang jabatan sebagai kepala eksekutif pelabuhan. Saat tiba di pelabuhan, kapal mengalami kesulitan berikut, sebagaimana dilaporkan oleh D.A. Lasse (2016):

1) Aksesibilitas dan pasang surut

Saat pasang surut, permukaan air di jalur pelayaran berfluktuasi, tergantung pada kondisi pasang surut. Pasang surut jalur pelayaran hanyalah penghalang sementara. Kapal harus memperhatikan pasang surut air hingga mencapai permukaan tertentu untuk menghindari kejadian yang tidak diinginkan.

2) Arus, angin, dan gelombang

Kondisi cuaca, termasuk angin, gelombang, dan arus, dapat berdampak signifikan pada jalur dan kecepatan kapal, terutama saat ketiga elemen tersebut digabungkan.

3) Cuaca, siang, dan malam

Jarak pandang berkurang, baik siang maupun malam, saat hujan, kabut, dan debu turun. Perairan tropis, seperti perairan di lepas pantai Indonesia, tidak pernah membeku selama musim dingin.

5. Kapal Ro-Ro

Pengiriman kendaraan bermotor seperti mobil, truk, bus, atau trailer merupakan spesialisasi kapal Ro-Ro (*Roll-on/Roll-off*), yang mencakup jalur landai di haluan atau sisi kapal untuk pemuatan dan pembongkaran mandiri. yang dipindahkan dari pelabuhan yang ditinggikan ke pelabuhan yang tidak bergerak melalui jembatan yang dapat ditarik. Kapal penumpang yang memiliki ruang kargo Ro-Ro (*Roll-On/Roll-Off*) atau jenis ruang tertentu

disebut kapal Ro-Ro. Khususnya pada perjalanan laut yang lebih pendek, fungsi utama kapal Ro-Ro (*Roll-On/Roll-Off*) adalah untuk mengangkut penumpang dan mobil mereka.



Gambar 2.2 Kapal Ro-Ro

Sumber: <https://shorturl.at/Mf534>

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 tahun (2008) mengatur tentang Pelayaran, Kendaraan dengan dukungan dinamis, kendaraan di bawah permukaan air, dan peralatan serta bangunan terapung yang tidak bergerak semuanya dianggap sebagai kapal. Kapal dapat digerakkan oleh tenaga mekanis, tenaga angin, atau ditarik. Istilah "Ro-Ro" mengacu pada kapal yang mampu memuat dan menurunkan kendaraan secara otomatis; kapal dapat bergerak masuk dan keluar dari kapal dengan cara ini. Pesawat ruang angkasa ini memiliki pintu masuk landai karenanya.

Menurut Suranto (2020), Kendaraan yang didukung secara dinamis, kendaraan bawah laut, peralatan terapung stasioner, dan bangunan semuanya dianggap sebagai kapal karena merupakan kendaraan air yang digerakkan oleh tenaga mekanis, tenaga mesin, atau tarikan. Penumpang, mobil, dan produk dalam jumlah besar, di atas palet atau kotak, serta kendaraan di atas truk, pengangkut kontainer, dan moda transportasi serupa lainnya semuanya

ditampung di atas kapal Ro-Ro, yang juga dikenal sebagai kapal *Roll-On/Roll-Off*. Dibatasi untuk layanan jarak pendek, kapal Ro-Ro (*Roll-On/Roll-Off*) ini pernah melayani pelabuhan-pelabuhan yang padat di benua Eropa. Setelah itu, kapal ini berkembang pesat untuk menjual barang-barang produksi massal seperti mobil dari Korea dan Jepang ke negara-negara Asia dan Eropa lainnya.

Kapal RoRo *Roll-On/Roll-Off*, komponen sistem transportasi, memiliki beberapa dek yang membentang terus menerus dari haluan ke buritan. Tata letak ini memungkinkan pengaturan kendaraan tanpa batas di perut kapal hingga mencapai dek. Trailer dapat dimuat ke kapal baik dengan salah satu dari dua pintu belakang yang menghadap ke depan atau dengan salah satu dari dua pintu belakang yang menghadap ke sisi kapal. Kapal *Roll-On/Roll-Off* (Ro-Ro) dapat mengangkut segala sesuatu mulai dari truk hingga mobil, sepeda motor, dan bahkan orang yang berjalan-jalan di atas kapal. Saat bepergian antara Jawa dan Bali atau Sumatra, moda transportasi ini sering digunakan. Kapal-kapal berikut diklasifikasikan sebagai Ro-Ro (*Roll-On/Roll-Off*) berdasarkan informasi yang diberikan:

- a. Kapal penyebrangan/ferry yang melayani lintasan tetap.
- b. Kapal pengangkut mobil (*car ferries*)
- c. Kapal general cargo yang beroperasi sebagai kapal Ro-Ro (*Roll-On/Roll-Off*).

6. Pelabuhan

Pelabuhan adalah suatu fasilitas di wilayah perairan yang dilengkapi dengan infrastruktur dan suprastruktur untuk melayani kegiatan kapal, penumpang, dan/atau bongkar muat barang. pelabuhan berfungsi sebagai titik

simpul dalam sistem transportasi laut, yang memungkinkan terjadinya perpindahan logistik dan penumpang dari laut ke darat dan sebaliknya.



Gambar 2.3 Pelabuhan Tanjung Perak

Sumber: <https://shorturl.at/xFgez>

Peraturan Pemerintah RI Nomor 69, (2001) Berdasarkan Pasal 1 tentang Pelabuhan, pelabuhan didefinisikan sebagai suatu wilayah yang dibatasi oleh daratan dan perairan yang berfungsi sebagai lokasi kegiatan ekonomi dan pemerintahan, serta tempat kapal berlabuh, berlabuh, memuat dan menurunkan penumpang dan barang, serta memanfaatkan fasilitas keselamatan pelayaran dan kegiatan penunjang pelabuhan. Pelabuhan juga dapat memperlancar perpindahan antar moda transportasi.

Kapal dapat berlabuh, bermanuver, dan berlabuh (berlabuh) dengan aman di suatu pelabuhan, sehingga memungkinkan naik dan turun penumpang dan barang dengan aman. Untuk memperlancar bongkar muat barang dan penumpang, pelabuhan menyediakan daerah perairan yang terlindung tempat kapal dapat berlabuh, berputar arah, atau menjatuhkan jangkar.

Menurut Amrullah, Romanda Annas, (2020), Ciri penting setiap negara daratan dan perairan adalah pelabuhannya, pusat perdagangan dan

penyediaan layanan. Penumpang juga dapat naik dan turun dari kapal yang melakukan perjalanan antarnegara dan pulau di pelabuhan tersebut. Amrullah, RomandaAnnas, (2020) mengemukakan jenis pelabuhan pada era modern yaitu:

- a. Pelabuhan Kering atau (*Dry Port*), sering digunakan untuk memindahkan barang dari pelabuhan laut ke pelabuhan kering, yang terletak di daratan dan cukup jauh dari pelabuhan sebenarnya.
- b. Pelabuhan pedalaman, (*Inland Port*) Pelabuhan yang dimaksud terletak di pedalaman, jauh dari air, sehingga mirip dengan pelabuhan kering. Perbedaan utamanya adalah bahwa pelabuhan pedalaman tetap memiliki koneksi langsung ke laut melalui sungai, kanal, atau danau.
- c. Pelabuhan Perikanan, Pelabuhan '*genre*' jelas terkait dengan penangkapan ikan dan industri perikanan, seperti yang tersirat dari namanya. Sama seperti di negara lain, pelabuhan Indonesia memiliki TPI, atau Tempat Pelelangan Ikan, tempat ikan segar yang baru ditangkap pertama kali ditawarkan untuk dijual kepada masyarakat.
- d. *Sea Port* atau (pelabuhan laut) Pelabuhan Tanjung Priok di Jakarta, Tanjung Emas di Semarang, dan Tanjung Perak di Surabaya adalah contoh pelabuhan konvensional, yang merupakan nama yang paling umum digunakan untuk pelabuhan tersebut. Jenis pelabuhan ini dapat menangani komoditas dan orang secara bersamaan.
- e. Pelabuhan Pintar, membayangkan pelabuhan masa depan yang memanfaatkan teknologi mutakhir seperti internet untuk segala hal. Sistem manajemen yang lebih cerdas dan lebih efisien daripada birokrasi yang

rumit dan mesin buatan diperlukan untuk mengatasi kesulitan zaman, terutama dengan meningkatnya jumlah barang dan penumpang.

Revitalisasi perdagangan antarpulau dan bahkan internasional difasilitasi oleh pelabuhan. Ketika pelabuhan di suatu wilayah aktif, ekonomi berputar, bisnis dari semua ukuran tumbuh subur, dari toko-toko kecil hingga konglomerat multinasional. Hasilnya, konsumen dapat membeli berbagai macam produk, dengan harga yang lebih terjangkau baik di dalam negeri maupun di luar negeri. Fungsi pelabuhan Menurut Benny (2011) yaitu:

- a. Tempat Pertemuan, Mengangkut komoditas dari kapal ke truk atau kereta api dan kembali lagi di pelabuhan, yang menghubungkan sarana transportasi darat dan laut.
- b. Gapura, pelabuhan berfungsi sebagai gerbang masuk dan keluar negara, tempat penumpang dan barang internasional melewati pemeriksaan. Entitas Industri, pelabuhan mendukung industri berorientasi ekspor, memudahkan proses pengiriman produk dan penerimaan bahan baku.

Dengan beragam aktivitas bisnis seperti transportasi, perbankan, dan leasing, pelabuhan menjadi pusat industri tersendiri. Jenis pelabuhan Menurut Triatmojo, (2009) yaitu:

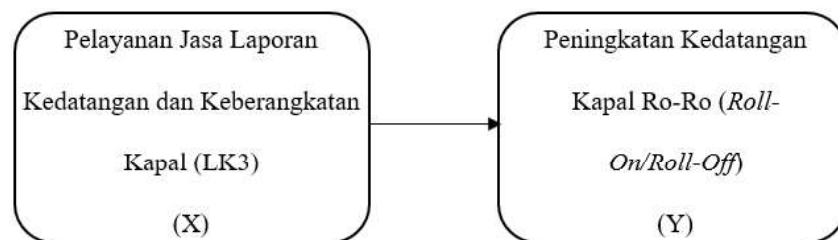
- a. Pelabuhan Umum, Dibuka untuk kepentingan umum, dioperasikan oleh unit pelaksana teknis atau Badan Usaha Pelabuhan (BUP), dan dapat berupa pelabuhan yang tidak mencari keuntungan atau pelabuhan komersial.
- b. Pelabuhan Khusus, Dikelola untuk kebutuhan tertentu dan mendukung kegiatan spesifik, seperti pelabuhan minyak, semen, atau produk industri

lainnya.

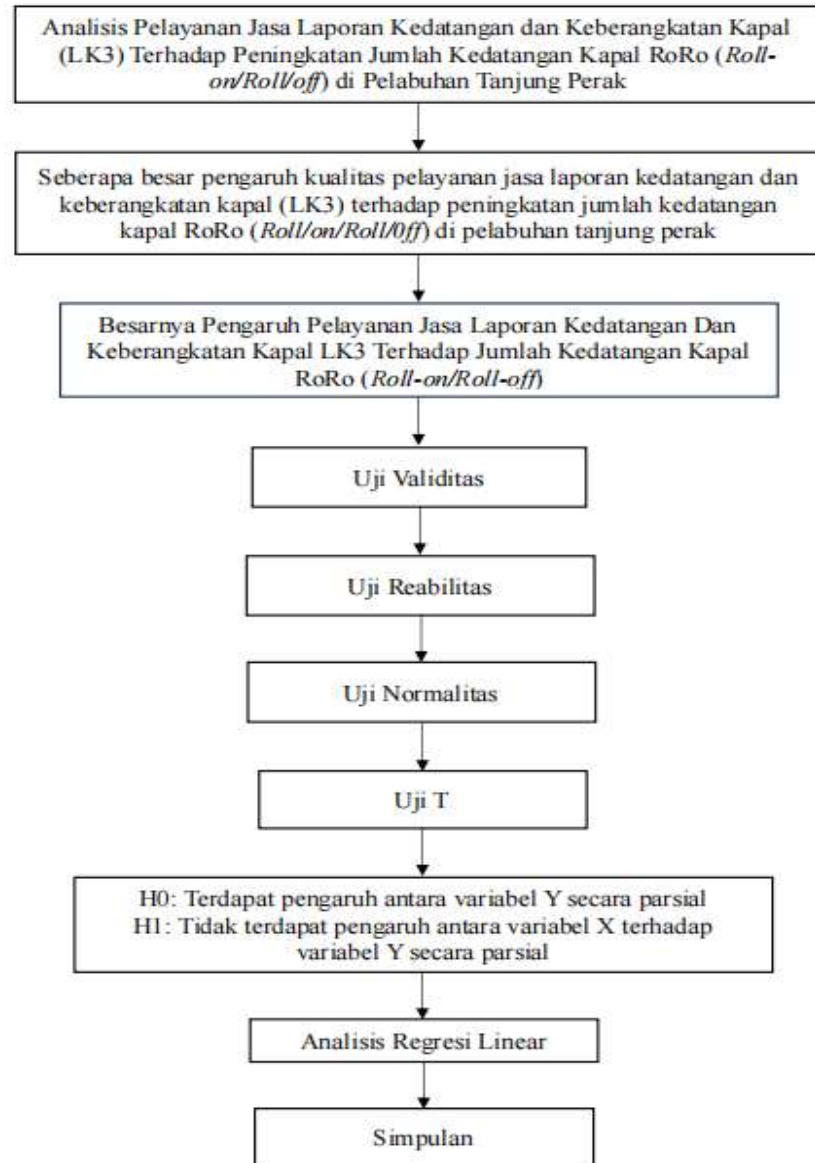
Perluasan infrastruktur transportasi, termasuk jalan raya, rel kereta api, dan pergudangan, sebagian besar disebabkan oleh pelabuhan. Pelabuhan berfungsi sebagai hub untuk sistem transportasi darat-ke-laut dan darat-ke-darat karena jaringan fasilitas dan infrastruktur transportasi darat yang luas. Bisnis di industri lain akan mengalami pertumbuhan yang cepat karena biaya layanan yang murah di pelabuhan yang dikelola secara profesional. Sebagai hub ekonomi dan komersial, pelabuhan menarik berbagai macam bisnis, termasuk perusahaan pelayaran, fasilitas pergudangan, perusahaan pengiriman barang, dan perusahaan transportasi barang.

C. Kerangka Pikir Penelitian

Pengertian kerangka pemikiran Menurut Sugiyono, (2014), adalah Kerangka teoritis yang menguraikan hubungan antara beberapa aspek yang diketahui. Pertanyaan penelitian penulis dijawab menggunakan kerangka penelitian. Deskripsi tujuan bagan dan tata letak dasarnya berfungsi sebagai alat bantu visual presentasi. Dengan demikian, penulis akan merasa jauh lebih mudah untuk membahas isu-isu utama yang diangkat oleh tesis. Oleh karena itu, penulis menyusun rencana seperti ini:



Gambar 2.4 Kerangka Pikir Penelitian
Sumber: Diolah Peneliti



Gambar 2.5 Tahap Pelaksanaan Penelitian

Sumber: Diolah Oleh Peneliti

Penelitian ini memberikan penjelasan tentang hubungan antara jumlah kedatangan kapal Ro-Ro (*Roll-On/Roll-Off*) di Pelabuhan Tanjung Perak dengan layanan Laporan Kedatangan dan Keberangkatan Kapal (LK3). Penulis memberikan kerangka kerja yang jelas untuk memahami alur penelitian dan implikasinya. Pendekatan ini dibangun berdasarkan penelitian sebelumnya yang

relevan dan publikasi yang hampir identik. Untuk menentukan sejauh mana layanan Laporan Kedatangan dan Keberangkatan Kapal (LK3) berdampak pada kuantitas kedatangan kapal, akan dilakukan perhitungan regresi.

D. Hipotesis

Adapun yang menjadi hipotesis dalam penelitian ini adalah: “Diduga pelayanan jasa Laporan Kedatangan dan Keberangkatan Kapal (LK3) berpengaruh terhadap jumlah kedatangan kapal Ro-Ro (Roll-On/Roll-Off) di pelabuhan Tanjung Perak.”

H0 : Terdapat pengaruh antara pelayanan jasa Laporan Kedatangan dan Keberangkatan Kapal (LK3) (X) dengan kedatangan kapal Ro-Ro (*RollOn/Roll-Off*) (Y).

H1 : Tidak terdapat pengaruh antara pelayanan jasa Laporan Kedatangan dan Keberangkatan Kapal (LK3) (X) dengan kedatangan kapal Ro-Ro (*Roll-On/Roll-Off*) (Y).

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian adalah metode yang digunakan dalam komunitas ilmiah untuk mempelajari lebih lanjut tentang suatu topik dan mungkin menemukan beberapa jawaban. Menurut Sugiyono, (2022), Dengan menggunakan positivisme sebagai kerangka teori, metode kuantitatif mengumpulkan data dari populasi atau sampel yang telah ditentukan sebelumnya melalui kombinasi pengambilan sampel acak, instrumentasi, dan analisis statistik. Penulis mengandalkan metode penelitian kuantitatif untuk melaksanakan penelitian. Sumber data untuk penelitian ini adalah responden, yang didefinisikan sebagai individu yang memberikan tanggapan tertulis atau lisan terhadap pertanyaan peneliti dalam bentuk kuesioner.

B. Lokasi dan Tempat Penelitian

Peneliti melakukan penelitian dari bulan Januari 2024 sampai dengan bulan Juni 2024, yang meliputi semester lima dan enam tahun ajaran, sebagai bagian dari Praktik Kerja Lapangan (PRADA). Lokasi penelitian Penelitian dilakukan oleh peneliti di Kantor Otoritas Pelabuhan Utama dan Kantor Syahbandar Tanjung Perak.

Nama : Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Perak, Surabaya

Alamat : Jl. Kalimas Baru No.194, Perak Utara, Kec. Pabean Cantikan,
Surabaya, Jawa Timur 60165, Indonesia

Telepon : (031) 3291 858 / 3291 364

Fax : (031) 3291 858 / 3291 935

C. Definisi Operasional Variabel

Menurut Sugiyono, (2022), Mendefinisikan Dalam penelitian operasional, variabel adalah bagian atau nilai yang berasal dari hal atau tindakan yang memiliki berbagai kemungkinan varian yang akan digunakan peneliti untuk mempelajari dan membuat kesimpulan. Setiap variabel yang secara langsung atau tidak langsung dipengaruhi oleh variabel independen disebut variabel dependen. Hal yang sebaliknya berlaku untuk variabel independen, yaitu variabel yang dipengaruhi oleh variabel dependen. Ada dua jenis variabel dependen yang digunakan dalam penelitian ini: variabel dependen terikat (Y) dan variabel dependen independen (X). Berikut adalah definisi masing-masing variabel:

1. Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi yang menyebabkan timbulnya atau berubahnya variabel terikat. Dalam penelitian ini variabel *dependent* bebasnya adalah pelayanan jasa Laporan Kedatangan dan Keberangkatan Kapal (LK3) (X). Indikator Pelayanan Jasa Laporan Kedatangan dan Keberangkatan Kapal (LK3) meliputi:
 - a. Kepuasan Pengguna, kepuasan penumpang menunjukkan seberapa jelas dan mudah dipahami informasi mengenai kedatangan dan keberangkatan

kapal, serta seberapa baik informasi tersebut memenuhi ekspektasi mereka.

- b. Ketepatan waktu, kedatangan kapal yang tiba tepat waktu mencerminkan efisiensi jadwal operasional, sedangkan persentase keberangkatan kapal yang dilakukan sesuai jadwal menunjukkan komitmen layanan terhadap penumpang.
 - c. Ketersediaan Layanan Informasi, Jumlah saluran informasi yang tersedia, seperti *website*, aplikasi, dan papan informasi di pelabuhan, berperan penting dalam memastikan penumpang mendapatkan akses yang mudah dan cepat. Selain itu, waktu respon terhadap pertanyaan pengguna mengenai jadwal kapal mencerminkan komitmen layanan terhadap kebutuhan informasi penumpang.
2. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi karena adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini variabel terikatnya adalah Peningkatan jumlah kedatangan kapal Ro-Ro (*Roll-On/Roll-Off*) (Y) di pelabuhan Tanjung Perak. Indikator jumlah kedatangan kapal Ro-Ro (*Roll-on/Roll-off*) yaitu, Jumlah Kedatangan, kapal Ro-Ro (*Roll-On/Roll-Off*), Total kedatangan kapal Ro-Ro (*Roll-On/Roll-Off*) dalam satu bulan atau tahun mencerminkan tingkat aktivitas dan operasional pelabuhan serta permintaan jasa transportasi laut.

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Dan Skala Pengukuran
Sumber: Data Diolah (2025)

Variabel	Dimensi	Ukuran	Skala Pengukuran
Variabel X	Ketersediaan Layanan	1) Sarana dan prasarana yang disediakan di Pelabuhan Tanjung Perak sangat memudahkan proses pelayanan Kapal RoRo 2) Kondisi fasilitas dermaga di Pelabuhan Tanjung Perak sudah memadai untuk mendukung proses kedatangan kapal RoRo 3) Tersedia fasilitas pengaduan pelayanan yang mudah di akses bagi penumpang 4) Kebersihan area Pelabuhan termasuk fasilitas umum terjaga dengan baik 5) Fasilitas untuk penumpang, seperti tempat duduk dan area tunggu nyaman dan memadai	Skala Likert

Variabel X	Ketepatan waktu	1) Kecepatan pelayanan (pemrosesan pelayanan) petugas pelayanan merespon permintaan informasi kedatangan dan keberangkatan kapal 2) Informasi yang diberikan tentang kedatangan dan keberangkatan kapal selalu tersedia dan mudah diakses 3) Pelabuhan Tanjung Perak memberikan pelayanan sesuai dengan tarif resmi	Skala Likert
	Kepuasan pengguna	1) Saya merasa aman dan nyaman saat menggunakan layanan di Pelabuhan Tanjung Perak 2) Petugas pelayanan memiliki pengetahuan cukup tentang prosedur kedatangan kapal RoRo 3) Petugas pelayanan bersikap ramah dan sopan dalam memberikan informasi mengenai kedatangan kapal RoRo 4) Tersedia informasi mengenai prosedur pelayanan kedatangan kapal RoRo 5) Waktu respon petugas dalam menangani keluhan atau pertanyaan sangat memuaskan	Skala Likert

D. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

1. Sumber Data

Sebagai dasar untuk mengubah pernyataan menjadi kebenaran, data adalah informasi yang diperoleh dari pengukuran. Di sisi lain, fakta adalah hal-hal yang telah terbukti benar dengan menganalisis data aktual. Dalam penelitian ilmiah, pengumpulan data sangat penting bagi efektivitas penelitian dan harus dilakukan secara konsisten. Dua kategori digunakan untuk mengklasifikasikan data menurut jenisnya:

a. Sumber data primer

Peneliti menggunakan data primer, yaitu informasi yang dikumpulkan dari orang atau organisasi nyata, untuk menjawab permasalahan penelitian mereka. Data yang dikumpulkan dengan cara ini terdiri dari jawaban survei yang dilakukan secara metodis dan telah

ditentukan sebelumnya. Data asli yang belum pernah dianalisis sebelumnya dikenal sebagai data primer, dan data ini hanya tersedia untuk penelitian saat ini. Peneliti dapat mengatur desain penelitian sesuai keinginan mereka saat menggunakan data primer. Kantor KSOP/Otoritas Pelabuhan dan Pelabuhan Utama Tanjung Perak menjadi lokasi utama pengumpulan data oleh peneliti.

b. Sumber data sekunder

Peneliti dapat memanfaatkan data sekunder, yang telah dikumpulkan oleh pihak lain karena berbagai alasan tetapi masih dapat berguna bagi mereka, dalam penelitian mereka sendiri. Peneliti menyediakan statistik kedatangan kapal untuk periode 2024 sebagai data pelengkap mereka. Peneliti dapat memperoleh informasi yang telah diperoleh oleh pihak lain, terkadang dengan tujuan awal yang berbeda, dengan menggunakan data sekunder.

2. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi adalah sekelompok benda atau orang dengan ciri-ciri yang sama yang telah dipilih oleh para peneliti untuk tujuan mempelajari dan menarik kesimpulan. Akibatnya, populasi terdiri dari manusia dan benda mati. “Populasi mencakup semua ciri dan kualitas yang dimiliki oleh benda dan subjek yang diteliti, bukan hanya kuantitasnya. Dalam penelitian ini, yang menjadi populasi adalah pegawai KSOP sebagai yang memberikan pelayanan jasa LK3. Responden dalam penelitian ini terdiri

dari 30 orang pegawai KSOP dan memakai data tentang kedatangan kapal”.

b. Sampel

Peneliti memilih sampel setelah menentukan populasinya. Sugiyono (2022) menyatakan bahwa sampel penelitian yang berkisar antara 30 hingga 500 dianggap memadai. Penelitian dapat dilakukan terhadap seluruh populasi daripada hanya sebagian saja karena ukuran populasi penelitian yang kecil. Oleh karena itu, metode pengambilan sampel yang digunakan adalah metodologi sensus, yaitu jenis pengambilan sampel yang menggunakan seluruh populasi sebagai sampel (responden). Sampel pegawai Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama 30 orang responden dan data kedatangan kapal selama 12 bulan.

3. Teknik Pengumpulan Data

Penulis menggunakan "Penelitian Lapangan" untuk mengumpulkan semua data dan informasi yang diperlukan untuk tesis ini guna memastikan bahwa tesis ini komprehensif, tidak memihak, benar, dan bertanggung jawab. Kantor Otoritas Pelabuhan Utama dan Kantor Syahbandar di Tanjung Perak, Surabaya menjadi subjek studi lapangan ini, yang memerlukan pengumpulan data sekunder selain observasi dan wawancara langsung. Berikut ini adalah beberapa metode yang digunakan penulis untuk mengumpulkan informasi untuk penelitian ini:

a. Daftar Pertanyaan (Kuesioner)

Untuk menggunakan pendekatan pernyataan data, kuesioner dikirimkan kepada calon responden. Pada langkah ini, penulis

merumuskan serangkaian pertanyaan yang harus dijawab oleh responden terkait isu-isu lain. Pengumpulan data ilmiah dengan tujuan yang telah ditentukan sebelumnya dikenal sebagai teknik penelitian. Penelitian ini merupakan studi deskriptif berbasis survei. Ada empat kemungkinan tanggapan pada survei dalam studi ini: sangat setuju (SS), setuju (S), Ragu Ragu (RR), tidak setuju (TS), dan sangat tidak setuju (STS). Menurut Sugiyono, (2014), Kolom atau tempat yang tepat ditunjukkan dengan tombol (✓), yang dapat dengan mudah diberikan atau ditekan oleh responden. Untuk mengumpulkan informasi, kuesioner meminta peserta untuk menuliskan pikiran dan perasaan mereka sebagai tanggapan terhadap serangkaian pertanyaan yang telah ditentukan sebelumnya. Formulir Google yang diisi oleh peserta secara daring berfungsi sebagai mekanisme pengumpulan data untuk penelitian ini. Responden hanya perlu memasukkan tombol (✓) di kolom atau area yang sesuai. Hasil survei ditunjukkan pada tabel di bawah ini:

Tabel 3.2 Skor Alternatif Jawaban Angket
Sumber: Diolah Oleh Peneliti

Alternatif jawaban	Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Ragu-ragu	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

b. Observasi (*Field Research*)

Penulis melakukan penelitian dengan metode ini dengan mendatangi secara langsung lokasi penelitian. Secara spesifik, Kantor Kesyahbandaran

dan Otoritas Pelabuhan Utama (KSOP) Tanjung Perak menjadi lokasi pengamatan langsung terhadap objek penelitian.

c. Studi Pustaka

Membaca, mengamati, meneliti, mengutip dari buku atau referensi yang diberikan, masukan, dan pertimbangan merupakan bagian dari proses pengumpulan data yang akan digunakan untuk membandingkan apa yang dapat diamati dari ide-ide terkini. Tujuan dari tinjauan pustaka adalah untuk memberikan landasan teoritis bagi suatu diskusi dengan meninjau buku-buku, peraturan, dan materi lain yang relevan.

d. Dokumentasi

Temuan data sebelumnya yang dikumpulkan melalui metode wawancara dan observasi akan dilengkapi dengan metodologi dokumentasi. Mengambil gambar dan mendokumentasikan berbagai tindakan dalam penelitian untuk menyimpan proses dan temuan adalah cara studi ini didokumentasikan. Di antara sekian banyak metode pengumpulan informasi, dokumentasi melibatkan penggunaan catatan fotografi atau tertulis. Dokumen-dokumen yang relevan meliputi foto-foto yang diambil saat kapal tiba di Pelabuhan Tanjung Perak, catatan kegiatan layanan untuk Laporan Kedatangan dan Keberangkatan Kapal (LK3), dan informasi yang berkaitan dengan layanan yang diberikan oleh Kantor Syahbandar Tanjung Perak dan Otoritas Pelabuhan Utama. Dalam bentuk statistik kedatangan kapal

E. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian kuantitatif, transkrip temuan kuesioner merupakan bagian dari proses analisis data. Transkrip ini dapat digunakan untuk membuat kesimpulan tentang dampak layanan terhadap jumlah kedatangan kapal di Pelabuhan Tanjung Perak. “Teknik analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis linier regresi sederhana yang bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh Pelayanan Jasa Laporan Kedatangan dan Keberangkatan Kapal (LK3) (variabel X) terhadap peningkatan jumlah kedatangan kapal RoRo (*Roll-on/Roll-off*) (variabel Y)”.

1. Uji Sahih Butir

Menganalisis pernyataan yang termasuk dalam setiap item untuk memastikan kualitasnya dikenal sebagai analisis item. Pada analisis ini berfungsi untuk mengetahui bahwa setiap butir pernyataan. Analisis Butir merujuk pada keakuratan dan relevansi butir soal dalam mengukur kompetensi yang ingin diuji.

2. Uji Validitas

Menurut Sugiyono, (2022) “instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid, dengan menggunakan alat ukur. Uji validitas menunjukkan seberapa akurat suatu alat atau item mengukur apa yang ingin diukur. Hasil kuisisioner yang tidak valid berarti tidak dapat diandalkan. Akibatnya item-item ini harus dibuang atau diperbaiki”.

3. Uji Reabilitas

“Suatu instrumen stabilitas penelitian dapat memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi, jika hasil dari pengujian instrument tersebut

menunjukkan hasil yang relatif tetap (konsisten)” Dengan melakukan pengukuran yang sama dengan kuesioner yang sama beberapa kali, uji reliabilitas mencoba menentukan apakah kuesioner mempertahankan konsistensinya. Untuk menentukan apakah temuan pengukuran berlaku saat diulang, uji reliabilitas memeriksa seberapa konsisten alat ukur tersebut. Praktik pengukuran yang tidak konsisten merupakan ciri kuesioner yang tidak dapat diandalkan, sehingga temuan survei tersebut tidak dapat dipercaya. Salah satu uji reliabilitas yang populer dalam penelitian adalah *Cronbach Alpha*. Untuk pengujian reliabilitas, 44 penelitian telah menggunakan teknik *Cronbach Alpha*. Sebagai uji reliabilitas, batasnya adalah 0,6. Angka reliabilitas 0,6 atau di bawahnya buruk, 0,7 atau lebih tinggi cukup baik, dan 0,8 atau lebih tinggi sangat baik.

4. Uji Normalitas

Memeriksa apakah model regresi variabel residual atau variabel pengganggu mengikuti distribusi normal. digunakan dalam uji statistik nonparametrik KS. Data residual dapat diasumsikan terdistribusi normal jika tingkat signifikansi lebih dari 0,05. Sebagai standar untuk menggambarkan hubungan antara semua skala variabel yang tersedia, *alfa Cronbach* merupakan alat yang berguna dalam kotak peralatan.

5. Uji Hipotesis

Uji hipotesis dapat dilakukan dengan menggunakan uji-t (uji parsial) untuk memperoleh keyakinan dari setiap variabel. Saat mencari hubungan yang signifikan secara statistik antara dua variabel, uji-t adalah jalan keluarnya. Menggunakan uji-t, yang merupakan uji koefisien regresi parsial

individual, adalah salah satu pendekatan untuk menentukan apakah X memengaruhi Y. Dengan menggunakan rumus ini, kita dapat menentukan:

Jika $\text{hitung} < T_{\text{tabel}}$, maka H_0 diterima

Jika $\text{hitung} < T_{\text{tabel}}$, maka H_1 diterima

Jika $\text{sig} (0,05)$, maka H_0 diterima H_1 ditolak

Jika $\text{sig} (0,05)$, maka H_0 ditolak H_1 diterima

Keterangan:

H_0 : Tidak terdapat pengaruh antara pengaruh antara variabel X dengan variabel Y secara parsial.

H_1 : Terdapat pengaruh antara variabel X dengan variabel Y secara parsial.

6. Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis Regresi Linear Sederhana bertujuan untuk mengetahui besarnya “pengaruh pelayanan jasa Laporan Kedatangan dan Keberangkatan Kapal (LK3) (variabel x) terhadap peningkatan jumlah kedatangan kapal Ro-Ro (*Roll-On/Roll-Off*) (variabel y) yang menggunakan program SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) yaitu sebuah software pengolah data statistik atau yang digunakan untuk analisis *statistic* interaktif, atau *batch*”. Persamaan umum regresi linear sederhana, yaitu:

$$Y = a + Bx \dots\dots\dots (1)$$

Keterangan:

Y = Jumlah Kedatangan Kapal Ro-Ro

X = Pelayanan Jasa LK3

A = Konstanta

B = Koefisien Regresi (Nilai Peningkatan atau Penurunan)