



**E-SERVICE UNTUK PENINGKATAN PELAYANAN PETI KEMAS DI
TERMINAL PETI KEMAS SEMARANG**

Skripsi

Disusun untuk Memenuhi Persyaratan Menyelesaikan

Pendidikan Strata 1

Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Diponegoro

Penyusun :

Muhammad Rifqi Kurniawan

14010114130077

DEPARTEMEN ILMU POLITIK DAN PEMERINTAHAN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS DIPONEGORO

2020

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Rifqi Kurniawan

NIM : 14010114130077

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Jurusan : Ilmu Pemerintahan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya susun dengan judul :

E-Service Untuk Peningkatan Pelayanan Peti Kemas Di Terminal Peti

Kemas Semarang

Adalah benar-benar hasil karya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari skripsi atau karya ilmiah orang lain. Apabila di kemudian hari pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku (dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaannya).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, untuk digunakan bilamana diperlukan.

Semarang, 16 Desember 2020

Pembuat Pernyataan



Muhammad Rifqi Kurniawan

14010114130077

PENGESAHAN

Judul Skripsi : E-Service untuk Peningkatan Pelayanan Peti Kemas di
Terminal Peti Kemas Semarang

Nama : Muhammad Rifqi Kurniawan

NIM : 14010114130077

Jurusan : Politik dan Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu
Politik, Universitas Diponegoro

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Strata Satu (S1) Program Studi Ilmu Pemerintahan.

Dekan



Dr. Drs. Hardi Warsono, MTP
NIP : 19660727199201001

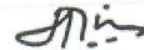
Wakil Dekan I



Dr. Drs. Teguh Yuwono, M. Pol. Admin
NIP : 196105101989021002


Dosen Pembimbing :

1. Dra. Puji Astuti, M.Si.
NIP : 1962090419870320010004096201

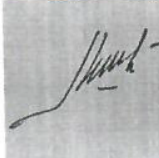
()

Dosen Penguji :

1. Dra. Puji Astuti, M.Si.
NIP : 1962090419870320010004096201
2. Dr. Dra. Rina Martini, M.Si.
NIP : 1967031319930320010013036702
3. Dra. Sulistyowati, M.Si.
NIP : 1957050919830320010009055705

()

()

()

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya tulis ilmiah ini saya persembahkan untuk kedua Orang Tua, adik, keluarga saya, orang-orang terdekat, sahabat, rekan, kolega, terimakasih untuk dukungan moral dan materilnya. Untuk masyarakat secara luas, mahasiswa, siapapun yang membutuhkan referensi dari karya tulis ini, silahkan pergunakan sebaik-baiknya, silahkan ambil yang anda butuhkan, jika ada perbedaan kondisi di masa mendatang penulis harap dikemudian hari, peneliti selanjutnya bisa menyempurnakan apa saja yang masih menjadi kekurangan di dalam karya tulis ini.

ABSTRAKSI

Terminal Peti Kemas Semarang berupaya meningkatkan kepuasan pada pengguna jasa layanan pengujian peti kemas dengan menerapkan kualitas pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik yang diterapkan meliputi kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), *easy of use*, dan *web design*.

Penelitian ini dilakukan di pengguna jasa Terminal Peti Kemas Semarang sejumlah 100 responden. Teknik analisis menggunakan analisis regresi berganda. Analisis regresi berganda untuk menaksir hubungan kausalitas antar variabel yang telah ditetapkan berdasarkan teori. Analisis digunakan dengan bantuan program aplikasi statistik SPSS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kehandalan (*reliability*) berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pengguna jasa; daya tanggap (*responsiveness*) berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pengguna jasa; jaminan (*assurance*) berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pengguna jasa; *easy of use* berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pengguna jasa; dan *web design* berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pengguna jasa.

Kata Kunci: kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), *easy of use*, *web design*, dan kepuasan pengguna jasa

ABSTRACT

Semarang Terminal Container efforts to improve satisfaction in online services users of container testing with applying public services quality. It covers such as reliability, responsiveness, assurance, easy of use, and web design.

This research occur at Semarang Terminal Container users out of 100 respondents. Multiple Regression Analysis is used as analysis technical. It used to appraise causality connection between variable which is settled by the theory. Analysis is used with the help of application program of statistic SPSS.

The outcome show that reliability got the positive effect to service user satisfaction; responsiveness takes positive effect to service user satisfaction; assurance takes positive effect to service user satisfaction; easy of use takes a positive effect to service user satisfaction; and web design takes a positive effect too against service user satisfaction.

Keyword: Reliability, Responsiveness, Assurance, Easy Of Use, Web Design, and Service User Satisfaction.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji dan syukur kita panjatkan kepada Pemilik langit dan bumi serta seluruh isinya, Allah SWT semoga kita semua mendapatkan berkah dan maghfirah dalam menjalankan kehidupan kita sehari-hari hingga hari akhir. Dengan izin-Nya pula penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul **“E-Service untuk Peningkatan Pelayanan Peti Kemas di Terminal Peti Kemas Semarang”**. Skripsi ini penulis susun sebagai syarat dalam menyelesaikan pendidikan strata satu Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.

Penulis menyadari bahwa terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, binaan, bimbingan, petunjuk, dan saran dari berbagai macam pihak. Untuk itu dengan segala kerendahan hati dan penghargaan yang setinggi-tingginya penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Rektor Universitas Diponegoro, Bapak Prof. Dr. Yos Johan Utama, S.H, M.Hum atas kesempatannya menjadi salah satu bagian dari almamater Universitas Diponegoro.
2. Bapak Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin, selaku Wakil Dekan Akademik dan Kemahasiswaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
3. Dr. Dra. Kushandajani, M.S. selaku Ketua Departemen Pemerintahan FISIP UNDIP atas ilmu dan bimbingannya.
4. Dr. Dra. Rina Martini, M.Si. selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan FISIP UNDIP atas bimbingannya

5. Bapak Wahid Abdulrahman, S.IP, M.Si. selaku dosen wali atas bimbingannya.
6. Dra. Puji Astuti, M.Si. selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia memberikan bimbingan dan arahan yang berharga dari awal hingga akhir penyusunan skripsi
7. Dr. Dra. Rina Martini, M.Si. selaku Dosen Penguji I yang juga telah meluangkan waktu, tenaga, pikiran, dan senantiasa sabar memberikan pengarahan, bimbingan, dan motivasi dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
8. Dra. Sulistyowati, M.Si. selaku Dosen Penguji II yang ikut serta menyempurnakan skripsi ini.
9. Segenap Dosen Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
10. Bu Diana selaku pegawai perpustakaan FISIP UNDIP, yang sudah membantu mengevaluasi skripsi ini dengan menggunakan turnitin.
11. Segenap staff pegawai administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik serta Jurusan Ilmu Pemerintahan, atas segala bantuan sehingga skripsi ini bisa diselesaikan.
12. Kedua Orang Tua, Rachmat Setiawan, Lily Yuniati, Bakhtiar Muhammad Rafli dan Damayanti Diah Rahmadini, Keluarga besarku tercinta.
13. Kepada seluruh staff PT. Pelindo III regional Jawa Tengah, atas bantuan, kesediaannya memberikan kesempatan untuk penyusun dalam menyelesaikan skripsi ini hingga selesai.
14. Kepada rekan-rekan band ku Olddeer, Dani Cahyanto dan Arlintyo Fitra, yang menemani kejenuhan ku dalam membuat skripsi

15. Kepada teman-teman ku di pabji, lucas yanto, upil, towok, sebi, lekmar, kamil, dan alip, yang sudah membuat *refreshing* pikiranku.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan yang disebabkan oleh keterbatasan kemampuan yang dimiliki dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu penulis menghaturkan banyak maaf serta kritik dan saran yang membangun, demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini bisa bermanfaat baik untuk penulis sendiri dan juga kepada masyarakat secara luas.

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Surat Pernyataan Keaslian.....	ii
Halaman Pengesahan.....	iii
Halaman Persembahan.....	iv
Abstraksi.....	v
Abstract.....	vi
Kata Pengantar.....	vii
Daftar isi.....	x
Daftar Tabel.....	xiv
Daftar Gambar.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.3.1 Tujuan Utama.....	8
1.3.2 Tujuan Khusus.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.4.1 Manfaat Praktis.....	9
1.4.2 Manfaat Teoritis.....	9
1.5 Kerangka Teori.....	9
1.5.1 Pengelolaan Pelabuhan Tanjung Mas.....	9
1.5.2 Kepuasan Pengguna Jasa	11
1.5.3 E-Service	14
1.5.3.1 Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>).....	15
1.5.3.2 Jaminan (<i>Assurance</i>).....	16
1.5.3.3 Kemudahan Penggunaan (<i>Easy Of Use</i>).....	16
1.5.3.4 Website Design (<i>Escape</i>).....	17
1.5.3.5 Keandalan (<i>Realibility</i>).....	18
1.6 Operasionalisasi Konsep.....	18
1.7 Perumusan Hipotesis.....	19

1.8 Metode Penelitian.....	20
1.8.1 Keabsahan Data.....	20
1.8.2 Operasionalisasi Variabel.....	21
1.8.3 Fokus Penelitian.....	21
1.8.4 Lokasi Penelitian.....	22
1.8.5 Jenis Data dan Sumber Data.....	22
1.8.6 Pemilihan Informan.....	22
1.8.7 Metode Pengumpulan Data.....	23
1.8.8 Teknik Analisis Data.....	24
1.8.8.1 Uji Instrumen.....	24
1.8.8.1.1 Uji Realibilitas.....	24
1.8.8.1.2 Uji Validitas.....	24
1.8.8.2 Analisis Regresi.....	24
1.8.8.3 Uji Normalitas.....	25
1.8.8.4 Uji Asumsi Klasik.....	26
1.8.8.4.1 Uji Multikolinearitas.....	26
1.8.8.4.2 Uji Heteroskedastisitas.....	26
1.8.8.5 Pengujian.....	26
1.8.8.5.1 Uji Koefisien Determinasi.....	26
1.8.8.5.2 Uji f.....	27
1.8.8.5.3 Uji t.....	27
1.8.8.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	28

BAB II GAMBARAN UMUM

2.1 Sejarah Terminal Petikemas Semarang.....	29
2.2 Visi dan Misi Terminal Petikemas Semarang.....	30
2.3 Moto PT. PELINDO III (persero) Terminal Petikemas Semarang.....	31
2.4 Budaya Perusahaan.....	31
2.5 Komitmen Manajemen Terminal Petikemas Semarang.....	33
2.6 Pengembangan Terminal Petikemas Semarang.....	35
2.7 Sistem dan Prosedur Pelayanan Ekspor dan Import.....	36

2.8 Program Strategis PT. PELINDO III (persero) TPKS.....	36
2.9 Struktur Organisasi PT.PELINDO III (persero) TPKS.....	37
2.10 Lokasi Kerja Perusahaan.....	47

BAB III IDENTITAS RESPONDEN DAN HASIL ANALISIS

3.1 Identitas Responden.....	48
3.1.1 Pendidikan Terakhir.....	48
3.1.2 Usia.....	49
3.1.3 Jenis Kelamin.....	50
3.1.4 Deskripsi Variabel.....	51
3.1.4.1 Reliability.....	51
3.1.4.2 Assurance.....	53
3.1.4.3 Easy of Use.....	54
3.1.4.4 Web Design.....	55
3.1.4.5 Responsiveness.....	57
3.2 Pengujian Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	58
3.2.1 Uji Validitas.....	58
3.2.2 Uji Reliabilitas.....	60
3.3 Uji Asumsi Klasik.....	61
3.3.1 Normalitas Data.....	61
3.3.2 Uji Multikolinieritas.....	62
3.3.3 Uji Heteroskedastisitas.....	63
3.4 Analisis Regresi Linier Berganda.....	64
3.5 Uji Hipotesis.....	65
3.5.1 Pengaruh Reliability (X1) terhadap Kepuasan Pengguna jasa	65
3.5.2 Pengaruh Assurance (X2) terhadap Kepuasan Pengguna Jasa (Y)	66
3.5.3 Pengaruh Easy of Use (X3) terhadap Kepuasan Pengguna Jasa (Y)	67
3.5.4 Pengaruh Web Design (X4) terhadap Kepuasan Pengguna Jasa (Y)	68
3.5.5 Pengaruh Responsiveness (X5) Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa (Y).	69

3.6 Uji Model.....	70
3.7 Uji R^2 (Koefisien Determinasi).....	71
BAB IV PENUTUP	
4.1 Simpulan.....	73
4.2 Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jadwal Penelitian.....	28
Tabel 3.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	48
Tabel 3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	49
Tabel 3.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	50
Tabel 3.4 Statistik Deskriptif Reliability.....	52
Tabel 3.5 Statistik Deskriptif Assurance.....	53
Tabel 3.6 Statistik Deskriptif Easy of Use.....	54
Tabel 3.7 Statistik Deskriptif Web Design.....	56
Tabel 3.8 Statistik Deskriptif Responsiveness.....	57
Tabel 3.9 Hasil Pengujian Validitas.....	58
Tabel 3.10 Hasil Pengujian Reliabilitas.....	60
Tabel 3.11 Kolmogorov-Smirnov test.....	61
Tabel 3.12 Hasil Uji Multikolinieritas.....	62
Tabel 3.13 Uji t.....	65
Tabel 3.14 Uji F.....	71
Tabel 3.15 Model Pengukuran.....	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Model Konsep Penelitian.....	19
Gambar 3.1 Uji Heteroskedastisitas.....	63

