

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar belakang**

Negara Indonesia terdiri dari berbagai pulau-pulau yang terbentang dari Sabang sampai Merauke, sehingga dianugerahkan sebagai negara dengan kepulauan terbesar di seluruh dunia. Dengan banyaknya pulau yang ada di Indonesia tidak lepas dari peranan pelabuhan sebagai penghubung antar pulau yang satu dengan pulau lainnya. Tidak hanya sebagai penghubung, pelabuhan sangat penting untuk membangun perekonomian suatu daerah, misalnya dalam kegiatan jual-beli yang dilakukan oleh masyarakat setempat. Sehingga pembangunan pelabuhan yang baik dan layak sangat dibutuhkan oleh suatu bangsa, khususnya pada negara Indonesia yang merupakan negara maritim. Pembangunan pelabuhan didalam suatu negara tidak hanya sebagai suatu infrastruktur, tetapi pelabuhan yang baik dan profesional akan mendatangkan manfaat yang lebih besar. Beberapa pelabuhan di Indonesia yang dibangun dan dimodifikasi dengan modern misalnya pada pelabuhan Tanjung Perak di Surabaya, dan pelabuhan Tanjung Priok di Jakarta, dan lainnya.

Berdasarkan UU Nomor 17 tahun 2008 mengenai pelayaran, menjelaskan bahwa:

“Pelabuhan adalah tempat yang terdiri atas daratan dan atau perairan dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan pengusahaan yang di pergunakan sebagai tempat kapal bersandar,

naik turun penumpang dan bongkar muat barang, berupa terminal dan tempat berlabuh kapal yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan pelayaran dan kegiatan penunjang pelabuhan serta sebagai tempat perpindahan intra dan antar moda transportasi. Kepelabuhanan adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan pelaksanaan fungsi pelabuhan untuk menunjang kelancaran, kemandirian dan ketertiban arus lalu lintas kapal, penumpang atau barang, keselamatan dan keamanan berlayar, tempat perpindahan intra atau antarmoda serta mendorong perekonomian nasional dan daerah dengan tetap memperhatikan tata ruang wilayah.”

Salah satu faktor yang menjadi penentu pada kegiatan jual beli dagangan adalah pelabuhan. Apabila pengelolaan pelabuhan dilakukan dengan tepat dan efektif maka akan merangsang pertumbuhan ekonomi yang lebih maju dengan adanya proses perdagangan yang ada di daerah tersebut akan memacu kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu, pelabuhan memegang peranan yang sangat penting, misalnya pada zaman dahulu kota-kota yang ada di Indonesia membentuk menjadi kota metropolitan karena adanya peran dari pembangunan pelabuhan yang menjadi penghubung antar kota dan ikut mengembangkan kota. Pembangunan sebuah kota atau daerah seperti dalam membangun jalan raya, kereta api, industri, dan distribusi lainnya yang dilakukan dengan melewati pelabuhan sebagai penghubung antar daerah. Peran penting lainnya yang dimiliki pelabuhan yaitu sebagai focal point untuk ekonomi ataupun perdagangan serta menjadi suatu objek yang menciptakan badan usaha baru contohnya pada bidang transportasi, pelayaran, pergudangan, agen distributor, dan usaha-usaha lainnya.

Terdapat 4 fungsi pelabuhan<sup>1</sup>, yaitu:

1. Sebagai pintu gerbang (gateway), yaitu berperan sebagai pintu yang dilewati orang-orang ataupun barang untuk pergi atau masuk pelabuhan.
2. Sebagai mata rantai (link), pembangunan suatu pelabuhan umumnya dilakukan sebagai fasilitas dalam memindahkan barang-barang dari jalur darat (inland transport) ke jalur laut (maritim transport) ataupun sebaliknya untuk menghubungkan/menyalurkan barang-barang yang keluar-masuk kewilayah pabean dengan cepat dan efisien.
3. Sebagai tatap muka (interface), didalam penyaluran distribusi barang wajib melalui wilayah pelabuhan sebanyak dua kali, yang dimana pada saat pertama kali melewati pelabuhan sebagai muatan, dan pada saat lainnya sebagai pembongkaran.
4. Industri entity, artinya apabila proses didalam suatu pelabuhan dilaksanakan dengan baik maka akan menumbuhkan dan meningkatkan bidang usaha lainnya, sehingga wilayah didalam pelabuhan akan menciptakan area industri yang berhubungan dengan bidang pelabuhan, contohnya seperti akan memunculkan perusahaan-perusahaan dalam bidang keagenan, gudang, atau perusahaan bongkar muat, trucking, dan perusahaan-perusahaan lain..

Pelabuhan yang baik terlebih jika berskala internasional dapat mengundang investor dalam dan luar negeri untuk menanamkan modal, yang akhirnya dapat

---

<sup>1</sup> Jurnal Saintek Maritim, Volume XVII Nomor 1, September 2017 ditulis oleh Sutini, Bambang Riyanto dan Bagus Hario Setiadji

bermuara pada tumbuhnya perekonomian rakyat. Mobilitas manusia dari berbagai penjuru akan hadir meninggalkan dana yang banyak di daerah tersebut. Itulah arti pentingnya pelabuhan bagi kemajuan ekonomi suatu daerah. Sama halnya di kota Semarang, Pelabuhan Tanjung Emas pun turut membantu pergerakan ekonomi di Jawa Tengah khususnya kota Semarang.

Pelabuhan Tanjung Emas Semarang ialah suatu pelabuhan yang terletak di Jawa Tengah serta bertugas sebagai pelabuhan utama di wilayah Provinsi Jawa Tengah. Pelabuhan Tanjung Emas Semarang juga merupakan suatu pelabuhan yang mendapatkan status “diusahakan secara komersil” yaitu suatu usaha yang digunakan oleh PT persero pelabuhan Indonesia II regional Jawa Tengah, sementara jika dilihat dari sisi pemerintahan pelabuhan ini diawasi oleh Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan di kota Semarang.<sup>2</sup>

Menurut peraturan yang ditetapkan oleh Menteri Perhubungan PM 36 tahun 2012 mengenai susunan organisasi dan tata kerja Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan, menjelaskan bahwa Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan di kota Semarang disahkan kedalam kriteria pelabuhan kelas I serta mempunyai seorang pemimpin oleh syahbandar dan otoritas pelabuhan (KSOP) dan memiliki tugas pokok yaitu “Meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelaksanaan tugas dan fungsi di bidang keselamatan dan keamanan pelayaran, serta pengaturan, pengendalian dan pengawasan kegiatan kepelabuhanan”.<sup>3</sup>

---

<sup>2</sup>UU no 17 tahun 2008 pasal 79, 80, dan 81

<sup>3</sup>Peraturan Menteri no.36 tahun 2012

Pelabuhan Tanjung Emas Semarang jika dilihat dari sisi operasional adalah pintu gerbang utama ekonomi di kota Semarang, Jawa Tengah, sehingga sering dikunjungi berbagai kapal pelayaran maupun Nusantara dalam memuat barang-barang ataupun orang-orang dari berbagai pulau di Indonesia serta pada pelayaran Internasional. Agar dapat lebih memaksimalkan pelayanan yang ada di pelabuhan sebagai dorongan untuk meningkatkan pembangunan maupun mengembangkan Pelabuhan Tanjung Emas Semarang selalu diberikan arahan agar lebih meningkatkan pelayanan khususnya dalam menambah fasilitas yang ada seperti sarana dan prasarana pelabuhan, meningkatkan kualitas, sistem dan waktu pelayanan yang tepat dalam hal meningkatkan pelaksanaan kegiatan pelabuhan yang lancar, efektif, dan efisien, serta tepat sasaran dalam melakukan pelayanan.

Dalam semua proses kegiatan di pelabuhan dibutuhkan yang namanya otoritas pelabuhan. Otoritas pelabuhan adalah lembaga pemerintahan di wilayah pelabuhan yang memiliki standar yang tinggi didalam mengembangkan pelayanan yang ada pada pelabuhan Nasional. Setiap otoritas pelabuhan mempunyai tugas untuk menyediakan fasilitas pelabuhan dan wajib melaksanakan ketentuan bisnis serta wajib menghasilkan kondisi usaha yang aman bagi investasi yang berada di pelabuhan tersebut. Sehingga, syarat penting yang wajib dilakukan untuk mencapai tujuan pembangunan pelayaran adalah dengan meningkatkan mutu serta keahlian Sumber Daya Manusia (SPM) dalam bidang kepelabuhanan.

Penelitian ini dilakukan agar dapat mengetahui pelayanan *e-service* dalam mencegah penyelewengan dalam layanan peti kemas di terminal peti kemas Semarang (TPKS). Penelitian ini muncul karena adanya penyelewengan dalam

layanan peti kemas yang merugikan negara, apalagi kebijakan Jokowi yang menerapkan *clean governanance* salah satunya dengan menerapkan *e-service* untuk peningkatan pelayanan peti kemas, karena adanya pelayanan dalam bidang elektronik (e-service) yang telah ditingkatkan guna memenuhi kebutuhan penggunaan asa terminal peti kemas yang diolah oleh perusahaan, sudah memberi solusi dan efektifitas dalam mengurangi waktu yang dahulu lama menjadi lebih sedikit dengan lebih efektif untuk memberi pelayanan bagi para pengguna jasa pelabuhan.<sup>4</sup>

Dengan adanya sistem e-sevice dalam pelayanan terminal pelabuhan maka kostumer(pelanggan) tidak lagi pergi ke pelabuhan saat mengusulkan kegiatan penerimaan atau pengiriman (R / D) peti kemas hingga penagihan secara menyeluruh. Pihak perbankan juga sudah mendukung pelayanan menggunakan e-sevice. Beberapa fitur layanan portal *e-service* terdiri atas *e-registration*, *e-booking*, *e-tracking*, *e-payment*, *e-billing*, dan *e-care*.

Salah satu BUMN yang ada dalam bidang sektor perhubungan adalah PT. Pelabuhan Indonesia III (persero) atau sering disebut dengan Pelido III. Pelido III mempunyai tugas untuk melakukan pengelolaan terhadap 43 pelabuhan yang berada di 7 Provinsi di Indonesia, yakni antara lain Provinsi Jawa Tengah, Jawa Timur, Kalimantan Selatan, Kalimantan tangan, Bali, NTB, dan NTT. Tidak hanya itu saja Pelindo III mempunyai 10 anak perusahaan dan afiliasi.

---

<sup>4</sup>Paramita, Cici Diah dan Sylvia Sari Rosalina, (2018), "Pengaruh dimensi E-service terhadap kepuasan pelanggan pada pelayanan administrasi jasa peti kemas di PT. Pelabuhan Tanjung Priok," *Journal for Business and Entrepreneur*

Dalam menjalankan bisnisnya PT Pelindo III mempunyai pusat usaha yakni untuk menyediakan berbagai fasilitas-fasilitas yang digunakan dalam kepelabuhanan, bisnis tersebut mempunyai manfaat yang sangat dibutuhkan karena merupakan kunci utama dalam memastikan kelancaran serta kelangsungan berbagai angkutan perairan. Penyediaan berbagai infrastruktur baik fasilitas ataupun prasarana dalam transportasi laut yang layak dan lengkap, perusahaan Pelindo III dapat memotivasi berbagai aktivitas perekonomian masyarakat maupun bangsa Indonesia.

Berdasarkan pada uraian tersebut diatas, penulis tertarik untuk membuat penelitian dengan judul “**E-Service untuk Peningkatan Pelayanan Peti Kemas di Terminal Peti Kemas Semarang**”.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka permasalahan yang akan diteliti adalah :

1. Apakah terdapat pengaruh dimensi *reliability* dalam *e-service* terhadap kepuasan pengguna jasa di terminal peti kemas Semarang?
2. Apakah terdapat pengaruh dimensi *responsiveness* dalam *e-service* terhadap kepuasan pengguna jasa di terminal peti kemas Semarang?
3. Apakah terdapat pengaruh dimensi *assurance* dalam *e-service* terhadap kepuasan pengguna jasa di terminal peti kemas Semarang?
4. Apakah terdapat pengaruh dimensi *empathy* dalam *e-service* terhadap kepuasan pengguna jasa di terminal peti kemas Semarang?

5. Apakah terdapat pengaruh dimensi *tangible* dalam *e-service* terhadap kepuasan pengguna jasa di terminal peti kemas Semarang?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

#### **1.3.1. Tujuan Utama**

Mengetahui pentingnya *e-service* dalam peningkatan pelayanan peti kemas di terminal peti kemas Semarang.

#### **1.3.2. Tujuan Khusus**

1. Menganalisis pengaruh dimensi *reliability* dalam *e-service* terhadap kepuasan pengguna jasa di terminal peti kemas Semarang.
2. Menganalisis pengaruh dimensi *responsiveness* dalam *e-service* terhadap kepuasan pengguna jasa di terminal peti kemas Semarang.
3. Menganalisis pengaruh dimensi *assurance* dalam *e-service* terhadap kepuasan pengguna jasa di terminal peti kemas Semarang.
4. Menganalisis pengaruh dimensi *empathy* dalam *e-service* terhadap kepuasan pengguna jasa di terminal peti kemas Semarang.
5. Menganalisis pengaruh dimensi *tangible* dalam *e-service* terhadap kepuasan pengguna jasa di terminal peti kemas Semarang.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

#### **1.4.1 Manfaat Praktis**

- a. Memberikan sumbangan pemikiran bagi TPKS yang bersangkutan dalam hubungannya dengan jasa pelayanan peti kemas.



- b. Memberikan masukan bagi ekonomi jasa dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan peti kemas terhadap kepuasan pengguna jasa.
- c. Sebagai pengembangan kemampuan peneliti dalam melakukan penelitian.

#### **1.4.2 Manfaat Teoritis**

- a. Sebagai sumbangan bagi ilmu pengetahuan.
- b. Sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya

### **1.5. Kerangka Teori**

#### **1.5.1. Pengelolaan Pelabuhan Tanjung Emas**

Pengelolaan yang dimaksudkan disini adalah koordinasi kegiatan pemerintahan di pelabuhan. KSOP sebagai regulator di pelabuhan mempunyai tanggung jawab untuk memastikan para *stakeholders* yang ada di pelabuhan berjalan dengan baik. Instansi pemerintah (*stakeholders*) di pelabuhan yang dimaksud antara lain<sup>5</sup>:

1. *Customs*;

Memiliki tugas untuk menjamin barang keluar-masuk pelabuhan yang terbuka dalam perdagangan bebas berada diwilayah pabean, dan telah melengkapi syarat ketentuan impor/ekspor yang diatur dalam peraturan yang berlaku<sup>6</sup>.

2. *Imigration*;

---

<sup>5</sup>UU no.17 tahun 2008 tentang Pelayaran, pasal 80 ayat 1

<sup>6</sup>No. 17 tahun 2006 tentang Kepabeanan, pasal 115 a

Mengawasi orang yang keluar-masuk ataupun aktivitas keimigrasian diwilayah Pelabuhan<sup>7</sup>.

3. *Quarantine*;

Mengawasi sesuatu yang sedang menjalani karantina agar dapat melakukan penolakan atau pencegahan keluar-masuk penyakit karantina<sup>8</sup>.

4. *Port*

Koordinasi ini merupakan kegiatan yang dilakukan oleh Kesyahbandaran Otoritas Pelabuhan dengan menjamin keamanan dan keselamatan seluruh kegiatan di pelabuhan Tanjung Emas Semarang.

Berikut merupakan pelaksanaan koordinasi antara satu organisasi dengan yang lain yaitu<sup>9</sup>:

1. Syahbandar dengan *Customs*:

- a. Menyiapkan fasilitas yang sesuai dengan ketentuan keselamatan dan keamanan
- b. Menyiapkan fasilitas dan penumpukan barang yang berbahaya di pelabuhan
- c. Mengawasi aktivitas alih muat di perairan pelabuhan;
- d. Melakukan koordinasi didalam penerbitan SPB bagi kapal-kapal yang telah memperoleh *clearence manifest* dari *Customs*.

2. Syahbandar dengan *Imigration*:

---

<sup>7</sup>UU.no.6 tahun 2011 tentang Keimigrasian, pasal 21

<sup>8</sup>UU.no.6 tahun 2018 tentang Kekarantinaan Kesehatan, pasal 1

<sup>9</sup>Jurnal UNISIA no.6/XXIX/III tahun 2006. *Birokrasi Pemicu Tindakan Kekerasan Petugas di Pelabuhan Indonesia*. Elfrida Gultom

- a. Mengawasi Embarkasi dan Debarkasi bagi kapal-kapal asing dan Indonesia;
  - b. Melakukan koordinasi didalam penerbitan SPB untuk kapal-kapal yang telah mendapatkan *clearence* dari *Imigration*;
  - c. Mengatur dan membatasi lalu lintas orang-orang atau kendaraan serta aktivitas lain sebagai bentuk menerapkan ISPS-Code.
3. Syahbandar dengan *Quarantine*:
- a. Melakukan koordinasi untuk mencegah keluar/masuknya penyakit karantina.;
  - b. Melakukan koordinasi untuk mencegah dan menanggulangi pencemaran yang terjadi akibat aktivitas dipelabuhan.

4. Syabandar dengan *Port*:

Melakukan koordinasi dalam menyelesaikan beberapa konflik yang bisa mengganggu aktivitas yang ada dalam pelabuhan. Misalnya seperti: adanya demo, ataupun keributan.

### **1.5.2. Kepuasan Pengguna Jasa**

Kepuasan pengguna jasa adalah suatu hal yang wajib diutamakan dalam mengawasi layanan publik, sebab dari adanya kepuasan pengguna jasa maka dapat memastikan kesuksesan pemerintahan didalam melaksanakan layanan publik. Pengertian dari kepuasan pengguna jasa sendiri biasanya disamakan dengan

kepuasan kostumer/pelanggan, namun hal tersebut dapat berbeda dari penyediaan jasa yang diberikan.<sup>10</sup>

Kepuasan pengguna jasa adalah jawaban yang diterima atas pekerjaan perusahaan publik yang diartikan sebelumnya. Kepuasan pelayanan berdasarkan Kep./25/M.PAN/2/2004 yaitu “hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik”. Sedangkan Kepuasan pelanggan dikonseptualisasikan sebagai “perasaan yang timbul setelah mengevaluasi pengalaman pemakaian produk”.<sup>11</sup>

Kepuasan pelanggan merupakan “evaluasi terhadap surprise yang inheren dalam pemerolehan dan atau pengalaman konsumsi produk”.<sup>12</sup> Hampir sama “kepuasan konsumen merupakan suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa”.<sup>13</sup>

---

<sup>10</sup>Munhurrin, Prabha Ramseook; Soolakshna D. Lukea-Bhiwajee; dan Perunjodi Naidoo, (2010), “Serve quality in the public service,” *International journal of of management and marketing research*, Volume 3, Number 1, 2010

<sup>11</sup>Pakurár, Miklós; Hossam Haddad; János Nagy; József Popp; and Judit Oláh; (2019), “The Service Quality Dimensions that Affect Customer Satisfaction in the Jordanian Banking Sector,” *Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Institut Informatika dan Logistik Terapan, Universitas Debrecen*, 4032 Debrecen, Hongaria

<sup>12</sup>Prakoso, Albrian Fiky; Ruri Nurul Aeni Wulandari, Novi Trisnawati, Yoyok Soesatyo, Dhiah Fitriyati, Lucky Rachmawati, Riza Yonisa Kurniawan, Retno Mustika Dewi, Muhammad Abdul Ghofur, Ni'matush Sholikhah, Kirwani, Luqman Hakim, Novi Marlana, Irin Widayati, Ajeng Hapsari, M. Riadhos Solichin, Eka Hendi Andriansyah, (2017), “Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, And Tangible: Still Can Satisfy The Customer?,” *International Journal of Business and Management Invention* ISSN (Online): 2319 – 8028, ISSN (Print): 2319 – 801X

<sup>13</sup>Amanfi JNR., Benjamin, (2012), “Service quality and customer satisfaction in public sector organization: A case study of the sommission on human rights and administrative justice,” *Institute of Distence Learning, Knust*

Penelitian mengenai *Customer-Perceived Quality* pada industri jasa mengklasifikasikan lima kesenjangan yang menyebabkan gagalnya pelayanan jasa, yakni antara lain:<sup>14</sup>

- a. Ketidakseimbangan pada tingkat kepentingan masyarakat dengan pemahaman manajemen.
- b. Ketidakseimbangan yang terjadi akibat pemahaman manajemen pada tingkat kepentingan masyarakat serta penyesuaian kualitas jasa yang disediakan.
- c. Ketidakseimbangan yang terjadi antara pengkhususan kualitas dan cara penyediaan jasa
- d. Ketidaksihonestian yang terjadi antara penyampaian jasa didalam komunikasi eksternal
- e. Ketidaksihonestian antara jasa yang diterima dengan yang diinginkan.

Dalam penelitian dalam melakukan pengukuran kepuasan pengguna jasa, metode yang dipakai yaitu metode survey. Menurut Kep./25/M.PAN/2/2004 terdiri dari 14 unsur yang “relevan, valid dan reliabel”, sebagai unsur minimal yang wajib disediakan karena merupakan landasan ukuran indeks kepuasan pengguna jasa, pada penelitian ini dengan judul “E-Service untuk Peningkatan Pelayanan Peti Kemas di Terminal Peti Kemas Semarang”, maka sesuai relevansinya kepuasan pengguna jasa akan dimasukkan ke dalam variabel

---

<sup>14</sup>Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, Leonard L. Berry, (1985), “A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research,” *The Journal of Marketing*, Vol. 49, No. 4 (Autumn, 1985), pp. 41-50

terikat atau variabel yang dipengaruhi, pengukuran dilakukan secara langsung melalui pertanyaan.<sup>15</sup>

### **1.5.3. E-Service**

Untuk melaksanakan layanan publik yang baik, pemerintah telah mengeluarkan peraturan perundang-undangan mengenai pelayanan publik yakni tercantum dalam UU No 25 tahun 2009. Tak hanya itu saja, aturan mengenai pelayanan publik juga telah ditetapkan oleh Keputusan Menteri pendayngunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003 dimana menjelaskan bahwa seluruh hal yang menjadi asas, prinsip, dan standar pelayanan publik. Ketetapan tersebut memiliki tujuan dalam meningkatkan mutu layanan publik. Tetapi pada kenyataannya standarisasi yang ditetapkan oleh pemerintah dalam hal pelayanan publik sangat susah diaktualisasikan didalam ukuran mutu layanan publik itu sendiri, sebab dasar didalam penelitian kuantitatif membutuhkan ide dan gagasan yang jelas untuk memperlihatkan pengukuran yang sebenarnya berdasarkan keadaan dilapangan. Sehingga untuk melakukan pengukuran kualitas layanan publik dalam penelitian ini, peneliti memakai teori yang dipaparkan oleh parasuraman,et.al.

E-service ialah konsep usaha/bisnis yang berkembang dengan cara e-commerce dengan melakukan ikatan layanan kepada pelanggan/kostumer melewati situs WWW atau world wide web, serta memenuhi penjualan produk

---

<sup>15</sup>Rahayu Triastity SL. Triyaningsih, (2018), “Pengaruh tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy terhadap kepuasan konsumen (Survei Konsumen Rumah di CV Satria Graha Gedongan, Colomadu, Karanganyar),” Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan Vol. 13, No. 2, Oktober 2013: 151 – 157

ataupun jasa didalam suatu perusahaan. Seluruh proses dalam komunikasi antara penyedia jasa atau barang kepada pelanggan dilakukan melewati situs web, yang bertujuan untuk memudahkan perdagangan atau pelayanan yang diberikan. Didalam melakukan pengukuran terhadap mutu e-servis terdiri dari 5 dimensi, yaitu antara lain :<sup>16</sup>

- a. Daya tanggap (*responsiveness*)
- b. Jaminan (*assurance*)
- c. Kemudahan penggunaan (*ease of use*),
- d. *Website design* (*escape*),
- e. Keandalan (*reliability*),

#### **1.5.3.1. Daya Tanggap (*Responsiveness*)**

Suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Respon yang cepat akan memberikan nilai positif dari konsumen terhadap pelayanan yang diberikan dan hal tersebut menjadikan tujuan dari pelayanan dapat tercapai.<sup>17</sup>

Didalam suatu organisasi ataupun perusahaan hendaknya memaksimalkan pegawai untuk dapat merespon cepat setiap pelayanan yang akan diberikan kepada konsumen. Selain itu komunikasi dan tata bahasa seorang karyawan perlu diperhatikan dalam melakukan interaksi kepada konsumen agar tidak terjadi

---

<sup>16</sup>Paramita, Cici Diah dan Sylvia Sari Rosalina, (2018), "Pengaruh dimensi E-service terhadap kepuasan pelanggan pada pelayanan administrasi jasa peti kemas di PT. Pelabuhan Tanjung Priok," *Journal for Business and Entrepreneur*

<sup>17</sup>Shahin, Arash, (2018), "SERVQUAL and Model of Service Quality Gaps: A Framework for Determining and Prioritizing Critical Factors in Delivering Quality Services," Department of Management, University of Isfahan, Iran

kesalah pahaman ataupun miskomunikasi dalam hal penyampaian layanan yang akan diberikan.<sup>18</sup>

#### **1.5.3.2. Jaminan (*Assurance*)**

Pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun. Pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya (*trust*) dan keyakinan pelanggan (*confidence*).<sup>19</sup>

Kepastian dari pemberian pelayanan kepada konsumen diputuskan oleh kinerja pada saat melakukan layanan. Oleh karena itu setiap pegawai atau penyedia jasa layanan harus bisa memberi layanan yang handal dan profesional yang akan berakibat terhadap kepuasan pelanggan atau konsumen atas layanan yang diterima<sup>20</sup>

#### **1.5.3.3. Kemudahan Penggunaan (*Easy of Use*)**

Kemudahan pengguna dapat diartikan sebagai penilaian seseorang dalam mempercayai adanya pemakaian teknologi sebagai suatu kemudahan dalam melakukan aktivitas ataupun kegiatan dengan hanya melakukan sedikit usaha dan tanpa menggunakan kerja keras. Untuk menilai kemudahan penggunaan suatu

---

<sup>18</sup>Paramita, Cici Diah dan Sylvia Sari Rosalina, (2018), "Pengaruh dimensi E-service terhadap kepuasan pelanggan pada pelayanan administrasi jasa peti kemas di PT. Pelabuhan Tanjung Priok," *Journal for Business and Entrepreneur*

<sup>19</sup>Hue Minh, Nguyen; Nguyen Thu Ha; Phan Chi Anh; Yoshiki Matsui, (2015), "Service Quality and Customer Satisfaction: A Case Study of Hotel Industry in Vietnam," *Asian Social Science*; Vol. 11, No. 10; 2015

<sup>20</sup>Shahin, Arash, (2018), "SERVQUAL and Model of Service Quality Gaps: A Framework for Determining and Prioritizing Critical Factors in Delivering Quality Services," Department of Management, University of Isfahan, Iran



layanan dinilai berdasarkan indikator yang ditetapkan misalnya pada pelayanan yang disediakan disetiap perusahaan yang menggunakan teknologi dalam memudahkan konsumen menggunakan layanannya.<sup>21</sup>

#### 1.5.3.4. Website Design (Escape)

Seperti yang diketahui dalam penelitian ini menggunakan *e-service* dalam melakukan pengukuran kualitas pelayanan, dan didalam *e-service* menggunakan situs untuk memberikan pelayanan yang lebih mudah. Untuk itu didalam sebuah situs diperlukan desain yang baik untuk menarik perhatian pelanggan atau konsumen dalam menggunakan jasa ataupun layanan yang diberikan.

*Website Design Quality* adalah mengukur kualitas dari desain yang dibuat didalam website agar dapat melingkupi harapan dan menarik perhatian pengunjung *website*. Menurut penelitian sebelumnya suatu *website* dapat melakukan pekerjaan dengan baik, karena didalamnya telah terdesain dengan baik dan mudah dimengerti serta mudah dipakai oleh konsumen. Semakin baik kualitas suatu desain sebuah situs, maka semakin meningkatkan kepuasan pelanggan pada pelayanan yang diberikan<sup>22</sup>

Aspek-aspek yang ada didalam suatu *website design quality* terdiri atas :

1. Kualitas informasi
2. Kecepatan respons (balasan)
3. *Visual appeal*

---

<sup>21</sup>Paramita, Cici Diah dan Sylvia Sari Rosalina, (2018), "Pengaruh dimensi E-service terhadap kepuasan pelanggan pada pelayanan administrasi jasa peti kemas di PT. Pelabuhan Tanjung Priok," Journal for Business and Entrepreneur

<sup>22</sup>Paramita, Cici Diah dan Sylvia Sari Rosalina, (2018), "Pengaruh dimensi E-service terhadap kepuasan pelanggan pada pelayanan administrasi jasa peti kemas di PT. Pelabuhan Tanjung Priok," Journal for Business and Entrepreneur

#### 4. Tingkat interaktivitas<sup>23</sup>

##### **1.5.3.5. Keandalan (*Realibility*)**

Dalam memberikan layanan perlu kehandalan pelayanan, hal tersebut dapat diartikan setiap karyawan yang melakukan layanan dalam bentuk jasa ataupun berinteraksi dengan konsumen ataupun pelanggan harus mempunyai keahlian dalam bidang keilmuan, mandiri, profesional, serta menguasai profesi dibidang layanan yang dikerjakan. Dengan kehandalan yang dimiliki oleh pegawai ataupun karyawan setiaap penyedia jasa maka akan menciptakan suatu bentuk pelayanan yang baik dan pelanggan atau konsumen akan merasa puas dengan tidak memberikan kesan yang kurang baik. Oleh karena itu setiap perusahaan melakukan ketentuan dan persyaratan terhadap para pekerja layanan untuk dapat memenuhi kualifikasi tersebut didalam memberikan jasa yang disediakan akan tujuan perusahaan dapat diwujudkan.

#### **1.6. Operasionalisasi Konsep**

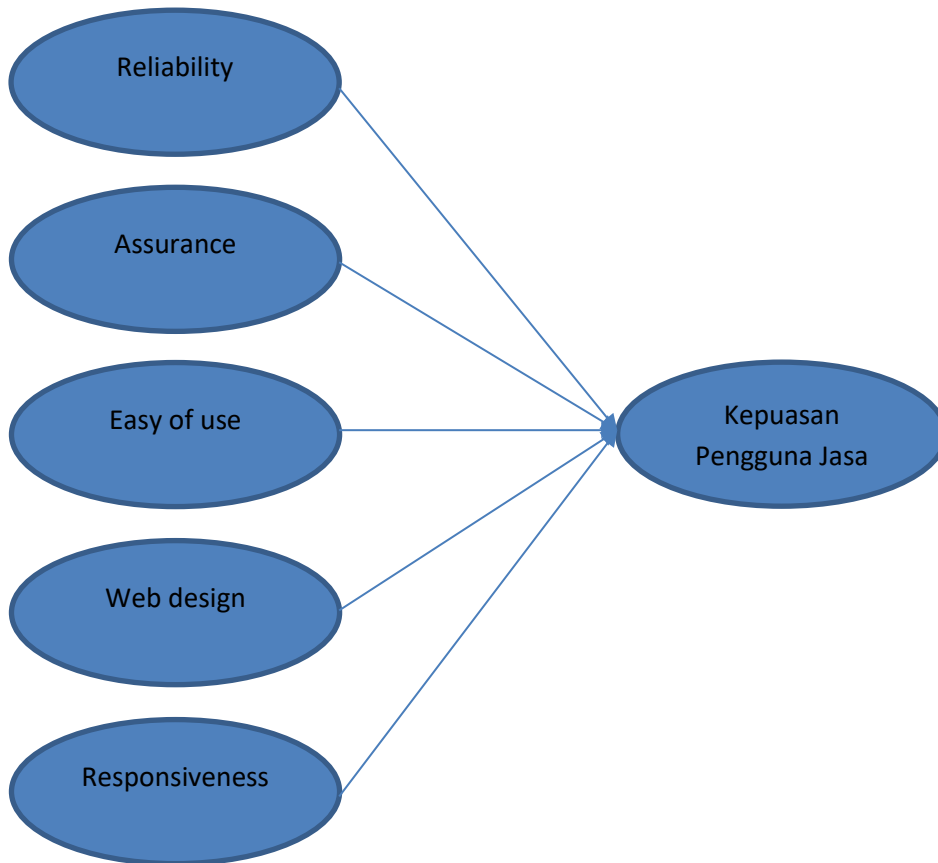
Terminal Peti Kemas Semarang berupaya meningkatkan kepuasan pada pengguna jasa layanan ekspor impor barang domestik maupun internasional dengan menerapkan kualitas pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik yang diterapkan meliputi kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan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

---

<sup>23</sup>Paramita, Cici Diah dan Sylvia Sari Rosalina, (2018), "Pengaruh dimensi E-service terhadap kepuasan pelanggan pada pelayanan administrasi jasa peti kemas di PT. Pelabuhan Tanjung Priok," *Journal for Business and Entrepreneur*

**Gambar 1.1**

**Model Konsep Penelitian**



### **1.7. Perumusan Hipotesis**

Berdasarkan kerangka teori dan kerangka konsep yang jelaskan, maka dapat dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H1 = Keandalan (*reliability*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna jasa

H2 = Jaminan (*assurance*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna jasa

H3 = *Easy of use* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna jasa

H4 = *Web design* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna jasa

H5 = Daya tanggap (*responsiveness*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna jasa

## **1.8. Metode Penelitian**

### **1.8.1. Keabsahan Data**

Penelitian ini dilakukan untuk menguji hipotesis dengan maksud membenarkan atau memperkuat hipotesis dengan harapan, yang pada akhirnya dapat memperkuat teori yang dijadikan sebagai pijakan, sebab penelitian ini ditujukan pada uji kebenaran atas hipotesis, dan analisis terkait hubungan variabel independen dengan variabel dependent.<sup>24</sup> Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dan verifikatif analisis. Dimana metode deskriptif merupakan suatu metode penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan, menjelaskan keadaan yang ada pada suatu perusahaan berdasarkan data dan fakta yang dikumpulkan kemudian disusun secara sistematis yang selanjutnya dianalisis untuk mendapatkan kesimpulan.

Berkaitan dengan hal tersebut di atas maka jenis penelitian yang digunakan adalah “*Explanatory research*” atau penelitian yang bersifat menjelaskan, artinya penelitian ini menekankan pada hubungan antar variabel penelitian dengan menguji hipotesis uraiannya mengandung deskripsi tetapi fokusnya terletak pada hubungan antar variabel dalam hal ini adalah menilai

---

<sup>24</sup>Ghozali, Imam, (2016), analisis statisti menggunakan SPSS, Penerbit Undip

adanya pengaruh *reliability*, *easy of use*, *assurance*, *web design* dan *responsiveness* terhadap kepuasan pengguna jasa.<sup>25</sup>

### **1.8.2. Operasionalisasi Variabel**

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulan.

#### **1. Variabel Bebas (X)**

Variabel bebas adalah unsur yang mempengaruhi munculnya unsur yang lain. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas adalah *reliability* dengan simbol  $X_1$ , *assurance* dengan diberi simbol  $X_2$ , *easy of use* dengan diberi simbol  $X_3$ , *web design* dengan diberi simbol  $X_4$ , dan *responsiveness* diberi simbol  $X_5$

#### **2. Variabel Terikat (Y)**

Variabel terikat adalah unsur yang munculnya dipengaruhi oleh adanya unsur lain. Adapun variabel terikatnya adalah kepuasan pengguna jasa yang diberinya simbol Y.

### **1.8.3. Fokus Penelitian**

Berdasarkan latar belakang, masalah, dan tujuan penelitian, maka fokus penelitian ini adalah:

1. Konsep peningkatan *e service* di Terminal Peti Kemas Semarang.

---

<sup>25</sup>Ghozali, Imam, (2016), analisis statisti menggunakan SPSS, Penerbit Undip

2. Mempelajari pengaruh *reliability*, *easy of use*, *assurance*, *web design* dan *responsiveness* terhadap kepuasan pengguna jasa di Terminal Peti Kemas Semarang.

#### **1.8.4. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian merupakan tempat dimana penelitian dilaksanakan. Dalam penelitian ini peneliti mengambil lokasi di Terminal Peti Kemas Pelabuhan Tanjung Mas Semarang.

#### **1.8.5. Jenis dan Sumber Data**

1. Data Primer

Data primer ialah sumber data yang menjadi bahan dasar dalam melakukan penelitian. Data primer ini merupakan hasil wawancara dan hasil dari observasi

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari literatur yang berupa buku-buku atau dokumen-dokumen yang berkaitan dengan objek penelitian.

#### **1.8.6. Pemilihan Informan**

Populasi ialah daerah yang menjadi tempat kemungkinan dilaksanakan penelitian meliputi objek atau subjek yang memiliki mutu atau standarisasi yang

ditentukan didalam penelitian. Populasi penelitian ini berupa para pengguna jasa di Terminal Peti Kemas Semarang.

Sampel ialah suatu bagian yang digunakan didalam penelitian untuk mewakili populasi yang ada, namun bagian tersebut harus memenuhi standarisasi dan ketentuan yang ditetapkan yang sesuai dengan data penelitian yang akan dipakai. Dalam penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 100 responden yang mewakili sejumlah populasi yang ada.

#### **1.8.7. Metode Pengumpulan Data**

Dalam pengumpulan data, penelitian ini menggunakan beberapa teknik, yaitu:

1. Metode observasi ialah landasan seluruh ilmu pengetahuan. Kebenaran dari ilmu pengetahuan didasarkan atas observasi yang dilakukan bukan hanya berdasarkan data yang pelajari. Untuk itu peneliti melakukan observasi langsung terkait penelitian yang akan diteliti dengan tujuan untuk menguji kebenaran yang ada sesuai dengan judul penelitian ini yaitu “E-Service untuk Peningkatan Pelayanan Peti Kemas, studi pada Terminal Peti Kemas Semarang”.
2. Metode dokumentasi, yaitu metode yang digunakan untuk mencatat setiap peristiwa atau kegiatan yang terjadi pada masa lalu atau pun saat ini yang mungkin bisa menjadi data yang akan berguna dalam penelitian. Dokumentasi yang dipakai dapat berupa tulisan, gambar , ataupun barang yang bisa digunakan. Dalam penelitian ini jenis dokumentasi yang

diambil adalah media cetak dan bukti elektronik sebagai bukti data yang yang akan digunakan.

## **1.8.8. Teknik Analisis Data**

### **1.8.8.1. Uji Instrumen**

#### **1.8.8.1.1. Uji Reliabilitas**

Penelitian menggunakan uji reabilitas sebagai alat ukur dalam menguji kehandalan agar dapat mengetahui nilai ukuran bisa diandalkan. Jika alat ukur yang dipakai dipakai berkali-kali dengan hasil yang konstan maka alat ukur dapat dikatakan handal/reliable. Pada pengujian reliable yakni menggunakan formula cronbach alpha (koefisien alfa cronbach), cara penggunaannya yakni dengan melihat nilai alfa cronbach , jika nilai memperlihatkan  $>0.6$  maka alat ukur tersebut dikatakan reliable.

#### **1.8.8.1.2. Uji Validitas**

Penelitian menggunakan analisis faktor sebagai uji validitas penelitian untuk menilai seluruh indikator yang digunakan telah valid. Uji validitas sendiri menggunakan bantuan program aplikasi SPSS dalam melihat setiap korelasi dengan ketentuan apabila nilai loading faktor menunjukkan angka diatas 0.04 maka dapat dikatakan valid.

### **1.8.8.2. Analisis Regresi**

Berdasarkan pemaparan atas penelitian ini, maka penelitian mengambil analisis regresi berganda agar dapat mengetahui adanya pengaruh antar variabel



didalam penelitian. Penelitian ini menggunakan persamaan kuadrat terkecil (*ordinary least square – OLS*) dengan model persamaan sebagai berikut :

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + e$$

Keterangan:

Y : Kepuasan pengguna jasa ;

X1 : *Reliability*

X2 : *Assurance*

X3 : *Easy of use*

X4 : *Web design*

X5 : *Responsiveness*

b<sub>1</sub> s/d b<sub>5</sub> : Koefisien Regressi dari masing-masing variabel independen

e : Variabel residual.

### **1.8.8.3. Uji Normalitas**

Dalam menguji distribusi data normal maka diperlukan uji normalitas. Uji normalitas bisa menggunakan uji statistik dalam hal ini peneliti menggunakan aplikasi spss dengan memakai analisis kolomogorov-smirnov test. Untuk mengetahui data berdistribusi normal dapat dilihat dari penyebaran data (titik-titik) pada sumbu diagonal grafik (histogram). Apabila data atau titik berada di sekitar garis giagonal dengan mengikuti arah garis tersebut maka memperlihatkan

distribusi normal artinya model regresi yang digunakan adalah berasumsi normalitas<sup>26</sup>

#### **1.8.8.4. Uji Asumsi Klasik**

##### **1.8.8.4.1. Uji Multikolinearitas**

Pengujian terhadap gejala multikolinearitas ini dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat korelasi/hubungan yang kuat antar variabel-variabel independen dalam model persamaan regresi. Agar dapat mengetahui adanya gejala multikolinearitas antara variabel independen yakni perlu menggunakan Variance Inflation Factor (VIF).

##### **1.8.8.4.2. Uji Heteroskedastisitas**

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk melihat ada tidaknya pengaruh variabel independen terhadap variabel residualnya, dimana berdasarkan grafik scatterplot menunjukkan titik-titik yang menyebar sehingga tidak ditemukan adanya permasalahan heteroskedastisitas (Ghozali, 2001)

#### **1.8.8.5. Pengujian**

##### **1.8.8.5.1. Uji Koefisien Determinasi**

Koefisien determinasi untuk menguji seberapa kuat pengaruh variabel independen dalam menjelaskan variabel dependennya. Koefisien determinasi dapat dijelaskan pada hasil output SPSS melalui besarnya nilai *adjusted R square*.

---

<sup>26</sup>Ghozali, Imam, (2016), analisis statisti menggunakan SPSS, Penerbit Undip

#### 1.8.8.5.2. Uji F

Uji statistik F digunakan untuk mengetahui apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model regresi mempunyai pengaruh secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel dependen. Apabila nilai probabilitas signifikansi  $< 0.05$ , maka variabel independen secara bersama-sama mempengaruhi variabel dependen. Uji ini digunakan untuk menguji model. Jika nilai signifikansi lebih kecil dari  $0,05$  dan nilai F hitung lebih besar dari F tabel maka model layak untuk diteliti.

Jika  $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}} (a, k-1, n-1)$ , maka model layak; dan

Jika  $F_{\text{hitung}} < F_{\text{tabel}} (a, k-1, n-k)$ , maka model tidak layak.

#### 1.8.8.5.3. Uji t

Penggunaan uji t bertujuan untuk mengetahui adanya pengaruh variabel independen secara mandiri dalam memperhatikan hubungannya dengan variasi dependen yang lain. Untuk mengetahui uji t ditentukan dari nilai probabilitas signifikansi  $< 0.05$ , yaitu jika nilai signifikansi menghasilkan  $< 0.05$  dan nilai t hitung  $> t$  tabel maka hipotesis dapat diterima. Adapun hipotesis dirumuskan sebagai berikut:

$$H_1 : b_i \geq 0$$

Artinya terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel independen  $X_i$  terhadap variabel dependen (Y). Nilai t-hitung dapat dicari dengan rumus: (Ghozali, 2004)

$$t_{hitung} : \frac{\text{Koefisien regresi } (b_i)}{\text{Standar Error } b_i}$$

Jika  $t_{hitung} > t_{tabel} (\alpha, n-k-1)$ , maka  $H_0$  ditolak; dan

Jika  $t_{hitung} < t_{tabel} (\alpha, n-k-1)$ , maka  $H_0$  diterima.

### 1.8.8.6. Lokasi dan Jadwal Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di Terminal Peti Kemas Semarang. Adapun

Jadwal penelitian dapat dijelaskan sebagai berikut:

**Tabel 1**  
**Jadwal Penelitian**

No	Kegiatan	Bulan				
		I	II	III	IV	V
	Penyusunan Proposal	■				
	Revisi	■				
	Pengumpulan Data		■			
	Analisis Data			■		
	Penyusunan Tesis				■	
	Revisi				■	
	Ujian					■