

Pengaruh Kualitas Pelayanan Sistem Inapornet Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa

(The Influence of Inapornet System Service Quality on Service User Satisfaction)

Beni Agus Setiono¹, Nova Melinda²

**^{1,2}Jurusan Manajemen Pelabuhan, Program Diploma Pelayaran,
Universitas Hang Tuah**

Abstrak: Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji dan menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Sistem Inapornet terhadap Kepuasan Pengguna Jasa di PT. Delta Artha Bahari Nusantara Cabang Probolinggo, dimana Sistem Inapornet merupakan sistem pengoperasian dan pengintegrasian kegiatan pelayanan dan perizinan (*clearance*) dari instansi terkait yang melaksanakan kegiatan di pelabuhan. Pendekatan penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif, analisis data dengan statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis. Populasi pada penelitian ini adalah pengguna jasa pelayanan kapal dan barang pada PT. Delta Artha Bahari Nusantara Cabang Probolinggo dengan sampel penelitian berjumlah 30 orang. Analisis data dengan Analisis Regresi Linear Sederhana. Dari hasil uji hipotesis diketahui bahwa layanan sistem Inapornet memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa pada PT. Delta Artha Bahari Nusantara Cabang Probolinggo.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Sistem Inapornet, Kepuasan Pengguna Jasa

Abstract: The purpose of this research is to examine and analyze the Influence of Inapornet System Service Quality on Service User Satisfaction at PT. Delta Artha Bahari Nusantara Probolinggo Branch, where the Inapornet System is an operating system and integration of service activities and licensing (*clearance*) from related agencies that carry out activities at the port. The research approach uses a quantitative approach, analyzing data with statistics with the aim of testing hypotheses. The population in this study are users of ship and goods services at PT. Delta Artha Bahari Nusantara Probolinggo Branch with a sample of 30 people. Data analysis with Simple Linear Regression Analysis. From the results of hypothesis testing it is known that the Inapornet system service has a positive and significant influence on service user satisfaction at PT. Delta Artha Bahari Nusantara Probolinggo Branch.

Keywords: Service Quality, Inapornet System, Service User Satisfaction

Alamat korespondensi:

Beni Agus Setiono, Program Diploma Pelayaran, Universitas Hang Tuah, Jalan A. R. Hakim 150, Surabaya. e-mail: jurnal.pdp@hangtuah.ac.id

PENDAHULUAN

Gronroos (2015), pelayanan adalah suatu aktivitas yang bersifat tidak kasat mata sebagai akibat adanya interaksi antara pengguna jasa dengan perusahaan untuk memecahkan permasalahan pengguna jasa. Berdasarkan pengertian manajemen dan pelayanan bahwasanya manajemen pelayanan jasa kepelabuhanan adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, dan pengontrolan sumber daya penyedia layanan dalam memberikan layanan kepada pengguna jasa pelabuhan yang berkaitan dengan pelaksanaan fungsi kepelabuhanan untuk menunjang kelancaran,

keamanan, dan ketertiban arus lalu lintas kapal, penumpang dan barang, keselamatan berlayar, tempat perpindahan intra dan moda serta mendukung perekonomian nasional dan daerah dengan tetap memperhatikan tata ruang wilayah secara efektif dan efisien. Mewujudkan sistem manajemen pelabuhan perlu dipahami dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 23 Tahun 2015 tentang Peningkatan Fungsi Penyelenggaraan Pelabuhan pada pelabuhan yang diusahakan secara komersil yang berkaitan dengan pelaksanaan fungsi pelabuhan untuk menunjang kelancaran, keamanan, dan

ketertiban arus lalu lintas kapal, penumpang dan barang, keselamatan dan keamanan berlayar, tempat perpindahan intra atau antar moda, mendorong perekonomian nasional dan daerah dengan tetap memperhatikan tata ruang wilayah bahwa fungsi pelabuhan memerlukan suatu sistem informasi dengan penerapan teknologi dalam sektor transportasi laut.

Menurut Sutejo (2016), bahwa perkembangan ekonomi dunia yang semakin pesat seiring dengan berlakunya Masyarakat Ekonomi Asean 2015 menuntut pelabuhan memiliki sistem informasi manajemen pelabuhan yang berbasis teknologi, saat ini fungsi pelabuhan bukan hanya untuk sandar kapal dengan mengangkut ribuan orang atau kendaraan, namun sistem manajemen pelabuhan perlu didukung oleh sistem informasi yang modern, sehingga diharapkan pelabuhan memiliki kinerja pelabuhan yang efektif dan efisien, meningkatkan pertumbuhan ekonomi dan menurunkan biaya logistik nasional. Berdasarkan pada hal tersebut, terdapat sebuah sistem yang diciptakan oleh Kementerian Perhubungan sebagai salah satu pemegang otoritas di pelabuhan dimana sistem tersebut dapat membantu meningkatkan kinerja para pemegang otoritas di pelabuhan di bidang pelayanan publik, karena sebagaimana dasarnya sebuah sistem, membantu merubah tradisi konvensional menjadi modern dengan bantuan teknologi informasi komunikasi, sistem tersebut adalah Inaportnet. Sistem Inaportnet merupakan sistem pengoperasian dan pengintegrasian kegiatan pelayanan dan perizinan (*clearance*) dari instansi terkait (*government agencies*) yang melaksanakan kegiatan di pelabuhan, sehingga mampu mempercepat proses *port clearance*, sehingga memungkinkan pengiriman dokumen

melalui satu *gateway* portal yang dapat diakses dari lokasi atau entitas mereka yang terkoneksi dalam sistem portnet ini. Setiap instansi terkait melakukan transaksi *clearance* sesuai kewenangan masing-masing yang dipusatkan dalam suatu sistem serta dalam satu dokumen aplikasi. Setiap aplikasi atau teknologi informasi komunikasi selalu memiliki karakteristiknya masing-masing. Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 157 Tahun 2015 tentang penerapan inaportnet untuk pelayanan kapal dan barang di pelabuhan, diberlakukan mulai tanggal 13 Oktober 2015. Penerapan inaportnet pelayanan kapal dan barang di pelabuhan dilakukan sesuai tugas, fungsi, kewenangan, dan tanggung jawab dari setiap instansi pemerintah dan pemangku kepentingan terkait di pelabuhan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

PT. Delta Artha Bahari Nusantara Probolinggo merupakan salah satu operator pelabuhan yang menjembatani perusahaan bongkar muat untuk melakukan aktivitas dengan memfasilitasi kebutuhan akan dermaga bongkar muat, lapangan penumpukan (*open storage*), gudang, timbangan, pengisian air dan bahan bakar kapal serta memiliki wewenang khusus menangani bongkar muat barang (*cargo handling*) sebagai perusahaan bongkar muat. Kunjungan kapal-kapal internasional untuk memenuhi kebutuhan *import* suatu barang akan perusahaan industri di Jawa Timur seperti batubara, *gypsum*, dan *raw sugar*, sebagai perusahaan yang bergerak di bidang penyedia jasa yang memberikan pelayanan kepada pengguna jasa harus memperhatikan kualitas pelayanan, hal tersebut sangat berpengaruh terhadap citra perusahaan dan kepuasan pengguna jasa. Kualitas pelayanan yang baik akan menumbuhkan dan mempertahankan

loyalitas pengguna jasa untuk memakai fasilitas-fasilitas pelabuhan yang tersedia. PT. Delta Artha Bahari Nusantara yang dikenal dengan *New Port* Probolinggo. Dalam pelayanan jasa kapal dan barang menerapkan sistem Inaportnet secara online untuk melayani kedatangan kapal serta bongkar muat barang yang melibatkan otoritas pelabuhan, kesyahbandaran, perusahaan pelayaran atau agen, perusahaan bongkar muat dan jasa pengurusan transportasi, sistem tersebut akan mengintegrasikan sistem informasi kepelabuhanan yang standar dalam melayani kapal dan barang baik untuk kegiatan kapal *eksport import* maupun domestik. Sistem informasi inaportnet dalam pemenuhan pelayanan kapal di pelabuhan dapat berhasil dan berjalan dengan baik tentunya didukung oleh kemampuan dan kompetensi sumber daya manusia terkait. Penerapan sistem informasi inaportnet sebagai teknologi pendukung layanan tunggal dan informasi di PT. Delta Artha Bahari Nusantara baru terealisasi tahun 2022, untuk itu perlu adanya penyesuaian baik faktor internal maupun eksternal agar dapat berjalan secara maksimal. Kualitas jasa pelayanan inaportnet yang semakin baik akan memberikan dampak dalam kepuasan yang dirasakan pengguna dan penyedia jasa. Keberadaan inaportnet secara berkesinambungan diperlukan tata kelola dan evaluasi baik dari sisi pengembangan dan infrastruktur sistem, pemeliharaan sistem, kemampuan aplikasi dalam beradaptasi dengan perkembangan teknologi dan sumber daya manusia yang handal, sehingga tercipta kualitas pelayanan yang optimal, namun dalam prakteknya sistem informasi Inaportnet, terlihat kurang maksimal.

Berdasarkan pengamatan di lapangan, peneliti menemukan permasalahan pada sistem inaportnet

yang belum optimal yang disebabkan faktor internal seperti *maintenance system* atau suatu perbaikan sistem pada jam-jam tertentu dapat menghambat proses *port clearance*, kemampuan sumber daya manusia yang belum kompeten dalam pengoperasiannya, sehingga penerapan inaportnet tidak maksimal bagi pengguna jasa, karena pelayanan yang diberikan masih terbatas yang berakibat pada kepuasan pelayanan, hal ini menjadi pokok penting agar pengguna jasa tidak merasa kesulitan dalam menggunakan jasa kepelabuhanan, mengingat bahwa kelancaran aktivitas pelabuhan menjadi penting untuk kenyamanan pengguna jasa dan diharapkan tidak lagi menimbulkan permasalahan. Berdasarkan fenomena dan permasalahan yang ada pertanyaan dalam penelitian ini adalah Apakah Kualitas Pelayanan Sistem Inaportnet berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna Jasa di PT. Delta Artha Bahari Nusantara Cabang Probolinggo?

Kualitas Pelayanan

Menurut Rusydi (2017:39) berpendapat bahwa kualitas pelayanan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan terbaik yang bermutu dibandingkan dengan pesaingnya. American National Standards Institute (ANSI) dan American Society for Quality (ASQ) (dalam Haksever dkk, 2000: 330-331) berpendapat bahwa kualitas pelayanan adalah totalitas dari setiap fitur dan karakteristik dari suatu produk atau jasa yang mengandalkan pada tiap-tiap kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan konsumen. Kualitas layanan dapat dijelaskan sebagai konsepsi multidimensional yang dibangun melalui evaluasi terhadap konstruksi dari sejumlah atribut yang terkait dengan jasa (Utami, 2006: 245). Lewis dan Booms (dalam Tjiptono 2017:

142) mengemukakan bahwa kualitas layanan bisa diartikan sebagai tolak ukur seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi atau harapan dari pelanggan.

Menurut Fandy Tjiptono (2017: 180) mendefinisikan kualitas pelayanan atau kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Sedangkan menurut Parasuraman dalam Arni Purwani dan Rahma Wahdiniwati (2017:65) menyebutkan bahwa kualitas pelayanan adalah perbandingan antara layanan yang dirasakan (persepsi) pelanggan dengan Kualitas pelayanan yang diharapkan pelanggan.

Definisi kualitas layanan juga berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian untuk mengimbangi harapan konsumen. Menurut Wyckof, kualitas layanan dapat didefinisikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkatan keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen. Dari pengertian di atas, maka kualitas pelayanan merupakan suatu keharusan yang harus dimiliki oleh perusahaan baik yang memproduksi barang maupun jasa pelayanan. Pola konsumsi dan gaya hidup masyarakat menuntut perusahaan untuk mampu memberikan pelayanan yang berkualitas. Berdasarkan pengertian-pengertian yang tersebut peneliti dapat menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah tindakan dan kemampuan karyawan dalam suatu perusahaan yang dilakukan dengan penuh komitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan bermutu kepada konsumen, sesama karyawan, maupun pimpinan perusahaan. Menurut Brady dan Cronin (dalam Utami, 2006: 252) menyatakan adanya

tiga dimensi utama sebagai alternatif dari dimensi kualitas layanan, yaitu:

- a. Kualitas interaksi (interaction quality): kontak yang terjadi pada proses penyampaian jasa dalam pertemuan antara penyedia jasa dengan konsumen, dan hal tersebut merupakan kunci penentu dari evaluasi yang dilakukan konsumen terhadap kualitas layanan.
- b. Kualitas hasil (outcome quality): didefinisikan sebagai evaluasi yang dilakukan konsumen terhadap hasil dari aktivitas layanan jasa yang diterimanya, termasuk ketepatan waktu dalam pelayanan jasa.
- c. Kualitas lingkungan (environment quality) terkait dengan seberapa jauh dan seberapa besar fitur berwujud (tangible feature) dari proses penyampaian layanan yang kemudian memainkan peran dalam mengembangkan persepsi konsumen terhadap kualitas layanan jasa secara keseluruhan.

Faktor faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan

Bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa, kualitas pelayanan adalah faktor yang sangat penting. Karena dalam memasarkan produk jasa, interaksi antara produsen dan konsumen terjadi secara langsung. Memberikan kualitas pelayanan yang terbaik adalah salah satu bagian utama dari strategi perusahaan dalam meraih keunggulan yang berkesinambungan. Baik bagi pemimpin pasar atau sebagai strategi untuk terus berkembang.

Menurut Tjiptono (2009:34), kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan menurut Goesli dan Devis (dalam Tjiptono, 2007:15) adalah: "Suatu kondisi yang dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses lingkungan yang

memenuhi atau melebihi harapan pelanggan".

Apabila pelayanan yang diharapkan pelanggan sesuai dengan pelayanan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan yang diberikan dipersepsikan adalah baik. Jika pelayanan yang dipersepsikan melebihi pelayanan yang diharapkan, maka pelayanan yang diberikan dipersepsikan kualitas ideal. Demikian sebaliknya apabila pelayanan yang dipersepsikan lebih jelek dibandingkan dengan pelayanan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan negatif atau buruk. Maka baik tidaknya pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia pelayanan dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Menurut (Valarie A Parasuraman, 1998) mengemukakan bahwa terdapat lima dimensi layanan yang sering digunakan untuk mengukur kualitas layanan.

1. Reliability (kehandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang diinginkan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa ada kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi.
2. Responsiveness (daya tanggap), yaitu kemampuan perusahaan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada para pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan pelanggan menunggu tanpa ada suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif terhadap kualitas pelayanan.
3. Assurance (jaminan), adanya kepastian yaitu pengetahuan, kesopan santunan dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan

rasa percaya para pelanggan kepada pelayanan perusahaan.

4. Empathy (empati), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individu atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengorganisasian yang nyaman bagi pelanggan.
5. Tangibles (bukti fisik), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal perusahaan. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan pihak perusahaan.

Pelayanan Jasa Kepelabuhanan

Jasa Tambat merupakan jasa pelayanan yang telah disediakan untuk menambatkan kapal pada dermaga. Untuk semua jenis kapal yang bersandar di pelabuhan, akan dikenakan biaya berupa jasa tambat yang besarnya ditetapkan oleh pemerintah.

Jasa Bongkar Muat (Handling), kegiatan bongkar muat barang adalah kegiatan usaha yang bergerak dalam bidang bongkar dan muat barang dari dan ke kapal di pelabuhan yang meliputi kegiatan stevedoring, cargodoring, dan receiving/delivery. Kegiatan bongkar muat dibagi dalam 3 kegiatan, yaitu

- a. Stevedoring, adalah pekerjaan membongkar barang dari kapal ke dermaga/ tongkang/ truck atau memuat barang dari dermaga/ tongkang/ truk kedalam kapal sampai dengan tersusun dalam palka kapal dengan menggunakan crane kapal atau crane darat.

- b. Cargodoring, adalah pekerjaan melepaskan barang dari tali atau jala-jala di dermaga dan mengangkut dari dermaga ke gudang atau lapangan penumpukan barang atau sebaliknya.
- c. Receiving/Delivery, adalah pekerjaan memindahkan barang dari timbunan tempat penumpukan di gudang atau lapangan penumpukan dan menyerahkan sampai tersusun di atas kendaraan di pintu gudang/lapangan penumpukan atau sebaliknya.

Pengertian Kepuasan Pelanggan

Oliver (dalam Supranto, 2001) mendefinisikan kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan sangat kecewa. Bila kinerja sesuai harapan, maka pelanggan akan sangat puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan pelanggan akan sangat puas harapan pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi dari berbagai media. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan memberi komentar yang baik tentang perusahaan tersebut.

Menurut Tse dan Wilton dalam Tjiptono (2008:24) menyatakan bahwa “kepuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya (norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya”. Selain itu pelanggan juga memiliki pengertian sebagai orang yang menerima hasil pekerjaan seseorang atau suatu organisasi, sehingga merekalah yang dapat menentukan

kualitas seperti apa dan bagaimana kebutuhan mereka.

Menurut Kotler (1988) kepuasan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi kepuasan atau ketidakpuasan adalah kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan yang diberikan. Upaya untuk mewujudkan kepuasan pelanggan total bukanlah hal yang mudah, Mudie dan Cottom menyatakan bahwa kepuasan pelanggan total tidak mungkin tercapai, sekalipun hanya untuk sementara waktu (Tjiptono, 1997). Berdasarkan pendapat Hasan (2013:365), maka kepuasan konsumen tersebut dapat dilihat dari beberapa definisi sebagai berikut.

1. Kepuasan atau ketidakpuasan konsumen merupakan respon terhadap evaluasi ketidaksesuaian antara yang dipersepsikan antara harapan sebelum pembelian dan kinerja aktual produk yang dirasakan sesudah pemakaian.
2. Kepuasan atau ketidakpuasan merupakan evaluasi beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan kepuasan timbul apabila hasil memenuhi harapan.
3. Kepuasan atau ketidakpuasan sebagai evaluasi purna beli, dimana persepsi terhadap kinerja produk yang dipilih memenuhi atau melebihi harapan sebelum pembelian. Apabila persepsi terhadap kinerja tidak dapat memenuhi harapan, maka yang terjadi adalah ketidakpuasan. Ketidaksesuaian menciptakan kepuasan.
4. Kepuasan atau ketidakpuasan merupakan suatu perasaan konsumen sebagai respons terhadap

produk barang atau jasa yang telah dikonsumsi.

5. Kepuasan atau ketidakpuasan merupakan perbandingan antara produk yang dirasakan dengan yang diprediksi sebelum produk dibeli atau dikonsumsi. Jika yang dirasakan konsumen melebihi dugaan, konsumen akan merasa puas, sebaliknya jika yang dirasakan lebih rendah dari harapannya, konsumen akan merasa tidak puas.

Berdasarkan pada pengertian kepuasan pelanggan tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah mengonsumsi produk atau jasa terhadap kebutuhan, keinginan, dan harapan yang diinginkannya.

Indikator Kepuasan Konsumen menurut (Tjiptono, 2014 Edisi 3) indikator pembentuk kepuasan konsumen terdiri dari

- a. Kesesuaian Harapan merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja jasa yang diharapkan oleh konsumen dengan yang dirasakan oleh konsumen.
- b. Minat Berkunjung Kembali merupakan kesediaan konsumen untuk berkunjung kembali atau melakukan pemakaian ulang terhadap jasa terkait.
- c. Kesediaan Merekomendasi Merupakan kesediaan konsumen untuk merekomendasikan jasa yang telah dirasakan kepada teman atau keluarga

Zulkarnain (2012:120) mengatakan bahwa untuk melakukan pengukuran kepuasan pelanggan dapat dilakukan dengan

- a. Studi Komplain atau keluhan pelanggan yang disampaikan dengan kartu keluhan/saran, saluran bebas pulsa, website, email, blog, fax, newsletter, dan seterusnya.
- b. Ghost Shopping, yakni menggunakan peneliti yang

bertindak sebagai pelanggan tanpa menyebutkan identitasnya.

Biasanya melakukan interaksi dengan staf perusahaan yang mengobservasi sejumlah aspek mengenai kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan secara keseluruhan

- c. Survei, dengan melakukan tatap muka langsung, melalui pos, telepon, email, dan lain-lain.

Sistem Inaportnet

Menurut Abdy Kurniawan, dkk. (2018), Inaportnet adalah portal elektronik yang terbuka dan netral guna memfasilitasi pertukaran data dan informasi layanan kepelabuhan secara cepat, aman, netral, dan mudah yang terintegrasi dengan instansi pemerintah terkait, badan usaha pelabuhan dan pelaku industri Pelayaran.

Sistem Inaportnet adalah suatu sistem pengoperasian dan pengintegrasian kegiatan pelayanan dan perizinan (clearance) dari instansi terkait (Government Agencies) yang melaksanakan kegiatan di pelabuhan, sehingga mampu meningkatkan kinerja kegiatan perdagangan dan lalu lintas barang, mempercepat proses port clearance, sehingga memungkinkan pengiriman dokumen melalui satu gateway-portal yang dapat diakses dari lokasi atau entitas mereka yang terkoneksi dalam sistem Portnet ini. Setiap instansi terkait melakukan transaksi clearance sesuai kewenangannya masing-masing yang dipusatkan dalam suatu sistem aplikasi (Centralized Clearance Processin) serta dalam satu dokumen aplikasi (Port Single Administration Document/PSAD) (Purwito, 2008); (Purwito, 2010).

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 157 Tahun 2015 Tentang Penerapan Inaportnet untuk pelayanan kapal dan barang di Pelabuhan.

Menimbang bahwa dalam rangka memberikan pelayanan kapal dan barang secara efektif dan efisien yang melibatkan instansi dan pemangku kepentingan di pelabuhan melalui sistem layanan tunggal berbasis internet secara terintegrasi, perlu menetapkan Peraturan Menteri Perhubungan tentang Penerapan Inaportnet untuk Pelayanan Kapal dan Barang di Pelabuhan memutuskan dan menetapkan Peraturan Menteri Perhubungan Tentang Penerapan Inaportnet untuk pelayanan Kapal dan Barang di Pelabuhan, dalam peraturan ini yang dimaksud dengan Inaportnet adalah sistem layanan tunggal secara elektronik berbasis internet/web untuk mengintegrasikan sistem informasi kepelabuhanan yang standar dalam melayani kapal dan barang secara fisik dari seluruh instansi dan pemangku kepentingan terkait di pelabuhan.

Karakteristik dan Manfaat Penggunaan Inaportnet

Menurut Wulyo, Farida Apriliani (2019) mengungkapkan karakteristik dan manfaat penggunaan Inaportnet adalah sebagai berikut.

1. Karakteristik
 - a. Berbasis Web, selalu dapat diakses dimana saja dan kapan saja.
 - b. Mudah digunakan.
 - c. Aman, pertukaran data dan informasi terjamin kerahasiaannya.
 - d. Cerdas (Intelligent), sistem dapat menyesuaikan dengan kondisi pengguna.
 - e. Netral, tidak memihak sistem hanya memberikan akses sesuai dengan tingkat kepentingan pengguna.
 - f. Otomatis Bisnis Proses Existing, sistem yang hanya mengotomasi/streamline bisnis proses yang ada.
 - g. Layanan terintegritas.

2. Manfaat penggunaan inaportnet adalah sebagai berikut.
 - a. Single submission.
 - b. Layanan online, hemat waktu, dan biaya.
 - c. Percepatan proses secara keseluruhan.
 - d. Kemampuan tracing dan tracking.
 - e. Meminimalisasi kesalahan pemasukan data dan dokumen.
 - f. Menerima integrasi data secara elektronik.
 - g. Dapat melakukan monitoring atas proses meningkatkan daya saing pelaku industri.

Hubungan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Kualitas Pelayanan memiliki peran penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Persepsi pelanggan mengenai kualitas pelayanan perusahaan baik atau tidaknya tergantung antara kesesuaian dan keinginan kualitas pelayanan yang diperolehnya. Pada perusahaan penyedia jasa, kualitas pelayanan yang diberikan menjadi suatu tolak ukur kepuasan pelanggan. Bila kualitas pelayanan jasa yang dirasakan lebih kecil daripada yang diharapkan, maka pelanggan akan merasa kecewa dan tidak puas bahkan memberi dampak negatif lainnya pada perusahaan. Fandy Tjiptono (2015:125) menyatakan dengan indeks kepuasan kualitas konsumen yang diukur dalam ukuran apapun dengan dimensi kualitas pelayanan, yaitu tangible, empathy, reliability, responsiveness, dan assurance memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen. Pengaruh antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen diperkuat oleh jurnal Wayan Widya Suryadharma dan Ketut Nurcahya (2015) yang menunjukkan bahwa secara simultan variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan

terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian yang dilakukan oleh Turgay Bucak (2014) menyatakan bahwa secara simultan terdapat pengaruh antara kualitas Kualitas Pelayanan dengan kepuasan konsumen.

Menurut Parasuraman, et al., Hoffman & Batteson dalam Tjiptono & Chandra (2016:216), banyak peneliti yang sepakat bahwa kepuasan pelanggan merupakan ukuran spesifik untuk setiap transaksi, situasi atau interaksi (encounter) yang bersifat jangka pendek, sedangkan kualitas pelayanan merupakan sikap yang dibentuk dari evaluasi keseluruhan terhadap kinerja perusahaan dalam jangka panjang. Berikut adalah beberapa teori mengenai hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan.

1. Kepuasan pelanggan terhadap pengalaman jasa tertentu akan mengarah pada evaluasi atau sikap keseluruhan terhadap kualitas pelayanan sepanjang waktu. (Bitner, Oliver, Parasuraman, et al., yang dikutip dalam Tjiptono & Chandra 2016:217)
2. Kualitas layanan merupakan anteseden bagi kepuasan pelanggan, terlepas dari apakah kedua konsep itu diukur pada pengalaman spesifik maupun sepanjang waktu. (Oliver yang dikutip dalam Tjiptono & Diana 2015:113)
3. Kualitas layanan dan kepuasan pelanggan adalah dua konsep yang berbeda, namun saling berkaitan erat. Hal ini menyiratkan bahwa meningkatnya kepuasan pelanggan cenderung diikuti pula dengan meningkatnya persepsi positif terhadap kualitas layanan, dan sebaliknya. (Sureshchandar dikutip dalam Tjiptono & Diana 2015:113)

METODE PENELITIAN

Ditinjau terkait jenis datanya, pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan

kuantitatif. Analisis data dengan statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis. Populasi pada penelitian ini adalah pengguna jasa pelayanan kapal dan barang di PT. DABN. Sampel 30 responden.

Analisis data dengan Analisis Regresi Linear Sederhana, guna mengetahui pengaruh variabel independen Layanan sistem Inapornet (X) terhadap variabel dependen Kepuasan pengguna jasa (Y), dengan persamaan regresi linier sederhana $Y = a + bX$

Definisi Operasional Variabel Penelitian

Variabel (X) layanan Sistem Inaportnet adalah layanan sistem tunggal terhadap kegiatan pelayanan dan perizinan kapal dan barang melalui satu gateway portal dengan indikator (Valarie A Parasuraman, 1998)

1. Reliability (kehandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang diinginkan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
2. Responsiveness (daya tanggap), yaitu kemampuan perusahaan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada para pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas.
3. Assurance (jaminan), adanya kepastian yaitu pengetahuan, kesopanan santunan dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada pelayanan perusahaan
4. Empathy (empati), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individu atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.
5. Tangibles (bukti fisik), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal perusahaan.

Variabel Terikat (Y) Kepuasan Pengguna Jasa adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya (norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya, dengan indikator (Tjiptono, 2014)

- Kesesuaian harapan merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja jasa yang diharapkan oleh konsumen dengan yang dirasakan oleh konsumen.
- Minat berkunjung kembali merupakan kesediaan konsumen untuk berkunjung kembali atau melakukan pemakaian ulang terhadap jasa terkait.
- Kesediaan merekomendasi merupakan kesediaan konsumen untuk merekomendasikan jasa yang telah dirasakan kepada teman atau keluarga.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Regresi Linear Sederhana

Berdasarkan Tabel 1, persamaan regresi $Y = 7,583 + 0,234X$

- Konstanta sebesar 7,583 menyatakan bahwa apabila variabel kualitas pelayanan sistem Inaportnet dalam keadaan konstan

atau tetap maka kepuasan pengguna jasa akan meningkat sebesar 7,583%.

- Koefisien regresi kualitas pelayanan sistem Inaportnet sebesar 0,234 menyatakan bahwa setiap penambahan kualitas pelayanan sistem Inaportnet sebesar satu persen akan meningkatkan kepuasan pengguna jasa sebesar 0,234.

Berdasarkan Tabel 2, nilai korelasi (R) sebesar 0,479 yang menunjukkan bahwa hubungan antar variabel bebas kualitas pelayanan sistem Inaportnet dengan variabel terikat kepuasan pengguna jasa mempunyai hubungan dalam kategori sedang, artinya kualitas pelayanan sistem Inaportnet memiliki pengaruh sedang terhadap kepuasan pengguna jasa. Nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,230 yang menunjukkan bahwa variabel bebas kualitas pelayanan sistem Inaportnet mampu menjelaskan perubahan sebesar 23% atas kepuasan pengguna jasa. Sedangkan sisanya sebesar 77% dipengaruhi oleh faktor lain.

Tabel 1
Uji Regresi Linear

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.583	4.169		1.819	.080
	TOTALX	.234	.081	.479	2.890	.007

- Dependent Variabel: TOTALY

Tabel 2
Koefisien Determinasi R Square

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.479 ^a	.230	.202	2.36530

Tabel 3
Hasil Uji T

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	7.583	4.169		1.819
	TOTALX	.234	.081	.479	2.890

Uji Hipotesis

Perumusan Hipotesis

Ho = tidak ada pengaruh signifikan terkait pelayanan sistem Inaportnet terhadap kepuasan pengguna jasa.

H1 = terdapat pengaruh signifikan terkait pelayanan sistem Inaportnet terhadap kepuasan pengguna jasa.

Uji T

Berdasarkan Tabel 3, hasil Uji t dapat dijelaskan sebagai berikut.

Pengaruh kualitas pelayanan sistem Inaportnet terhadap kepuasan pengguna jasa, nilai t-hitung sebesar $2,890 > t\text{-tabel } 2,048$ menunjukkan arah positif dan memiliki nilai signifikansi sebesar $0.007 < 0.05$, sehingga dapat disimpulkan kualitas pelayanan sistem Inaportnet berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa pada PT. Delta Artha Bahari Nusantara Cabang Probolinggo.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat ditarik kesimpulan pada penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Kualitas pelayanan sistem Inaportnet berpengaruh positif dan signifikan terhadap terhadap kepuasan pengguna jasa pada PT. Delta Artha Bahari Nusantara Cabang Probolinggo.
2. Kualitas pelayanan sistem Inaportnet memiliki pengaruh sedang terhadap kepuasan pengguna jasa. Kualitas pelayanan sistem Inaportnet mampu menjelaskan perubahan sebesar

23% atas kepuasan pengguna jasa pada PT. Delta Artha Bahari Nusantara Cabang Probolinggo.

DAFTAR PUSTAKA

- Amirullah. (2015). *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Endang Triana Shyta, A. (2015). *Pengantar Manajemen (3 in 1)*. Kebumen: Mediaterra.
- Fandi, T. (2014). *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Pandi Afandi. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator)*. Riau: Zanafa Publishing.
- Purwito, M. A. (2010). *Kepabeaan dan Cukai Lalu Lintas Barang, Konsep dan Aplikasinya Edisi 4*. Jakarta: FH UI.
- R. Terry, G. D. (2010). *Dasar-Dasar Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Riduwan. (2008). *Pengantar Statistika Untuk Penelitian Pendidikan, Sosial,.* Bandung: CV. Alfabeta.
- Hasibuan, Malayu S. P. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: CV Alfabeta.
- Valarie A Parasuraman, Z. A. (1998). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, Vol 64 (1) pp 12-37.
- Yusi, S. (2009). *Metodologi Penelitian Ilmu Sosial Pendekatan Kuantitatif*. Palembang: Citra Books Indonesia.