

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Negara Republik Indonesia adalah negara kepulauan dengan jumlah pulau terbanyak dan terluas di dunia dengan jumlah pulau mencapai 17.508 pulau yang terbentang dari Sabang sampai Merauke dan secara geografis terletak diantara dua buah Samudera yakni Samudera Indonesia dan Samudera Pasifik.

Sebagai negara kepulauan, dengan potensi dan pertumbuhan ekonomi yang pesat. Dan salah satu yang mendukung roda perkenomian sebuah negara adalah pelabuhan. Produk komoditas termasuk diantaranya hasil pertanian, perkebunan, pangan jadi/setengah jadi dan produk manufaktur didistribusikan dari hulu ke hilir melalui pintu pelabuhan. Bisnis membutuhkan efisiensi termasuk diantaranya biaya pengangkutan barang/logistik. Biaya logistik yang mahal akan berakibat pada mahalnya harga produk. Oleh karena itu, pelabuhan hadir untuk menjawab kebutuhan akan moda transportasi yang menghubungkan satu daerah dengan daerah lainnya melalui jalur laut dan efisien secara ekonomis serta ramah lingkungan. Selain itu, angkutan laut juga memiliki keuntungan dalam bentuk kemampuan mengangkut dengan volume lebih besar dengan jarak tempuh yang lebih jauh.

Salah satu kegiatan utama di pelabuhan adalah kegiatan bongkar muat barang baik barang dari kapal yang akan diangkut ke gudang-gudang maupun barang dari pelabuhan yang akan diangkut ke kapal-kapal menuju tempat

tujuan. Kegiatan bongkar muat di pelabuhan oleh perusahaan-perusahaan bongkar muat yang ada di sekitar pelabuhan.

Berdasarkan Pasal 1 ayat 14 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2010 tentang Angkutan di Perairan, yang dimaksud usaha bongkar muat barang adalah kegiatan jasa yang bergerak dalam kegiatan bongkar muat barang dari dan ke kapal yang terdiri dari kegiatan *stevedoring*, *cargodoring*, dan *receiving / delivery*

Pelaksanaan kegiatan bongkar muat barang di pelabuhan sebenarnya merupakan pelaksanaan dari suatu perjanjian kerja antara perusahaan bongkar muat dengan pihak pengangkut sebagai pihak yang menguasai barang. Adapun barang yang dibongkar dan dimuat dibedakan berdasarkan jenis kemasan antara lain curah kering, curah cair, *general cargo*, *bag cargo*, hewan, petikemas, dan penumpang. Sehingga dalam pelaksanaan bongkar muat tidak terlepas dari adanya suatu perjanjian yang memberikan hak dan tanggung jawab dari masing-masing pihak.

Pelabuhan yang dikelola dengan efektif dan efisien serta dilengkapi dengan fasilitas yang memadai akan membawa dampak positif bagi perdagangan dan perindustrian dari daerah penyangga tempat pelabuhan tersebut berada sehingga setiap proses pelaksanaan bongkar muat barang di pelabuhan berjalan dengan lancar. Oleh karena itu, pelabuhan mempunyai peran penting dalam perdagangan internasional. Namun adanya indikasi *dwelling time* (waktu tunggu barang dan pelayanan kapal) berkaitan dengan kinerja pelabuhan. Apabila kinerja pelabuhan tidak optimal maka akan

berdampak langsung terhadap pelayanan di lapangan sehingga akan menimbulkan permasalahan baru yaitu waktu bongkar muat yang semakin lama dan akan menimbulkan ekonomi biaya tinggi, yang berdampak langsung dengan harga barang di pasaran semakin menjulang.

Tabel 1.1 Pelabuhan di Indonesia

Perkembangan Dwelling Time				
(per Semester I)				
Pelabuhan	2014	2015	2016	2017
Tanjung Priok	6,31 hari	4,70 hari	2,91 hari	3,80 hari
Belawan	7,30 hari	6,65 hari	2,47 hari	3,60 hari
Tanjung Perak	5,75 hari	5,95 hari	2,94 hari	3,50 hari
Makassar	3,90 hari	4,40 hari	2,26 hari	1,95 hari

Sumber : Kemhub dan Riset KONTAN

Sumber : Kementerian Perhubungan dan Riset KONTAN Tahun 2017

Berdasarkan tabel diatas, rata-rata *dwelling time* di pelabuhan utama di Indonesia seperti Tanjung Priok, Belawan, dan Tanjung Perak melebihi 3 hari artinya target *dwelling time* dapat ditekan maksimal 3 hari belum tercapai kecuali pelabuhan Makassar dengan *dwelling time* 1,95 hari. Di Indonesia *dwelling time* dianggap sebagai tolak ukur pelabuhan. Adapun di Indonesia terdapat tiga proses *dwelling time*, yaitu *pre customs clearance* adalah proses pengurusan dokumen sebelum pemeriksaan oleh *customs clearance*. Dalam proses pertama, dapat diketahui kendala yang ada yaitu pengurusan dokumen yang dilakukan oleh kurang lebih 18 kementerian/lembaga termasuk operator pelabuhan lamban dan kurang baik koodinasinya sehingga memakan waktu 3,2 hari (58% dari *dwelling time*). Kedua, *customs clearance* ada dua macam proses pemeriksaan, yaitu pemeriksaan dokumen dan pemeriksaan fisik. Di proses kedua ini juga ditemukan permasalahan seperti dibutuhkan 0,6 hari

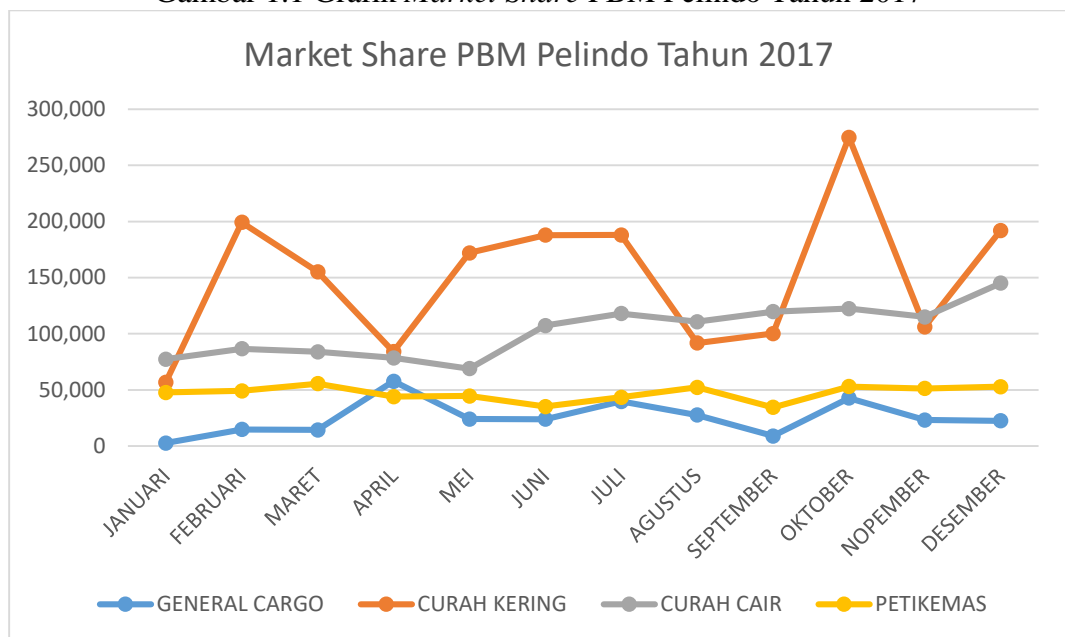
(11% dari *dwelling time*) oleh Ditjen Bea dan Cukai untuk pemeriksaan barang. Ketiga, *post clearance* yakni proses setelah pemeriksaan Bea Cukai yaitu pengeluaran barang memakan waktu 1,7 hari (31% dari *dwelling time*). Pada proses impor barang yang masih terhitung lama *dwelling timenya*, dibandingkan dengan kegiatan ekspor.

Tinggi rendahnya *dwelling time* di PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Regional Jawa Timur dapat dilihat pangsa pasar PBM Pelindo III per bulan. pangsa pasar PBM Pelindo III merupakan jumlah capaian produksi bongkar muat barang yang ditangani dibandingkan arus pada tahun yang berjalan yang melalui dermaga yang dikelola termasuk anak perusahaan. Pangsa pasar Pelindo III dibedakan berdasarkan komoditasnya yaitu petikemas, curah kering, curah cair, dan *general cargo*.

Tabel 1.2 *Market Share* PBM Pelindo Tahun 2017

2017	GENERAL CARGO (TON/M3)	CURAH KERING (TON)	CURAH CAIR (TON)	PETIKEMAS (BOX)
JANUARI	2,635	56,782	77,328	47,692
FEBRUARI	14,760	199,305	86,656	49,068
MARET	14,281	155,223	83,930	55,485
APRIL	57,631	83,994	78,442	43,966
MEI	23,920	172,062	68,934	44,591
JUNI	23,865	187,920	107,229	35,155
JULI	39,724	188,048	117,938	43,447
AGUSTUS	27,535	91,736	110,751	52,287
SEPTEMBER	8,921	100,167	119,716	34,457
OKTOBER	42,620	275,010	122,455	52,934
NOVEMBER	23,103	106,122	115,026	51,252
DESEMBER	22,403	192,050	145,091	52,761

Sumber: PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Regional Jawa Timur

Gambar 1.1 Grafik *Market Share* PBM Pelindo Tahun 2017

Sumber: PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Regional Jawa Timur

Berdasarkan tabel 1.1 diatas, komoditas *general cargo*, capaian pangsa pasar Pelindo III tahun 2017 adalah 6.99% saja. Pada awal tahun 2017, capaian produksi bongkar muat dimulai dari 2,635 ton dan terus meningkat hingga mencapai 57,631 ton pada bulan April. Bulan berikutnya mengalami peningkatan menurun hingga 22,403 ton pada bulan Desember. Komoditas curah kering, capaian pangsa pasar Pelindo III tahun 2017 adalah 31,69%. Pada awal tahun 2017 capaian produksi bongkar muat dimulai dari 56,782 ton dan di bulan berikutnya mengalami peningkatan menurun hingga bulan Desember sebesar 192,050 ton. Komoditas curah cair capaian pangsa pasar Pelindo III tahun 2017 adalah 55,79%. Pada awal tahun 2017 capaian produksi bongkar muat dimulai dari 77,328 ton dan di bulan berikutnya mengalami peningkatan sebesar 86,656 ton, di bulan Februari mengalami peningkatan menurun sebesar 83,930 ton. Namun di bulan Mei mengalami penurunan sebesar 68,934 ton.

Bulan Juni hingga Oktober mengalami peningkatan sehingga pada bulan Oktober mencapai 122,455. Mengalami peningkatan menurun hingga di akhir tahun mencapai 145,091 ton. Selanjutnya, untuk komoditas Petikemas capaian pangsa pasar Pelindo III tahun 2017 adalah 97,52%. Pada awal tahun 2017, capaian produksi bongkar muat dimulai dari 47,692 box dan terus meningkat hingga bulan Maret mencapai 55,485. Bulan April mengalami penurunan hingga Juli mencapai 43,447 dan kembali meningkat pada bulan Agustus namun di bulan September mengalami penurunan kembali sebesar 34,457 box. Pada bulan Oktober mengalami peningkatan sebesar 52,934 box. Di bulan berikutnya hingga akhir tahun mengalami peningkatan menurun mencapai 52,761 box. Sehingga dapat disimpulkan bahwa *Market Share* PBM Pelindo tahun 2017 untuk keempat komoditas mengalami peningkatan menurun, sehingga *dwelling time* untuk kegiatan bongkar muat masih tergolong lama. Oleh karena itu dalam penelitian ini, peneliti meneliti sistem informasi Anjungan yang dibuat oleh perusahaan guna membantu mengatasi *dwelling time* di Indonesia apakah sudah berjalan dengan efektif dan efisien, dan membantu pengguna/pelanggan jasa serta dapat memberikan evaluasi kepada perusahaan dan pelanggan.

Adapun wilayah kerja PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) dengan 17 cabang dengan total 43 pelabuhan tersebar di 7 provinsi dengan pelabuhan utama di Tanjung Perak dengan salah satu terminal yang melayani operasi perdagangan internasional yaitu Terminal Jamrud. Berikut pembagiannya yaitu Jawa Timur, Jawa Tengah, Kalimantan Selatan, Kalimantan Tengah, Bali,

Nusa Tenggara Barat, Nusa Tenggara Timur dengan kantor pusat Pelindo III terletak di Surabaya. Pelabuhan cabang antara lain Pelabuhan Tanjung Perak (Jawa Timur), Terminal Pelabuhan Teluk Lamong (Jawa Timur), Pelabuhan Trisakti (Kalimantan Selatan), Pelabuhan Tanjung Emas (Jawa Tengah), Terminal Petikemas Semarang (Jawa Tengah), Pelabuhan Benoa (Bali), Pelabuhan Celukan Bawang (Bali), Pelabuhan Tanjung Intan (Jawa Tengah), Pelabuhan Tegal (Jawa Tengah), Pelabuhan Gresik (Jawa Timur), Pelabuhan Tanjung Tembaga (Jawa Timur), Pelabuhan Tanjung Wangi (Jawa Timur), Pelabuhan Kota Baru (Kalimantan Selatan), Pelabuhan Sampit (Kalimantan Tengah), Pelabuhan Kumai (Kalimantan Tengah), Pelabuhan Lembar (Nusa Tenggara Barat), Pelabuhan Bima (Nusa Tenggara Barat), Pelabuhan Tenau Kupang (Nusa Tenggara Timur), dan Pelabuhan Maumere (Nusa Tenggara Timur).

Gambar 1.2 Wilayah Kerja PT Pelabuhan Indonesia III (Persero)



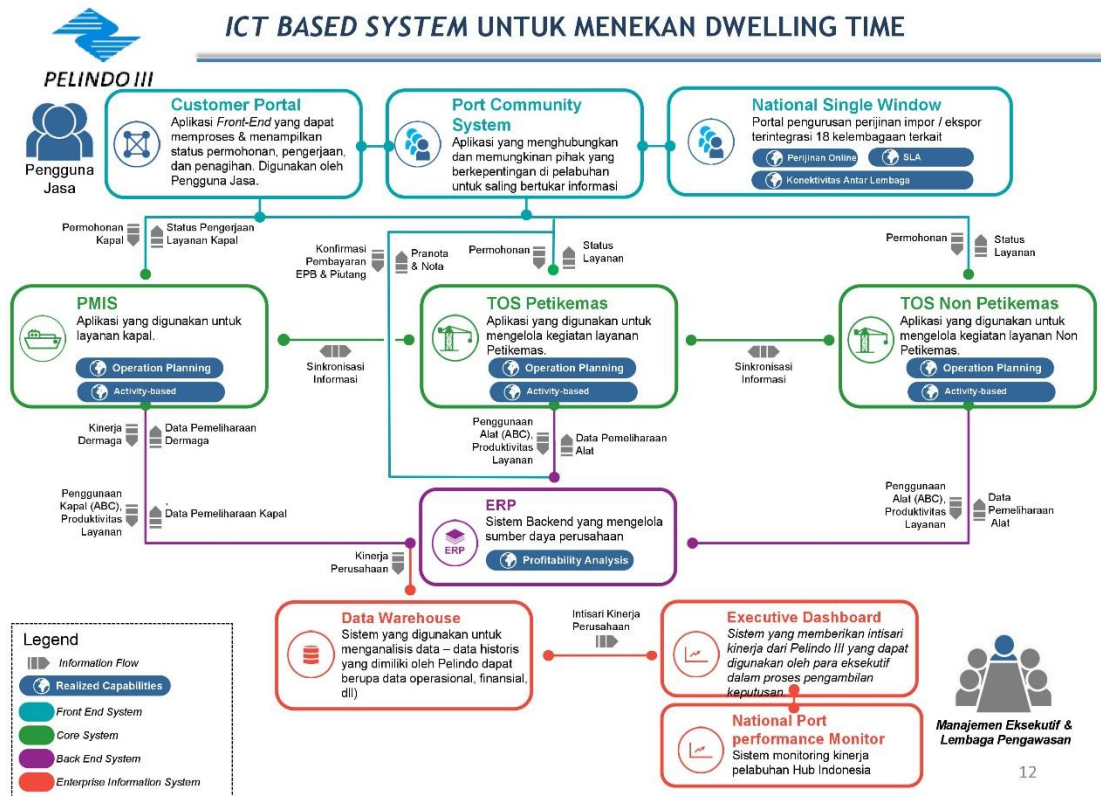
Sumber: PT Pelindo III Tahun 2018

Di beberapa pelabuhan di Indonesia, untuk mempersingkat *dwelling time* sendiri telah menjadi tantangan dan harapan tidak hanya bagi otoritas pelabuhan, tapi juga semua *stakeholder* yang terkait, salah satunya PT Pelabuhan Indonesia III sebagai Badan Usaha Pelabuhan yang berperan sebagai regulator sekaligus operator. PT Pelabuhan Indonesia III juga bertindak sebagai penyedia dan/atau melayani jasa bongkar muat barang yang memiliki fungsi dan kewenangan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 1991 tentang Pengalihan bentuk Perusahaan Umum (Perum) Pelabuhan III menjadi Perusahaan Perseroan (Persero).

Salah satu solusi yang digunakan PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Regional Jawa Timur untuk menyelesaikan permasalahan *dwelling time* di pelabuhan khususnya Pelabuhan Tanjung Perak adalah dengan penerapan tata kelola sistem pelabuhan yang baik, efektif dan jelas, serta pemanfaatan teknologi informasi (TI) untuk dapat mengotomatisasi pelayanan sehingga dapat memangkas waktu tidak efektif dari setiap tahap pada proses bongkar muat barang yaitu *ICT based system*. Gajewski dalam buku karya Choirul Saleh dkk (2013:3) mengatakan bahwa agar berbagai tuntutan terhadap perubahan kinerja tersebut dapat diakomodir secara optimal, diperlukan tindakan nyata dari pihak manajemen. Oleh sebab itu pihak manajemen harus memiliki rumusan yang jelas, dapat digunakan untuk merombak berbagai kekurangan pada organisasi sektor publik dalam mengaplikasikan *Information*

Communication Technology (ICT) sebagai perangkat utama dalam memberikan jasa pelayanan bagi masyarakat.

Gambar 1.3 ICT Based System PT Pelabuhan Indonesia III (Persero)



Sumber : PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Tahun 2018

Berdasarkan gambar diatas, terdapat salah satu atribut ICT based system yaitu sistem informasi manajemen untuk pengguna jasa bernama *customer portal*. *Customer portal* yaitu aplikasi *front-end* yang memproses dan menampilkan status permohonan, pengerjaan, dan penagihan yang digunakan pengguna jasa yang disebut juga dengan aplikasi anjungan. Selain sebagai upaya penanganan penyebab utama *dwelling time* yaitu minimnya kesadaran pengguna jasa pelabuhan (eksportir/importir barang) untuk mempercepat proses pengurusan izin barang (ekspor/import). Perlu diingatkan kembali

penanganan *dwelling time*, bertujuan untuk memberikan jasa pelayanan pelabuhan yang prima bagi pengguna jasa. PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) sebagai perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa, mengutamakan kepuasan pengguna jasa adalah menjadi prioritas. *Customer focus* menjadi budaya perusahaan yang pertama harus tertanam dalam diri setiap insan PT Pelabuhan Indonesia III (Persero), dilanjutkan oleh *care* dan budaya perusahaan yang ketiga adalah *integrity*.

Aplikasi anjungan berlaku per 1 Januari 2017. Aplikasi yang diluncurkan ini dibuat untuk menambah manfaat serta mempermudah pelanggan dalam memperoleh pelayanan serta meningkatkan efisiensi dan efektifitas kerja di dalam PT Pelabuhan Indonesia III (Persero). Sebagai nilai tambah layanan PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) yang manfaatnya bisa langsung dirasakan oleh para pelanggan. Selain itu merupakan media pemasaran dan informasi ke pelanggan jasa dan pasar. Sekaligus juga implementasi model pemasaran yang *customer-based* (mengutamakan kebutuhan pelanggan). Aplikasi anjungan digunakan sebagai pintu gerbang bagi pelanggan untuk memperoleh pelayanan jasa kepelabuhanan. Pelanggan dapat mengajukan layanan jasa kapal maupun barang melalui aplikasi ini sehingga pelanggan tidak harus datang ke loket untuk melakukan transaksi karena aplikasi tersebut dapat diakses kapan saja, dimana saja, dan melalui perangkat komunikasi apa saja yang terhubung dengan jaringan internet. Sebelum adanya aplikasi anjungan, proses permohonan pelayanan jasa bongkar muat di PT Pelindo III, pengguna jasa harus datang ke Pusat Pelayanan Satu Atap (PPSA) di kantor PT Pelindo III

Regional Jawa Timur dengan membawa dokumen-dokumen permohonan pelayanan jasa. Setelah itu petugas loket PPSA membuat permohonan pelayanan jasa. Setelah itu pengguna jasa menunggu proses verifikasi. Apabila telah terverifikasi, pengguna jasa melakukan perencanaan bongkar muat di Terminal sebagai dasar Estimasi Perhitungan Biaya (EPB). Jika tidak terverifikasi, pengguna jasa dapat mengajukan permohonan pelayanan jasa ulang. Setelah menerima bukti pembayaran EPB pengguna melakukan pembayaran via bank/*Cash Management System* (CMS) dan mencetak Bukti Pelunasan Jasa Kapal (BPJK) di PPSA. Setelah itu, melakukan *meeting* tambahan di Terminal. Maka terbit Surat Perintah Mulai Kerja (SPMK) untuk dapat melakukan kegiatan bongkar muat di pelabuhan. Setelah kegiatan bongkar muat selesai, pengguna jasa menunggu Laporan Kegiatan Bongkar Muat yang harus pengguna jasa *approval* (setujui) agar keluar tagihan/pra nota. Setelah pranota dibayar maka diterbitkan nota. Adapun dalam proses pelayanan jasa secara *manual* diatas, terdapat kendala yang timbul antara lain staf loket tidak selalu *stand by* artinya ada waktu istirahat dan cuti. Ada kemungkinan pengguna jasa mengajukan permohonan pelayanan tidak sesuai dengan barang yang akan dibongkar dan dimuat, maka perlu adanya pengajuan permohonan pelayanan ulang dan bimbingan dari staf. Selain itu setelah pengajuan permohonan di PPSA, masih ada divisi yang terkait antara terminal, tambatan, dan keuangan. Jarak antar divisi cukup jauh, pengguna jasa butuh waktulama untuk pengurusan dokumen per divisi. Sedangkan kurun waktu penyelesaian dokumen per divisi kurang lebih 2-3 hari. Jika permohonan

pelayanan bongkar muat barang impor maka perizinan melibatkan 18 lembaga kementerian yang terkait, akibat pengurusan perizinan akan lebih lama lagi.

Untuk mengetahui kesuksesan sistem informasi anjungan dapat memberikan jasa pelayanan pelabuhan yang prima bagi pengguna jasa khususnya manfaat yang dirasakan pelanggan pelayanan jasa bongkar muat. Efektivitas sistem anjungan tidak akan lepas dari sistem informasi dan teknologi informasi. Kehadiran sistem teknologi informasi telah memberikan begitu banyak pengaruh terhadap sebuah individu/organisasi, bukan hanya individu/organisasi namun pengaruh tersebut meluas hingga proses bisnis dan transaksi organisasi. Selain itu efektivitas sebagai konsep yang sangat penting dalam organisasi karena menjadi ukuran keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya. Ini berarti dapat dikatakan efektivitas secara langsung dihubungkan dengan pencapaian tujuan dan sebagai kunci dari kesuksesan suatu organisasi. Selain itu efektivitas merupakan salah satu dimensi dari produktivitas, yaitu mengarah kepada pencapaian kerja yang maksimal dan mengarah pada pencapaian target yang berkaitan dengan kualitas, kuantitas dan waktu yang dihubungkan dengan tingkat kepuasan pengguna. Maka, secara mendasar kesuksesan sebuah implementasi sistem informasi terdiri dari 3 bagian yaitu sistem itu sendiri, penggunaan dari sistem dan kemudian dampak yang dihasilkan dari penggunaan dan kepuasan pengguna.

Beberapa penelitian telah dilakukan untuk mengidentifikasi aspek-aspek yang menyebabkan kesuksesan sistem informasi atau efektivitas sistem. Salah satu penelitian yang terkenal adalah penelitian yang dilakukan oleh

DeLone dan McLean tahun 1992. Dari model efektivitas sistem ini, dapat dijelaskan bahwa dalam menentukan kesuksesan sistem informasi mencakup 6 elemen penting. Elemen tersebut yaitu kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), penggunaan (*use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), dan dampak individu (*individual impact*) Pada tahun 2003 Mclean dan Delone kembali mengembangkan teorinya tentang kesuksesan sistem informasi dengan menambahkan kualitas layanan (*service quality*). (Tajuddin dkk, 2016)

Hal-hal yang melatarbelakangi penelitian di PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Regional Jawa Timur adalah sudah adanya sistem informasi anjungan sebagai sarana untuk pelayanan jasa kepelabuhan. Dengan demikian maka perlu diketahui manfaat dari penggunaan sistem informasi anjungan bagi pengguna sistem khususnya dalam pelayanan jasa bongkar muat. Dengan demikian maka perlunya pengkajian lebih jauh tentang kesuksesan sistem informasi ini.

Peneliti menggunakan penggunaan dan kepuasan pengguna untuk indikasi efektivitas sistem atau kesuksesan sistem informasi di sektor transportasi dalam mengukur kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan yang dapat memberikan dampak/manfaat bagi pelanggan pelayanan jasa bongkar muat PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Regional Jawa Timur sekaligus pengguna sistem informasi anjungan, dengan judul penelitian “**Analisis Efektivitas Sistem Informasi Anjungan Dalam Pelayanan Jasa Bongkar Muat Terhadap PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Regional Jawa Timur**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian serta penjelasan yang telah dikemukakan pada latar belakang maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Adakah pengaruh kualitas sistem terhadap perilaku penggunaan pengguna sistem informasi anjungan dalam pelayanan jasa bongkar muat PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Regional Jawa Timur?
2. Adakah pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna sistem informasi anjungan dalam pelayanan jasa bongkar muat PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Regional Jawa Timur?
3. Adakah pengaruh kualitas informasi terhadap perilaku penggunaan pengguna sistem informasi anjungan dalam pelayanan jasa bongkar muat PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Regional Jawa Timur?
4. Adakah pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi anjungan dalam pelayanan jasa bongkar muat PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Regional Jawa Timur?
5. Adakah pengaruh kualitas layanan terhadap perilaku penggunaan pengguna sistem informasi anjungan dalam pelayanan jasa bongkar muat PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Regional Jawa Timur?
6. Adakah pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi anjungan dalam pelayanan jasa bongkar muat PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Regional Jawa Timur?

7. Adakah pengaruh penggunaan sistem terhadap kepuasan pengguna sistem informasi anjungan dalam pelayanan jasa bongkar muat PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Regional Jawa Timur?
8. Adakah pengaruh penggunaan sistem terhadap dampak individu pengguna sistem informasi anjungan dalam pelayanan jasa bongkar muat PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Regional Jawa Timur?
9. Adakah pengaruh kepuasan pengguna terhadap dampak individu pengguna sistem informasi anjungan dalam pelayanan jasa bongkar muat PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Regional Jawa Timur?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan diatas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui besar pengaruh kualitas sistem terhadap perilaku penggunaan pengguna sistem informasi anjungan dalam pelayanan jasa bongkar muat PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Regional Jawa Timur
2. Untuk mengetahui besar pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna sistem informasi anjungan dalam pelayanan jasa bongkar muat PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Regional Jawa Timur
3. Untuk mengetahui besar pengaruh kualitas informasi terhadap perilaku penggunaan pengguna sistem informasi anjungan dalam pelayanan jasa bongkar muat PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Regional Jawa Timur

4. Untuk mengetahui besar pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi anjungan dalam pelayanan jasa bongkar muat PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Regional Jawa Timur
5. Untuk mengetahui besar pengaruh kualitas layanan terhadap perilaku penggunaan pengguna sistem informasi anjungan dalam pelayanan jasa bongkar muat PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Regional Jawa Timur
6. Untuk mengetahui besar pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi anjungan dalam pelayanan jasa bongkar muat PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Regional Jawa Timur
7. Untuk mengetahui besar pengaruh perilaku penggunaan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi anjungan dalam pelayanan jasa bongkar muat PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Regional Jawa Timur
8. Untuk mengetahui besar pengaruh penggunaan terhadap dampak individu pengguna sistem informasi anjungan dalam pelayanan jasa bongkar muat PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Regional Jawa Timur
9. Untuk mengetahui besar pengaruh kepuasan pengguna terhadap dampak individu pengguna sistem informasi anjungan dalam pelayanan jasa bongkar muat PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Regional Jawa Timur.

1.4 Manfaat Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan yang dikemukakan, adapun manfaat yang diharapkan antara lain :

1. Manfaat teoritis

Memberikan bukti secara empiris mengenai terhadap analisis efektivitas sistem informasi anjungan dalam pelayanan jasa bongkar muat PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Regional Jawa Timur, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis pada pengembangan teori analisis efektivitas sistem informasi khususnya teori tentang kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna dan kaitannya terhadap dampak individu pengguna sistem informasi.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi penulis, selain untuk syarat kelulusan dalam menempuh sarjana administrasi bisnis juga dapat mempelajari tentang dunia sistem informasi bisnis kepelabuhanan beserta layanan yang disediakan.
- b. Bagi perusahaan, hasil penelitian dapat dijadikan salah satu masukan untuk perkembangan perusahaan dalam meningkatkan kualitas layanannya khususnya sistem informasi.