

**ANALISIS EFEKTIVITAS SISTEM INFORMASI ANJUNGAN DALAM PELAYANAN
JASA BONGKAR MUAT PT PELABUHAN INDONESIA III (PERSERO)
REGIONAL JAWA TIMUR**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Ilmu Administrasi Bisnis Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur**



Oleh :

DWI MUJI NINGSIH

NPM. 1542010042

**KEMENTERIAN RISET TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI BISNIS
SURABAYA
2019**

**ANALISIS EFEKTIVITAS SISTEM INFORMASI ANJUNGAN DALAM PELAYANAN
JASA BONGKAR MUAT PT PELABUHAN INDONESIA III (PERSERO)
REGIONAL JAWA TIMUR**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Ilmu Administrasi Bisnis Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur**



Oleh :

DWI MUJI NINGSIH

NPM. 1542010042

**KEMENTERIAN RISET TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI BISNIS
SURABAYA**

2019

**ANALISIS EFEKTIVITAS SISTEM INFORMASI ANJUNGAN DALAM PELAYANAN
JASA BONGKAR MUAT PT PELABUHAN INDONESIA III (PERSERO)
REGIONAL JAWA TIMUR**

Disusun Oleh :

DWI MUJI NINGSIH

NPM. 1542010042

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi.

Menyetujui,

PEMBIMBING UTAMA



Dr. Nurhadi, M.Si
NIP. 196902011994031001

Mengetahui,

DEKAN



Dr. Drs. Ee. Gendut Sukarno, MS, CHRA
NIP. 195907011987031001

**ANALISIS EFEKTIVITAS SISTEM INFORMASI ANJUNGAN DALAM PELAYANAN
JASA BONGKAR MUAT PT PELABUHAN INDONESIA III (PERSERO)
REGIONAL JAWA TIMUR**

Disusun Oleh :

DWI MUJI NINGSIH

NPM. 1542010042

Telah Dipertahankan Dihadapan Dan Diterima Oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Pada Tanggal : 10 Januari 2019

PEMBIMBING UTAMA

TIM PENGUJI

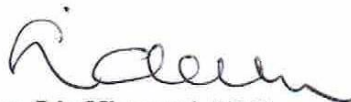
1. Ketua



Dr. Nurhadi, M.Si
NIP. 196902011994031001




Dr. Nurhadi, M.Si
NIP. 196902011994031001
3. Sekretaris



Dra. Lia Nirawati, M.Si
NIP. 196009241993032001

2. Anggota



Ir. Lisa Sulistyawati, MM
NIP. 195802231987032001

Mengetahui,

DEKAN



Dr. Drs. Ec. Gendut Sukarno, MS. CHRA
NIP. 195907011987031001

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah rabbil'alamin. Puji syukur Penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat, pertolongan dan kasih sayang-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Analisis Efektivitas Sistem Informasi Anjungan Dalam Pelayanan Jasa Bongkar Muat PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Regional Jawa Timur”**. Tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Bisnis pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Penulis menyadari bahwa di dalam penyusunan skripsi ini banyak terdapat kekurangan. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari adanya arahan dan bimbingan bapak Dr. Nurhadi, M.Si selaku dosen pembimbing dengan segala perhatian dan kesabarannya rela meluangkan waktu untuk penulis. Terima kasih yang tidak terhingga penulis sampaikan. Pada kesempatan ini penulis juga menyampaikan terima kasih kepada semua pihak-pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, diantaranya :

1. Bapak Dr. Gendut Sukarno, M.S selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Ibu Dra. Sonja Andarini, M.Si selaku koordinator Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis UPN “Veteran” Jawa Timur.

3. Bapak dan ibu dosen Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan dukungan kepada penulis
4. Bapak Wahyu Eko Yulianto selaku asisten manajer Sumber Daya Manusia PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Regional Jawa Timur.
5. Ibu Kaci selaku penanggung jawab peserta pelaksanaan penelitian pada PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Regional Jawa Timur.
6. Bapak Imran Rasidi selaku GM Terminal Jamrud, Bapak Retno Pujianto selaku *supervisor of operation* Jamrud, Mas Hidayatullah selaku administrator perencanaan Jamrud sekaligus pembimbing penelitian, dan bapak/ibu staff yang telah membantu. Atas segala bimbingan dan kerja sama yang telah diberikan, penulis ucapkan terimakasih.
7. Keluarga tercinta. Papa, Mama, dan Kakak tersayang yang selalu mendukung dan mendoakan penulis.
8. Teman-teman yang sangat membantu penulis. MA1F Girls, Inkub’15, GI Girls’15, Leni Dewi, Devi Nurul, Taqiyal Nazil, Mbak Lena, Mbak Wiwin, Mas Boy, Mas Angga serta teman seperjuangan lainnya. Terimakasih atas dukungan dan kebersamaan kita selama menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, terima kasih banyak untuk semua pihak yang telah membantu, semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas segala kebaikan kalian. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, serta penulis berharap adanya kritik dan saran untuk perbaikan skripsi ini.

Surabaya, Januari 2019

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAKSI.....	xv
ABSTRACT	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	14
1.3 Tujuan Penelitian.....	15
1.4 Manfaat Penelitian.....	17
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	18
2.1 Penelitian Terdahulu.....	18
2.2 Landasan Teori	22

2.2.1	Sistem.....	22
2.2.1.1	Pengertian Sistem	22
2.2.1.2	Karakteristik Sistem.....	22
2.2.1.3	Klasifikasi Sistem	24
2.2.2	Informasi	26
2.2.2.1	Pengertian Informasi.....	26
2.2.2.2	Fungsi dan Kegunaan Informasi.....	26
2.2.2.3	Klasifikasi Informasi	27
2.2.3	Sistem Informasi	30
2.2.3.1	Pengertian Sistem Informasi.....	30
2.2.3.2	Komponen Sistem Informasi	31
2.2.4	Sistem Informasi Manajemen	33
2.2.5	Efektivitas Sistem Informasi	34
2.2.5.1	Kualitas Sistem	37
2.2.5.2	Kualitas Informasi	39
2.2.5.3	Kualitas Layanan	43
2.2.5.4	Penggunaan	44
2.2.5.5	Kepuasan Pengguna	45
2.2.5.6	Dampak Individu.....	46
2.3	Kerangka Berpikir	47

2.4	Hipotesis	49
BAB III METODE PENELITIAN		51
3.1	Jenis Penelitian.....	51
3.2	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	51
3.2.1	Definisi Operasional	52
3.2.2	Pengukuran Variabel	56
3.3	Populasi, Sampel, dan Teknik Penarikan Sampel.....	57
3.3.1	Populasi	57
3.3.2	Sampel	58
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	59
3.4.1	Jenis Data.....	59
3.4.2	Sumber Data	59
3.4.3	Pengumpulan Data.....	60
3.5	Teknik Analisis Data.....	61
3.5.1	Pengujian Kuesioner.....	61
3.5.1.1	Uji Validitas.....	61
3.5.1.2	Uji Reliabilitas.....	62
3.5.2	Analisis <i>Partial Least Square</i> (PLS)	63
3.5.2.1	Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	65
3.5.2.2	Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	66

3.5.2.3	Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	67
3.5.2.4	Pengujian Hipotesis	67
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	69
4.1	Gambaran Umum Obyek Penelitian dan Penyajian Data	69
4.1.1	Gambaran Umum PT Pelabuhan Indonesia III (Persero).....	69
4.1.2	Sejarah PT Pelabuhan Indonesia III (Persero).....	71
4.1.3	Visi, Misi dan Logo PT Pelabuhan Indonesia III (Persero)	73
4.1.4	Struktur Organisasi	75
4.1.5	Penyajian Data.....	78
4.1.5.1	Data Karakteristik Responden	78
4.1.5.2	Deskripsi Variabel Penelitian	82
4.2	Analisis Hasil Penelitian	97
4.2.1	Uji Validitas.....	97
4.2.2	Uji Reabilitas	101
4.2.3	<i>Inner Model</i>	102
4.2.4	Pengujian Hipotesis	103
4.3	Pembahasan.....	106
4.3.1	Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Penggunaan	106
4.3.2	Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna	108
4.3.3	Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Penggunaan	109

4.3.4	Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna	114
4.3.5	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Penggunaan	115
4.3.6	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna	116
4.3.7	Pengaruh Penggunaan Terhadap Kepuasan Pengguna.....	118
4.3.8	Pengaruh Penggunaan Terhadap Dampak Individu	119
4.3.9	Pengaruh Kepuasan Pengguna Terhadap Dampak Individu	121

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN123

5.1	Kesimpulan	123
-----	------------------	-----

5.2	Saran	125
-----	-------------	-----

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pelabuhan di Indonesia	3
Tabel 1.2 <i>Market Share</i> PBM Pelindo	4
Tabel 2.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu dengan Sekarang	21
Tabel 3.1 Pelanggan Jasa Bongkar Muat PBM Pelindo	58
Tabel 4.1 Sejarah PT Pelindo III.....	73
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Jenis Layanan Bongkar Muat	79
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Jenis Muatan Bongkar Muat.....	80
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Jenis Kerjasama Pelanggan	80
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Keberadaan PBM Pelindo	81
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Pemakaian Jasa Bongkar Muat.....	82
Tabel 4.7 Deskripsi Indikator Variabel Kualitas Sistem (X_1).....	83
Tabel 4.8 Deskripsi Indikator Variabel Kualitas Informasi (X_2).....	85
Tabel 4.9 Deskripsi Indikator Variabel Kualitas Layanan (X_3).....	88
Tabel 4.10 Deskripsi Indikator Variabel Penggunaan (Y_1).....	90
Tabel 4.11 Deskripsi Indikator Variabel Kualitas Layanan (X_3).....	92
Tabel 4.12 Deskripsi Indikator Variabel Kualitas Informasi (X_2).....	94

Tabel 4.13 <i>Outer Loadings (Factor Loading)</i>	98
Tabel 4.14 <i>Outer Weight</i>	99
Tabel 4.15 Rata-rata Varians Diekstrak (AVE)	101
Tabel 4.16 <i>Alpha Cronbach</i> dan <i>Composite Reliabilitas</i>	102
Tabel 4.17 Koefisien <i>R Squared</i>	103
Tabel 4.18 Koefisien Jalur	104

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik <i>Market Share</i> PBM Pelindo Tahun 2017.....	5
Gambar 1.2 Wilayah Kerja PT Pelabuhan Indonesia III (Persero).....	7
Gambar 1.3 <i>ICT Based System</i> PT Pelabuhan Indonesia III (Persero).....	9
Gambar 2.1 Faktor-Faktor dalam Kesuksesan/Efektivitas Sistem Informasi	36
Gambar 2.2 Faktor-Faktor dalam Kesuksesan/Efektivitas Sistem Informasi	36
Gambar 4.1 Logo Pelindo III	75
Gambar 4.2. Struktur Organisasi Pelindo III Regional Jawa Timur	78
Gambar 4.3 Hasil Olah PLS (Kerangka Berpikir)	104
Gambar 4.4 Anjungan	108
Gambar 4.5 Pra Realisasi Bongkar Muat	110
Gambar 4.6 Realisasi Bongkar Muat	112
Gambar 4.7 Pasca Realisasi Bongkar Muat	112

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pelanggan Jasa Bongkar Muat PBM Pelindo (Responden)

Lampiran 2. Kuesioner Penelitian

Lampiran 3. Hasil Kuesioner

Lampiran 4. Uji Validitas (*Outer Loading*)

Lampiran 5. *Outer Weight*

Lampiran 6. Uji Validitas (Rata-rata Varians Diekstrak)

Lampiran 7. Uji Reliabilitas (*Alpha Cronbach* dan *Composite Reliability*)

Lampiran 8. *Inner Model* (Koefisien *R Squared*)

Lampiran 9. Koefisien Jalur

Lampiran 10. Hasil Olah PLS (Kerangka Berpikir)

ABSTRAKSI

DWI MUJI NINGSIH, 1542010042, Analisis Efektivitas Sistem Informasi Anjungan Dalam Pelayanan Jasa Bongkar Muat PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Regional Jawa Timur

Implementasi sistem informasi di perusahaan memerlukan evaluasi untuk mengukur tingkat keberhasilan sistem. Dilihat dari derajat penggunaan, kepuasan pengguna, serta dampak penggunaan sistem bagi individu/perusahaan. Penelitian ini bertujuan mengukur pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna serta dampak individu dari penggunaan Anjungan dalam pelayanan jasa bongkar muat PT Pelindo III Regional Jatim.

Populasi penelitian adalah pengguna Anjungan dan pelanggan terminal Jamrud. Sampel didapatkan menggunakan teknik *purposive sampling* berjumlah 58 perusahaan. Data dikumpulkan dengan kuisioner. Hasil pengumpulan data menggunakan *Partial Least Square*.

Hasil analisis menunjukkan bahwa Kualitas Sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap Penggunaan dan Kepuasan Pengguna. Kualitas Informasi berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap Penggunaan, berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap Kepuasan Pengguna. Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Penggunaan, berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap Kepuasan Pengguna. Penggunaan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap Kepuasan Pengguna. Penggunaan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap dampak individu. Kepuasan pengguna berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap dampak individu.

Kata Kunci: Anjungan, kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dampak individu, efektifitas sistem.

ABSTRACT

DWI MUJI NINGSIH, 1542010042, Effectiveness Analysis Information System Platform In Stevedoring Services PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Regional East Java

Implementation of information systems in the enterprise need to be evaluated to measure the success rate of the system. Judging from the degree of use, user satisfaction, as well as the impact of the use of the system for individual/company. This study aims to measure the effect of system quality, information quality, and service quality over the use and satisfaction of individual users as well as the impact of the use of the Anjungan in the loading and unloading services PT Pelindo III Regional East Java.

The study population was the Anjungan and terminal customers Jamrud. Samples were obtained using purposive sampling technique amounted to 58 companies. Data were collected by questionnaire. The data collected using the Partial Least Square.

The results show that the Quality System and significant positive effect on the Use and User Satisfaction. Information quality and no significant positive effect on usage, and no significant negative effect on User Satisfaction. Quality of Service positive and significant impact on usage, and no significant negative effect on User Satisfaction. The use of positive and not significant to user satisfaction. The use of a significant negative effect on the impact of the individual. User satisfaction and no significant negative effect on the impact of the individual.

Keywords: Platform, system quality, information quality, service quality, usage, user satisfaction, individual impact, effectiveness of the system.