

**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. E. Gendut Sukarno, MS, CHRA**  
NIP. 195907111987031001

**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**

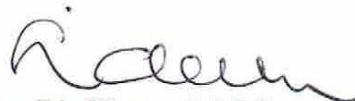
1. Ketua



**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**



## KATA PENGANTAR

Alhamdulillahi 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 ucapan 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

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	i
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	ii
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	iii
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	iv
<b>DAFTAR ISI.....</b>	vi
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	xi
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	xii
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	xiv
<b>ABSTRAKSI.....</b>	xv
<b>ABSTRACT .....</b>	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	1
1.1    Latar Belakang .....	1
1.2    Rumusan Masalah .....	14
1.3    Tujuan Penelitian.....	15
1.4    Manfaat Penelitian.....	17
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	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
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	.....	<b>51</b>
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
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	.....	<b>69</b>
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
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>123</b>
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 ICT <i>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 kepuasaan 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.