

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

Dwi Muji Ningsih dan Nurhadi

Prodi Ilmu Administrasi Bisnis FISIP UPN “Veteran” Jawa Timur

dwimujiningsih@gmail.com

ABSTRAK

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: Kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan penggunaan, kepuasan pengguna, dampak individu.

ABSTRACT

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: System quality, information quality, service quality, and usage, user satisfaction, individual impact.

PENDAHULUAN

Latar Belakang

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.

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

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

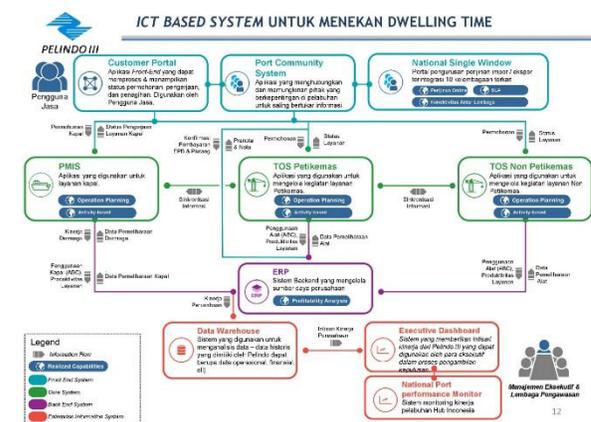
pasar PBM Pelindo III per bulan. pangsa pasar PBM Pelindo III merupakan jumlah capaian produksi bongkar muat barang yang ditangani dibandingkan arus pada tahun yang berjalan yang melalui dermaga yang dikelola termasuk anak perusahaan. Pangsa pasar Pelindo III dibedakan berdasarkan komoditasnya yaitu petikemas, curah kering, curah cair, dan *general cargo*.

2017	GENER	CURAH	CURAH	PETIKE
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

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.

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.



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/impor). Perlu diingatkan kembali penangan *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 tambatan 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”**.

Rumusan Masalah

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?
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

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui besar pengaruh kualitas sistem terhadap perilaku

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.

Manfaat Penelitian

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.

LANDASAN TEORI

Sistem

Menurut Jaluanto Sunu (2016:1), sistem merupakan suatu kumpulan dari komponen-komponen yang membentuk satu kesatuan.

Informasi

Menurut Tata Sutabri (2012:29), informasi adalah data yang telah diklasifikasi

atau diinterpretasi untuk digunakan dalam proses pengambilan keputusan.

Sistem Informasi

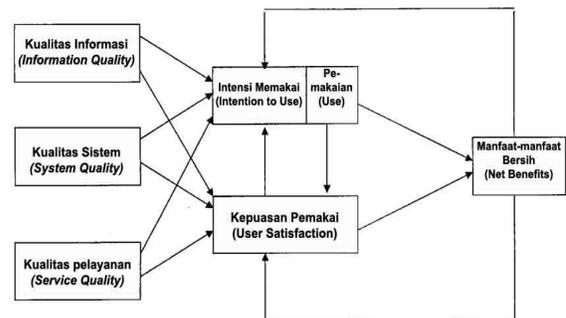
Elisabet dan Rita (2017:5), sistem informasi adalah suatu yang dibangun untuk meneruskan pada sistem tertentu, sehingga membuat data yang ada menjadi lebih terkoordinasi.

Sistem Informasi Manajemen

SIM merupakan suatu sistem yang melakukan fungsi-fungsi untuk menyediakan semua informasi yang mempengaruhi semua operasi organisasi (Tata Sutabri, 2012:48).

Efektivitas Sistem Informasi

Muhammad Tajuddin dkk (2015:5), DeLone dan Mclean memperkenalkan sebuah model komprehensif multidimensi dari kesuksesan/efektivitas sebuah sistem informasi. Ketujuh dimensi kesuksesan/efektivitas sistem informasi menurut DeLone dan McLean tahun 2003, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, perilaku penggunaan, intention to use, kepuasan pengguna, dan net benefit (dampak individu dan organisasi).



Kualitas Sistem

Menurut DeLone dan McLean dalam buku karya Tajuddin dkk (2016:7), kualitas sistem digunakan untuk mengukur kualitas sistem teknologi informasinya sendiri.

Kualitas Informasi

Menurut Tata Sutabri (2012:37) nilai informasi ditentukan oleh 2 (dua) hal, yaitu manfaat dan biaya untuk mendapatkannya. Suatu informasi dikatakan bernilai bila

manfaat lebih efektif dibandingkan dengan biaya mendapatkannya.

Kualitas Layanan

Konsep kualitas layanan yang oleh DeLone dan McLean dalam buku karya Muhammad Tajuddin dkk (2016:8) menyatakan bahwa kualitas layanan merupakan perbandingan antara apa yang seharusnya ditawarkan (*offered*) dan apa yang disediakan (*provided*).

Penggunaan

Dalam buku karya Tajuddin dkk (2016:9), DeLone dan McLean berargumentasi bahwa penggunaan mengacu pada seberapa sering pengguna memakai sistem informasi. Dalam kaitannya dengan hal ini penting untuk membedakan apakah pemakaiannya termasuk keharusan yang tidak bisa dihindari atau sukarela.

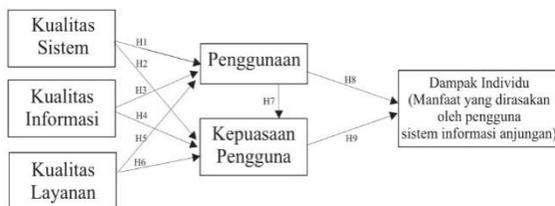
Kepuasan Pengguna

Kepuasan pemakai sistem (*user satisfaction*) merupakan respon dan umpan balik yang dimunculkan pengguna setelah memakai sistem informasi. (Muhammad Tajuddin, 2016:10).

Dampak Individu

Dampak individu (*individual impact*) merupakan dampak keberadaan pemakaian sistem informasi terhadap kualitas kinerja pengguna baik secara individual maupun organisasi termasuk di dalamnya produktivitas, meningkatkan pengetahuan dan mengurangi lama waktu pencarian informasi.(Muhammad Tajuddin, 2016:10).

Kerangka Berpikir



H1: Kualitas sistem berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan sistem.

H2: Kualitas sistem berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna.

H3: Kualitas informasi berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan sistem.

H4: Kualitas informasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna.

H5: Kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan sistem.

H6: Kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna.

H7: Penggunaan sistem berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna.

H8: Penggunaan sistem berpengaruh secara signifikan terhadap dampak individu.

H9: Kepuasan pengguna berpengaruh secara signifikan terhadap dampak individu

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (14:2015), penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Definisi Operasional Variabel

Menurut Uber Silalahi (2015:120), variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Variabel Independen, (X) yaitu variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan.
2. Variabel Dependen, (Y) yaitu variabel yang dipengaruhi atau akibat, karena adanya variabel bebas (independen). Variabel dependen dalam penelitian ini adalah dampak individual.

Pengukuran Variabel

Pengukuran variabel dalam penelitian ini menggunakan skala ordinal dengan pembentukan skalanya dengan skala likert. Menurut Sugiyono (2017:93), skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

Populasi, Sampel, dan Teknik Penarikan Sampel

Populasi penelitian ini adalah pelanggan jasa bongkar muat pbm pelindo sekaligus pengguna sistem informasi anjungan sebanyak 58 perusahaan.

NO	TIPE KEMASAN	PERUSAHAAN
1	GENERAL CARGO	20
2	CURAH KERING	12
3	CURAH CAIR	10
4	PETIKEMAS	16
TOTAL PERUSAHAAN		58

Teknik penarikan sampel penelitian ini adalah *purposive sampling*, yaitu sampel dipilih berdasarkan kriteria-kriteria tertentu dan penilaian peneliti untuk mengarahkan

sampel terpilih sesuai dengan tujuan penelitian. (Willy dan Jogiyanto, 2015:66)

1. Berbentuk sebuah perusahaan baik berupa PT/CV atau lembaga yang memiliki badan hukum.
2. Mempunya minimal rekening 2 M dalam saldo Cash Management System Perusahaan
3. Sudah melakukan perjanjian dengan PELINDO baik jangka panjang atau jangka pendek.
4. Menaati segala bentuk SOP yang diterapkan PT Pelindo III (Persero) Regional Jawa Timur.
5. Berani menanggung punishment yang berlaku apabila melanggar perjanjian yang telah dibuat.

Teknik Pengumpulan Data

1. Studi kepustakaan, yaitu mempelajari semua literatur dan bahan bacaan lainnya yang berhubungan dengan penelitian.
2. Observasi, yaitu pengamatan secara umum di proses pelayanan jasa bongkar muat pbm pelindo sebagai dasar untuk mengidentifikasi permasalahan yang akan dibahas.
3. Dokumentasi, yaitu untuk memperoleh data dengan cara pencatatan dan pengumpulan mengenai data perusahaan yang berkaitan dengan permasalahan dalam penelitian ini.
4. Kuesioner, yaitu pengumpulan data dengan memberikan pertanyaan secara tertulis kepada pelanggan jasa bongkar muat PBM Pelindo sekaligus pengguna sistem informasi anjungan. Metode distribusi kuesioner yaitu kuesioner online menggunakan alat bantu google form. Metode ini digunakan untuk memberi fleksibilitas yang cukup tinggi

bagi peneliti dan responden dan melindungi privasi.

Metode Analisis Data

Pemodelan dalam analisis penelitian ini adalah menggunakan PLS (*Partial Least Square*). Menurut Imam Ghozali (2013), menyebutkan PLS dapat digunakan untuk tujuan konfirmasi, seperti pengujian hipotesis dan tujuan eksplorasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Outer Model

Uji Validitas

Pertama *Factor Loading* merupakan korelasi antara indikator dengan variabel, jika lebih besar dari 0,5 dan atau nilai p-values = signifikan, maka indikator tersebut valid dan merupakan indikator/pengukur dari variabelnya. Kedua *Discriminant Validity*, membandingkan nilai *square root of average variance extracted (AVE)* setiap konstruk, dengan korelasi antar konstruk lainnya dalam model.

	Dampak Individu	Kepuasan Pengguna	Kualitas Informasi	Kualitas Layanan	Kualitas Sistem	Penggunaan
X11	-0.251	0.505	0.230	0.737	0.933	0.866
X12	0.533	-0.086	-0.365	-0.195	-0.023	-0.152
X13	-0.216	0.519	-0.038	0.447	0.839	0.583
X14	-0.143	0.438	0.358	0.506	0.817	0.593
X15	-0.130	0.281	0.207	0.762	0.841	0.780
X21	0.033	0.128	0.694	0.194	0.237	0.115
X22	-0.091	0.038	0.748	0.284	0.234	0.164
X23	-0.212	-0.009	0.621	0.159	0.063	0.308
X24	-0.199	0.033	0.875	0.339	0.223	0.302
X25	-0.036	0.159	0.739	0.239	0.214	0.104
X31	-0.149	-0.004	0.566	0.646	0.456	0.430
X32	-0.205	0.287	0.197	0.900	0.719	0.797
X33	-0.255	0.203	0.217	0.898	0.602	0.683
Y11	-0.271	0.260	0.132	0.719	0.500	0.702
Y12	-0.203	0.072	0.094	0.316	0.085	0.253
Y13	-0.329	0.424	0.328	0.739	0.851	0.978
Y21	-0.227	0.944	0.042	0.182	0.419	0.347
Y22	-0.299	0.960	0.098	0.257	0.542	0.451
Y23	0.100	0.102	-0.163	-0.078	0.032	0.001
Y24	0.139	0.156	-0.020	0.049	0.119	0.035
Y31	0.349	-0.053	-0.088	0.032	-0.069	-0.099
Y32	0.791	-0.166	-0.018	-0.163	-0.187	-0.192
Y33	0.636	-0.280	-0.315	-0.268	-0.207	-0.325
Y34	0.946	-0.254	-0.102	-0.265	-0.299	-0.377
Y35	0.545	-0.174	-0.145	-0.152	-0.101	-0.218
Y36	0.903	-0.200	-0.089	-0.162	-0.191	-0.249

Variabel	AVE	Variabel	AVE
----------	-----	----------	-----

Kualitas Sistem	0,78	Penggunaan	
Kualitas Informasi	0,91	Dampak Individu	0,85
Kualitas Layanan	0,72	Kepuasan Pengguna	0,74

Uji Reliabilitas

Pendekatan ini dilakukan dengan metode *Alpha Cronbach*, yaitu dengan membandingkan nilai alpha (α) dengan 0,6. Apabila *alpha* (α) > 0,6 maka item pada kuisioner tersebut dinyatakan reliabel. Untuk reliabilitas konstruk yang diukur dengan nilai *composite reliability*, konstruk reliabel jika nilai *composite reliability* di atas 0,70 maka indikator disebut konsisten dalam mengukur variabel latennya.

	Cronbach's Alpha	rho_A	Reliabilitas Komposit	Rata-rata Varians Diekstrak (AVE)
Dampak Individu	0.91	0.95	0.93	0.78
Kepuasan Pengguna	0.90	0.95	0.95	0.91
Kualitas Informasi	0.82	0.94	0.88	0.72
Kualitas Layanan	0.82	0.84	0.92	0.85
Kualitas Sistem	0.88	0.90	0.92	0.74
Penggunaan		1.00		

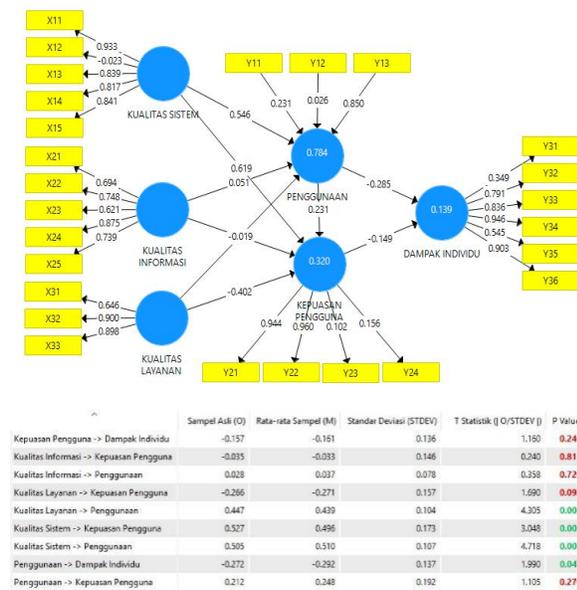
Inner Model

Pengujian terhadap model struktural dilakukan dengan melihat nilai R-Square yang merupakan uji goodness-fit model. Pengujian inner model dapat dilihat dari nilai R-square pada persamaan antar variabel latent. Nilai R2 menjelaskan seberapa besar variabel eksogen (independen/bebas) pada model mampu menerangkan variabel endogen (dependen/terikat). Nilai R2 secara keseluruhan = 1- (1-0,79) (1-0,28) (1-0,14) = 0,8700. Hal ini dapat diinterpretasikan bahwa model mampu menjelaskan fenomena/ masalah Penggunaan, Kepuasan Pengguna, dan Dampak Individu sebesar 87%. Sedangkan sisanya (13%) dijelaskan oleh variabel lain (selain Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan) yang belum masuk ke dalam model dan error.

Variabel Dependen	R Square
Penggunaan	0,79
Kepuasan Pengguna	0,28
Dampak Individu	0,14

Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan untuk mengetahui pengaruh antar variabel penelitian. Dasar keputusan hipotesis menggunakan p value 10%, jika diperoleh hasil p kurang dari 10%, maka hipotesis dinyatakan signifikan dan sebaliknya jika diperoleh hasil p value lebih dari 10%, maka hipotesis dinyatakan tidak signifikan.



Berdasarkan hasil uji Path Coefficient diatas, maka dapat diambil kesimpulan :

1. Kualitas Sistem berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Penggunaan dengan koefisien jalur sebesar 0,505 dimana nilai p-values= 0,000 lebih kecil dari nilai $\alpha = 0,10$ (10%).
2. Kualitas Sistem berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Kepuasan Pengguna dengan koefisien jalur sebesar 0,527

dimana nilai p-values= 0,002 lebih kecil dari nilai $\alpha = 0,10$ (10%).

3. Kualitas Informasi berpengaruh Positif dan Tidak Signifikan terhadap Penggunaan dengan koefisien jalur sebesar 0,028 dimana nilai p-values= 0,720 lebih besar dari nilai $\alpha = 0,10$ (10%).
4. Kualitas Informasi berpengaruh Negatif dan Tidak Signifikan terhadap Kepuasan Pengguna dengan koefisien jalur sebesar -0,035 dimana nilai p-values= 0,811 lebih besar dari nilai $\alpha = 0,10$ (10%).
5. Kualitas Layanan berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Penggunaan dengan koefisien jalur sebesar 0,447 dimana nilai p-values= 0,000 lebih kecil dari nilai $\alpha = 0,10$ (10%).
6. Kualitas Layanan berpengaruh Negatif dan Tidak Signifikan terhadap Kepuasan Pengguna dengan koefisien jalur sebesar -0,266 dimana nilai p-values= 0,092 lebih besar dari nilai $\alpha = 0,10$ (10%).
7. Penggunaan berpengaruh Positif dan Tidak Signifikan terhadap Kepuasan Pengguna dengan koefisien jalur sebesar 0,212 dimana nilai p-value= 0,270 lebih besar dari nilai $\alpha = 0,10$ (10%).
8. Penggunaan berpengaruh Negatif dan Signifikan terhadap Dampak Individu dengan koefisien jalur sebesar -0,272 dimana nilai p-value= 0,047 lebih kecil dari nilai $\alpha = 0,10$ (10%).
9. Kepuasan Pengguna berpengaruh Negatif dan Tidak Signifikan terhadap Dampak Individu dengan koefisien jalur sebesar -0,157 dimana nilai p-value= 0,246 lebih besar dari nilai $\alpha = 0,10$ (10%).

Pembahasan

Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Penggunaan

Pengaruh kualitas sistem terhadap penggunaan adalah positif dan signifikan. Hal ini berarti bahwa penggunaan sistem dipengaruhi oleh kualitas sistem. Hal ini dapat diartikan bahwa tinggi rendahnya kualitas sistem Anjungan berpengaruh terhadap penggunaan sistem. Koefisien pengaruh langsung bertanda positif mengindikasikan hubungan yang searah, artinya semakin tinggi nilai kualitas sistem, maka nilai penggunaan sistem akan tinggi. Artinya, semakin bagus kualitas sistem maka akan semakin tinggi derajat penggunaan oleh pelanggan. Ketika pelanggan menilai bahwa kualitas sistem Anjungan bagus, maka hal ini dapat menyebabkan derajat penggunaan sistem Anjungan yang lebih tinggi. Misalnya, para pelanggan semakin sering menggunakan sistem Anjungan dilihat dari frekuensinya.

Hipotesis pengujian secara langsung antara kualitas sistem terhadap penggunaan sistem memperkuat penelitian yang dilakukan oleh I Putu Agus dan I Gusti Lanang (2016:25), bahwa sistem Anjungan telah berhasil dalam melakukan tugasnya dengan yang dirancang dan direncanakan sehingga tercapai efektivitas sistem, yaitu pengguna merasa nyaman dan mudah menggunakan Anjungan, Fleksibilitas, Reabilitas, *Response time*, dan keamanan sistem.

Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna

Pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna adalah positif dan signifikan. Hal ini berarti bahwa kepuasan pengguna dipengaruhi oleh kualitas sistem. Hal ini dapat diartikan bahwa tinggi rendahnya kualitas sistem Anjungan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Koefisien pengaruh langsung bertanda positif mengindikasikan hubungan yang searah, artinya semakin tinggi nilai Kualitas sistem, maka nilai kepuasan pengguna tinggi.

Hipotesis pengujian secara langsung antara kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna sesuai dengan penulis harapkan bahwa kualitas sistem dapat dilihat dari indikator kemudahan untuk digunakan (*ease of use*), fleksibilitas (*flexibility*), keandalan sistem (*reliability*), kecepatan akses (*response time*), dan keamanan sistem (*security*), memperkuat penelitian yang dilakukan oleh I Putu Agus dan I Gusti Lanang (2016:25). Kualitas sistem informasi Anjungan dapat dikatakan efektif karena telah memiliki data master tersendiri.

Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Penggunaan

Pengaruh kualitas informasi terhadap penggunaan sistem adalah positif dan tidak signifikan. Hal ini berarti bahwa kualitas informasi belum cukup berpengaruh terhadap penggunaan sistem. Hal ini dapat diartikan bahwa tinggi rendahnya kualitas informasi Anjungan belum cukup berpengaruh terhadap penggunaan sistem. Koefisien pengaruh langsung bertanda positif mengindikasikan hubungan yang searah, artinya semakin tinggi nilai kualitas informasi, semakin tinggi pula nilai penggunaan sistem.

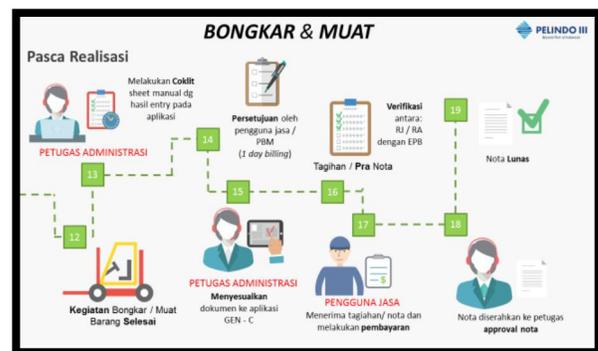
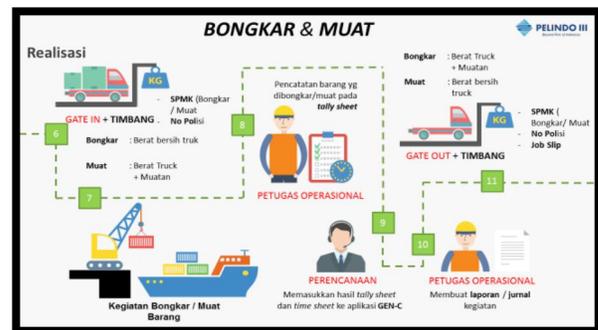
Hipotesis pengujian secara langsung antara kualitas informasi terhadap penggunaan sesuai dengan pernyataan Tata Sutabri (2012:37), bahwa nilai informasi didasarkan atas beberapa sifat, antara lain:

1. Luas dan lengkap, pengguna mendapat informasi yang lengkap sesuai kebutuhan permohonan pelayanan. Hal ini tidak berarti hanya mengenai volumenya, tetapi juga mengenai keluaran informasinya. Dalam prosedur pelayanan jasa bongkar muat PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Regional Jawa Timur Terminal Jamrud, terbagi menjadi 3 (tiga) tahapan yaitu pra realisasi, realisasi, dan pasca realisasi.



Tahap pertama, mengajukan permohonan melalui anjudan.pelindo.co.id, adapun dokumen yang dibutuhkan untuk kegiatan bongkar muat dapat dilihat pada menu dokumen pelengkap, dan mengajukan permohonan melalui menu booking (Isi Permohonan, Pilih Barang, Entry Dokumen, Selesai). Setelah kelengkapan diverifikasi oleh petugas bagian komersial melalui incopelindo.co.id dan petugas operasional melalui Gen C. Maka petugas operasional melakukan perencanaan kegiatan, setelah itu diadakan meeting teknis/online melalui menu meeting online. Setelah meeting selesai, keluar tagihan EPB (Estimasi Perkiraan Biaya) yaitu tagihan yang dikenakan untuk pelayanan jasa bongkar muat yang terlampir sebuah perjanjian parsial, pengguna dapat mengetahui berapa jumlah tagihan melalui menu Billing Payment. Setelah dilunasi, maka muncul keterangan pelunasan yang dapat dilihat di menu payment. Maka kegiatan bongkar muat dapat dilaksanakan. Tahap kedua selesai, maka tahap ketiga ialah terkait pembayaran sekarang dipermudah dengan cara pembayaran melalui sistem CMS (Cash Management System)/Auto Collection (menaruh saldo/warkat di rekening). Dulu pengguna/pelanggan melakukan pembayaran melalui Teller Bank di PPSA (Pusat Pelayanan Satu Atap) dan memberikan langsung bukti pembayaran ke bagian komersial di PPSA. Namun setelah adanya sistem CMS, maka bukti pembayaran EPB berupa BPIK (Bukti

Pelunasan Jasa Kepelabuhan) akan muncul di menu payment yang dapat diketahui oleh petugas maupun pengguna saat pelunasan. Di tahap keempat ini masih manual, setelah BPIK keluar di print out untuk pembuatan SPMK (Surat Perintah Mulai Kerja). Sebelum membuat SPMK kapal dan barang maka dilakukan meeting tambat oleh bagian tambatan. Meeting tambat ini untuk menentukan kapal-kapal akan berlabuh dan bersandar. Hasil dari meeting tambat tersebut berupa breathing plan/line up (terlampir). Namun tahapan ini dapat dikerjakan melalui online namun via media sosial seperti whatsapp. Tahap Kelima, pelaksanaan kegiatan bongkar muat dapat dipantau melalui menu Track&Trace pada Anjudan.



Tahap keempatbelas, persetujuan LKBM (Laporan Kegiatan Bongkar Muat) oleh pengguna jasa/PBM (Perusahaan Bongkar Muat) dalam kurun waktu 1×24 jam yang disebut 1day billing lewat anjudan.pelindo.co.id yang akan muncul pada dashboard pengguna. Pada tahap

selanjutnya pada billing payment, akan muncul keterangan kurang bayar atau lebih bayar, jika kurang maka pengguna dipersilakan melakukan pembayaran melalui CMS dan jika lebih bayar maka saldo CMS pengguna akan bertambah. Setelah pelunasan, maka terbitlah nota lunas.

2. Kejelasan. Cara kerja sistem informasi anjungan mudah untuk dipahami, keluaran informasi yang bebas dari istilah-istilah yang tidak jelas.
3. Format. Format (sisi tampilan) sistem informasi anjungan mudah ketika digunakan. Sehingga, tidak adanya keinginan untuk menubah informasi guna mendapatkan kesimpulan yang telah dipertimbangkan sebelumnya.
4. Relevan. Data yang pengguna anjungan dapat adalah informasi terkini/sesuai kebutuhan informasi untuk permohonan dan selalu diperbaharui. Artinya informasi mempunyai manfaat untuk penggunanya.
5. Akurat. Informasi yang pengguna anjungan dapatkan sesuai dengan data yang sebenarnya. Artinya informasi jelas mencerminkan maksudnya dan bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak menyesatkan.

Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna

Pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna adalah negatif dan tidak signifikan. Hal ini berarti bahwa kualitas informasi belum cukup berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Hal ini dapat diartikan bahwa tinggi rendahnya kualitas sistem Anjungan belum cukup berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Koefisien pengaruh langsung bertanda negatif mengindikasikan hubungan yang tidak searah, artinya semakin tinggi nilai Kualitas

Informasi, maka nilai kepuasan pengguna cenderung semakin rendah.

Hasil uji hipotesis penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Gede Agung Ary Wisnudiawan (2015) dan Latifah Hanum, Ali Djahuris, dan Ari Kamayanti (2013), bahwa kepuasan pengguna dipengaruhi faktor kualitas informasi. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor antara lain:

1. Informasi yang didapatkan pengguna seperti verifikasi dokumen tidak ada durasi artinya cepat atau lamanya verifikasi data bergantung petugas dan kelengkapan dokumen. Ini disebabkan karena ada terkaitan antara divisi satu dengan yang lain.
2. Terkadang pengguna melakukan monitoring kegiatan bongkar muat via whatsapp dirasa petugas operasional dapat memberikan informasi lebih detail/jelas dibandingkan memonitor lewat anjungan.

Tata Sutabri (2012:37) mengemukakan pernyataan, perlu diperhatikan bahwa informasi yang digunakan didalam suatu informasi umumnya digunakan untuk beberapa kegunaan sehingga tidak memungkinkan dan sulit untuk menghubungkan suatu bagian informasi pada suatu masalah tertentu dengan biaya untuk memperolehnya karena sebagian besar informasi dinikmati karena hanya oleh satu pihak di dalam perusahaan.

Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Penggunaan

Pengaruh kualitas layanan terhadap penggunaan sistem adalah positif dan signifikan. Hal ini berarti bahwa penggunaan sistem dipengaruhi oleh kualitas layanan. Hal ini dapat diartikan bahwa tinggi rendahnya kualitas layanan Anjungan berpengaruh terhadap penggunaan sistem. Koefisien pengaruh langsung bertanda positif mengindikasikan hubungan yang

searah, artinya semakin tinggi nilai kualitas layanan, maka nilai penggunaan sistem semakin tinggi.

Hasil uji hipotesis sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Tajuddin dkk (2016:8), pelayanan yang berkualitas banyak bersinggungan dengan kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas jasa yang disajikan oleh perusahaan. Umumnya, penilaian kualitas menekankan pada kualitas jasa dalam mengetahui kepuasan pengguna sistem informasi. Kualitas layanan Anjungan telah menjamin pengguna dalam mengakses dan mengirim data melalui sistem dengan aman. Sistem Informasi Anjungan memberikan informasi berupa masukan yang mungkin berguna bagi pekerjaan pengguna saat memulai sistem. Dan tanggapan yang responsif sesuai dengan pengguna kerjakan.

Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna

Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna adalah negatif dan tidak signifikan. Hal ini berarti bahwa kualitas pelayanan belum cukup berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Hal ini dapat diartikan bahwa tinggi rendahnya kualitas layanan Anjungan belum cukup berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Koefisien pengaruh langsung bertanda negatif mengindikasikan hubungan yang tidak searah, artinya semakin tinggi nilai kualitas layanan, maka nilai penggunaan sistem cenderung semakin rendah.

Hasil uji hipotesis sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Tajuddin dkk (2016:8), pengujian kualitas layanan sistem informasi dianggap penting untuk menentukan komponen layanan apa saja yang akan diperoleh pengguna dan digunakan dengan optimal. Tingkat kepuasan akan mengukur gap antara harapan dan iuran yang diterima untuk menentukan

kualitas layanan yang baik atau buruk. Kualitas khususnya kualitas jasa adalah perbandingan antara kualitas jasa yang dirasakan oleh pengguna dengan kualitas yang seharusnya disediakan oleh departemen informasi. Bahwa kualitas jasa tergantung atas perbedaan antara pelayanan yang diekspetasikan dengan yang dirasakan. Jika ekspektasi pelayanan lebih tinggi dibandingkan dengan yang dirasakan maka dapat dikatakan bahwa pelayanan tersebut tidak memuaskan. Jika ekspektasinya lebih rendah dibanding yang dirasakan maka dapat dikatakan bahwa kualitas jasa berada pada tingkat yang memuaskan. Yang terjadi pada sistem informasi Anjungan adalah ekspektasi perusahaan yang begitu tinggi ke sistem informasi yang dirancang, namun respon pengguna belum merasakan kepuasan, dikarenakan oleh beberapa faktor yaitu:

1. Sistem informasi Anjungan adalah Customer portal yaitu aplikasi front-end bagi pengguna, namun masih ada kaitan dengan aplikasi back office yang dikendalikan oleh karyawan. Setiap adanya permohonan pelayanan bagi distribusi tugas antara bagian komersial akan menggunakan sistem incopelindo.co.id untuk mengkonfirmasi dokumen yang di upload oleh pengguna lewat Anjungan. Dilanjutkan konfirmasi ulang oleh pihak operasional melalui Gen C dan CMS dikendalikan oleh bagian keuangan. Penyaluran informasi dari tiap divisi memiliki response time yang berbeda. Hal ini menyebabkan respon informasi ke pengguna membutuhkan waktu yang lama.
2. Tidak stand by nya petugas yang terkait dikarenakan adanya jam istirahat maupun liburan. Menyebabkan tugas menumpuk.

Pengaruh Penggunaan Terhadap Kepuasan Pengguna

Pengaruh penggunaan terhadap kepuasan pengguna adalah positif dan tidak signifikan. Hal ini berarti bahwa penggunaan sistem belum cukup berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Hal ini dapat diartikan bahwa tinggi rendahnya penggunaan sistem informasi belum cukup berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Koefisien pengaruh langsung bertanda positif mengindikasikan hubungan yang searah, artinya semakin tinggi nilai penggunaan sistem, maka semakin tinggi pula nilai kepuasan pengguna.

Pada penelitian ini, variabel penggunaan sistem menggunakan model indikator formatif. Dalam model formatif, setiap indikator empirik merepresentasikan indikator yang dapat tidak homogen dan tidak unidimensional. Semua indikator membentuk kombinasi persamaan regresi dalam menjelaskan konstruk latennya. Semua indikator tidak harus memiliki varians bersama (kovarians) sehingga mengeliminasi satu indikator tidak mengubah peranan indikator lainnya.

Hasil uji hipotesis sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Tajuddin dkk (2016:9), DeLone dan McLean berargumentasi bahwa pemakaian sistem (use) harus mendahului dampak dan manfaat, mereka percaya bahwa penggunaan sistem merupakan pengukur yang tepat untuk mengukur sukses di kebanyakan kasus. Kepuasan pengguna Anjungan dapat dilihat dari pemakaian sistem yang mendahului dampak dan manfaat, yang ditandai dengan pengguna sering mengakses sistem informasi anjungan selama bekerja dalam sehari, pengguna menghabiskan waktu lama dalam sekali akses sistem informasi anjungan.

Pengaruh Penggunaan Terhadap Dampak Individu

Pengaruh penggunaan sistem terhadap dampak individu adalah negatif dan signifikan. Hal ini berarti bahwa dampak pengguna secara individual dipengaruhi oleh penggunaan sistem. Hal ini dapat diartikan tinggi rendahnya penggunaan sistem informasi berpengaruh terhadap dampak pengguna secara individual. Koefisien pengaruh langsung bertanda negatif mengindikasikan kenaikan penggunaan sistem cenderung menyebabkan rendahnya variabel dampak individu.

Hal ini bertentangan dengan teori DeLone dan McLean yang menyatakan bahwa variabel penggunaan sistem berpengaruh positif terhadap dampak individu. Ada beberapa faktor yang menyebabkan temuan penelitian ini tidak mendukung teori DeLone dan McLean, yaitu tidak semua kepentingan pengguna terakomodir dalam berbagai fitur yang disediakan oleh sistem Anjungan. Didalam teori keberhasilan sistem informasi McLean dan DeLone diasumsikan bahwa setiap sistem yang dikembangkan sudah diupayakan untuk memenuhi harapan dari para penggunanya. Sementara itu, sehubungan dengan kondisi bahwa sistem Anjungan pada PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Regional Jawa Timur baru diimplementasikan per 1 Januari 2017.

Pengaruh Kepuasan Pengguna Terhadap Dampak Individu

Pengaruh kepuasan pengguna terhadap dampak individu adalah negatif dan tidak signifikan. Hal ini berarti bahwa kepuasan pengguna belum cukup berpengaruh terhadap dampak pengguna secara individual. Hal ini dapat diartikan bahwa tinggi rendahnya kepuasan

pengguna belum cukup berpengaruh pada dampak pengguna secara individual. Koefisien pengaruh langsung bertanda negatif mengindikasikan hubungan yang tidak searah, artinya semakin tinggi nilai kepuasan pengguna, maka nilai dampak individu cenderung rendah.

Hasil uji hipotesis sesuai dengan pernyataan Livari (2005), sebuah sistem informasi yang dapat memenuhi kebutuhan pengguna akan meningkatkan kepuasan pengguna. Hal ini diwujudkan dengan kecenderungan peningkatan penggunaan sistem informasi tersebut. Sebaliknya, jika sistem informasi tidak dapat memenuhi kebutuhan pengguna maka kepuasan pengguna tidak akan meningkat dan penggunaan lebih lanjut akan dihindari. Adapun faktor penyebabnya adalah :

1. Sistem informasi menitikberatkan dampak pada perusahaan. Anjungan dirancang oleh perusahaan menjadi media pemasaran agar pengguna menggunakan jasa mereka.
2. Keharusan perusahaan untuk berkontribusi dalam pengurangan dwelling time dengan mempermudah proses pelayanan pengguna. Menjadi alasan dirancangnya sistem informasi Anjungan.
3. Adapun sistem dalam perusahaan yang digunakan karyawan dalam setiap divisi berbeda, menyebabkan sulitnya berkoordinasi dikarenakan setiap respon time sistem berbeda. Sehingga proses distribusi informasi ke pengguna dapat membutuhkan waktu lama.

KESIMPULAN DAN SARAN

KESIMPULAN

1. Kualitas Sistem (X_1) berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Penggunaan (Y_1) sistem informasi anjungan dalam pelayanan jasa bongkar muat PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Regional Jawa Timur.
2. Kualitas Sistem (X_1) berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (Y_2) sistem informasi anjungan dalam pelayanan jasa bongkar muat PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Regional Jawa Timur.
3. Kualitas Informasi (X_2) berpengaruh Positif dan Tidak Signifikan terhadap Penggunaan (Y_1) sistem informasi anjungan dalam pelayanan jasa bongkar muat PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Regional Jawa Timur.
4. Kualitas Informasi (X_2) berpengaruh Negatif dan Tidak Signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (Y_2) sistem informasi anjungan dalam pelayanan jasa bongkar muat PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Regional Jawa Timur.
5. Kualitas Layanan (X_3) berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Penggunaan (Y_1) sistem informasi anjungan dalam pelayanan jasa bongkar muat PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Regional Jawa Timur.
6. Kualitas Layanan (X_3) berpengaruh Negatif dan Tidak Signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (Y_2) sistem informasi anjungan dalam pelayanan jasa bongkar muat PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Regional Jawa Timur.
7. Penggunaan (Y_1) berpengaruh Positif dan Tidak Signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (Y_2) sistem informasi anjungan dalam pelayanan jasa bongkar muat PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Regional Jawa Timur.

8. Penggunaan (Y_1) berpengaruh Negatif dan Signifikan terhadap Dampak Individu (Y_3) pengguna sistem informasi anjungan dalam pelayanan jasa bongkar muat PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Regional Jawa Timur.
9. Kepuasan Pengguna (Y_2) berpengaruh Negatif dan Tidak Signifikan terhadap Dampak Individu (Y_3) pengguna sistem informasi anjungan dalam pelayanan jasa bongkar muat PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Regional Jawa Timur.

SARAN

Bagi Pelanggan Jasa

1. PT Pelabuhan Indonesia III sebagai perusahaan bongkar muat dan operator pelabuhan melayani dari pelayanan tambat pandu kapal, penyediaan dermaga, fasilitas alat berat, dan lainnya. Maka untuk kapal untuk kegiatan bongkar muat dan perizinan barang keluar dan masuk sepenuhnya tanggung jawab perusahaan.
2. Untuk mempermudah pelayanan jasa bongkar muat via Anjungan, pemilik barang diharapkan sudah menyelesaikan perizinan barang yang akan diekspor dan dimpor. Serta telah legal bekerjasama dengan PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Regional Jawa Timur dengan bukti perjanjian parsial dan sejenisnya. Dan telah menunjukkan perusahaan pelayanan untuk mendukung kegiatan bongkar muat.
3. Telah mengisi saldo Cash Management System pada Anjungan, sehingga akun pelanggan tidak terlog saat mengajukan permohonan pelayanan jasa.

Bagi Perusahaan

1. Kualitas informasi yang belum cukup berpengaruh pada peningkatan penggunaan sistem informasi Anjungan, dapat diperbaiki dengan peningkatan respon waktu sistem tiap divisi memiliki

tanggapan yang setidaknya sama dan lebih tanggap. Sehingga keluaran informasi segera didapatkan pengguna. Sehingga penggunaan dapat meningkatkan, dan kepuasan pengguna meningkat pula.

2. Sistem informasi Anjungan dirancang untuk pengguna /pelanggan jasa bongkar muat. Ekspektasi pengguna terhadap pelayanan sistem informasi ini tinggi. Efisiensi penggunaan sistem informasi Anjungan ini dapat tercapai. Namun efektivitas pekerjaan pengguna belum memuaskan, salah satunya *brainware* yang tidak selalu *standy* 24/7, dan manajemen prosedur yang panjang dan melibatkan banyak divisi sebelum pengguna mendapatkan informasi dapat ditingkatkan lagi dan juga dapat melakukan perampingan manajemen. Penanganan keluhan pengguna secara *online* dari Anjungan dapat ditanggapi dengan *customer services* yang cepat tanggap melalui *call center* atau loket dalam 24 jam/7 hari sangat dibutuhkan.
3. Adanya integrasi sistem internal seperti TOS (Operational Terminal), VASA (Pelayanan Kapal), dan Anjungan dengan sistem eksternal seperti inaportnet (sistem informasi kepelabuhan), dengan harapan jika ada *unsusal condition* yang mungkin terjadi di operasional pelabuhan dapat memberikan solusi dengan cepat dan tepat dengan sentuhan intelegensi *brainware*.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraeni, Elisabet Yunaeti, Rita Irviani. 2017. *Pengantar Sistem Informasi*. Yogyakarta: ANDI
- Arikunto, Suharsimi. 2012. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta
- Ariyanti, Fikri. 2016. *Ini Reaksi Singapura Ketika Jokowi Luncurkan Gudang Raksasa*, (online),

- (<https://www.liputan6.com/bisnis/read/2671452/ini-reaksi-singapura-ketika-jokowi-luncurkan-gudang-raksasa>, diakses 17 November 2018)
- Azwar, Saifuddin. 2015. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Desfika, Thresa Sandra dan Novy Lumnauw. 2015. *18 Kementerian/Lembaga Penyebab Dwelling Time Lama.*, (online), (<http://id.beritasatu.com/home/18-kementerianlembaga-penyebab-dwelling-time-lama/119824>, diakses 16 November 2018)
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hanum, Latifah, dkk. 2013. *Determinan Efektifitas Sistem E-Banking Di Mata Nasabah: Pendekatan Model Kesuksesan Sistem Informasi*, (online), (<http://jamal.ub.ac.id/index.php/jamal/article/view/220>, diakses 11 Oktober 2018)
- Hutahaean, Jeperson. 2014. *Konsep Sistem Informasi*. Yogyakarta: Deepublish
- Livari, Juhani. 2005. *An Empirical Test of the DeLone and McLean Model of Information System Success, Database for Advances in Information Systems, Spring*, (online), (<https://media.neliti.com/media/publications/193143>, diakses 22 Oktober 2018)
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2010 Pasal 1 ayat 14 tentang Angkutan di Perairan
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 1991 tentang Pengalihan bentuk Perusahaan Umum (Perum) Pelabuhan III menjadi Perusahaan Perseroan (Persero)
- Rahayu, dkk. 2018. *Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Mahasiswa (SIKMA) dengan Pendekatan Model DeLone dan McLean*, (online), (<http://ojs.uajy.ac.id/index.php/IJIS/article/view/1704>, diakses 12 Oktober 2018)
- Saleh, Choirul, dkk. 2013. *Pengembangan Kompetensi Sumber Daya Aparatur*. Malang: UB Press
- Stair, Ralph M., dan Reynolds, George W. 2012. *Fundamentals of Information Systems (With Access Code)*. USA: Cengage Learning.
- Silalahi, Ulber. 2012. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT. Refika Aditama
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta