

SKRIPSI SARJANA TERAPAN

**PENGARUH IMPLEMENTASI *TERMINAL BOOKING
SYSTEM (TBS)* TERHADAP PENINGKATAN KUALITAS
LAYANAN DI PELABUHAN TANJUNG PRIOK**



Intelligentia - Dignitas

PUTRIYANI

1511520012

**PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN
MANAJEMEN PELABUHAN & LOGISTIK MARITIM
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**


2025

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI SARJANA TERAPAN

Judul : **PENGARUH IMPLEMENTASI TERMINAL BOOKING SYSTEM (TBS) TERHADAP PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN DI PELABUHAN TANJUNG PRIOK**
Penyusun : Putriyani
NIM : 1511520012
Tanggal Ujian : 23 Januari 2025

Disetujui oleh:

Pembimbing I,



Ir. Tri Mulyono., M.T.
NIP. 196907011998021001

Pembimbing II,



Vivian Karim Ladesi S.T., M.T.
NIP. 198010272005011002

Mengetahui,
Koordinator Program Studi
Sarjana Terapan Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim




Vivian Karim Ladesi S.T., M.T.
NIP. 198010272005011002

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI SARJANA TERAPAN


Judul : PENGARUH IMPLEMENTASI TERMINAL BOOKING
SYSTEM (TBS) TERHADAP PENINGKATAN KUALITAS
LAYANAN DI PELABUHAN TANJUNG PRIOK
Penyusun : Putriyani
NIM : 1511520012

Disetujui oleh:

Pembimbing I,



Ir. Tri Mulyono, M.T.
NIP. 196907011998021001

Pembimbing II,



Vivian Katrin Ladesi S.T., M.T.
NIP. 198010272005011002

Pengesahan Panitia Ujian Skripsi Sarjana Terapan :

Ketua Penguji,


Drs. Dadang Suyadi S.,MS
NIP. 196107171992031001


Anggota Penguji I,


Kencana Verawati S.S.T.,M.M.Tr
NIP. 199102252019032011

Anggota Penguji II,


Nur Azisah,MT
NIP. 199803012024062002

Mengetahui,
Koordinator Program Studi Sarjana
Terapan Manajemen Pelabuhan dan
Logistik Maritim


Vivian Katrin Ladesi S.T., M.T.
NIP. 198010272005011002

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi Sarjana Terapan ini merupakan Karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi Sarjana Terapan ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta

Jakarta, 6 Februari 2025

Yang membuat pernyataan



Putriyani

1511520012

Intelligentia - Dignitas



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN
TEKNOLOGI UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220

Telepon/Faksimili: 021-4894221

Laman: lib.unj.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Putriyani
NIM : 1511520012
Fakultas/Prodi : Teknik / Manajemen Pelabuhan Dan Logistik Maritim
Alamat email : Putriyaanni@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi Tesis Disertasi Lain-lain

(-----)
yang berjudul : “Pengaruh implementasi *Terminal Booking System (TBS)* terhadap kualitas layanan di Pelabuhan Tanjung Priok”

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 19 Februari 2025

Penulis

(Putriyani)

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum, Puji dan syukur penulis persembahkan hanya kepada Allah SWT atas berkat, dan kemurahan hati-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan segala sesuatu yang telah dimulai, dan telah selesai menyusun Skripsi Sarjana Terapan. Adapun dibuatnya penulisan Skripsi Sarjana Terapan ini menjadi salah satu syarat untuk lulus dari Program Studi Sarjana Terapan Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim Universitas Negeri Jakarta dan untuk melatih penulis melakukan penelitian ilmiah. Dalam penulisan Skripsi Sarjana Terapan ini, penulis mendapatkan banyak dukungan secara moril, dan materil dari berbagai pihak. Sehingga tantangan serta kendala yang dihadapi penulis dapat diatasi dengan baik. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan laporan ini, terutama diucapkan kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan jalan kemudahan serta kelancaran dalam segala urusan.
2. Bapak Safei (Alm) dan Ibu Sadiyah B Samsudin yang tercinta, serta seluruh anggota keluarga penulis yang telah membantu penulis dengan dukungan doa, serta material selama penulis menjalani penyusunan Skripsi Sarjana Terapan ini.
3. Bapak Vivian Karim Ladesi, S.T., M.T., selaku kepala Program Studi D4 Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim atas arahan dan bimbingannya.
4. Bapak Ir. Tri Mulyono, MT. dan Bapak Vivian Karim Ladesi, S.T., M.T.,selaku salah satu Dosen D4 Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim, Universitas Negeri Jakarta sekaligus menjadi dosen pembimbing yang telah memberikan arahan serta meluangkan waktu untuk membimbing sehingga tugas akhir ini dapat diselesaikan.
5. Seluruh dosen Fakultas Teknik Universitas Negeri Jakarta terkhusus dosen program studi D4 Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim yang sudah memberikan banyak ilmunya selama masa perkuliahan.
6. Seluruh staff program studi D4 Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim, Universitas Negeri Jakarta terkhusus mba Fanny selaku

administrasi prodi yang telah banyak membantu proses administrasi selama saya menyelesaikan perkuliahan di program studi D4 Manajaemen Pelabuhan dan Logistik Maritim, Universitas Negeri Jakarta.

7. Seluruh staff dan pegawai Regional 2 Tanjung Priok yang telah memberikan banyak ilmu dan bimbingannya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi Sarjana Terapan
8. Teman-teman KSR PMI UNIT UNJ dan Prodi yang selalu mendukung penulis untuk terus bersemangat mengerjakan penelitian ini.

Jakarta, 24 Januari 2025

Penulis,



Putriyani

Intelligentia - Dignitas

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor pembentuk kualitas layanan dan pengaruh implementasi *Terminal Booking Sytem* (TBS) Pelabuhan Tanjung Priok. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 50 responden khusus pengguna *Terminal Booking Sytem* (TBS) terdiri dari operator truk, pengusaha truk, dan karyawan terminal. *Nonprobability Sampling* merupakan teknik sampling yang digunakan pada penelitian ini. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu penelitian lapangan yang memperoleh kuesioner. Data yang diperoleh kemudian dilakukan analisis faktor untuk mengetahui faktor pembentuk dari kualitas layanan. sedangkan teori serqual untuk mengukur kualitas layanan. Hasil dari perhitungan analisis faktor membentuk lima faktor baru yaitu daya tanggap sebesar 41,592%, kebijakan sebesar 8,541%, kouta booking sebesar 6,637%, kehandalan 5,251%, dan dampak lingkungan 5,008%. Berdasarkan nilai thitung sebesar $3,570 > t_{tabel} 1,681$ sehingga disimpulkan bahwa variabel *Terminal Booking Sytem* (TBS) berpengaruh variabel kualitas layanan. Maka, pemerintah meningkatkan infrastruktur guna menunjang inovasi *Terminal Booking Sytem* (TBS) sehingga bisa berjalan lancar sesuai dengan yang sudah direncanakan dan melakukan evaluasi terkait kendala-kendala.

Kata Kunci: Pelabuhan, *Terminal Booking Sytem* (TBS), Kualitas Layanan

Intelligentia - Dignitas

ABSTRACT

This study aims to determine the factors that form service quality and the effect of the implementation of Terminal Booking Sytem (TBS) at Tanjung Priok Port. The research method used in this study uses quantitative methods. The sample used in this study was 50 respondents specifically users of Terminal Booking Sytem (TBS) consisting of truck operators, truck entrepreneurs, and terminal employees. Nonprobability sampling is a sampling technique used in this study. The data collection technique in this study was field research that obtained a questionnaire. The data obtained was then subjected to factor analysis to determine the forming factors of service quality. while serqual theory to measure service quality. The results of the factor analysis calculation formed five new factors, namely responsiveness of 41.592%, policy of 8.541%, booking quota of 6.637%, reliability of 5.251%, and environmental impact of 5.008%. Based on the tcount value of $3.570 > t$ table 1.681, it is concluded that the Terminal Booking Sytem (TBS) variable affects the service quality variable. So, the government improves infrastructure to support Terminal Booking System (TBS) innovation so that it can run smoothly as planned and conduct evaluations related to obstacles.

Keywords: *Port, Terminal Booking System (TBS), Service quality*

Intelligentia - Dignitas

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI SARJANA TERAPAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI SARJANA TERAPAN	iii
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR ISTILAH.....	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Kegunaan Penelitian.....	4
BAB II	5
KAJIAN PUSTAKA	5
2.1 Landasan Teori	5
2.1.1 <i>Terminal Booking System</i> (TBS).....	5
2.1.2 Kualitas Layanan	8
2.2 Penelitian yang Relevan	9
2.3 Kerangka Pemikiran	13
2.3.1 Pengaruh antara <i>Terminal Booking System</i> (TBS) terhadap dimensi yang membentuk peningkatan kualitas layanan.....	14

2.4 Hipotesis Penelitian	14
BAB III	16
METODOLOGI PENELITIAN	16
3.1. Tempat, Waktu dan Subjek Penelitian.....	16
3.2. Bahan dan Materi Penelitian.....	16
3.2.1 Populasi	16
3.2.2 Sampel	16
3.2.3 Definisi Operasional Variabel	17
3.3. Metode Penelitian	19
3.4 Rancangan Penelitian.....	20
3.5 Teknik Pengumpulan Data	21
3.6 Teknik Analisis Data	25
3.6.1 Uji Instrumen Penelitian	25
3.6.2 Analisis Faktor.....	27
3.6.3 Uji prasyarat	27
3.6.4 Regresi Linear Sederhana.....	28
3.6.5 Koefisien korelasi	28
3.6.6 Kofisien Determinasi.....	29
3.6.7 Uji t Parsial	29
BAB IV	31
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	31
4.1 Hasil Penelitian.....	31
4.1.1 Deskripsi Data Responden.....	31
4.1.2 Uji Instrumen.....	40
4.1.3 Analisis Faktor.....	42
4.1.3 Uji Persyarat (Asumsi Klasik).....	47

4.1.4 Analisis Regresi Linear Sederhana.....	52
4.1.6 Analisis Determinasi.....	55
4.1.7 Uji Hipotesis	55
4.2.1 Analisis Faktor-faktor Pembentuk Terminal Booking System dengan Peningkatan Kualitas Layanan.....	61
4.2.2 Pengaruh Implementasi <i>Terminal Booking System</i> Terhadap Peningkatan Kualitas Layanan Pelabuhan Tanjung Priok	65
BAB V	66
KESIMPULAN DAN SARAN	66
5.1 Kesimpulan.....	66
5.2 Saran	67
DAFTAR PUSTAKA.....	68
LAMPIRAN	73



Intelligentia - Dignitas