

SKRIPSI SARJANA TERAPAN
**PENGARUH *BILLING SYSTEM* TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN DI TERMINAL PETIKEMAS KOJA**



Intelligentia - Dignitas

DISUSUN OLEH :
IBNU HASBI MAULANA
1511520044

PROGRAM STUDI
STR MANAJEMEN PELABUHAN DAN LOGISTIK MARITIM
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2025

KATA PENGANTAR

Tidak ada ungkapan yang lebih tepat selain rasa syukur yang mendalam kepada Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu. Karya ini disusun sebagai salah satu syarat kelulusan dari Program Studi D-IV Sarjana Terapan Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim di Universitas Negeri Jakarta, sekaligus sebagai bagian dari pengembangan keilmuan yang diperoleh penulis dalam proses penelitian.

Skripsi ini mengangkat judul “**PENGARUH *BILLING SYSTEM* TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI TERMINAL PETIKEMAS KOJA**”, yang disusun berdasarkan hasil observasi selama pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan di Terminal Petikemas Koja, serta didukung oleh berbagai materi perkuliahan yang relevan dengan topik yang dibahas.

Dalam kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan apresiasi dan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan serta bimbingan dalam proses penyusunan skripsi ini:

1. Segala puji bagi Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat dan petunjuk-Nya, memberikan kesehatan serta kelancaran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Kedua orang tua yang selalu mendoakan, memberikan perhatian, kasih sayang, serta dukungan baik secara moral maupun material.
3. Bapak Vivian Karim Ladesi, ST., MT., selaku Kepala Program Studi S.Tr Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim Universitas Negeri Jakarta, atas dukungan moral yang diberikan kepada penulis.
4. Bapak Vivian Karim Ladesi, ST., MT., dan Bapak Drs. Dadang Suyadi Suryasumirat, M.Pd., atas bimbingan, arahan, serta waktu yang telah diberikan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Seluruh dosen dan praktisi pengajar di Program Studi S.Tr Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim yang telah memberikan ilmu dan wawasan berharga selama masa perkuliahan.
6. Terima kasih kepada Mbak Fanny Aulia, staf administrasi Program Studi S.Tr

Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim, atas bantuannya dalam berbagai urusan administratif sebelum dan sesudah penyusunan skripsi ini.

7. Rasa syukur dan terima kasih juga penulis sampaikan kepada seluruh staf serta pegawai Terminal Petikemas Koja yang telah berbagi ilmu dan memberikan bimbingan selama penulis menjalani penelitian di sana.

Penulis menyadari bahwa laporan praktik kerja lapangan ini mungkin masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu, segala bentuk kritik dan saran yang dapat memperbaiki kualitas laporan ini sangat dihargai. Semoga tulisan ini bisa menjadi sumber wawasan dan memberikan manfaat bagi siapa saja yang membacanya.

Jakarta, 10 Januari 2025



Ibnu Hasbi Maulana

1511520044



UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
ABSTRAK.....	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	3
1.3 Rumusan Masalah	4
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Batasan Masalah	4
1.6 Manfaat Penelitian	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	5
2.1 Landasan Teori.....	5
2.1.1 Kualitas Pelayanan	5
2.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	5
2.1.3 <i>Billing System</i>	6
2.1.4 Fungsi <i>Billing System</i>	7
2.1.6 Pelabuhan	9
2.1.7 Fungsi Pelabuhan	9
2.1.8 Terminal Petikemas	10
2.2 Penelitian Terdahulu	11
2.3 Kerangka Berpikir.....	11
2.4 Hipotesis Penelitian.....	12
BAB III	14
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	14
3.2 Bahan dan Materi Penelitian	14
3.2.1 Populasi	14
3.2.2 Sampel.....	14
3.2.3 Operasionalisasi Variabel.....	15
3.3. Metode penelitian	18
3.4. Rancangan penelitian.....	18

3.5 Teknik Pengumpulan Data	20
3.6 Teknik Analisis data	21
3.6.1. Uji Kualitas Instrumen Penelitian	21
3.6.2. Uji Prasyarat	23
3.6.3. Analisis Statistik Deskriptif	24
3.6.4. Uji Analisis Dan Hipotesis	24
BAB IV	27
4.1 Hasil	27
4.1.1 Statistik Deskriptif	27
4.2 Pembahasan	45
4.2.1 Uji Validitas Data	45
4.2.2 Uji Normalitas	46
4.2.3 Uji Reliabilitas Data	47
4.2.4 Regresi Linear Sederhana	48
4.2.5 Uji t	49
BAB V	50
5.1 Kesimpulan	50
5.2 Saran	50
DAFTAR PUSTAKA	51
LAMPIRAN HASIL REKAP KUESIONER X DAN Y	54

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	11
Tabel 3. 1 Pernyataan Variabel System Billing	16
Tabel 3. 2 Pertanyaan Variable Kualitas Pelayanan	17
Tabel 3. 3 Skala Likert.....	21
Tabel 4. 1 Pengelolaan responden berdasarkan usia.....	27
Tabel 4. 2 Penggolongan responden berdasarkan pendidikan terakhir.....	27
Tabel 4. 3 Penggolongan responden berdasarkan jenis kelamin.....	28
Tabel 4. 4 Hasil pengolahan data statistik deskriptif setiap pertanyaan variabel sistem billing (X1).....	29
Tabel 4. 5 Hasil pengolahan data statistik deskriptif setiap pertanyaan variabel kualitas pelayanan (Y1).....	37
Tabel 4. 6 Pengolahan Statistik Deskriptif Masing-Masing Variabel.....	44
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas X.....	45
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Y.....	45
Tabel 4. 9 Hasil Uji Reabilitas Variabel Y	47
Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X.....	47
Tabel 4. 11 Kategori Nilai Cronbach's Alpha.....	47
Tabel 4. 12 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana.....	48
Tabel 4. 13 Nilai Koefisien Determinasi pada Analisa Regresi.....	48
Tabel 4. 14 Hasil Uji t.....	49



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Penggolongan responden berdasarkan usia.....	Error! Bookmark not defined. 27
Gambar 4.2 Penggolongan responden berdasarkan pendidikan terakhir	27
Gambar 4.3 Penggolongan responden berdasarkan jenis kelamin.....	28



ABSTRAK

Penelitian ini bermaksud guna menganalisis pengaruh sistem *billing* terhadap kualitas pelayanan di Terminal Petikemas Koja (TPK Koja). Sebagai salah satu terminal petikemas terbesar di Indonesia, TPK Koja mengadopsi sistem *billing* berbasis aplikasi untuk meningkatkan efisiensi operasional dan kepuasan pelanggan. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei terhadap 81 responden yang merupakan pengguna jasa di terminal tersebut. Data dianalisis menggunakan uji regresi linear sederhana, uji validitas, uji reliabilitas, serta analisis statistik deskriptif.

Hasil penelitian mengindikasikan bahwasanya sistem *billing* memiliki pengaruh signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Dimensi kecepatan, akurasi, keamanan, dan kemudahan penggunaan sistem *billing* secara konsisten memberikan kontribusi positif terhadap kepuasan pelanggan. Temuan ini mengindikasikan bahwa modernisasi berbasis teknologi tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga daya saing pelabuhan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan yang semakin kompleks. Studi ini merekomendasikan optimalisasi fitur-fitur pada sistem *billing* untuk memastikan keberlanjutan peningkatan kualitas pelayanan di TPK Koja.

Kata kunci: kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan, sistem *billing*, teknologi layanan, Terminal Petikemas Koja.

Abstract

This study aims to analyze the impact of the billing system on service quality at Koja Container Terminal (TPK Koja). As one of the largest container terminals in Indonesia, TPK Koja has adopted an application-based billing system to enhance operational efficiency and customer satisfaction. The research employs a quantitative method with a survey approach involving 81 respondents who are service users at the terminal. Data were analyzed using simple linear regression tests, validity tests, reliability tests, and descriptive statistical analysis.

The results show that the billing system significantly impacts improving service quality. Dimensions such as speed, accuracy, security, and ease of use of the billing system consistently contribute positively to customer satisfaction. These findings indicate that technology-based modernization not only enhances operational efficiency but also strengthens the port's competitiveness in meeting increasingly complex customer needs. This study recommends optimizing the features of the billing system to ensure sustained improvements in service quality at TPK Koja.

Keywords: *billing system, customer satisfaction, Koja Container Terminal, service quality, service technology.*

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI SARJANA TERAPAN

Judul : PENGARUH BILLING SYSTEM TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI TERMINAL PETIKEMAS KOJA

Penyusun : Ibnu Hasbi Maulana

NIM : 1511520044

Disetujui oleh:

Pembimbing I,



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

Pembimbing II,



Dadang Suvadi Survasumirat, MS.
NIP. 19610717199203100

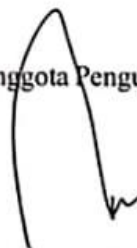
Pengesahan Panitia Ujian Skripsi Sarjana Terapan :

Ketua Penguji,



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

Anggota Penguji I,



Dr. Winoto Hadi, ST., MT.
NIP. 197102112005011003

Anggota Penguji II,



Mur Azisah, LMT
NIP. 199803012024062002

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



Vivian Karim Ladessi 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, 09 Januari 2025

Yang membuat



Ibnu Hasbi Maulana

1511520044



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, saya:

Nama : Ibnu Hasbi Maulana
NIM : 1511520044
Fakultas/Prodi : Teknik / Manajemen Pelabuhan Dan Logistik Maritim
Alamat email : hasbima02@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 *Billing System* Terhadap Kualitas Pelayanan Di Terminal Petikemas Koja”

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,

Penulis

(Ibnu Hasbi Maulana)