

SKRIPSI SARJANA TERAPAN
**PENGARUH KETERLAMBATAN INFORMASI
MAINTENANCE DAN MINIMNYA PELAYANAN
KONSULTASI & PENGADUAN TERHADAP KEPUASAN
PENGGUNA SISTEM *INAPORTNET* DI KSOP UTAMA
TANJUNG PRIOK**



DISUSUN OLEH:

**FAQIH DIMAS SURYADI
1511521015**

**PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN MANAJEMEN
PELABUHAN DAN LOGISTIK MARITIM
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2025**

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI SARJANA TERAPAN

Judul : Pengaruh Keterlambatan Informasi *Maintenance* dan Minimnya Pelayanan Konsultasi & Pengaduan terhadap Kepuasan Pengguna Sistem *Inaportnet* di KSOP Utama Tanjung Priok

Penyusun : Faqih Dimas Suryadi

NIM : 1511521015

Tanggal Ujian : 10 Juli 2025

Disetujui oleh:

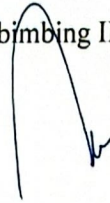
Pembimbing I,



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

NIP. 199102252019032011

Pembimbing II,



Dr. Winoto Hadi, M.T.

NIP. 197102112005011003

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Sarjana Terapan Manajemen Pelabuhan dan Logistik
Maritim



Vivian Karim Ladesi, M.T.

NIP. 198010272005011002

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI SARJANA TERAPAN

Judul : Pengaruh Keterlambatan Informasi *Maintenance* dan Minimnya Pelayanan Konsultasi & Pengaduan terhadap Kepuasan Pengguna Sistem *Inaportnet* di KSOP Utama Tanjung Priok

Penyusun : Faqih Dimas Suryadi

NIM : 1511521015

Tanggal Ujian : 10 Juli 2025

Disetujui oleh:

Pembimbing I,



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

Pembimbing II,



Dr. Winoto Hadi, M.T.
NIP. 197102112005011003

Pengesahan Panitia Ujian Skripsi Sarjana Terapan

Ketua Penguji,



Vivian Karim Ladesi, M.T.
NIP.198010272005011002

Anggota Penguji I,



Intan Puspa Wangi, S.T., M.T.
NIP. 199305162022032010

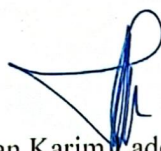
Anggota Penguji II,



Nur Azisah, S.T., M.T.
NIP. 199803012024062002

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Sarjana Terapan Manajemen Pelabuhan dan Logistik
Maritim



Vivian Karim Ladesi, 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, 10 Juli 2025

Yang membuat



Faqih Dimas Suryadi

1511521015



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 : Faqih Dimas Suryadi
NIM : 1511521015
Fakultas/Prodi : Teknik/Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim
Alamat email : faqihdimassuryadi10@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 Keterlambatan Informasi *Maintenance* dan Minimnya Pelayanan Konsultasi & Pengaduan
terhadap Kepuasan Pengguna Sistem *Inaportnet* di KSOP Utama 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, 28 Juli 2025

Penulis

(Faqih Dimas Suryadi)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Keterlambatan Informasi *Maintenance* dan Minimnya Pelayanan Konsultasi & Pengaduan terhadap Kepuasan Pengguna Sistem *Inaportnet* di KSOP Utama Tanjung Priok”. Adapun maksud serta tujuan dibuatnya skripsi ini yaitu sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan (S.Tr) pada Program Studi Sarjana Terapan Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim di Universitas Negeri Jakarta.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak. Dengan demikian, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua orang tua penulis yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan dalam berbagi hal, baik secara moral maupun material sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
2. Kepada Susanti Suryadi dan Selviana selaku kakak saya tercinta, yang selalu menjadi panutan dan sumber semangat dalam hidup saya. Terima kasih atas doa, dukungan, dan nasihat yang tidak pernah putus saya terima, baik dalam suka maupun duka. Dalam setiap langkah perjuangan penyusunan skripsi ini, kakak adalah salah satu alasan saya untuk tidak menyerah. Dukungan moral dan semangat yang diberikan sangat berarti bagi saya.
3. kepada Safa Nurlatifa, Muhammad Kemal Fasha, dan Muhammad Kamil Afsha selaku keponakan-keponakan saya tercinta. Terima kasih atas canda, tawa, dan semangat kecil yang kalian berikan di tengah-tengah perjuangan saya menyelesaikan skripsi ini. Kehadiran kalian menjadi penyemangat tersendiri yang membuat hari-hari saya lebih ringan dan penuh makna. Semoga kelak kalian tumbuh menjadi pribadi yang cerdas, berakhlak mulia, dan selalu membawa kebahagiaan bagi keluarga.
4. Bapak Vivian Karim Ladesi, S.T., M.T. selaku Koordinator Program Studi Sarjana Terapan Manajemen Pelabuhan dan Logistik Mariti

5. Kencana Verawati, S.S.T., M.M.Tr dan Dr. Winoto Hadi, M.T. selaku Dosen Pembimbing yang memberikan arahan, bimbingan serta meluangkan waktunya dalam penyusunan skripsi ini sehingga terselesaikan dengan baik.
6. Segenap Bapak/Ibu dosen pengajar dan praktisi Program Studi Sarjana Terapan Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim yang telah memberikan ilmunya selama proses perkuliahan serta Mba Fanny selaku admin program studi yang membantu dalam proses administrasi.
7. Seluruh karyawan Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Priok yang telah banyak membantu penulis selama proses pemenuhan data.
8. Beberapa kawan seperjuangan Program Studi Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim angkatan 2021 yang turut memberikan dukungan selama proses mengerjakan skripsi.
9. Kepada Muhammad Irsad Syafiq, Billy Hendrawan, Rizki Alim Novianto, Satria Akbar Gumilang, Miftaah Bagus Hartawan, Putra Fajar Aditya, Farasabila Angeli Purnomo, Muftiana Wildiansah, Safira Hamdan Segeir dan Raissa Azaria Andini, Saya ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada mereka semua atas dukungan, semangat, kebersamaan, dan tawa yang senantiasa mengiringi perjalanan saya selama menyusun skripsi ini.
10. Kepada Muhammad Al Firdaus, Rangga Prasseptiya, Farid Maulana Yusuf, Erwin Santoso, Muhammad Fikisyah selaku teman main bersama *Mobile Legends* saya. Terima kasih atas momen kebersamaan, tawa, dan hiburan yang kalian berikan di tengah-tengah kesibukan dan tekanan selama proses penyusunan skripsi ini. Meski hanya lewat layar, kebersamaan kita menjadi pelepas penat dan pengingat bahwa istirahat sejenak adalah bagian dari perjuangan. Terima kasih telah menjadi pelengkap keseimbangan antara akademik dan hiburan.
11. Dan yang terakhir saya juga ingin mengucapkan terima kasih secara khusus kepada tim sepak bola FC Barcelona, yang secara tidak langsung telah menjadi sumber semangat dan inspirasi selama proses penyusunan skripsi ini. Nilai-nilai perjuangan, kerja tim, konsistensi, dan semangat pantang menyerah yang

selalu ditunjukkan dalam setiap pertandingan memberikan motivasi tersendiri bagi saya untuk terus maju, bahkan di saat menghadapi kesulitan dalam penelitian ini. "Més que un club" bukan sekadar slogan, tetapi telah menjadi filosofi yang turut menguatkan saya dalam menuntaskan proses akademik ini.

Penulis sangat berterimakasih kepada seluruh pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan selama perkuliahan dan penyusunan laporan skripsi. Laporan skripsi sarjana terapan ini tentunya masih terdapat kekurangan, baik itu dalam penulisan dan informasi yang dilaporkan. Dengan demikian, Penulis sangat menghargai apabila ada kritik dan saran untuk kebutuhan laporan ini. Akhir kata, penulis mengharapkan laporan skripsi ini dapat menambah wawasan serta memberikan manfaat bagi para pembaca.

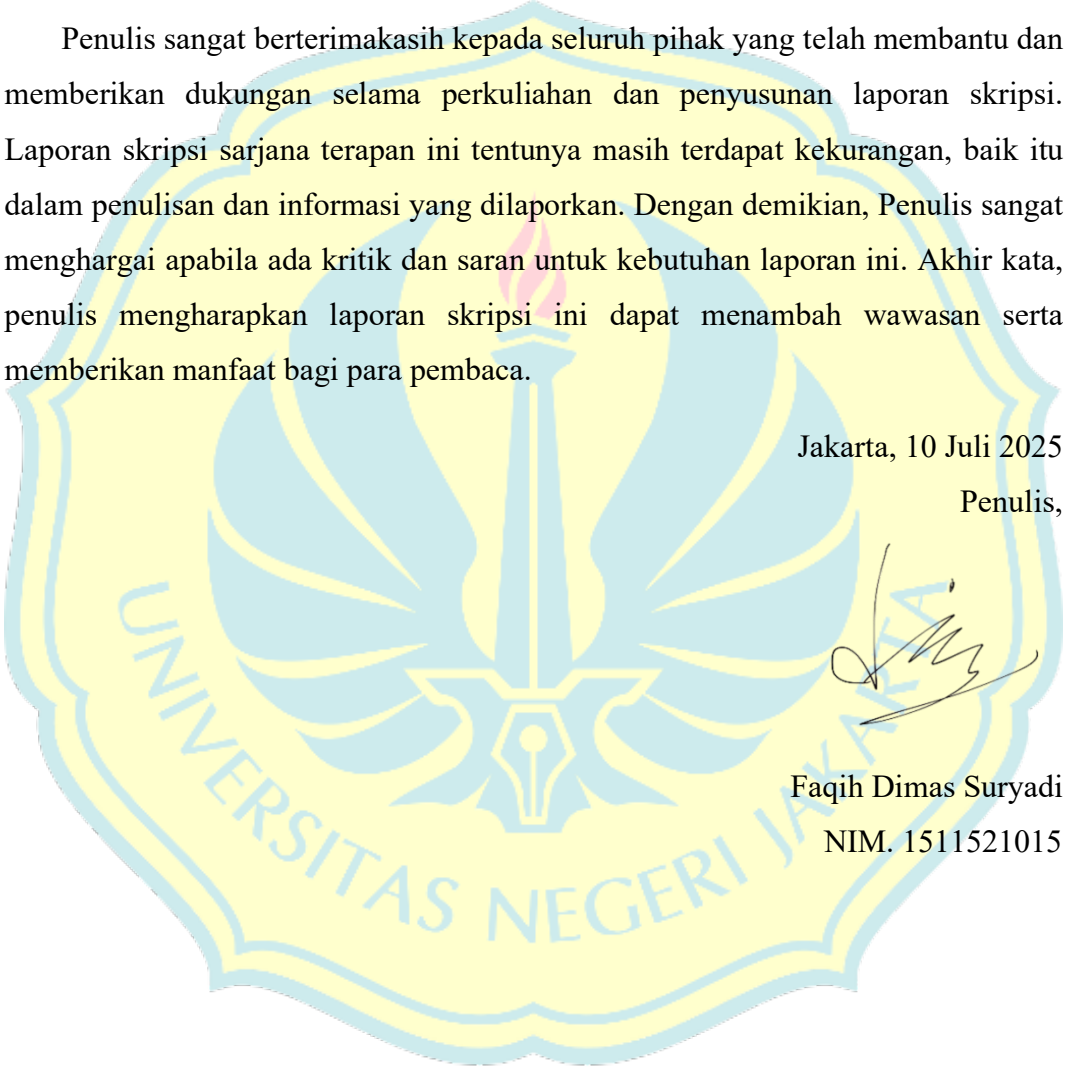
Jakarta, 10 Juli 2025

Penulis,



Faqih Dimas Suryadi

NIM. 1511521015



Intelligentia - Dignitas

ABSTRAK

Kualitas layanan sistem *Inaportnet* di KSOP Utama Tanjung Priok menjadi perhatian seiring ditemukannya kendala seperti keterlambatan informasi *maintenance* serta minimnya pelayanan konsultasi dan pengaduan. Masalah-masalah tersebut berdampak pada tingkat kepuasan pengguna sistem, terutama di tengah tuntutan efisiensi dan digitalisasi layanan kepelabuhanan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei melalui kuesioner terhadap 60 responden yang merupakan pengguna aktif sistem. Teknik analisis yang digunakan meliputi uji validitas, reliabilitas, asumsi klasik, regresi linear berganda, uji t, uji f, serta uji koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kedua variabel independen berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan pengguna, dengan nilai F hitung 14,972 dan signifikansi $< 0,001$. Secara parsial, variabel keterlambatan informasi *maintenance* (X_1) berpengaruh signifikan dengan nilai t hitung 2,449 dan variabel minimnya pelayanan konsultasi & pengaduan (X_2) juga signifikan dengan nilai t hitung 2,389, masing-masing melebihi t tabel 2,002, sehingga bisa disimpulkan masing-masing dari variabel X_1 dan variabel X_2 berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (Y). Nilai *Adjusted R*² sebesar 56,1% menunjukkan bahwa pengaruh gabungan kedua variabel menjelaskan sebagian besar variasi pada kepuasan pengguna. Dengan demikian, peningkatan kualitas pemberitahuan *maintenance* dan responsivitas layanan pengaduan sangat diperlukan untuk meningkatkan kepuasan pengguna *Inaportnet* di lingkungan KSOP Tanjung Priok.

Kata Kunci: *Inaportnet*, Kepuasan Pengguna, Informasi *Maintenance*, Konsultasi dan Pengaduan

Intelligentia - Dignitas

ABSTRACT

The quality of the Inaportnet system service at Tanjung Priok's Main Port Authority (KSOP Utama) has become a concern, as challenges such as delayed maintenance information and minimal consultation and complaint services have been identified. These issues have impacted user satisfaction, particularly amidst demands for efficiency and digitalization of port services. The research employed a descriptive quantitative method using a survey approach via questionnaires distributed to 60 active system users. Data were analyzed using validity and reliability tests, classical assumption tests, multiple linear regression, t-test, F-test, and coefficient of determination analysis with SPSS version 27. The results indicate that both independent variables significantly influence user satisfaction simultaneously, as shown by an F-value of 14.972 and a significance level of < 0.001 . Partially, delayed maintenance information (X_1) has a significant effect with a t-value of 2.449, and lack of consultation and complaint services (X_2) also shows significance with a t-value of 2.389—both exceeding the critical t-table value of 2.002. The adjusted R^2 value of 56.1% indicates that the combined influence of both variables accounts for the majority of the variance in user satisfaction. These findings suggest that improving the timeliness and clarity of maintenance notifications, along with enhancing the responsiveness of the complaint service, is essential for increasing user satisfaction with the Inaportnet system at KSOP Tanjung Priok.

Keywords: *Inaportnet, User Satisfaction, Maintenance Information, Consultation, Complaints*

Intelligentia - Dignitas

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI SARJANA TERAPAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI SARJANA TERAPAN.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iv
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi masalah.....	4
1.3 Batasan masalah	4
1.4 Rumusan Masalah	5
1.5 Tujuan Penelitian.....	5
1.6 Kegunaan Penelitian.....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	7
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 Pengaruh.....	7
2.1.2 Keterlambatan	7
2.1.3 Informasi	8

2.1.4	<i>Maintenance</i>	9
2.1.5	Pelayanan	9
2.1.6	Konsultasi.....	10
2.1.7	Pengaduan	10
2.1.8	Kepuasan Pengguna	11
2.2	Penelitian yang Relevan	11
2.3	Kerangka Berfikir.....	17
2.4	Hipotesis Penelitian.....	18
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		20
3.1	Tempat, dan Waktu Penelitian	20
3.2	Bahan dan Materi Penelitian	20
3.2.1	Populasi.....	20
3.2.2	Sampel.....	21
3.2.3	Instrumen Penelitian.....	21
3.2.4	Sumber Data Penelitian.....	24
3.3	Metode Penelitian.....	24
3.4	Rancangan Penelitian	25
3.5	Teknik Pengumpulan Data	26
3.6	Teknik Analisis Data	26
3.6.1	Uji Validitas	26
3.6.2	Uji Reliabilitas	27
3.6.3	Uji Asumsi Klasik.....	27
3.6.4	Analisis Regresi Linear Berganda.....	28
3.6.5	Uji Koefisien Determinasi.....	28
3.6.7	Uji Simultan (Uji F)	29

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	30
4.1 Hasil Penelitian.....	30
4.1.1 Uji Validitas	30
4.1.2 Uji Reliabilitas	32
4.1.3 Uji Asumsi Klasik.....	32
4.1.4 Uji Regresi Linear Berganda.....	35
4.1.5 Uji Koefisien Determinasi.....	36
4.1.6 Uji T	36
4.1.7 Uji F	37
4.2 Pembahasan.....	38
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	40
5.1 Kesimpulan.....	40
5.2 Saran.....	40
DAFTAR PUSTAKA.....	42
LAMPIRAN.....	46
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	54

Intelligentia - Dignitas

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul Tabel	Halaman
1.1	Indeks Kepuasan Masyarakat <i>KSOP Tanjung Priok</i> Tahun 2024	2
2.1	Penelitian yang Relevan	12
3.1	Waktu Penelitian	20
3.2	Populasi Penelitian	20
3.3	Skala Pengukuran	22
3.4	Operasional Variabel	22
4.1	Hasil Uji Validitas Variabel X_1 , X_2 , dan Y	31
4.2	Hasil Uji Reliabilitas Variabel X_1 , X_2 , dan Y	31
4.3	Hasil Uji Normalitas	33
4.4	Hasil Uji Multikolineritas	34
4.5	Hasil Uji Heteroskedastisitas	34
4.6	Hasil Uji Regresi Linear Berganda	35
4.7	Hasil Uji Koefisien Determinasi	36
4.8	Hasil Uji T	36
4.9	Hasil Uji F	37

Intelligentia - Dignitas

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul Gambar	Halaman
2.1	Kerangka Berfikir	18
3.1	Waktu Penelitian	25
4.1	r Tabel	30
4.2	Tabel Tingkat <i>Cronbach's Alpha</i>	32



Intelligentia - Dignitas

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul Lampiran	Halaman
1	Kuesioner Melalui <i>Google Form</i>	46
2	Tabulasi Data Responden	48
3	Hasil Uji Validitas Variabel X1, X2 dan Y	49
4	Hasil Uji reliabilitas Variabel X1, X2 dan Y	50
5	Hasil Uji Asumsi Klasik	52
6	Hasil Uji Regresi Linear Berganda	52
7	Hasil Uji Koefisien Determinasi	52
8	Hasil Uji T	52
9	Hasil Uji F	53
10	Dokumentasi Penelitian	53



Intelligentia - Dignitas