

SKRIPSI SARJANA TERAPAN

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR PENYEBAB KOREKSI NOTA
PELAYANAN KAPAL PADA PT PELABUHAN INDONESIA
(PERSERO) REGIONAL 2 TANJUNG PRIOK**



FARASABILA ANGELI PURNOMO

1511521054

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

2025

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI SARJANA TERAPAN

Judul : Analisis Faktor-Faktor Penyebab Koreksi Nota Pelayanan Kapal Pada PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Regional 2 Tanjung Priok

Penyusun : Farasabila Angeli Purnomo

NIM : 1511521054

Tanggal Ujian : 7 Juli 2025

Disetujui oleh:

Pembimbing I



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

Pembimbing II



Prof. Dr. Henita Rahmayanti, M.Si.
NIP. 196306041988032001

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



Vivian Karim Ladesi, M.T.
NIP. 198010272005011002

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI SARJANA TERAPAN

Judul : Analisis Faktor-Faktor Penyebab Koreksi Nota Pelayanan Kapal Pada PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Regional 2 Tanjung Priok

Penyusun : Farasabila Angeli Purnomo

NIM : 1511521054

Tanggal Ujian : 7 Juli 2025

Disetujui oleh:

Pembimbing I



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

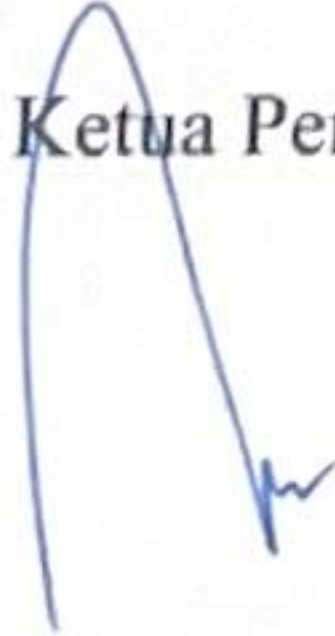
Pembimbing II



Prof. Dr. Henita Rahmayanti, M.Si.
NIP. 196306041988032001

Pengesahan Panitia Ujian Skripsi Sarjana Terapan:

Ketua Penguji,



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

Anggota Penguji I,



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

Anggota Penguji II,



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

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, 18 Juli 2025

Yang membuat Pernyataan,



Farasabila Angeli Purnomo

1511521054

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI



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 : Farasabila Angeli Purnomo
NIM : 1511521054
Fakultas/Prodi : Teknik / Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim
Alamat email : farasabila37@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 :

Analisis Faktor – Faktor Penyebab Koreksi Nota Pelayanan Kapal Pada PT Pelabuhan
Indonesia (Persero) Regional 2 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, 31 Juli 2025

Penulis,

(Farasabila Angeli Purnomo)

KATA PENGANTAR

Puji syukur yang amat dalam penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa, yang telah melimpahkan anugerah-Nya, kemurahan dan kasih setia yang besar sehingga penulis bisa menyusun Skripsi Sarjana Terapan ini sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Adapun dibuatnya 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 ini, penulis menyadari bahwa tanpa dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak, Skripsi ini tidak akan terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bimbingan dan dukungan dalam penyusunan Skripsi ini kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan kemudahan kepada penulis dalam segala urusan.
2. Keluarga, yang selalu mendoakan dan memberikan motivasi serta dukungan baik moril maupun material.
3. Bapak Vivian Karim Ladesi, S.T., M.T., selaku Koordinator Program Studi Sarjana Terapan Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim Universitas Negeri Jakarta.
4. Ibu Kencana Verawati, S.S.T., M.M.Tr., selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan arahan dan masukan kepada penulis, serta telah meluangkan waktu untuk membimbing penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan skripsi ini dengan baik.
5. Ibu Prof. Dr. Henita Rahmayanti, M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan arahan dan masukan kepada penulis, serta telah meluangkan waktu untuk membimbing penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan skripsi ini dengan baik.
6. Seluruh dosen dan dosen praktisi Program Studi D-IV Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim yang telah memberikan ilmu dan wawasan kepada penulis.

7. Seluruh staff Program Studi D-IV Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim, terkhusus Ibu Fanny Aulia selaku administrasi prodi yang telah banyak membantu proses administrasi selama penulis menempuh pendidikan di program studi D-IV Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim.
8. Bapak Fajar Sugiyanto selaku *Manager* Perencanaan, Pengendalian dan Operasi Umum pada PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Regional 2 Tanjung Priok yang telah memberikan masukan dan motivasi kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi Sarjana Terapan ini dengan baik.
9. Bapak Ahmad Nurfauzi selaku *Supervisor* Perencanaan dan Pengendalian Operasi pada PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Regional 2 Tanjung Priok yang telah memberikan masukan, motivasi, ilmu dan bimbingan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi Sarjana Terapan ini dengan baik.
10. Seluruh staff Perencanaan, Pengendalian dan Operasi Umum PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Regional 2 Tanjung Priok, yang telah memberikan ilmu dan bimbingan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi Sarjana Terapan ini dengan baik.
11. Teman teman penulis, APLIKOM (Alim, Nabila, Wildan), Erlisa, Dini, Faqih Dimas, Billy, Satria, serta teman teman lain yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang menemani penulis selama menempuh pendidikan dan memberikan dukungan dalam menyelesaikan Skripsi ini.

Penulis terbuka dan menerima setiap kritik dan saran dari semua pihak. Penulis berharap Skripsi ini bisa bermanfaat dan menambah wawasan bagi para pembaca.

Jakarta, 18 Juli 2025



Farasabila Angeli Purnomo

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya koreksi nota pelayanan kapal serta mengetahui faktor yang paling dominan di PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Regional 2 Tanjung Priok. Koreksi nota yang berulang menjadi indikator adanya ketidaksesuaian dalam proses pelayanan kapal, baik dari sisi operasional, sistem, maupun administrasi. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan *ex post facto*. Data dikumpulkan melalui kuesioner terhadap 35 karyawan dari kelompok kerja Pranota Nota Pelayanan Kapal dan Pelayanan Kapal, serta didukung oleh dokumentasi koreksi nota tahun 2024. Teknik analisis yang digunakan adalah *Exploratory Factor Analysis* (EFA). Hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat lima faktor penyebab koreksi nota, yaitu Manajemen Operasional, Sistem Informasi, Kualitas Pelayanan, *Human Error*, dan Administrasi. Faktor Manajemen Operasional merupakan faktor yang paling dominan, dengan *eigenvalue* sebesar 36,866%. Temuan ini juga diperkuat oleh data sekunder yang menunjukkan bahwa koreksi paling banyak berasal dari kesalahan pada layanan *mandatory* dan identitas penerima jasa. Penelitian ini memberikan saran perlunya penguatan koordinasi kerja, pengembangan sistem informasi, dan pengawasan administratif guna meminimalisir terjadinya koreksi nota di masa mendatang.

Kata Kunci: Koreksi Nota, Pelayanan Kapal, Analisis Faktor, Manajemen Operasional

Intelligentia - Dignitas

ABSTRACT

This study aims to analyze the factors causing invoice corrections in ship service operations and to identify the most dominant factor at PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Regional 2 Tanjung Priok. Recurring invoice corrections indicate discrepancies in ship service processes, whether operational, system-related, or administrative. This research employs a quantitative method with an ex post facto approach. Data was collected through questionnaires distributed to 35 employees from the Pranota Nota Pelayanan Kapal and Ship Services workgroups, supported by documentation of invoice corrections from the year 2024. The analytical technique used was Exploratory Factor Analysis (EFA). The results revealed five contributing factors: Operational Management, Information Systems, Service Quality, Human Error, and Administration. Operational Management emerged as the most dominant factor, with an eigenvalue of 36.866%. This finding is further supported by secondary data indicating that most of the corrections stemmed from errors in mandatory services and recipient identity information. The study suggests the need to strengthen work coordination, improve information systems, and enhance administrative oversight to reduce future occurrences of invoice corrections.

Keywords: Invoice Correction, Ship Service, Factor Analysis, Operational Management

Intelligentia - Dignitas

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI SARJANA TERAPAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI SARJANA TERAPAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Rumusan Masalah	4
1.5 Tujuan Penelitian.....	4
1.6 Manfaat Penelitian	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA	5
2.1 Landasan Teori	5
2.1.1 Pelabuhan	5
2.1.2 Manajemen Operasional.....	6
2.1.3 Administrasi	8
2.1.4 Kualitas Pelayanan	10
2.1.5 <i>Human Error</i>	12
2.1.6 Kualitas Sistem Informasi	13
2.1.7 Analisis Faktor	14
2.2 Penelitian Yang Relevan.....	15
2.3 Kerangka Pemikiran.....	17
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	18
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	18

3.2 Populasi dan Sampel Penelitian	18
3.2.1 Populasi	18
3.2.2 Sampel	18
3.2.3 Instrumen Penelitian	19
3.2.4 Sumber Data Penelitian	21
3.3 Metode Penelitian	22
3.4 Rancangan Penelitian	23
3.5 Teknik Pengambilan Data	23
3.6 Teknis Analisis Data	24
3.6.1 Uji Instrumen	24
3.6.2 Analisis Faktor	25
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	27
4.1 Hasil Penelitian	27
4.1.1 Uji Validitas	27
4.1.2 Uji Reliabilitas	29
4.1.3 Analisis Faktor Per Variabel	29
4.1.4 Analisis Faktor (<i>Exploratory Factor Analysis</i>) Gabungan	35
4.1.5 Analisis Data Sekunder	44
4.2 Pembahasan	46
4.2.1 Faktor Manajemen Operasional	46
4.2.2 Faktor Sistem Informasi	49
4.2.3 Faktor Kualitas Pelayanan	50
4.2.4 Faktor <i>Human Error</i>	51
4.2.5 Faktor Administrasi	52
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	54
5.1 Kesimpulan	54
5.2 Saran	55
DAFTAR PUSTAKA	56
LAMPIRAN	62
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	87

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul Tabel	Halaman
2.1	Penelitian Yang Relevan	15
3.1	Waktu Penelitian	18
3.2	Responden Penelitian	19
3.3	Rentang Skor Skala <i>Likert</i>	19
3.4	Operasional Variabel	20
4.1	Uji Validitas	27
4.2	Uji Reliabilitas	29
4.3	Hasil Uji Variabel Manajemen Operasional	30
4.4	Hasil Uji Variabel Administrasi	31
4.5	Hasil Uji Variabel Kualitas Pelayanan	32
4.6	Hasil Uji Variabel <i>Human Error</i>	33
4.7	Hasil Uji Variabel Sistem Informasi	34
4.8	Hasil Uji <i>KMO and Barlett Test</i>	35
4.9	Hasil Uji <i>Anti Matrics</i>	36
4.10	Hasil Uji <i>Communalities</i>	37
4.11	Hasil Uji <i>Eigenvalue</i>	38
4.12	Hasil Uji <i>Component Matrix</i>	40
4.13	Hasil Uji <i>Rotated Component Matrix</i>	41
4.14	Pengelompokkan Item	42

Intelligentia - Dignitas

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul Gambar	Halaman
1.1	Kedatangan Kapal di Pelabuhan Tanjung Priok Tahun 2021-2024	1
1.2	Jumlah Koreksi Nota Pelayanan Kapal Tahun 2024	2
2.1	Kerangka Pemikiran	17
3.1	Rancangan Penelitian	23
4.1	Jenis Koreksi Nota Pelayanan Jasa Kapal	44
4.2	Penyebab Koreksi Nota Pelayanan Jasa Kapal	45



Intelligentia - Dignitas

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul Lampiran	Halaman
1	Kuesioner Melalui Google Form	62
2	Tabulasi Data Kuesioner	64
3	Hasil Uji Validitas	69
4	Hasil Uji Reliabilitas	70
5	Hasil Uji Analisis Faktor Pervariabel	71
6	Hasil Uji Analisis Faktor Gabungan	76
7	Dokumentasi Pranota pelayanan kapal	80
8	Dokumentasi Nota pelayanan kapal	82
9	Dokumentasi Permintaan Koreksi Nota	83
10	Dokumentasi Berita Acara Koreksi nota pelayanan kapal	84
11	Dokumentasi Penelitian	86

Intelligentia - Dignitas