

**PENGARUH BUDAYA KERJA DAN INOVASI PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA DALAM PELAYANAN
WAJIB PANDU DI PELABUHAN SIBOLGA**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Diploma IV (D.IV)
Program Studi Transportasi Laut**



Oleh

WINDA MASTIAH WARUWU

NIT. 133406212035

**PROGRAM STUDI TRANSPORTASI LAUT
POLITEKNIK PELAYARAN SUMATERA BARAT**

2025

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH BUDAYA KERJA DAN INOVASI PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA DALAM PELAYANAN
WAJIB PANDU DI PELABUHAN SIBOLGA**



Oleh:

WINDA MASTIAH WARUWU

NIT. 133406212035

Disetujui untuk Mengikuti Ujian Skripsi:

Pembimbing I

Pembimbing II

Langandriansyah Dwi Yatno, S.E., M.M.
NIP. 197709092011011004

Riki Wanda Putra, M.Pd.
NIP. 198104072009121001

	POLITEKNIK PELAYARAN SUMATERA BARAT	No. Dokumen	: FR-PRODI-TL-23	
		Tgl. Ditetapkan	: 03/01/2022	
		Tgl. Revisi	: -	
		Tgl. Diberlakukan	: 03/01/2022	
PENGESAHAN TUGAS AKHIR				

Pengaruh Budaya Kerja dan Inovasi Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna

Jasa Dalam Pelayanan Wajib Pandu di Pelabuhan Sibolga

Disusun Oleh:

Winda Mastiah Waruwu

133406212035

Program Studi D IV Transportasi Laut

Telah dipertahankan di depan penguji Skripsi Politeknik Pelayaran Sumatera Barat

Pada tanggal,.....2025

Menyetujui:

Penguji I

Penguji II

Elfira Wirza, S.Si., M.Sc

NIP. 198609142009122003

Melda Yanti, M.Si

NIP. 199204302023212039

Mengetahui:

Ketua Program Studi Transportasi Laut

Naf'an Arifian, S.Psi., M.Sc

NIP. 197811162009121003

	POLITEKNIK PELAYARAN SUMATERA BARAT	No. Dokumen	:FR-PRODI-TL-23	
		Tgl. Ditetapkan	: 03/01/2022	
		Tgl. Revisi	: -	
		Tgl. Diberlakukan	: 03/01/2022	
PERNYATAAN KEASLIAN				

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Winda Mastiah Waruwu

NIT : 133406212035

Program Studi : DIV Transportasi Laut

Menyatakan bahwa Skripsi yang saya tulis dengan

Judul: Pengaruh Budaya Kerja dan Inovasi Pelayanan Terhadap Kepuasan

Pengguna Jasa Dalam Pelayanan Wajib Pandu di Pelabuhan Sibolga

Merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali tema dan naskah yang saya nyatakan sebagai kutipan. Jika pernyataan di atas terbukti tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi yang ditetapkan oleh Politeknik Pelayaran Sumatera Barat.

Padang Pariaman,.....2025

Materai
10000

Winda Mastiah Waruwu
133406212035

Motto:

“Tujuan yang indah, tidak diraih dengan jalan yang mudah”

“Setetes keringat orangtua ku yang keluar, ada seribu langkahku untuk maju”

“Perang telah usai, aku bisa pulang. Kubaringkan panah dan berteriak menang”

Skripsi ini kupersembahkan untuk:

Kedua orangtua saya, cinta pertama dan pintu surga saya, Ayah dan Ibu. Dua orang yang sangat berarti dalam hidup saya, yang selalu mengusahakan anak bungsunya ini menempuh pendidikan setinggi-tingginya walaupun mereka tidak sempat merasakan bangku perkuliahan. Terimakasih untuk setiap cucuran keringat dan kerja keras yang kalian tukarkan untuk menjadi nafkah demi anakmu bisa sampai ditahap ini. Untuk Ayah, terimakasih selalu berjuang dan mengupayakan yang terbaik untuk kehidupan saya, mendidik dan memberikan cinta, motivasi dan dukungan hingga saya mampu menyelesaikan pendidikan saya sampai menjadi sarjana. Untuk belahan jiwa saya, Ibu, terimakasih karena selalu menjaga saya dalam doa, mengiringi setiap langkah dengan pesan dan harapan, kasih sayang yang tak lekang oleh waktu. Terimakasih telah menjadi sumber kekuatan dan inspirasi, serta pelita yang tak pernah padam dalam setiap langkah yang saya tempuh. Terakhir, terimakasih atas segala hal yang kalian berikan yang tak terhitung jumlahnya. Semoga Ayah dan Ibu sehat, panjang umur dan bahagia selalu. Skripsi ini saya persembahkan untuk Ayah dan Ibu.

Untuk saudari saya satu-satunya, Dian Putri Waruwu, terimakasih sudah menjadi panutan, selalu memberikan saran, arahan dan dukungan kepada adiknya ini jika dalam kesulitan hingga akhirnya bisa menyelesaikan skripsi ini.

Dan di akhir perjalanan ini, saya ingin mengucapkan terima kasih kepada diri sendiri, telah berani menghadapi setiap tantangan dan tidak pernah menyerah pada impian. Setiap tantangan yang dihadapi telah mengajarkan saya arti ketahanan dan keberanian. Saya bangga pada diri sendiri yang telah berjuang hingga titik ini.

ABSTRAK

Waruwu, W.M., (2025). NIT 133406212035. “*Pengaruh Budaya Kerja dan Inovasi Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Dalam Pelayanan Wajib Pandu di Pelabuhan Sibolga*”. Skripsi. Progam Studi Transportasi Laut, Program Diploma IV, Politeknik Pelayaran Sumatera Barat. Pembimbing I: Langandriansyah Dwi Yanto. S.E, M.M. Pembimbing II: Riki Wanda Putra. M.Pd.

Salah satu pelayanan yang penting untuk kapal di Pelabuhan Sibolga yang mendukung keselamatan dan kelancaran operasional kapal adalah pelayanan wajib pandu. Budaya kerja yang diterapkan dan inovasi layanan dalam pelayanan wajib pandu di Pelabuhan Sibolga menjadi perhatian yang perlu ditingkatkan dalam memenuhi kepuasan penggunanya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh budaya kerja dan inovasi pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa dalam pelayanan wajib pandu di Pelabuhan Sibolga. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarakan kepada 30 responden yang merupakan pengguna jasa di pelabuhan tersebut. Analisis data menggunakan regresi linear berganda. Hasil analisis menunjukkan bahwa budaya kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa, dengan nilai t hitung sebesar 2,538 dan signifikansi 0,017. Selain itu, inovasi pelayanan juga terbukti berpengaruh signifikan dengan nilai t hitung 2,656 dan signifikansi 0,013. Secara simultan, kedua variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa, dengan nilai F hitung 16,671 dan signifikansi 0,001. Koefisien determinasi (R^2) menunjukkan bahwa 55,3% variabel kepuasan pengguna jasa dapat dijelaskan oleh budaya kerja dan inovasi pelayanan, sedangkan sisanya 44,7% pengaruh dari variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Budaya Kerja, Inovasi Pelayanan, Kepuasan Pengguna Jasa, Pelayanan Wajib Pandu, Pelabuhan Sibolga.

ABSTRACT

Waruwu, W.M., (2025). NIT 133406212035. “*The Influence of Work Culture and Service Innovation on Customer Satisfaction in Services of Pilot at the Port of Sibolga*”. Thesis. Sea Transportation Program, Diploma IV, Merchant Marine Polytechnic of West Sumatera. Supervisor I: Langandriansyah Dwi Yanto. S.E, M.M. Supervisor II: Riki Wanda Putra. M.Pd.

One of the important services for ships at the Port of Sibolga that supports both safety and operational efficiency is pilotage services. The implementation of work culture and service innovation in pilotage services is a crucial aspect that requires improvement to enhance customer satisfaction. This study aims to analyze the impact of work culture and service innovation on customer satisfaction in pilotage services at the Port of Sibolga. A quantitative research approach was employed, with data collected through questionnaires distributed to 30 respondents who are customers of the port. Data analysis using multiple linear regression. The analysis results indicate that work culture has a positive and significant effect on customer satisfaction, with a t-value of 2.538 and a significance of 0.017. Additionally, service innovation has also been proven to significantly influence customer satisfaction, with t-value of 2.656 and a significance level of 0.013. The F-test results further confirm that both variables have a significant effect on customer satisfaction, with an F-value of 16,671 and a significance level of 0.001. Furthermore, the coefficient of determination (R^2) demonstrates that 55.3% of customer satisfaction variables can be explained by work culture and service innovation, while the remaining 44.7% is attributed to other variables not examined in this study.

Keywords: *Work Culture, Service Innovation, Customer Satisfaction, Pilotage services, Port of Sibolga.*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan nikmat dan karunia-Nya, memberi peneliti kekuatan, kemudahan dan membekali dengan ilmu pengetahuan sehingga saya mampu menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Budaya Kerja dan Inovasi Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Dalam Pelayanan Wajib Pandu di Pelabuhan Sibolga”. Skripsi ini dibuat untuk melengkapi persyaratan guna memperoleh gelar sarjana pada jurusan D-IV Transportasi Laut Politeknik Pelayaran Sumatera Barat.

Terwujudnya skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak yang telah mendorong dan membimbing saya, baik tenaga, ide-ide, maupun pemikiran. Oleh karena itu dengan segala hormat dan kerendahan hati saya ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua orang tua tercinta yang telah dengan penuh kesabaran membesarkan, mendidik, selalu memberikan doa, semangat, motivasi serta memberikan segalanya baik moral maupun material untuk keberhasilan saya.
2. Bapak Budi Riyanto, S.E., M.M., M.Mar.E., selaku direktur Politeknik Pelayaran Sumatera Barat yang telah memberikan fasilitas kepada kami untuk menyelesaikan studi kami.
3. Bapak Naf'an Arifian, S.Psi., M.Sc sebagai Ketua Program Studi Transportasi Laut yang telah banyak membimbing dan memberikan motivasi selama proses penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Langandriansyah Dwi Yanto. S.E, M.M. selaku dosen pembimbing I dan Bapak Riki Wanda Putra. M.Pd. selaku dosen pembimbing II. Yang

telah meluangkan waktunya untuk membimbing, mengarahkan dan memantau perkembangan selama proses penulisan skripsi ini.

5. Ibu Elfira Wirza S.Si., M.Sc dan Ibu Melda Yanti selaku dosen penguji I dan dosen penguji II yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan arahan dalam penulisan skripsi ini serta menguji skripsi ini.
6. Bapak Imam Ade Purwadi selaku kepala cabang yang telah mengizinkan dan memberikan saya kepercayaan untuk melaksanakan praktek darat di perusahaan PT Djakarta Lloyd Cabang Sibolga. Pengalaman ini tidak hanya memperluas wawasan saya, tetapi juga memberikan pelajaran berharga yang akan saya bawa dalam perjalanan karir saya ke depan.
7. Bapak General Manager PT. Pelindo Regional I Sibolga yang telah mengizinkan saya untuk melakukan penelitian dan pengambilan data di lembaga yang dipimpinnya. Data yang diperoleh dari tempat ini menjadi salah satu fondasi penting dalam penelitian saya, dan saya sangat menghargai semua bantuan yang telah diberikan.
8. Bapak/Ibu Dosen dan Pelatih serta Civitas Akademika Politeknik Pelayaran Sumatera Barat atas segala arahan, wawasan dan pengetahuan yang telah diberikan kepada saya dengan tulus.
9. Mentor saya, Kakak Henny Sapitri Simatupang yang telah berperan sebagai kakak bagi saya. Terima kasih telah mendampingi dan membantu saya dalam proses panjang hingga selesainya skripsi ini.
10. Dian Putri Waruwu, kakak tersayang yang telah menjadi sumber inspirasi dan dukungan yang tak ternilai. Terima kasih atas segala bantuan, nasihat, dan dorongan yang telah di berikan selama ini.

11. Untuk teman-teman kostan Apart Nana, khususnya Hanifah Ramadhani, sahabat, teman satu atap, keluarga di perantauan yang selalu ada, melihat proses jatuh bangun dalam penyelesaian skripsi ini dan selalu membantu dalam proses panjang ini.
12. Rekan seperjuangan Megrez Major Angkatan VI (enam) terutama kelas Transportasi Laut Bravo yang sama-sama berjuang dan tetap semangat untuk menyelesaikan perkuliahan di Bumi Tiram. Setiap tawa, diskusi, dan tantangan yang kita hadapi selama pendidikan telah memperkuat ikatan persaudaraan kita. Semoga kita semua sukses dalam langkah selanjutnya.
13. Kepada semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu namanya yang telah banyak membantu, teriring doa semoga Allah SWT membalas segala kebaikan dan budi yang baik yang telah terpatri di sanubari saya.
14. Dan di akhir perjalanan ini, saya ingin mengucapkan terima kasih kepada diri sendiri, telah berani menghadapi setiap tantangan dan tidak pernah menyerah pada impian. Setiap tantangan yang dihadapi telah mengajarkan saya arti ketahanan dan keberanian. Saya bangga pada diri sendiri yang telah berjuang hingga titik ini

Saya menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi perbaikan skripsi ini.

Padang Pariaman, 2025

Winda Mastiah Waruwu

DAFTAR ISI

COVER	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian.....	6
1.4. Manfaat dan Kegunaan Penelitian.....	6
1.5. Sistematika Penulisan.....	7
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA	10
2.1. Kajian Pustaka	10
2.2. Kajian Penelitian yang Relevan.....	25
2.3. Kerangka Pikir	31
BAB 3 METODE PENELITIAN	33
3.1. Jenis Penelitian	33
3.2. Populasi dan Sampel.....	34
3.3. Instrumen Penelitian	35
3.4. Teknik Pengumpulan Data	37
3.5. Teknik Analisa Data	37
3.6. Waktu dan Tempat Penelitian.....	45
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	46
4.1. Hasil Penelitian.....	46
4.2 Pembahasan	68
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	71

5.1 Kesimpulan.....	71
5.2 Saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA	74
LAMPIRAN.....	81

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian- Penelitian Terdahulu	26
Tabel 3. 1 Penilaian Skor Untuk Jawaban Kuesioner	36
Tabel 3. 2 Kisi-Kisi Kuesioner.....	36
Tabel 4. 1 Fasilitas dan Ukuran Pelabuhan Sibolga.....	47
Tabel 4. 2 Data Jawaban Responden Tentang Variabel X1 (Budaya Kerja)	49
Tabel 4. 3 Data Jawaban Responden Tentang Variabel X2.....	50
Tabel 4. 4 Data Jawaban Responden Tentang Variabel Y	51
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Variabel X1	53
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Variabel X2	53
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Variabel Y	54
Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas	55
Tabel 4. 9 Hasil Uji Normalitas	56
Tabel 4. 10 Hasil Uji Multikolinearitas.....	58
Tabel 4. 11 Hasil Uji Glejser.....	60
Tabel 4. 12 Hasil Uji Linearitas Variabel X1	61
Tabel 4. 13 Hasil Uji Linearitas Variabel X2	61
Tabel 4. 14 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	63
Tabel 4. 15 Hasil Uji T.....	64
Tabel 4. 16 Hasil Uji F	66
Tabel 4. 17 Hasil Uji Koefisien Determinasi	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pikir.....	32
Gambar 4. 1 Layout Pelabuhan Sibolga.....	48
Gambar 4. 2 Normal P-Plot.....	57
Gambar 4. 3 Scatterplot.....	59

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kepuasan pengguna jasa adalah salah satu indikator utama yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi (Ayu et al., 2025). Kepuasan ini menjadi sangat penting karena berhubungan langsung dengan pengalaman pengguna dalam menggunakan layanan yang tersedia, terutama sektor pelayanan publik dalam bidang transportasi, khususnya di Pelabuhan, termasuk di Pelabuhan Sibolga yaitu salah satu pelabuhan kelas IV di Sumatera Utara. Pelabuhan terbesar di pantai Barat Sumatera Utara yang menghubungkan banyak wilayah di Sumatera Utara dengan wilayah lain di Indonesia.

Pengguna jasa tidak hanya menilai hasil akhir dari pelayanan, tetapi juga mempertimbangkan seluruh proses yang mereka alami, mulai dari interaksi awal hingga penyelesaian layanan. Kepuasan pengguna jasa merupakan saat dimana suatu layanan sesuai dengan harapan awal (Nguyen et al., 2024; Natal et al., 2025). Kepuasan pengguna jasa menunjukkan bagaimana layanan memenuhi harapan dan kebutuhan. Ini menunjukkan bahwa kepuasan bukan hanya hasil, tetapi juga pengalaman yang lengkap.

Salah satu pelayanan yang penting untuk kapal di Pelabuhan Sibolga yang mendukung keselamatan dan kelancaran operasional kapal adalah pelayanan wajib pandu. Berdasarkan Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM 43 Tahun 2023 Tentang Penetapan Perairan Wajib Pandu Kelas III pada Perairan Pelabuhan Sibolga Provinsi Sumatera Utara, untuk

menjamin keselamatan berlayar dan berlabuh di Pelabuhan Sibolga, pemerintah menetapkan Pelabuhan Sibolga menjadi salah satu perairan wajib pandu, dimana setiap kapal yang berlayar wajib menggunakan jasa pemanduan. Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 57 Tahun 2015 Tentang Pemanduan dan Penundaan Kapal, pemanduan adalah kegiatan pandu dalam membantu, memberikan saran dan informasi kepada Nakhoda tentang keadaan perairan setempat yang penting agar navigasi pelayaran dapat dilaksanakan dengan selamat, tertib, dan lancar demi keselamatan kapal dan lingkungan. Penyelenggaraan pemanduan di pelabuhan Sibolga dilaksanakan oleh PT. Pelindo Regional I Sibolga.

Dalam pelayanan wajib pandu, pengalaman pengguna jasa meliputi berbagai aspek, mulai dari komunikasi awal dengan petugas, proses pemanduan kapal, hingga penyelesaian layanan. Pengguna jasa pelabuhan mengharapkan pelayanan yang baik dari otoritas pelabuhan (Kesyahbandaran) sebagai pengendali regulasi dan PT Pelabuhan Indonesia (Pelindo) sebagai pengendali layanan pemanduan kapal yang berlabuh, sandar, dan berangkat dari pelabuhan.

Kepuasan pengguna jasa dapat dicapai melalui budaya kerja yang positif dan inovasi dalam pelayanan. Budaya kerja yang baik menciptakan lingkungan yang mendukung karyawan untuk berkomitmen dalam memberikan pelayanan terbaik (Surya & Hermina, 2023; Wartono et al., 2024). Dalam konteks pelayanan wajib pandu, budaya kerja yang positif di antara petugas wajib pandu dapat meningkatkan motivasi dan kinerja mereka, sehingga pelayanan yang diberikan menjadi lebih responsif dan berkualitas.

Selain itu, penyedia layanan dapat meningkatkan kepuasan pengguna dengan menerapkan inovasi (Aziez Herdian et al., 2022; (Farkhan Himie, 2023). Inovasi dalam layanan wajib pandu dapat berupa pembaruan sistem, metode baru dalam proses pemanduan kapal atau sistem informasi yang memudahkan komunikasi antara petugas dan pengguna. Dengan melakukan ini, penyedia layanan dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepuasan pengguna jasa.

Pelayanan wajib pandu di Pelabuhan Sibolga masih menghadapi berbagai tantangan dalam hal kualitas dan efektivitasnya, yang terlihat dari beberapa insiden yang terjadi, seperti pada tanggal 25 Januari 2024, terdapat keluhan terkait kerusakan sistem IBS Pelindo yang digunakan untuk pengajuan layanan pemanduan, yang tidak hanya mengganggu proses pelayanan tetapi juga menciptakan ketidaknyamanan bagi pengguna jasa. Selain itu, keluhan yang diterima pada tanggal 06 Mei 2024 dari salah satu pengguna jasa mengenai perilaku buruk petugas pandu saat bertugas, menunjukkan adanya masalah dalam profesionalisme dan etika kerja yang pada akhirnya berdampak pada kepuasan pengguna jasa.

Penelitian ini didasari pentingnya memahami bagaimana budaya kerja yang baik dan inovasi dalam pelayanan dapat meningkatkan kepuasan pengguna jasa di Pelabuhan Sibolga. Dengan meningkatnya persaingan di sektor pelayanan publik, pemahaman yang mendalam tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa menjadi sangat relevan. *The Value Percept Disparity Theory* atau Teori Perbedaan Persepsi Nilai oleh Locke (1967) yang menjelaskan bahwa semakin kecil selisih antara persepsi

individu terhadap suatu objek, tindakan, atau kondisi dengan nilai-nilai yang mereka anut, maka evaluasi yang dihasilkan akan semakin positif. Sebaliknya, jika terdapat perbedaan yang lebih besar antara nilai dan persepsi, evaluasi yang dihasilkan cenderung negatif. Kondisi ini sering kali berkaitan dengan frustrasi terhadap pencapaian tujuan, yang pada akhirnya dapat menyebabkan ketidakpuasan (Ganesh et al., 2016).

Informasi terkini mengenai pengaruh budaya kerja dan inovasi pelayanan di Pelabuhan Sibolga masih terbatas. Namun, beberapa penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya menunjukkan bahwa budaya kerja yang baik dan inovasi dalam pelayanan dapat meningkatkan kepuasan pengguna. Temuan penelitian tentang analisis hubungan antara budaya organisasi dan kepuasan kerja karyawan mengindikasikan bahwa aspek-aspek budaya organisasi memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan kerja (Wartono et al., 2024). Selain itu, temuan penelitian tentang pengaruh inovasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen membuktikan adanya pengaruh antara inovasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen (Aziez Herdian et al., 2022).

Meskipun telah ada penelitian yang membahas pengaruh budaya kerja dan inovasi pelayanan terhadap kepuasan penggunanya, masih terdapat beberapa kekurangan. Sebagian besar penelitian sebelumnya lebih fokus pada sektor lain seperti sekolah, perbankan, restoran, pariwisata dan tidak mempertimbangkan faktor-faktor lokal yang mungkin mempengaruhi hasil. Selain itu, belum ada penelitian yang secara komprehensif mengkaji kedua variabel tersebut secara bersamaan dalam konteks spesifik Pelabuhan Sibolga

dan dalam konteks pelayanan wajib pandu.

Penelitian ini fokus terhadap sektor pelayanan wajib pandu di Pelabuhan Sibolga, serta pendekatan yang menggabungkan dua variabel penting yaitu budaya kerja dan inovasi pelayanan dalam satu kajian. Penelitian ini dilakukan untuk memahami bagaimana pentingnya budaya kerja dan inovasi dalam pelayanan dapat meningkatkan kepuasan pengguna jasa di Pelabuhan Sibolga. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui sejauh mana budaya kerja dan inovasi pelayanan wajib pandu mempengaruhi kepuasan pengguna jasa dalam pelayanan wajib pandu di Pelabuhan Sibolga. Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Budaya Kerja dan Inovasi Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Dalam Pelayanan Wajib Pandu di Pelabuhan Sibolga”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berikut adalah rumusan masalah dalam penelitian ini:

1. Apakah budaya kerja berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa dalam pelayanan wajib pandu di Pelabuhan Sibolga?
2. Apakah inovasi pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa dalam pelayanan wajib pandu di Pelabuhan Sibolga?
3. Apakah budaya kerja dan inovasi pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa dalam pelayanan wajib pandu di Pelabuhan Sibolga?

1.3. Tujuan Penelitian

Dalam penelitian ini ada beberapa tujuan yang hendak peneliti capai, adapun tujuan yang ingin dicapai peneliti dalam penyusunan skripsi ini yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh budaya kerja terhadap kepuasan pengguna jasa dalam pelayanan wajib pandu di Pelabuhan Sibolga.
2. Untuk mengetahui pengaruh inovasi terhadap kepuasan pengguna jasa dalam pelayanan wajib pandu di Pelabuhan Sibolga.
3. Untuk mengetahui pengaruh budaya kerja dan inovasi pelayanan secara simultan terhadap kepuasan pengguna jasa dalam pelayanan wajib pandu di Pelabuhan Sibolga.

1.4. Manfaat dan Kegunaan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan informasi tentang pengaruh budaya kerja dan inovasi pelayanan wajib pandu terhadap kepuasan pengguna jasa. Selain itu penelitian ini diharapkan mampu memberikan saran serta masukan bagi pihak-pihak yang terkait serta memiliki manfaat yang optimal baik secara teoritis maupun praktis.

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat berperan dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan memperkaya kajian dalam bidang manajemen pelabuhan, khususnya yang berkaitan dengan pelayanan wajib pandu. Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi untuk penelitian lebih lanjut mengenai pengelolaan pelabuhan dalam konteks Pelabuhan di Indonesia.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat menambah ilmu pengetahuan, wawasan dan pengalaman bagi penulis tentang budaya kerja, inovasi pelayanan, serta kepuasan pengguna jasa khususnya dalam pelayanan wajib pandu dan pengelolaan Pelabuhan.

b. Bagi Pengelola Pelabuhan Sibolga (PT. Pelindo)

Penelitian ini memberikan gambaran mendalam tentang pengaruh budaya kerja dan inovasi pelayanan wajib pandu dan kepuasan pengguna jasa tentang pelayanan wajib pandu yang diberikan.

1.5. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi merupakan susunan kerangka dalam penulisan, yang terdiri dari susunan bab, untuk memudahkan para pembaca dalam memahami, serta pembaca lebih mengerti tentang apa yang dijelaskan dan dianalisis oleh peneliti dalam skripsi penelitian ini.

BAB 1 PENDAHULUAN

Pada Bab ini penulis menguraikan mengenai identifikasi masalah yang melatar belakangi masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan diakhiri dengan sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Pada Bab ini penulis menjelaskan tentang kajian pustaka yang memuat uraian mengenai ilmu yang terdapat dalam pustaka ilmu pengetahuan pendukung lainnya serta jelaskan teori-teori yang

relevan dengan masalah yang diteliti, kerangka pemikiran yang memuat asumsi-asumsi yang timbul atau terbentuk setelah dalil, hukum dan teori yang relevan.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada Bab ini penulis menguraikan mengenai metode yang digunakan penulis dalam melakukan penelitian. Bab ini terdiri dari waktu dan tempat penelitian, metodologi pendekatan serta teknik pengumpulan data yang mengungkapkan cara apa saja yang digunakan untuk mengumpulkan data, subjek penelitian yang merupakan informasi tentang subjek yang menjadi fokus penelitian, serta teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada Bab ini penulis menguraikan tentang deskripsi data, serta temuan penelitian yang ada kaitannya dengan permasalahan yang dibahas sehingga dapat ditemukan penyebab timbulnya masalah. Selain itu penulis juga mengemukakan berbagai cara untuk memecahkan masalah yang telah ditentukan dan mengevaluasi pemecahan masalah yang ada.

BAB V PENUTUP

Pada Bab ini penulis menguraikan tentang usaha untuk memberikan kesimpulan dan saran yang berisi jawaban yang telah dibuat berdasarkan hasil analisis dan pembahasan serta saran yang mungkin berguna untuk perusahaan dan pembaca.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB 2

KAJIAN PUSTAKA

2.1. Kajian Teoritis

2.1.1 Budaya Kerja

2.1.1.1 Definisi Budaya Kerja

Sebuah falsafah yang disebut budaya kerja berfokus pada nilai-nilai yang menjadi sifat, kebiasaan, dan pendorong yang dibudayakan dalam suatu kelompok. Istilah budaya kerja juga mengacu pada sikap yang dibentuk oleh perilaku, cita-cita, pendapat, pandangan, dan tindakan yang terkait dengan pekerjaan (Wati et al., n.d, 2024). Setiap organisasi memiliki budayanya sendiri, yang memengaruhi cara orang berperilaku dan berpikir di tempat kerja. Budaya didefinisikan sebagai sistem yang disepakati oleh para ahli dalam suatu majlis tertentu (Norawati & Asmara, 2022; Surya & Hermina, 2023).

Teori budaya kerja didasarkan pada gagasan bahwa nilai-nilai hidup adalah karakteristik, kebiasaan, dan kekuatan yang mendorong kehidupan suatu kelompok masyarakat atau organisasi. Pandangan ini tercermin dalam sikap individu terhadap perilaku, kepercayaan, cita-cita, pendapat, dan tindakan yang terkait dengan pekerjaan atau tempat kerja mereka (Shelemo, 2023). Budaya kerja suatu organisasi adalah kepribadian organisasi, bukan individu anggotanya. Namun, seringkali budaya kerja organisasi membentuk perilaku para anggotanya (Nurlaelah et al., 2023). Budaya kerja diartikan

sebagai sistem makna bersama yang berisi kumpulan standar, nilai, keyakinan, dan sikap yang mengarahkan tindakan setiap anggota organisasi dan berdampak besar pada perilaku karyawan (Bogale & Debela, 2024).

Budaya kerja yang lemah dan tidak positif dapat mempengaruhi kinerja, efisiensi, dan kepuasan pengguna layanan. Sebaliknya, budaya kerja yang kuat menciptakan lingkungan kerja yang menyenangkan, meningkatkan motivasi karyawan, dan meningkatkan kinerja organisasi secara keseluruhan dan individu. Dalam suatu organisasi atau lingkungan kerja, budaya kerja terdiri dari norma, nilai, keyakinan, perilaku, dan praktik yang ada di sana (Wati et al., n.d, 2024).

Sederhananya, budaya kerja adalah cara bagaimana segala sesuatu dilakukan dalam sebuah organisasi. Faktor pendorongnya termasuk filosofi, visi, nilai-nilai, adat istiadat, skema, sandi, bahasa, asumsi, prinsip, dan praktik organisasi. Dalam budaya organisasi, pendapat, pola pikir, prinsip, perilaku, dan aturan tertulis dan tidak tertulis, yang telah ada sejak lama dan dipercaya oleh banyak pihak. Nilai-nilai dan standar secara bertahap membentuk berbagai prototipe yang berfungsi di tingkat sadar dan bawah sadar untuk membantu membuat keputusan yang tepat (Bhardwaj, 2022).

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa budaya kerja adalah sekumpulan norma, nilai, keyakinan, dan praktik

yang dianut dan diterapkan oleh karyawan di tempat kerja mereka. Budaya di tempat kerja menunjukkan cara berpikir dan bertindak yang ada di lingkungan kerja, yang berdampak dan mempengaruhi kepuasan pengguna jasa atau layanan. Aspek seperti etika kerja, kolaborasi, komunikasi, dan sikap terhadap inovasi dapat menjadi bagian dari budaya kerja.

2.1.1.2 Indikator Budaya Kerja

Indikator budaya kerja menunjukkan bagaimana budaya kerja yang ada di suatu organisasi. Menurut Ndraha dalam H. Djoko S. W. (2020:32-33) indikator budaya kerja terdiri dari tiga kategori yaitu kebiasaan, peraturan dan nilai-nilai.

1. Kebiasaan

Kebiasaan-kebiasaan biasanya dapat dilihat dari cara pembentukan perilaku berorganisasi karyawan, yaitu perilaku berdasarkan kesadaran akan hak dan kewajiban, kebebasan atau kewenangan dan tanggungjawab baik pribadi maupun kelompok di dalam ruang lingkup lingkungan pekerjaan.

2. Peraturan

Untuk memberikan ketertiban dan kenyamanan dalam melaksanakan tugas pekerjaan karyawan, maka dibutuhkan adanya peraturan karena peraturan merupakan bentuk ketegasan dan bagian terpenting untuk mewujudkan karyawan disiplin dalam mematuhi segala bentuk peraturan-peraturan yang berlaku di lembaga pendidikan.

3. Nilai-nilai

Nilai merupakan penghayatan seseorang mengenai apa yang lebih penting atau kurang penting, apa yang lebih baik atau kurang baik, dan apa yang lebih benar atau kurang benar. Maka penilaian dirasakan sangat penting untuk memberikan evaluasi dengan kinerja karyawan agar dapat memberikan nilai baik secara kualitas maupun kuantitas (Wati et al., n.d, 2024).

Sedangkan menurut Triguno, dkk (Adila & aribowo, 2023) indikator-indikator budaya kerja yaitu:

1. Sikap terhadap pekerjaan.

Kesenangan terhadap kerja dibandingkan dengan aktivitas lain, seperti bersantai, memperoleh kepuasan dari kesibukan pekerjaannya sendiri, atau merasa terpaksa melakukan sesuatu untuk hidup.

2. Perilaku pada waktu bekerja.

Bertanggung jawab, berhati-hati, teliti, cermat, dan suka membantu sesama karyawan.

3. Disiplin kerja.

Bisa didefinisikan sebagai sikap menghormati, menghargai, patuh, dan taat terhadap peraturan yang telah ditetapkan.

2.1.2 Inovasi Pelayanan

Inovasi berasal dari bahasa Inggris yaitu *innovation* yang berarti perubahan. Inovasi, menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), dapat diartikan sebagai pembaruan, pemasukan, atau pengenalan hal-

hal baru. Secara umum, inovasi dipahami sebagai konteks perubahan perilaku. Inovasi erat kaitannya dengan lingkungan yang dinamis dan berkembang (Aziez Herdian et al., 2022; Sakawati et al., 2024).

Pengertian Inovasi menurut UU No. 18 tahun 2002 Inovasi adalah kegiatan penelitian, pengembangan, dan/atau perekayasaan yang bertujuan mengembangkan penerapan praktis nilai dan konteks ilmu pengetahuan yang baru, atau cara baru untuk menerapkan ilmu pengetahuan dan teknologi yang telah ada ke dalam produk atau proses produksi. Inovasi dapat didefinisikan sebagai suatu hal yang baru yang diakui dan diakui oleh seseorang atau kelompok sebagai sesuatu yang dapat diadopsi (Azwar, 2020), merupakan hasil dari pencarian dan penerapan konsep dan pengetahuan baru (Gomes et al., 2022).

Inovasi dalam sebuah pelayanan, khususnya pelayanan publik merupakan hal yang dibutuhkan dalam menentukan kualitas pelayanan yang baik dan memuaskan bagi penggunanya. Dalam perkembangannya, pelayanan publik muncul dari adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan pemerintahan baik yang bersifat individu maupun kelompok (Sawong et al., 2019). Inovasi layanan ini sering disebut sebagai kemampuan penyedia jasa untuk memberikan solusi layanan kepada pengguna jasa, atau solusi khusus untuk suatu industri, yang didasarkan pada hubungan yang baik antara penyedia jasa dan pengguna jasa (Shin et al., 2022). Inovasi dalam bidang pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai ide inovatif tentang teknologi, metode baru untuk teknologi pelayanan, penyempurnaan metode yang sudah ada, atau penemuan baru. atau

penyederhanaan aturan, pendekatan, prosedur, metode, dan struktur organisasi pelayanan yang menghasilkan peningkatan kuantitas dan kualitas layanan (Farkhan Himie, 2023).

Untuk mempertahankan persaingan bisnis di industri ini, inovasi layanan sangat penting untuk meningkatkan minat pengguna jasa (Yani et al., 2023) juga akan berdampak positif pada pertumbuhan ekonomi (Brunner et al., 2023). Sebuah inovasi lebih mungkin untuk diadopsi secara berkelanjutan jika pengadopsi melihat kesenjangan yang cukup besar antara gangguan atau ketidaknyamanan inovasi dan manfaat inovasi. Inovasi layanan berarti menggabungkan berbagai sumber daya untuk membuat sumber daya baru yang berguna atau bermanfaat bagi pengguna dalam situasi tertentu (Wu et al., 2022). Inovasi layanan memainkan peran penting dalam masyarakat kita. Penyempurnaan terus-menerus dan pengembangan layanan baru telah membawa kemajuan besar bagi individu, perusahaan, dan masyarakat secara keseluruhan (Soto Setzke et al., 2023).

Berdasarkan uraian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa inovasi adalah suatu penemuan baru yang berbeda dari yang sebelumnya yang berupa hasil pemikiran dan ide yang dapat diterapkan juga dimanfaatkan agar dirasakan kegunaannya. Tidak terbatas hanya pada produk, layanan dan jasa di sebuah instansi juga dapat berinovasi sesuai dengan kebutuhan penggunanya. Oleh karena itu, inovasi sangat penting dan berkontribusi dalam pengembangan produk ataupun jasa dan layanan pada sebuah perusahaan maupun instansi (Bhat & Sharma, 2021).

Menurut Suwarno dalam (Saputro, 2023) indikator yang dapat digunakan untuk mengukur kemampuan inovasi suatu organisasi atau lembaga dalam sektor publik yaitu:

1. Teknologi baru, artinya inovasi sangat identik dengan kemajuan teknologi, dengan indikator biasanya langsung dikenali dari fitur-fitur yang melekat.
2. Cara baru, artinya inovasi dapat berupa cara baru atau modifikasi dari cara lama bagi individu atau kelompok untuk memenuhi kebutuhan atau menjawab masalah tertentu.

2.1.3 Kepuasan Pengguna Jasa

2.1.3.1 Definisi Kepuasan Pengguna Jasa

Kepuasan pengguna jasa merupakan penilaian dari pengguna jasa atas penggunaan jasa dibandingkan dengan harapan sebelum menggunakan jasa tersebut (Firman Ludviadi, 2023). Sejauh mana produk atau layanan jasa yang dibeli memenuhi harapan pelanggan atau pengguna jasa sebelum transaksi dan mendorong pelanggan untuk merekomendasikannya kepada orang lain diartikan sebagai kepuasan pengguna jasa (Panniello et al., 2024).

Menurut Kusumaningrum dalam (Firman Ludviadi, 2023) kepuasan pengguna jasa biasanya diartikan sebagai perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja pelayanan yang diperoleh dengan kinerja pelayanan yang diharapkan. Jika kinerjanya di bawah ekspektasi, pengguna jasa menjadi tidak puas, tetapi jika

kinerjanya memenuhi harapan, pengguna jasa menjadi sangat puas atau senang.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna jasa adalah tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna jasa setelah menggunakan layanan, yang diukur berdasarkan perbandingan antara harapan dan pengalaman mereka. Kepuasan ini sangat penting karena dapat mempengaruhi loyalitas pengguna jasa, meningkatkan retensi, dan mendorong rekomendasi positif kepada orang lain.

2.1.3.2 Indikator Kepuasan Pengguna Jasa

Indikator kepuasan pengguna jasa, menurut Hawkins dan Lonney (Namira Syahrial et al., 2024) terdiri dari:

1. Kesesuaian harapan, yang merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja jasa yang diharapkan dengan yang dirasakan oleh pengguna. Kesesuaian harapan meliputi:
 - a) produk yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan;
 - b) pelayanan karyawan yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan; dan
 - c) fasilitas pendukung yang diperoleh sesuai serta memadai.
2. Minat menggunakan kembali, keinginan pengguna untuk menggunakan kembali jasa yang diberikan, yang mencakup:
 - a) minat untuk menggunakan kembali karena layanan yang diberikan memuaskan;
 - b) minat untuk menggunakan kembali karena nilai dan

keuntungan yang diperoleh setelah menggunakan jasa;

c) minat untuk menggunakan kembali karena fasilitas pendukung yang cukup.

3. Keinginan untuk merekomendasikan, keinginan konsumen untuk merekomendasikan produk kepada orang lain.

Menurut Reza Arlanda dan Agus Suroso dalam (Adolph, 2019) kepuasan pengguna jasa juga dapat diukur dengan indikator sebagai berikut:

- a) Pengguna jasa puas dengan layanan yang diberikan.
- b) Layanan Perusahaan yang diberikan sudah memenuhi kebutuhan yang diharapkan,
- c) Pengguna jasa merasa puas dengan keseluruhan layanan Perusahaan.

2.1.4 Pelayanan Wajib Pandu

2.1.4.1 Definisi Pelayanan Wajib Pandu

Pelayanan wajib pandu adalah layanan yang diberikan kepada kapal yang melintasi perairan wajib pandu. Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan No PM 53 Tahun 2011 Tentang Pemanduan, perairan wajib pandu adalah suatu wilayah perairan yang karena kondisinya wajib dilakukan pemanduan bagi kapal berukuran tonase kotor tertentu. Pelabuhan Sibolga merupakan perairan wajib pandu, hal ini didasarkan pada Keputusan Menteri Perhubungan No. KM 43 Tahun 2023 Tentang Penetapan Perairan Wajib Pandu Kelas III pada Perairan Pelabuhan Sibolga Provinsi Sumatera Utara

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran, Pemanduan adalah kegiatan pandu dalam membantu, memberikan saran, dan informasi kepada nakhoda tentang keadaan perairan setempat yang penting agar navigasi pelayaran dapat dilaksanakan dengan selamat, tertib, dan lancar demi keselamatan kapal dan lingkungan. Pemanduan kapal adalah upaya untuk memastikan kapal, penumpang, dan barangnya aman saat memasuki alur pelayaran menuju dermaga atau kolam pelabuhan untuk berlabuh atau sebaliknya (Burhani et al., 2023).

Dapat disimpulkan bahwa pemanduan adalah pelayanan dimana pandu membantu Nahkoda kapal melewati alur atau daerah wajib pandu dengan selamat, tertib, dan lancar. Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan No PM. 57 Tahun 2015, Pandu adalah pelaut yang mempunyai keahlian di bidang nautika yang telah memenuhi persyaratan untuk melaksanakan pemanduan kapal. Tujuan penugasan pandu di atas kapal adalah untuk membantu nakhoda untuk menjaga keselamatan pelayaran. Pandu wajib melaksanakan familiarisasi pada perairan setempat dan mendapatkan penugasan dari pengawas pemanduan.

Pada dasarnya, seorang pandu menjalankan dinas pemanduan atas permintaan nakhoda karena pemanduan adalah untuk kepentingan nakhoda dan kapalnya. Namun, mengingat bahwa negara-negara maritim akan menderita kerugian jika

kapal mengalami kecelakaan di lingkungan kerja pelabuhan, pemanduan kapal hanya boleh dijalankan oleh tenaga ahli navigasi yang sangat memahami karakteristik lokasi perairan setempat.

2.1.4.2 Persyaratan Pandu

Tercantum di dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 57 tahun 2015 (Bab IV pasal 11 ayat 3) tentang Pemanduan dan Penundaan Kapal, seorang pandu harus memenuhi persyaratan sebagai berikut:

- a. Telah lulus pendidikan dan pelatihan untuk peningkatan keahlian dan ketrampilan untuk memandu kapal yang dapat dibuktikan dengan sertifikat pandu yang diterbitkan oleh Direktur Jendral.
- b. Memiliki sertifikat pengukuhan atau *endorsement* yang masih berlaku.
- c. Memiliki kartu identitas pandu yang diterbitkan oleh Direktur Jendral.
- d. Memiliki buku saku pemanduan.
- e. Memahami sistem dan protap pemanduan setempat.
- f. Batas usia pandu, khusus untuk Aparatur Sipil Negara berlaku sesuai ketentuan peraturan perundangan di bidang Aparatur Sipil Negara.
- g. Sehat jasmani dan rohani, yang dapat dibuktikan dengan hasil *medical checkup*.
- h. Melaporkan kegiatan pelayanan pemanduan setiap bulan

kepada badan pengawas pemanduan

2.1.4.3 Peranan Petugas Pandu

Peranan dari petugas pandu dalam melaksanakan tugas pemanduan (Belatrix, n.d., 2020) adalah sebagai berikut:

- a. Membantu kapten kapal untuk membuat keputusan yang tepat demi menjaga keselamatan dan keamanan saat berlayar.
- b. Memberi petunjuk yang dibutuhkan kepada kapten kapal agar dapat berlayar dengan aman dan menjaga ketertiban lalu lintas kapal.
- c. Mengakomodasi permintaan kapten untuk mengatur pergerakan kapal.
- d. Berkoordinasi dengan kapal lain, baik yang dipandu maupun yang tidak, serta dengan menara kontrol untuk memastikan ketertiban, kelancaran, dan keselamatan lalu lintas kapal.
- e. Melaporkan kepada Syahbandar jika terjadi kecelakaan di dalam atau di luar kapal dan berpartisipasi aktif dalam penanganannya sesuai dengan kewenangan yang dimiliki.
- f. Mengetahui kedalaman laut di jalur pelayaran dalam batas perairan pandu.
- g. Menerima dan menindaklanjuti laporan dari petugas pandu mengenai kecelakaan atau bahaya yang terjadi.
- h. Melaporkan kepada pengawas pemanduan tentang perubahan kedalaman jalur pelayaran di perairan yang dipandu, serta penempatan penghalang, perubahan posisi, dan sinyal atau rambu-rambu yang ada.

- i. Mengamati kemungkinan adanya pembuangan sampah atau minyak dari kapal yang dapat mencemari jalur pelayaran.
- j. Melaporkan kemungkinan adanya jangkar, rantai, atau tali kapal di jalur pelayaran yang dapat membahayakan kapal lain.
- k. Mengenakan seragam dinas kepanduan lengkap dengan perlengkapan keselamatan dan alat komunikasi.
- l. Melaporkan kepada Syahbandar jika kapten kapal menyimpang dari petunjuk yang diberikan atau menyulitkan petugas pandu dalam menjalankan tugas.
- m. Memberikan bimbingan kepada calon pandu dan rekan-rekan pandu mengenai pengenalan jalur pelayaran setempat.

2.1.3.4 Sistem dan Prosedur Administrasi Pemanduan Kapal

Berdasarkan PM 57 tahun 2015 tentang pemanduan dan penundaan kapal, sistem dan prosedur administrasi pemanduan kapal sebagai berikut:

- a. Perusahaan Pelayaran pemilik kapal atau agen pelayaran yang telah ditunjuk menginput data permohonan jasa pandu melalui komputer yang telah terkoneksi dengan user ke sistem IBS Pelindo. Adapun langkah-langkah yang dilakukan dalam meng-*entry* data Permohonan Jasa Pandu sebagai berikut :
 - 1. Pertama membuka *Mozilla Firefox / browser* untuk *login* ke IBS Pelindo.
 - 2. Kedua login untuk membuka sistem Permohonan Jasa

Pandu.

3. Ketiga pilih menu booking untuk melakukan permintaan pelayanan pemanduan kapal
 4. Keempat mengisi data kapal, tanggal kedatangan kapal, dan tanggal permintaan pelayanan pemanduan.
 5. Kelima melakukan pembayaran untuk permintaan pelayanan pemanduan kapal.
- b. Perencanaan Pemanduan Kepala Sub Dinas Perencanaan Pemanduan bertugas:
- 1) Menerima PPKB (Permintaan Pelayanan Kapal dan Barang) dari agen pelayaran yang telah ditunjuk oleh petugas PPSA (Pusat Pelayanan Satu Atap) dan ada bukti pembayaran yang sah dari petugas Uper/ Non uper.
 - 2) Mengevaluasi kebenaran data-data kapal dan bukti pembayaran yang telah disetujui.
 - 3) Merencanakan jam pelayanan pemanduan.
 - 4) Menandatangani PPKB yang telah ditetapkan kepada agen pelayaran.
- c. Kepala Satuan Pelaksana Perencanaan Pelayanan Pemanduan bertugas:
- 1) Menerima PPKB dan menuliskannya ke dalam Daftar Rencana Harian Gerakan Kapal dan pelaksanaannya.
 - 2) Menginformasikan ke kapal sehubungan dengan rencana pelayanan pemanduan melalui Menara Pengawas Kepanduan. Kepala Satuan Pelaksana Pelayanan Telepon

dan Radio bertugas: Menerima informasi rencana pelayanan pemanduan untuk diteruskan kepada kapal yang akan dilayani, jika kapal yang akan dilayani siap.

d. Kepala Pemanduan bertugas:

- 1) Membuat Surat Perintah Kerja (SPK) pandu bandar dan menandatangani kemudian diserahkan kepada pandu yang bersangkutan, untuk selanjutnya diteruskan kepada kepala sub dinas operasi sarana pemanduan untuk penyiapan sarana yang dibutuhkan, jika kapal yang akan dilayani tidak siap.
- 2) Pelaksanaan pelayanan pemanduan dibatalkan dan apabila ada kapal telah siap pihak pelayaran membuat PPKB baru.

e. Kepala Sub Dinas Operasi Sarana Pemanduan bertugas:

- 1) Menerima SPK dari pandu kemudian menentukan sarana bantu pemanduan, sarana bantu berupa : kapal tunda, motor pandu, motor kepil, mobil angkutan pandu. Sesuai dengan keperluan kapal dan Peraturan Pemerintah

f. Pelaksanaan Pemanduan

- 1) Pandu melaksanakan tugas sesuai nomor urut jaga dan SPK yang telah diterima.
- 2) Sarana bantu pemanduan disiapkan, pandu menuju ke kapal untuk melaksanakan pelayanan pemanduan.
- 3) Sarana bantu pemanduan melaksanakan tugasnya.
- 4) Melakukan administrasi setelah kegiatan pemanduan

selesai.

- 5) Administrasi pemanduan selesai, pandu dan saran bantu kembali ke pangkalan divisi kepanduan untuk stand-by tugas berikutnya.

2.2. Kajian Penelitian yang Relevan

Dalam kajian penelitian ini, penting untuk mengidentifikasi dan menganalisis berbagai penelitian terdahulu yang memiliki relevansi dengan topik yang dibahas. Dengan menelaah berbagai literatur yang ada, peneliti dapat menggali temuan-temuan yang telah dicapai oleh penelitian sebelumnya, serta mengetahui celah atau kekurangan yang masih perlu dikaji lebih lanjut. Kajian penelitian yang relevan juga dapat membantu peneliti menghindari kesamaan dengan penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya. Dengan demikian, kajian penelitian yang relevan menjadi sangat penting dalam menjaga kualitas dan keaslian penelitian yang dilakukan. Berikut ini disajikan hasil-hasil penelitian terdahulu sebagai perbandingan terhadap penelitian yang dilakukan peneliti.

Tabel 2. 1 Penelitian- Penelitian Terdahulu

NO.	Peneliti (Tahun)	Judul	Variabel yang Diteliti	Hasil Penelitian
1.	Maharani Zega (2022)	Pengaruh Budaya Organisasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) Cabang Sibolga	Variabel Independen: Budaya Organisasi dan Lingkungan Kerja Variabel Dependen: Kinerja Karyawan	Budaya Organisasi dan Lingkungan Kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) Cabang Sibolga.
2.	Yulianus Tuakra (2022)	Pengaruh Budaya Organisasi dan Inovasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Dinas Pertanian, Merauke Papua.	Variabel Independen: Budaya Organisasi dan Inovasi Kerja Variabel Dependen: Kinerja Pegawai	Budaya organisasi dan inovasi kerja secara signifikan berpengaruh besar terhadap kinerja pegawai di Kantor Dinas Pertanian, Merauke Papua.

NO.	Peneliti (Tahun)	Judul	Variabel yang Diteliti	Hasil Penelitian
3.	Jainuddin, I Nyoman Nugraha Ardana Putra & Heriani (2023)	Pengaruh Budaya Organisasi, Motivasi Dan Inovasi Terhadap Kinerja Guru Sekolah Menengah Kejuruan	Variabel Independen: Budaya Organisasi, Motivasi dan Inovasi. Variabel Dependen: Kinerja Guru	Budaya organisasi, motivasi dan inovasi berpengaruh simultan dan signifikan terhadap kinerja guru SMK Negeri 3 Kota Bima
4.	Sardi, Badaruddin, dan Fitriany (2023)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Penumpang Pada Pelabuhan Nusantara Parepare	Variabel Independen: Kualitas Pelayanan Publik Variabel Dependen: Kepuasan Penumpang	Dimensi kualitas pelayanan seperti <i>Responsiveness</i> , <i>Assurance</i> , <i>Tangible</i> , <i>Empathy</i> , dan <i>Reliability</i> memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan penumpang.

NO.	Peneliti (Tahun)	Judul	Variabel yang Diteliti	Hasil Penelitian
5.	Zusep Khundori (2024)	Pengaruh Budaya Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT.Telkom Akses Witel Yogyakarta	Variabel Independen: Budaya Kerja dan Motivasi Kerja Variabel Dependen: Kinerja Karyawan	Budaya kerja dan motivasi kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Telkom Akses Witel Yogyakarta

Berdasarkan tabel diatas, terdapat beberapa persamaan dan perbedaan dari penelitian terdahulu dengan penelitian milik peneliti. Dari penelitian pertama yang dilakukan oleh Maharani Zega (2022) “Pengaruh Budaya Organisasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) Cabang Sibolga”. Penelitian ini dilakukan di PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) Cabang Sibolga. Terdapat 3 variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu budaya organisasi, lingkungan kerja, dan kinerja karyawan. Menggunakan desain penelitian deskriptif korelasional, menggunakan metode penelitian kuantitatif dan model regresi linear berganda. Dalam penelitian ini ditemukan hubungan antara Budaya Organisasi (X_1) dan Kinerja Karyawan menunjukkan nilai 0,617, dan hubungan antara Lingkungan Kerja (X_2) dan Kinerja Karyawan menunjukkan nilai 0,684. Kedua hubungan ini cukup baik dan positif. Selain itu, variabel independen Budaya Organisasi (X_1) dan Lingkungan Kerja (X_2) menyumbang 49,4 persen dari variasi kinerja karyawan di PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) Cabang Sibolga, menurut hasil koefisien determinasi

sebesar 0,494. Temuan ini menunjukkan bahwa lingkungan kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan, tetapi budaya organisasi tidak. Secara keseluruhan, kinerja karyawan di perusahaan sangat dipengaruhi oleh budaya organisasi dan lingkungan kerja.

Penelitian kedua yang dilakukan oleh Yulianus Tuakra (2022) dengan judul penelitian “Pengaruh Budaya Organisasi dan Inovasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Dinas Pertanian, Merauke” dilaksanakan di Kantor Dinas Pertanian Merauke. Variabel yang diteliti dalam penelitian ini yaitu budaya organisasi, inovasi kerja dan kinerja pegawai dengan menggunakan pendekatan deskriptif dengan metode kuantitatif. Penelitian ini menunjukkan hubungan yang signifikan antara Budaya Organisasi dan Kinerja Pegawai; dengan nilai R Square sebesar 49,1%, temuan ini menunjukkan bahwa 49,1% dari kinerja pegawai dapat dijelaskan oleh variabel Budaya Organisasi. Selain itu, korelasi antara Inovasi Kerja dan Kinerja Pegawai menunjukkan nilai R Square sebesar 48,5%, yang menunjukkan bahwa 48,5% Kinerja Pegawai dipengaruhi oleh Inovasi Kerja. Selain itu, ketika Budaya Organisasi dan Inovasi Kerja dipelajari secara bersamaan, nilai R Square meningkat menjadi 53,6%, menunjukkan bahwa kombinasi kedua variabel ini dapat menjelaskan 53,6% dari kinerja pegawai, dan 46,4% sisanya berasal dari variabel lain. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa budaya organisasi dan inovasi kerja sangat penting untuk meningkatkan kinerja pegawai.

Penelitian ketiga yang dilakukan oleh Jainuddin, I Nyoman Nugraha Ardana Putra & Heriani (2023) dengan judul “Pengaruh Budaya Organisasi, Motivasi dan Inovasi Terhadap Kinerja Guru Sekolah Menengah Kejuruan” yang dilakukan di SMK Negeri 3 Kota Bima. Variabel yang digunakan yaitu

budaya organisasi, motivasi, inovasi dan kinerja dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa budaya organisasi, motivasi, dan inovasi berdampak positif dan signifikan terhadap kinerja guru di SMK Negeri 3 Kota Bima. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kinerja guru, perlu ada peningkatan budaya organisasi, peningkatan motivasi kerja, dan peningkatan inovasi dalam melaksanakan tanggung jawab guru.

Penelitian keempat yang dilakukan oleh Sardi, Badaruddin, dan Fitriany (2023) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Penumpang Pada Pelabuhan Nusantara Parepare”. Penelitian ini dilakukan di Pelabuhan Nusantara Parepare. Variabel yang digunakan yaitu kualitas pelayanan publik, dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan model regresi linear berganda. Temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa baik secara parsial maupun simultan, variabel *Responsiveness*, *Assurance*, *Tangible*, *Empathy*, dan *Reliability* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Penumpang di Pelabuhan Nusantara Parepare. Temuan dari penelitian ini dibuktikan dari nilai koefisien determinasi R^2 sebesar 0,475 yang mengindikasikan bahwa variabel Kualitas Pelayanan Publik, yang mencakup *Responsiveness*, *Assurance*, *Tangible*, *Empathy*, dan *Reliability*, berkontribusi terhadap Kepuasan Penumpang sebesar 47,5%. Sementara itu, sisanya sebesar 52,5% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak termasuk dalam model penelitian ini.

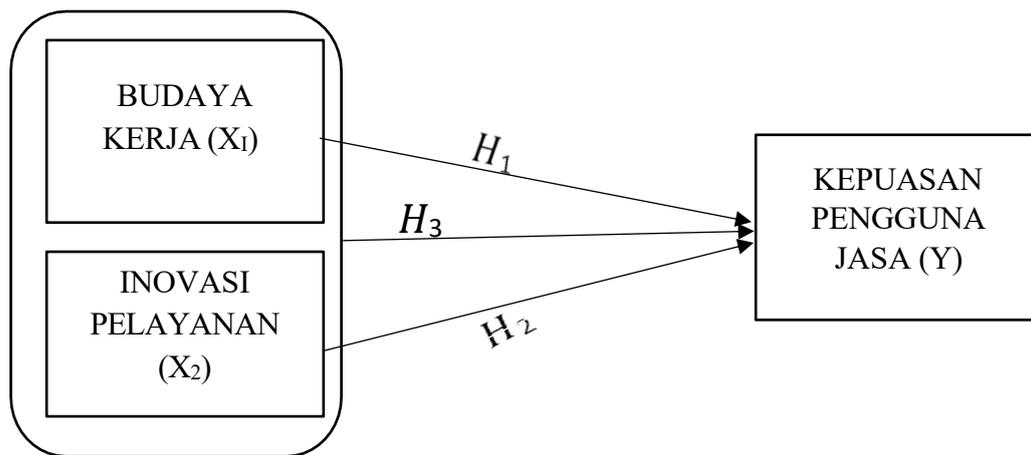
Penelitian kelima yang dilakukan oleh Zusep Khundori (2024) dengan judul “Pengaruh Budaya Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Telkom Akses Witel Yogyakarta” yang dilaksanakan di PT.

Telkom Akses Witel Yogyakarta dengan variabel penelitian yaitu budaya kerja, motivasi kerja, dan kinerja karyawan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan model regresi linear berganda. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa budaya kerja dan motivasi kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Telkom Akses Yogyakarta. Dibuktikan dengan Koefisien determinasi (R^2) 0,716 menunjukkan bahwa budaya kerja dan motivasi kerja mempengaruhi 72% kinerja karyawan. Sebaliknya, 28%, atau 0,284, dari kinerja karyawan dipengaruhi oleh faktor dan variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Dari penelitian-penelitian sebelumnya, dapat dilihat persamaan dan perbedaan terhadap penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Kelima penelitian di atas memiliki kesamaan dalam pendekatan kuantitatif dan penggunaan regresi linear berganda. Selain itu terdapat beberapa variabel yang sama yang dilakukan oleh peneliti yaitu budaya kerja dan inovasi pelayanan. Sementara perbedaannya terletak pada fokus penelitian, variabel yang diteliti, dan konteks spesifik yang diangkat. Penelitian yang dilakukan oleh peneliti menggabungkan aspek budaya kerja dan inovasi pelayanan dalam konteks kepuasan pengguna jasa di Pelabuhan.

2.3. Kerangka Pikir

Penelitian ini membahas pengaruh budaya kerja dan inovasi pelayanan wajib pandu terhadap kepuasan pengguna jasa di Pelabuhan Sibolga. Untuk memudahkan pemahaman dalam penelitian ini, peneliti menyajikan kerangka berpikir yang telah dirancang sebagai berikut:



Gambar 2. 1 Kerangka Pikir

Hipotesis adalah kesimpulan awal yang harus diuji melalui penelitian terlebih dahulu sebelum sampai pada kesimpulan akhir (Pokhrel, 2024). Pada dasarnya, hipotesis disusun untuk menjawab pertanyaan penelitian. Hipotesis ini disampaikan dalam bentuk pernyataan yang didasarkan pada logika, teori, temuan penelitian sebelumnya, dan fenomena yang terjadi di lapangan (Yam & Taufik, 2021). Menurut Sugiyono dalam (Prayogo, 2019) jawaban sementara dari rumusan masalah penelitian disebut hipotesis. Berdasarkan kerangka pikir diatas, adapun hipotesis dalam penelitian ini yaitu:

H₁ : Budaya kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa dalam pelayanan wajib pandu di Pelabuhan Sibolga.

H₂ : Inovasi Pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa dalam pelayanan wajib pandu di Pelabuhan Sibolga.

H₃ : Secara simultan, budaya kerja dan inovasi pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa dalam pelayanan wajib pandu di Pelabuhan Sibolga.

BAB 3

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian empiris dengan data angka (Syahrizal & Jailani, 2023) secara sistematis terhadap fenomena dengan mengumpulkan data yang dapat diukur dengan menggunakan teknik statistik, matematika, atau komputasi (Jannah et al., 2019), yang objektif dengan menggunakan pengujian statistik dan melibatkan pengumpulan dan analisis data kuantitatif (Nurlaelah et al., 2023), dan diperlukan untuk pengujian hipotesis yang lebih ketat (Pekrun et al., 2020).

Pendekatan kuantitatif, artinya pendekatan yang menggunakan angka dimulai dengan pengumpulan data, penafsiran data, dan visualisasi hasilnya (Arifudin et al., 2024). Secara singkat, tujuan penelitian kuantitatif adalah untuk mengumpulkan dan menganalisis data numerik, melakukan analisis statistik, dan menarik kesimpulan dari hasilnya untuk menentukan jawaban atas pertanyaan penelitian atau menguji hipotesis untuk mendapatkan data yang kuat sebagai pendukung hasil penelitian (Susanto et al., 2024). Dimana data yang diperoleh bersumber dari penyebaran kuesioner dan hasil observasi di lapangan serta artikel dan jurnal yang berkaitan dengan penelitian ini.

Dalam penelitian kuantitatif, kegiatan analisis data melibatkan beberapa langkah, yaitu mengolah dan menyajikan data, melakukan perhitungan untuk menjelaskan data, dan menganalisis data untuk menguji hipotesis (Sofwatillah et al., 2024). Keunggulan metode penelitian kuantitatif