

## **Distribusi Dokumen dan Waktu Penyelesaian Nota terhadap *One Day Billing***

**Nur Widyawati**

Email: [nurwidyawati25@yahoo.com](mailto:nurwidyawati25@yahoo.com)

**Rifa Syarri**

Email: [rifasyarri12@gmail.com](mailto:rifasyarri12@gmail.com)

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi dan Manajemen Kepelabuhanan (STIAMAK) “Barunawati” Surabaya  
Jalan Perak Barat 173 Surabaya

### **ABSTRACT**

Setiap perusahaan jasa menyatakan bahwa tujuan perusahaan adalah memuaskan pelanggan dan kini semakin disadari bahwa pelayanan dan kepuasan pelanggan merupakan aspek yang vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan. Kepuasan pelanggan juga merupakan kunci keberhasilan perusahaan untuk mencapai laba dalam jangka panjang. Pengukuran kepuasan pelanggan di PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) pada Divisi Pelayanan Kapal Cabang Tanjung Perak dapat dilihat dari pelayanan *One Day Billing*.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) pengaruh distribusi dokumen terhadap *One Day Billing*, (2) pengaruh waktu penyelesaian nota terhadap *One Day Billing*. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari data sekunder yaitu 120 gerakan kapal. Teknik pengumpulan data melalui metode studi kepustakaan dan studi lapangan. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi logistik biner.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa distribusi dokumen tidak memiliki pengaruh terhadap *One Day Billing*, sedangkan waktu penyelesaian nota berpengaruh terhadap *One Day Billing*.

**Kata Kunci** : *One Day Billing*, Distribusi Dokumen, Waktu Penyelesaian Nota

### **1. Latar Belakang**

Pelabuhan menurut UU Pelayaran No. 17 tahun 2008 adalah tempat yang terdiri dari daratan dan perairan disekitarnya dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan ekonomi yang dipergunakan sebagai tempat kapal bersandar, berlabuh, naik turun penumpang dan atau bongkar muat barang yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan pelayaran dan kegiatan penunjang pelabuhan serta sebagai tempat perpindahan intra dan antar moda transportasi. Hanya melalui perhubungan antar pulau, antar pantai, kesatuan Indonesia dapat terwujud. Pelayaran yang menghubungkan pulau-pulau, adalah urat nadi kehidupan sekaligus mempersatu bangsa dan Negara Indonesia.

Sebagai negara kepulauan, peranan pelabuhan sangat vital dalam perekonomian Indonesia. Kehadiran pelabuhan yang memadai berperan besar dalam menunjang mobilitas barang dan manusia di negeri ini. Secara teoritis, sebagai bagian dari mata rantai transportasi laut, fungsi pelabuhan adalah tempat pertemuan ( interface ) dua moda angkutan atau lebih serta interface berbagai kepentingan yang saling terkait. Barang yang diangkut dengan kapal akan dibongkar dan dipindahkan ke moda lain seperti moda darat ( truk atau kereta api). Sebaliknya barang yang diangkut dengan truk atau kereta api ke pelabuhan bongkar akan dimuat lagi ke kapal, sehingga pelabuhan dalam aktivitasnya juga mempunyai peran strategis baik untuk pertumbuhan industri maupun perdagangan serta merupakan segmen usaha yang dapat memberikan kontribusi bagi pembangunan nasional dan oleh sebab itu berbagai kepentingan saling bertemu di pelabuhan seperti perbankan, perusahaan pelayaran, bea cukai, imigrasi, karantina, syahbandar dan pusat kegiatan lainnya. Hal ini membawa konsekuensi terhadap pengelolaan segmen usaha pelabuhan tersebut agar pengoperasiannya dapat dilakukan secara efektif, efisien dan profesional sehingga pelayanan pelabuhan menjadi lancar, aman, dan cepat dengan biaya yang terjangkau.

Pelabuhan Indonesia III (Persero) cabang Tanjung Perak Surabaya merupakan pelabuhan terbesar kedua di Indonesia setelah Tanjung Priuk yang dituntut untuk dapat lebih meningkatkan peranannya dalam memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada masyarakat. Pengguna jasa angkutan laut, bila ditinjau dari aspek pembangunan, angkutan laut mempunyai fungsi menunjang semua sektor pembangunan dan membantu tercapainya pengalokasian dan pemanfaatan sumber-sumber ekonomi secara baik dan optimal, mampu menunjang kegiatan ekonomi dan mobilitas produksi untuk meningkatkan nilai tambah bagi barang yang diangkutnya. Dengan melihat fakta yang ada sudah sewajarnya strategi pembangunan subsektor perhubungan laut perlu diperkokoh. Pelabuhan menyediakan fasilitas dan pelayanan untuk kapal yang berkunjung, pelayanan tersebut dibagi menjadi dua kelompok, yaitu pelayanan untuk kapal dan pelayanan untuk barang. Pelayanan yang di berikan kepada kapal diantaranya pelayanan pemanduan, penundaan, labuh dan tambat. Pelayanan kapal merupakan pekerjaan yang dituntut tanggung jawab prestasi kerja, kerja sama, dan perilaku kondisi fisik yang prima dalam pelaksanaannya. Masalah kelancaran, keamanan, keselamatan dari kapal yang masuk di wilayah pelabuhan adalah hal yang utama dalam pelaksanaan operasional kapal.

Disamping pelaksanaan operasional kapal, sebagai penyedia jasa kepelabuhannan juga memberikan pelayanan administrasi pelayanan kapal yang mendukung terbitnya tagihan atas pelayanan kapal yang telah di lakukan dalam waktu yang cepat ketika kapal dinyatakan telah keluar area pelabuhan yang biasa disebut *One Day Billing* . Dalam mendukung jalannya *One Day Billing* di pelabuhan dibutuhkan kerja sama yang baik antara sistem administrasi dalam hal ini berkaitan dengan distribusi dokumen dan proses lamanya penyelesaian nota yang berkaitan dengan nota kapal yang diharapkan *One Day Billing* dapat berjalan dengan baik dan lancar. Distribusi dokumen yang dilakukan berupa dokumen sertifikat pandu (2A1) sebagai bukti pelayanan pandu yang nantinya akan menjadi dasar dalam perhitungan biaya pelayanan pandu yang digunakan, sehingga distribusi dokumen yang cepat akan mempercepat tercapainya *One Day Billing*. Begitu pula dengan waktu penyelesaian nota terhadap sertifikat 2A1 yang di input oleh administrasi pelayanan kapal sedikit banyak akan mempengaruhi proses *One Day Billing*, karena semakin lama proses penyelesaian nota maka *One Day Billing* akan sulit tercapai.

Untuk mendukung semua itu perlunya adanya keselarasan distribusi dokumen dan penyelesaian berbagai masalah yang berhubungan dengan nota kapal yang dibutuhkan untuk proses pelayanan jasa kapal dalam meningkatkan kelancaran pelayanan di PT. Pelabuhan Indonesia III cabang Tanjung Perak. Sehubungan dengan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah (1) Apakah distribusi dokumen berpengaruh terhadap Sistem Kerja *One Day Billing* di PT pelabuhan Indonesia III (Persero) cabang Tanjung Perak ? dan (2) Apakah waktu penyelesaian nota berpengaruh terhadap Sistem Kerja *One Day Billing* di PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) cabang Tanjung Perak ?

## **2. Landasan Teori**

### **2.1. Teori Administrasi**

Pada dasarnya administrasi melingkupi seluruh kegiatan dari pengaturan hingga pengurusan sekelompok orang yang memiliki diferensiasi pekerjaan untuk mencapai suatu tujuan bersama. Administrasi dapat berjalan dengan adanya banyak orang terlibat di dalamnya. Hal ini sesuai dengan pengertian administrasi yang dapat dibedakan menjadi dua bagian yang dikemukakan oleh Irra Chisyanti Dewi (2011:3) dalam buku Pengantar Ilmu Administrasi sebagai berikut:

1. Administrasi dalam arti sempit, yaitu Administrasi berasal dari kata *Administratie* (bahasa Belanda), yang diartikan sebagai pekerjaan tulis menulis atau ketatausahaan atau kesekretarian, meliputi kegiatan: menerima, mencatat, menghimpun, mengolah, mengadakan, mengirim, menyimpan.
2. Administrasi dalam arti luas, yaitu Administrasi merupakan proses kerjasama beberapa individu dengan cara yang efisien dalam mencapai tujuan sebelumnya.

Dari pengertian diatas yang menjelaskan pengertian administrasi dalam arti sempit ataupun administrasi dalam arti luas agar lebih memperjelas pengertian administrasi, peneliti mengutip pengertian Administrasi menurut Herbert A. Simon (1999:2) dikutip oleh Harbani Pasolong dalam bukunya *Teori Administrasi Publik*, sebagai berikut : "Administrasi sebagai kegiatankegiatan kelompok kerjasama untuk mencapai tujuan-tujuan bersama."Sebagaimana yang diungkapkan diatas mengenai pengertian administrasi yang mengartikan bahwa administrasi bertujuan untuk mencapai suatu tujuan.

## **2.2 Distribusi Dokumen**

Menurut Kotler (2007), distribusi merupakan suatu perangkat organisasi yang tergantung yang tercakup dalam proses yang membuat produk atau jasa menjadi untuk digunakan atau dikonsumsi oleh konsumen atau pengguna bisnis. Menurut Daniel (2001), distribusi merupakan suatu kegiatan dari sebuah organisasi yang bertujuan untuk memperlancar kegiatan penyaluran barang atau jasa dari produsen ke konsumen. Dapat di ambil suatu kesimpulan bahwa, distribusi merupakan suatu kegiatan atau suatu proses penyaluran barang dari satu atau kumpulan organisasi produsen kepada konsumen. Dokumen adalah surat-surat atau benda-benda yang berharga, termasuk rekaman yang dapat dijadikan sebagai alat bukti untuk mendukung keterangan supaya lebih meyakinkan.

Dapat disimpulkan bahwa, Distribusi dokumen adalah kegiatan dalam memperlancar suatu kegiatan surat-menyurat atau pun dokumen berharga untuk mencapai tujuan bersama.

## **2.3 Waktu Penyelesaian Nota**

Menurut Muhammad Jawwad (2004;183), waktu adalah sumber daya yang paling berharga yang tak mungkin tergantikan serta tak mungkin disimpan tanpa digunakan. Menurut Mulyanto,dkk (2008), penyelesaian adalah sebuah proses dimana suatu situasi diamati kemudian bila ditemukan masalah dibuat penyelesaiannya dengan cara menentukan masalah, mengurangi atau menghilangkan masalah atau mencegah masalah itu terjadi. Nota adalah bukti atas pembelian sejumlah barang secara tunai.

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan, waktu penyelesaian Nota adalah lamanya waktu yang digunakan dalam menghilangkan, mengurangi atau mencegah terhadap sanksi administrasi yang dikenakan terhadap pelanggran yang berkaitan dengan sistem prosedur yang berlaku.

## **2.4 One Day Billing**

*One day Billing* merupakan proses percepatan pembuatan nota pelayanan pandu dan tunda (disebut bukti 2A1) dengan nota pelayanan labuh dan tambat (disebut bukti 2A2), bisa disebut *One Day Biling* karena proses penggabungan nota tersebut dapat realisasi satu hari setelah kapal keluar sudah dapat di tagihkan kepada pengguna jasa.

Adanya sistem kerja *One Day Billing* ini bertujuan untuk memberikan pelayanan maksimal kepada pengguna jasa dalam penerbitan nota atas pelayanan jasa yang telah diberikan kepada kapal. Dengan pelayanan yang memuaskan pengguna jasa diharapkan mereka lebih sering menggunakan jasa dan akan meningkatkan pendapatan dari PT Pelabuhan Indonesia III (Persero).

Pelayanan yang diberikan, terutama untuk pelayanan pemanduaan, menggunakan sertifikat pandu (2A1) yang ditulis langsung oleh pilot atas sepengetahuan dan *remark* dari nahkoda kapal yang di pandu pada saat dikapal. Dokumen tersebut dinyatakan valid oleh Asisten Manager pemanduan dengan tanda tangan, setelah itu dokumen diserahkan ke bagian administrasi untuk dilakukan pengentrian data yang ada pada sertifikat 2A1 tersebut untuk menjadi nota rampung.

Tidak semua nota rampung dapat diselesaikan dengan cepat, karena sangat memungkinkan banyak hambatan dalam proses nota, baik dari dokumen maupun waktu penyelesaian terhadap nota. Distribusi dokumen mulai dari pandu menuju pihak administrasi yang lama akan menyebabkan sistem kerja *One Day Billing* akan sulit tercapai karena dokumen gerakan pandu yang lengkap yang dapat dilakukan nota, apabila salah satu dokumen gerakan pandu tidak lengkap, maka proses nota tidak dapat dilakukan.

Begitu pula dengan waktu penyelesaian nota, semakin cepat proses nota, maka *One Day Billing* akan cepat tercapai. Banyak kapal yang harus melakukan penyelesaian terhadap denda, aplikasi yang digunakan pengguna jasa yang *trouble*, terhambat urusan keuangan membuat kapal yang siap untuk menjadi nota menjadi terhambat dengan jangka waktu yang lama, sehingga pencapaian *One Day Billing*, diharapkan dapat tercapai dengan baik dan menguntungkan perusahaan.

## 2.5 Pelabuhan

Pada dasarnya Kepelabuhanan dan Pelabuhan itu berbeda baik dari konteks teori maupun praktik. Adapun pengertian dari Kepelabuhanan menurut Bab 1 Pasal 1 Ayat 14 Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang pelayaran adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan pelaksanaan fungsi pelabuhan untuk menunjang kelancaran, keamanan, dan ketertiban arus lalu lintas kapal, penumpang dan/atau barang, keselamatan dan keamanan berlayar, tempat perpindahan intra-dan/atau antarmoda serta mendorong perekonomian nasional dan daerah dengan tetap memperhatikan tata ruang.

Pengertian Pelabuhan menurut Bab 1 Pasal 1 Ayat 16 Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang pelayaran adalah tempat yang terdiri atas daratan dan/atau perairan dengan batasbatas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan pengusahaan yang dipergunakan sebagai tempat kapal bersandar, naik turun penumpang, dan/atau bongkar muat barang, berupa terminal dan tempat berlabuh kapal yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan pelayaran dan kegiatan penunjang.

Dapat disimpulkan bahwa pelabuhan adalah tempat kegiatan bongkar muat barang atau jasa dari satu moda transportasi ke moda transportasi lainnya.

## 2.6 Kapal

Menurut peraturan pemerintah nomor 82 tahun 1999, yaitu : “Kapal adalah kendaraan air dengan bentuk dan jenis apa pun yang di gerakan dengan tenaga mekanik, tenaga mesin, atau tunda, termasuk kendaraan berdaya dukun dinamis, kendaraan dibawah permukaan air, serta alat apung dan bangunan terapung yang berpindah-pindah” Suranto (2004 : 7). “ kapal yaitu kendaraan pengangkut penumpang dan barang di laut “ Suyono (2005 : 15).

Ada beberapa jenis kelompok kapal yang dapat dikategorikan sebagai kapal kontainer (peti kemas) yaitu (1) Full Container Ship, (2) Semi container ship, (3) Convertible container ships dan (4) Kapal dengan kemampuan angkut peti kemas dalam jumlah terbatas.

## 2.7 Pelayanan Umum

Pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka ketentuan peraturan perundang-undangan, dikemukakan oleh ratminto dan Winarsih (2007 : 5 ).

Kebijakan pelayanan umum yang baik terdiri dari : Pelayanan yang mencakup indikator-indikator pelayanan yang cepat dan tepat, pelayanan langsung bagi pelayanan yang sifatnya sesaat, memiliki pedoman informasi pelayanan yang transparan, menentukan petugas yang professional, ada kepastian biaya, menerapkan pola pelayanan terpadu (satu atap) dan melakukan survey atas layanan yang diberikan. Kristiadi (1999 : 2).

Menurut Peraturan Direksi PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) No.PER.25/PJ.01/P.III-2016, Pelayanan Jasa Kapal adalah pelayanan yang diberikan kepada kapal dalam menjamin keselamatan kapal di wilayah pelabuhan. Pelayanan Jasa Kapal terdiri atas : (1) Pelayanan Jasa Labuh, (2) Pelayanan Jasa Pemanduan, (3) Pelayanan Jasa Penundaan, (4) Pelayanan Jasa Penambatan dan (5) Pelayanan Jasa Kepil.

## **2.8 Pengaruh distribusi dokumen terhadap One Day Billing di PT Pelabuhan Indonesia III ( Persero ) Cabang Tanjung Perak**

Dokumen merupakan dasar dalam pembuatan nota pelayanan kapal, dari pelayanan kapal labuh, tambat, pandu, maupun tunda. Dokumen labuh dan tambat adalah Berita Acara Tambat (BAT). Dokumen tambat diperoleh dari petugas tambatan yang berada dilapangan yang mengawasi dan mencatat setiap kapal yang masuk dan keluar dari tambatan di pelabuhan Tanjung Perak. Dokumen untuk pandu dan tunda adalah Sertifikat Pandu-Tunda (2A1) yang didapat dari pandu yang bertugas memandu kapal untuk beroperasi di wilayah pelabuhan Tanjung Perak. Distribusi dokumen yang cepat dari petugas yang beroperasi dilapangan kepada pihak administrasi akan mempercepat dalam proses kapal menjadi nota sehingga akan terciptanya *One Day Billing* yang diharapkan oleh pengguna jasa, yang nantinya akan mempermudah pengguna jasa dalam memberikan tagihan atas jasa kapal terhadap owner kapal. Berdasarkan uraian di atas maka hipotesis pertama dalam penelitian ini adalah:

HI = Distribusi dokumen berpengaruh negatif terhadap *One Day Billing*

## **2.9 Pengaruh Waktu Penyelesaian Nota terhadap One Day Billing di PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Perak**

Waktu penyelesaian denda terhadap nota kapal yang lambat dapat menghambat proses berjalannya *One Day Billing*, karena setiap kapal memiliki masalah yang berbeda-beda baik yang di akibatkan secara operasional ataupun non operasional, sehingga perlu adanya koordinasi dengan dinas terkait. Untuk operasional harus menghubungi pihak pemanduan dan menanyakan kepada pandu yang memandu kapal tersebut. Untuk non operasional harus melakukan koordinasi dan konfirmasi terhadap pengguna jasa dan pihak loket yang menetapkan penetapan pelayanan kapal, sehingga waktu yang digunakan berbeda-beda dalam penyelesaian denda kapal. Berdasarkan uraian di atas maka hipotesis kedua dalam penelitian ini adalah:

H2 = Waktu Penyelesaian Nota berpengaruh negatif terhadap *One Day Billing*.

## **3. Metode Penelitian**

### 3.1 Populasi dan Sampel

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri dari sekelompok orang, kejadian atau segala sesuatu yang memiliki karakteristik tertentu ataupun berupa kumpulan elemen-elemen terkait dengan harapan peneliti untuk pengambilan kesimpulan. Sampel adalah bagian dari populasi atau sejumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Ikhsan, Muhyarsyah, Tanjung, dan Oktaviani (2014, p.105). Populasi dalam penelitian ini adalah gerakan kapal yang masuk di wilayah perairan PT PELINDO III (Persero) cabang Tanjung Perak Surabaya pada bulan Mei 2017 sebanyak 800 gerakan kapal.

Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah metode “Purposive Sampling” di peroleh 120 data gerakan kapal dengan beberapa kategori pengambilan sample yaitu (1) gerakan kapal yang sandar di terminal ICT (*International Container Terminal*), terminal Mirah dan terminal Nilam dan (2) gerakan kapal yang sandar pada terminal ICT (*International Container Terminal*), terminal Mirah dan terminal Nilam yang memiliki satu siklus kapal keluar.

### 3.2 Definisi operasional dan pengukuran variabel

**Tabel 1.** Definisi operasional Variabel

Variabel	Definisi
<b>Variabel Dependen</b>	
<i>One Day Billing</i>	Penelitian mengenai sistem kerja <i>One Day Billing</i> akan dihitung dengan melakukan perhitungan terhadap lamanya waktu penyelesaian dari kapal keluar hingga menjadi nota rampung dalam hitungan hari. Pengukuran menggunakan dummy yaitu 1 (satu) untuk sistem kerja <i>One Day Billing</i> tercapai dan 0 (nol) untuk sistem kerja <i>One Day Billing</i> tidak tercapai.
<b>Variabel Independen</b>	
Distribusi dokumen ( $X_1$ )	Dalam distribusi dokumen, penulis menggunakan sertifikat pandu- tunda (2A1) untuk melakukan perhitungan. Ketika pandu selesai memandu dan langsung diberikan kepada pihak administrasi pemanduan dan diberikan ke administrasi pelayanan kapal untuk proses nota. Peneliti menganalisis data mengenai jam penyerahan dokumen pandu (2A-1) dan jam realisasi yang tertera pada sertifikat yang kemudian akan dibandingkan dengan lamanya proses nota kapal dan penyelesaian kapal yang mempunyai denda. Pengukuran distribusi dokumen menggunakan satuan waktu hari.
Waktu penyelesaian nota ( $X_2$ )	Penelitian mengenai waktu penyelesaian nota kapal terhadap <i>One Day Billing</i> di PT PELINDO III (PERSERO) cabang Tanjung Perak dilakukan dengan menggunakan perhitungan dari tanggal kapal tersebut menjadi nota dengan tanggal jam serah dokumen lengkap, sehingga lamanya waktu penyelesaian denda kapal di tambatan dan pemanduan yang selanjutnya akan dilakukan identifikasi mengenai jangka waktu kapal untuk menjadi nota. Pengukuran waktu penyelesaian nota menggunakan satuan waktu hari.

### 3.3 Metode analisis data

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi logistik biner untuk mengetahui pengaruh probabilitas terjadinya variabel terikat (*one day billing*) dapat diprediksi dengan variabel bebasnya yaitu distribusi dokumen dan waktu penyelesaian nota. Model analisis dalam penelitian ini yaitu :

$$\ln \frac{Y_{it}}{1 - Y_{it}} = \beta_0 + \beta_1 X_{1it} + \beta_2 X_{2it}$$

keterangan :

$\beta_0$  = Konstanta dari persamaan regresi

$\beta_1$  = Koefisien regresi untuk variabel bebas distribusi dokumen

$\beta_2$  = Koefisien regresi untuk variabel bebas waktu penyelesaian nota

$Y_{it}$  = *One day billing*, angka 1 untuk “tercapainya *One Day Billing*” dan angka 0 untuk “tidak tercapainya *One Day Billing*”

$X_{1it}$  = Variabel bebas distribusi dokumen

$X_{2it}$  = Variabel bebas waktu penyelesaian dokumen

$Y_{it}$  adalah probabilitas *One Day Billing* dengan variabel bebas distribusi dokumen dan waktu penyelesaian nota. Interpretasi terhadap koefisien variabel distribusi dokumen dan waktu penyelesaian nota harus dilihat pengaruhnya terhadap log dari probabilitas  $Y_{it}$  dan bukan terhadap probabilitas  $Y_{it}$ .

## 4. Hasil dan Pembahasan

### 4.1 Gambaran Umum Perusahaan

PT pelabuhan indonesia III (Persero) atau disingkat Pelindo III adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dibidang jasa kepelabuhanan. PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) mengelola 40 pelabuhan yang dikelompokkan menjadi 19 cabang dan 21 kawasan yang tersebar di 7 provinsi yaitu : Jawa Timur, Jawa Tengah, Kalimantan Selatan, Kalimantan Tengah, Bali, Nusa Tenggara Barat, Nusa Tenggara Timur. Kantor Pusat PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) terletak disurabaya.

Dengan Wilayah yang luas tersebut, Pelindo III memiliki customer yang bervariasi. Variasi pelanggan tersebut dapat dilihat dari beberapa hal diantaranya ada rute perjalanan kapal, muatan / volume, jadwal kedatangan, lama waktu berlabuh, hingga frekuensi atau intensitas kedatangan kapal. PT Pelabuhan Indonesia III adalah perusahaan BUMN berbentuk perseroan terbatas yang modalnya terbagi dalam saham yang seluruh atau paling sedikit 51% sahamnya dimiliki oleh pemerintah (atas nama Negara) yang tujuan utamanya mengejar keuntungan.

Dari sekian pelabuhan yang dikelola PT Pelabuhan Indonesia III (Persero), pelabuhan Cabang Tanjung Perak Surabaya merupakan pelabuhan kelas utama atau pelabuhan yang paling besar, dimana pelabuhan Cabang Tanjung perak ini merupakan salah satu pelabuhan pintu gerbang di Indonesia. Sebagai pelabuhan pintu gerbang, maka Tanjung Perak menjadi pusat kolektor dan distributor barang ke Kawasan Timur Indonesia khususnya untuk Propinsi Jawa Timur

### 4.2 Gambaran Umum Cara Kerja *One Day Billing* pada Divisi Pelayanan Kapal Cabang Tanjung Perak

Sebagai pelabuhan terbesar setelah Tanjung Priuk, PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) cabang Tanjung Perak mempunyai peran penting bagi hinterland di Jawa Timur. Hal ini menyebabkan banyaknya kapal yang bertambat di cabang Tanjung Perak untuk melakukan bongkar muat dan pelayanan kapal untuk masuk ke pelabuhan. Sebagai penyedia pelayanan yang handal PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) berusaha sebaik

mungkin untuk memberikan pelayanan kepada kapal yang menjadi tujuan utama dari Divisi Pelayanan Kapal. Salah satu tujuan penting Divisi Pelayanan Kapal adalah memberikan nota rampung tepat waktu, yaitu ketika kapal keluar dari wilayah pelabuhan dan secara real time melakukan penerbitan nota yang disebut *One Day Billing*.

Tujuan yang menjadi sasaran utama dari Divisi Pelayanan Kapal ini masih belum bisa terealisasi dengan baik, dimana di pengaruhi oleh beberapa faktor yang salah satunya adalah distribusi dokumen dan waktu penyelesaian denda kapal yang memperlambat terjadinya penerbitan nota rampung.

Berdasarkan dari pengumpulan data sekunder Divisi Pelayanan Kapal cabang Tanjung Perak, maka dapat diketahui faktor dominan yang menyebabkan sistem kerja *One Day Billing* kurang optimal. Hal ini dilakukan dengan harapan bahwa informasi ini dapat menjadi masukan bagi PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Perak Surabaya dalam menyusun strategi pelayanan *One Day Billing* yang sesuai.

### 4.3 Deskripsi Statistik

**Tabel 2.** Hasil Analisis Statistik Deskriptif

Variabel	N	Minimum	Maksimum	Mean	Std. Deviasi
<b>One Day Billing</b>	120	0	1	0.280	0.453
<b>Distribusi dokumen</b>	120	1	6	3.320	1.238
<b>Waktu penyelesaian nota</b>	120	1	14	4.220	3.317

Variabel *One Day Billing* memiliki nilai rata-rata (mean) sebesar 0.28 dan nilai simpangan baku (*standard deviation*) sebesar 0,453. Nilai minimum adalah 0 dan nilai maksimum adalah 1. Nilai mean < standar deviasi, hal ini menunjukkan bahwa sistem kerja *One Day Billing* dari 1 gerakan ke gerakan lainnya memiliki variasi yang tinggi.

Variabel Distribusi Dokumen memiliki nilai rata-rata (mean) sebesar 3.32 dan nilai simpangan baku (*standard deviation*) sebesar 1,238. Nilai minimum adalah 1 dan nilai maksimum adalah 6. Variabel waktu penyelesaian nota memiliki nilai rata-rata (*mean*) 4.22 dan nilai simpangan baku (*standard deviation*) 3.317. Nilai minimum adalah 1 dan nilai maksimum adalah 14.

### 4.4 Hasil Analisis Model dan Pengujian Hipotesis

#### Uji Kesesuaian Model

**Tabel 3.** Hasil Uji Goodness of Fit

Step	Chi-square	df	Sig.
1	253.195	8	.000

Tabel di atas menunjukkan bahwa nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Nilai signifikansi pada tabel tersebut menunjukkan angka dibawah 5% atau kurang dari 0,05 sehingga keputusannya  $H_0$  di tolak yang artinya *Goodness Of Fit* sebagai model yang baik.

Model regresi dinilai secara keseluruhan dengan melihat nilai -2 Log Likelihood (LL) *block number*=0 dan *block number*=1. Nilai tersebut disajikan pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.** Hasil Overall Model Fit

Iteration History	-2 Log Likelihood	n-1
Step 0	143.150	119
Step 1	105.118	117

Berdasarkan tabel di atas, nilai -2 Log Likelihood pada *block number*=0 adalah 143.150 sedangkan nilai -2 Log Likelihood pada *block number*=1 adalah 105.118, dengan df adalah 2. Jika dibandingkan dengan  $\chi^2$  tabel yaitu 5,99 dengan selisih nilai -2 Log Likelihood yaitu 38.032 maka  $\chi^2 <$  selisih nilai -2 Log Likelihood. Oleh karena itu, model regresi secara keseluruhan dikatakan layak.

**Tabel 5:** Hasil Analisis Model

Variabel	B	Wald	Sig.	Kesimpulan
Konstanta	2.627	3.899	0.048	-
Distribusi dokumen	0.074	0.069	0.792	Tidak Signifikan
Waktu penyelesaian nota	-1.501	23.715	0.000	Signifikan
Cox & Snell R Square	0,451			
Nagelkerke R Square	0,647			

Dari tabel 5 dapat dilihat bahwa hanya variabel independen yaitu waktu penyelesaian nota yang berpengaruh terhadap variabel dependen yaitu *One Day Billing* karena memiliki tingkat signifikan = 0,000 < 0,05 sehingga keputusannya adalah  $H_0$  di tolak dan memiliki nilai B sebesar -1,501 sehingga variabel waktu penyelesaian nota berpengaruh signifikan negatif terhadap *One Day Billing*. Hal ini menunjukkan bahwa semakin cepat waktu penyelesaian nota maka probabilitas terjadinya *One Day Billing* tinggi.

Nilai Cox dan Snell's R Square dan Nagelkerke's R dapat digunakan untuk menilai model fit. Nilai Nagelkerke R Square dapat diinterpretasikan seperti nilai  $R^2$  pada *multiple regression*. Pada hasil output SPSS di tabel 5, memberikan nilai Cox dan Snell's R sebesar 0,451 dan nilai Nagelkerke R Square sebesar 0,647. Hal ini menunjukkan bahwa variabilitas variabel *One Day Billing* dapat dijelaskan oleh variabilitas variabel distribusi dokumen dan waktu penyelesaian nota sebesar 64,7% sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabilitas variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini.

#### 4.3 Pembahasan

##### **Pengaruh Distribusi Dokumen terhadap *One Day Billing***

Hipotesis pertama ( $H_1$ ) dalam penelitian ini adalah distribusi dokumen berpengaruh negatif terhadap *One Day Billing*. Berdasarkan hasil uji regresi logistik pada tabel 5, nilai B variabel distribusi dokumen adalah 0.074 dan tingkat signifikansi variabel distribusi dokumen adalah 0,792 dan lebih besar dari 5% atau 0,05. Artinya, variabel distribusi dokumen tidak memiliki berpengaruh negatif terhadap *One Day Billing*. Hal ini menunjukkan bahwa seberapa lama distribusi dokumen pemanduan untuk diolah menjadi nota, tidak mendorong percepatan untuk melakukan *One day Billing*.

Dari data yang diperoleh, pendistribusian dokumen yang dilakukan oleh Dinas Kepanduan hanya pada hari kerja yaitu hari senin sampai dengan hari jum'at, dan untuk hari sabtu dan hari minggu pendistribusian dilakukan pada hari senin selanjutnya, sehingga diduga bahwa *One Day Billing* yang diharapkan oleh

perusahaan tidak bergantung pada distribusi dokumen karena meskipun pendistribusian untuk hari libur dilakukan, tidak ada petugas administrasi entry yang melakukan entry data.

### **Pengaruh Waktu Penyelesaian Nota terhadap *One Day Billing***

Hipotesis kedua (H2) dalam penelitian ini adalah waktu penyelesaian nota berpengaruh negatif terhadap *One Day Billing*. Berdasarkan hasil uji regresi logistik pada tabel 5, nilai B variabel waktu penyelesaian nota adalah -1.501 dan tingkat signifikansi variabel waktu penyelesaian nota adalah 0,000, lebih kecil dari 5% atau 0,05. Artinya, variabel waktu penyelesaian nota berpengaruh negatif terhadap *One Day Billing*. Mengacu pada hasil analisis tersebut, dapat disimpulkan bahwa semakin kecil waktu penyelesaian nota maka dapat mendorong terwujudnya pencapaian *One Day Billing*.

Berdasarkan data, beberapa kapal membutuhkan cara yang berbeda-beda dalam penyelesaian nota, terutama untuk kapal dengan biaya dollar yang banyak terdapat di Terminal ICT (International Container Terminal) yang dikenakan tambahan biaya dari aplikasi. Untuk kapal ini harus selalu melakukan koordinasi dengan Divisi PPU (Pemasaran dan Pengembangan Usaha) dan IT (Informasi dan Telekomunikasi) sehingga tambahan biaya yang diberikan dapat dihilangkan. Kapal dengan gerakan terakhir masih di area labuh, juga menjadi penyebab waktu penyelesaian nota menjadi lama, karena kurangnya koordinasi pihak kapal kepada administrasi tentang kapal yang berada di area labuh setelah keluar dari tambatan, sehingga terlihat waktu penyelesaian nota menjadi lama. Melalui *One Day Billing* dengan percepatan nota yang semakin cepat, merupakan harapan dari perusahaan dan dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada pengguna jasa.

## **5. Kesimpulan dan Saran**

### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, maka kesimpulan yang dapat ditetapkan adalah sebagai berikut :

1. Variabel distribusi dokumen tidak berpengaruh terhadap *One Day Billing*. Artinya, lama tidaknya distribusi dokumen tidak dapat mendorong tercapainya sistem kerja *One Day Billing*.
2. Variabel waktu penyelesaian nota berpengaruh signifikan negatif terhadap *One day Billing*. Artinya, semakin kecilnya waktu penyelesaian nota maka dapat mendorong tercapainya sistem kerja *One Day Billing*.

### **5.2 Saran**

1. Bagi perusahaan dalam mewujudkan sistem kerja *One Day Billing*, harus adanya dukungan dari berbagai pihak dan divisi dalam perusahaan. Salah satunya pengoptimalan program aplikasi real time yaitu FASA, yang diharapkan dimanapun dan kapan pun dapat melakukan proses nota ketika kapal sudah realisasi pelayanan, sehingga *One Day Billing* dapat terlaksana dengan baik dan memberikan kepuasan tersendiri kepada pengguna jasa dan akan membantu perusahaan dalam meningkatkan laba dan pendapatan.
2. Bagi peneliti selanjutnya, sebaiknya tidak hanya meneliti di beberapa terminal di Tanjung Perak, namun bisa meneliti di semua terminal. Selain itu, peneliti selanjutnya dapat menambah variabel lain seperti dari sisi aplikasi, ketersediaan pandu di Tanjung Perak, koordinasi dengan dinas terkait, efisiensi sertifikat serta ketersediaan tunda atau menambah jumlah data periode pelaporan yang akan diuji.

## 6. Daftar Pustaka

- Annisa, H. (2017). Determinan Pengungkapan *Internet Financial Reporting* Pemerintah Daerah dan Pengaruhnya terhadap Kualitas Laporan Keuangan Daerah. Skripsi Sarjana Ekonomi pada Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin: tidak untuk di publikasikan.
- Baiq, Y.A. (2014). Pengaruh Pelayanan *One Day Billing* (Percepatan Penagihan Nota Labuh, Tambat, Pandu dan Tunda Kapal) terhadap Kepuasan Pelanggan PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) pada Divisi Pelayanan Kapal Tanjung Perak Surabaya. Skripsi Sarjana Administrasi Bisnis STIAMAK Barunawati Surabaya: tidak untuk di publikasikan.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Peraturan General Manager PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Perak (Nomor : Per.3.1/PJ.04/TPR-2011).
- Setiawan, B. (2015). *Teknik Praktik Analisis Data Penelitian Sosial & Bisnis dengan SPSS*. Yogyakarta: ANDI.
- Suyono, R.P. 2007. *Shipping "Pengangkutan Intermodal Ekspor Impor Melalui Laut"*. Edisi Keempat, Penerbit PPM, Jakarta.
- <http://repository.unpas.ac.id/10146/4/BAB%20II.pdf>. [Diakses tanggal 11 Mei 2017].
- [https://id.m.wikipedia.org/wiki/regresi\\_logistik](https://id.m.wikipedia.org/wiki/regresi_logistik). [Diakses tanggal 20 Mei 2017].