

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Tinjauan Pustaka dan Penelitian Terdahulu**

##### **2.1.1 Fasilitas**

Fasilitas adalah penyediaan perlengkapan-perengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada para pengguna jasa dalam melaksanakan proses pemanduan, sehingga kebutuhan-kebutuhan pengguna jasa dapat terpenuhi selama berada di pelabuhan, dan juga mengatur lalu lintas kapal ke luar masuk pelabuhan melalui pemanduan kapal. Sedangkan menurut Kotler dan Keller (2009) mendefinisikan fasilitas yaitu segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen. Fasilitas yang dimaksud disini adalah pelabuhan, motor pandu, tug bot, pelampung, radio, dan petugas pandu itu sendiri, guna kelancaran kegiatan pemanduan kapal di Pelabuhan Indonesia II (PERSERO) Cabang Pontianak. Dalam kegiatan pemanduan kapal di pelabuhan tentunya diperlukan adanya suatu fasilitas yaitu sarana dan prasarana yang menunjang atau mendukung dan digunakan untuk proses pemanduan.

Untuk dapat melaksanakan tugas pemanduan dengan baik diperlukan fasilitas sarana bantu pemanduan yaitu peralatan atau sistem yang berada di luar kapal serta didesain dan dioperasikan secara langsung digunakan pandu dalam melakukan tugas-tugas pemanduan untuk meningkatkan keselamatan, efisiensi dalam berolah-gerak kapal dan ada beberapa sarana yang di butuhkan yaitu :

- 1) Kapal tunda yang berfungsi sebagai sarana bantu pemanduan adalah kapal dengan karekteristik tertentu digunakan untuk kegiatan mendorong, meraik, mengandeng, mengawal (escort) dan membantu (assist) kapal kapal yang berolah-gerak di alur pelayaran, daerah labu jangkar maupun kolam pelabuhan, baik untuk bertambat ke atau untuk melepas dari dermaga, jetty, trestle, pier pelampung, dolphin, kapal dan fasilitas tambat lainnya.

- 2) Kapal pandu yang berfungsi sebagai sarana bantu pemanduan adalah kapal dengan karakteristik tertentu digunakan untuk kegiatan mengangkut pandu dari atau ke kapal yang akan dipandu.
- 3) Kapal kepil yang berfungsi sebagai sarana bantu pemanduan adalah kapal dengan karakteristik tertentu digunakan untuk kegiatan mengambil atau membawa talu tambat kapal ke dermaga, bolder, dolphin, pelampung.

Prasarana pemanduan adalah peralatan atau sistem yang didesain untuk meningkatkan keselamatan dan efisiensi secara tidak langsung digunakan untuk membantu pandu dalam melakukan tugas-tugas pemanduan, dan yang di butuhkan untuk prasarana yaitu:

1. Stasiun pandu pemanduan

Stasiun pemanduan adalah tempat yang dilengkapi dengan fasilitas untuk memonitor gerakan kapal serta memberi dan menerima komunikasi serta informasi dari dan ke kapal yang melakukan kegiatan pemanduan di pelabuhan, perairan dan alur pelayaran sesuai dengan ketentuan.

2. Tangga pandu

Tangga pandu adalah tangga yang digunakan untuk menaikan atau menurunkan pandu dari atau ke atas kapal sesuai persyaratan yang berlaku.

3. Oporator radio pemanduan

Operator radio pemanduan adalah petugas radio stasiun pandu yang memenuhi persyaratan bertugas memberikan layanan komunikasi dan informasi terhadap pelayanan pemanduan serta memiliki informasi terhadap pelayanan pemanduan serta memiliki sertifikat operator radio pemanduan yang diterbitkan oleh Direktur Jenderal.

4. Baju penolong (life jacket)

Baju penolong adalah baju yang di gunakan untuk menjaga keselamatan pandu apabila pandu mengalami kesulitan dan terjatuh

di laut, maka baju penolong akan berfungsi untuk menjaga keselamatan pandu dalam berkerja.

Sementara fasilitas kapal tunda disediakan untuk menarik atau mendorong maupun menggandeng kapal, tongkang ataupun alat apung lainnya tanpa pandu. Juga kapal tunda yang digunakan untuk pengawalan atau penjagaan kapal, biasanya disewa oleh operator (pemilik) kapal, dan operasional kapal tunda, kapal pandu, kapal kepil dihitung berdasarkan persentase beroperasinya kapal tersebut diatas dibandingkan dengan kesiapan alat tiap harinya. Selain itu pihak pelabuhan harus bisa menjamin penggunaan kolam pelabuhan untuk berlabuh kapal dengan aman, oleh sebab itu :

1. Kolam pelabuhan harus cukup luas.
2. Pihak pelabuhan harus mengatur kapal – kapal yang berlabuh supaya tidak mengganggu alur pelayaran.
3. Air di kolam pelabuhan, relatif tidak bergelombang dan arusnya relatif tenang.
4. Kedalaman kolam harus cukup untuk kapal – kapal yang berkunjung ke pelabuhan tersebut.

### **2.1.2 Keahlian Pandu**

Keahlian menurut Liu dan Leach (Ari Susetyaningsih, 2008) adalah suatu bentuk pengetahuan yang dimiliki oleh petugas untuk mendapat hasil yang maksimal. menyatakan bahwa persepsi tentang keahlian merupakan bentuk keyakinan kalau karyawan tersebut memiliki berbagai pengetahuan khusus yang relevan dan mendukung bagi kesuksesan perusahaan. Keahlian paling sering ditunjukkan lewat tindakan-tindakan dan solusi- solusi yang karyawan pandu berikan kepada para pengguna jasa

Peraturan Menteri Perhubungan tentang Pemanduan dan Penundaan Kapal No 57 Tahun 2015 Pasal 1 , pandu adalah pelaut yang memiliki keahlian di bidang nautika yang telah memenuhi persyaratan untuk melaksanakan pemanduan kapal. Kemudian Pandu diwajibkan

melakukan Medical Check Up, dan minimal harus mempunyai Ijasah Pelaut ANT-III. Setelah mempunyai ijazah tersebut, bisa untuk memperoleh Sertifikat Pandu tingkat II dan berpengalaman berlayar sebagai Muallim kapal dengan ukuran kapal minimal GT 1000, dan berlayar minimal 3 Tahun dengan dibuktikan Buku Pelaut dan dikeluarkan Syahbandar tercantum dalam Peraturan Menteri 57 Tahun 2015 pasal 15.

Herman Budi Sanoso (2012) Pandu terbagi atas dua pandu, antara lain :

1. Pandu Laut bertugas membawa kapal masuk mulai dari ambang alur sampai kedalam pelabuhan atau tempat lain seijin Syahbandar
2. Pandu Bandar bertugas pandu bandar melaksanakan penyandaran kapal/labuh dari atau ke dermaga/kolam pelabuhan.

petugas pandu dalam melakukan tugas pemanduan mempunyai kewajiban sebagai mana tercantum dalam PP 57 Tahun 2015 tentang Pemanduan dan Penundaan kapal pasal 27 adalah :

1. Membantu Nakhoda atau memimpin kapal untuk mengambil tindakan yang tepat dalam menjamin keselamatan pelayaran.
2. Memberi semua petunjuk yang diberikan kepada Nakhoda untuk berlayar dengan keselamatan dan untuk ketertiban lalu lintas kapal.
3. Memenuhi permintaan Nakhoda untuk mengambil olah gerak kapal.
4. Mengetahui kedalaman alur pelayaran di dalam batas perairan pandu, sedimentasi.
5. Melaporkan kepada pengawas pemanduan tentang perubahan kedalaman alur pelayaran perairan pandu, penghalang alur, perubahan posisi, cahaya atau periode rambu/pelampung suar.
6. Ikut mengamati kemungkinan terdapat pembuangan sampah dan pembuangan minyak dari kapal yang dapat menyebabkan pengotoran dan pencemaran alur pelayaran.

7. Melaporkan kemungkinan adanya jangkar, rantai tali kapal dan kerangka kapal, pipa laut, kabel laut, pendangkalan di alur pelayaran yang dapat membahayakan kapal lain.
8. Berpakaian seragam Dinas kependuan dan dilengkapi dengan perlengkapan keselamatan serta alat komunikasi.
9. Membantu Nakhoda agar menaati dan memahami peraturan setempat yang berlaku serta perubahannya.
10. Melaporkan kepada pengawas pemanduan bila Nakhoda menyimpang dari petunjuk yang diberikan atau menyulitkan petugas pandu dalam bertugas.
11. Melakukan pengamatan sarat muka belakang kapal, kondisi stabilitas kapal setiap sebelum memandu.

Petugas pandu perlu meningkatkan pemahaman atau keahlian terhadap tugas agar pencapaian target pekerjaan sesuai dengan standard dan syarat-syarat yang telah ditetapkan sehingga keluhan pengguna jasa yang terjadi dapat berkurang, seperti halnya technical skill, human skill, conceptual skill, kecermatan, penggunaan peralatan, kecakapan, pemanfaatan kesempatan dan keahlian khusus (dikutip dalam Siti Arofah).

### **2.1.3 Kedisiplinan Pandu**

Disiplin merupakan sikap, tingkah laku dan perbuatan yang sesuai dengan peraturan perusahaan baik yang tertulis maupun yang tidak tertulis, praturan yang dimaksud termasuk absensi, lambat masuk, serta cepat pulang karyawan. Jadi hal ini merupakan suatu sikap indiscipliner karyawan pandu yang perlu disikapi dengan baik oleh pihak manajemen. Banyak yang mengartikan disiplin itu bilamana karyawan pandu selalu datang serta pulang tepat pada waktunya. Pendapat itu hanya salah satu yang dituntut oleh organisasi. Oleh karena itu kedisiplinan dapat diartikan sebagai tingkah laku yang tertulis maupun yang tidak tertulis. (Hasibuan,

2009:212) Disiplin kerja dapat didefinisikan sebagai suatu sikap menghormati, menghargai, patuh dan taat terhadap peraturan-peraturan yang berlaku di perusahaan, baik yang tertulis maupun tidak tertulis serta sanggup menjalankannya dan tidak mengelak untuk menerima sanksi-sanksinya apabila ia melanggar tugas dan wewenang yang diberikan kepadanya. (Sastrohadiwiryono, 2003 :291).

Menurut Gauzali Saydam (2000) bentuk disiplin kerja yang baik akan tercipta suasana sebagai berikut :

1. Tingginya rasa kepedulian karyawan terhadap pencapaian tujuan perusahaan.
2. Tingginya semangat dan gairah kerja dan inisiatif petugas dalam melakukan pekerjaan.
3. Besarnya rasa tanggung jawab para petugas untuk melaksanakan tugas dengan sebaik-baiknya.
4. Berkembangnya rasa memiliki dan rasa solidaritas yang tinggi dikalangan petugas.
5. Meningkatnya efisiensi dan hasil kerja para petugas.

Kedisiplinan merupakan fungsi operatif MSDM yang terpenting, karena semakin baik disiplin karyawan pada perusahaan, maka semakin tinggi prestasi kerja yang dapat dicapai. (Sutrisno, 2009:94). Disiplin kerja adalah suatu alat yang digunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang untuk mentaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku.

Kedisiplinan merupakan keinginan dan kesadaran untuk mentaati peraturan perusahaan, maka pembinaan disiplin merupakan bagian dari manajemen yang sangat penting. Disiplin dikatakan juga sebagai sarana untuk melatih dan mendidik orang-orang terhadap peraturan-peraturan agar ada kepatuhan dan supaya dapat berjalan dengan tertip dan teratur dalam melakukan kegiatan pemanduan di perusahaan. Disiplin juga

dikatakan sebagai alat berkomunikasi dengan para karyawan pandu agar karyawan pandu mau berbuat seperti apa yang dianjurkan 10 oleh atasan dan sesuai dengan peraturan pemanduan yang berlaku di pelabuhan yang telah ditetapkan. Sedangkan bagi karyawan pandu akan diperoleh suasana kerja yang menyenangkan sehingga akan menambah semangat kerja dalam melaksanakan pekerjaannya. Dengan demikian, karyawan pandu dapat melaksanakan tugasnya dengan penuh kesadaran serta dapat mengembangkan tenaga dan pikirannya semaksimal mungkin. demi terwujudnya tujuan kelancaran.

#### **2.1.4 Kepuasan Pengguna Jasa Pandu**

Dari keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh sebuah perusahaan pada akhirnya akan bermuara pada nilai yang akan diberikan oleh pelanggan mengenai kepuasan yang dirasakan. Kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk atau jasa yang diterima dan diharapkan (Kotler dalam Lupiyoadi, 2006). Menurut Tjiptono, 2014 kata “Kepuasan atau *satisfaction*” berasal dari bahasa latin “*satis*” (artinya cukup baik, memadai) dan “*facio*” (melakukan, membuat). Secara sederhana kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai. Berbicara tentang kepuasan pelanggan ada beberapa pakar yang memberikan definisi mengenai kepuasan pelanggan yang dikutip oleh Kotler (2007) yaitu: Perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan.

Jika kinerja pandu berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja pandu memenuhi harapan, pelanggan puas, jika kinerja pandu melebihi harapan pelanggan amat puas atau senang. Menurut Rangkuti (2004), “bahwa yang dimaksud dengan kepuasan pelanggan adalah perbedaan antara tingkat kepentingan dan kinerja atau hasil yang dirasakan”. Dari keterangan diatas dapat disimpulkan bahwa pelanggan yang puas akan memberikan manfaat besar bagi perusahaan, disamping

dapat menambah profit tetapi juga membentuk citra yang baik bagi perusahaan pandu itu sendiri. Pelabuhan Dwikora Pontianak khususnya jasa pandu, dapat mengetahui kepuasan dari para pelanggannya melalui umpan balik yang diberikan oleh pelanggan sehingga dapat menjadi masukan bagi keperluan pengembangan dan implementasi serta peningkatan kepuasan pelanggan. Hal ini merupakan peluang bagi perusahaan untuk dapat mengetahui kinerja pandu dari pelayanan pemanduan kapal. Dengan adanya komplain tersebut pelayanan pemanduan kapal dapat memperbaiki dan meningkatkan kinerjanya sehingga dapat memuaskan pelanggan yang belum puas tadi. Biasanya pelanggan mempunyai komitmen yang besar dan Pelabuhan Dwikora sebagai pemberi pelayanan pemanduan kapal dapat menanggapi komplain dari para pelanggan

#### **2.1.5 Penelitian Terdahulu**

Untuk mengadakan penelitian, tidak terlepas dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti terdahulu dengan tujuan untuk memperkuat hasil dari penelitian yang sedang dilakukan, selain itu juga bertujuan untuk membandingkan dengan penelitian yang dilakukan sebelumnya. Pada tabel 2.1 dijelaskan tentang penelitian terdahulu, judul penelitian, penulis, variabel penelitian serta hasil penelitian, sebagai berikut:

1. Rujukan Penelitian Drian Tumvila (2015)

Pada Tabel 2.1 dijelaskan secara ringkas jurnal penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan. Penelitian ini berfokus pada pengaruh variabel fasilitas terhadap kepuasan konsumen bus Harapan Jaya di Tulungagung.

**Tabel 2.1**  
**Rujukan Penelitian untuk Variabel Fasilitas**

Judul	Pengaruh Kualitas Pelayanan Fasilitas Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Bus Harapan Jaya Di Tulungagung
-------	---



Peneliti	Drian Tumvila (2015)/Artikel Skripsi Universitas Nusantara PGRI Kediri
Variabel Penelitian	Variabel Independen : X1 : Kualitas pelayanan X2 : Fasilitas X3 : Persepsi harga Variabel Dependen : Y : Kepuasan Konsumen
Model Penelitian	Metode Analisis Regresi Linier Berganda
Hasil Penelitian	Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini maka dapat disimpulkan regresi linier bergandanya adalah $Y = 1.577 + 0,450X1 + 0,901X2 + 0,613X3$ <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Hasil uji variabel Kualitas Pelayanan (X1) dengan thitung lebih besar dari ttabel, artinya variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Konsumen.</li> <li>2. Hasil uji variabel Fasilitas (X2) menunjukkan nilai t hitung lebih besar dari t tabel , artinya variabel keahlian berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Konsumen.</li> <li>3. Hasil uji variabel daya tanggap (X3) dengan thitung lebih besar dari ttabel, artinya variabel daya tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Konsumen.</li> </ol>
Hubungan dengan Penelitian ini	Variabel kualitas pelayanan dan variabel fasilitas yang dikemukakan oleh Drian

	Tumvila (2015) digunakan sebagai rujukan penelitian ini
--	---

Sumber: Artikel Skripsi Universitas Nusantara PGRI Kediri

## 2. Rujukan Penelitian Ida Ayu dan I Made Jatra

Pada Tabel 2.2 dijelaskan secara ringkas jurnal penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian ini yang akan dilakukan. Penelitian ini berfokus pada pengaruh variabel keahlian terhadap kepuasan pelanggan.

**Tabel 2.2**  
**Rujukan Penelitian untuk Variabel Keahlian**

Judul	Pengaruh Keahlian Terhadap Kepuasan Pelanggan Di PT. Baruna Sanur
Peneliti	Ida Ayu Inten Surya Utami dan I Made Jatra ,E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 4, No. 7, 2015 ISSN: 2302-8912
Variabel Penelitian	Variabel Independen: X1 : Bukti Fisik X2 : Keahlian X3 : Daya Tanggap X4 : Jaminan X5 : Empati Variabel Dependen Y : Kepuasan Pelanggan
Model Penelitian	Analisis Regresi Linier Berganda
Hasil Penelitian	Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini maka dapat disimpulkan regresi linier bergandanya adalah $Y = 0,000 + 0,180 X1 + 0,218 X2 + 0,162 X3 + 0,177X4 + 0,248X5 + e_i$

	<p>Berdasarkan hasil pengujiannya diperoleh kesimpulan bahwa</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Hasil uji variabel bukti fisik (X1) dengan thitung (2,008) lebih besar dari ttabel (1,982), artinya variabel bukti fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Baruna Sanur.</li><li>2. Hasil uji variabel keahlian (X2) menunjukkan nilai t hitung (2,676) lebih besar dari t tabel (1,982), artinya variabel keahlian berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Baruna Sanur.</li><li>3. Hasil uji variabel daya tanggap (X3) dengan thitung (2,057) lebih besar dari ttabel (1,982), artinya variabel daya tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Baruna Sanur.</li><li>4. Hasil uji variabel jaminan (X4) dengan thitung (2,393) lebih besar dari ttabel (1,982), artinya variabel jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Baruna Sanur.</li><li>5. Hasil uji variabel empati (X5) dengan thitung (2,868) lebih besar dari t tabel (1,982), artinya variabel empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT.</li></ol>
--	--

	Baruna Sanur.
Hubungan dengan Penelitian ini	Variabel Keahlian yang dikemukakan oleh Ida Ayu Inten Surya Utami dan I Made Jatra (2015) digunakan sebagai rujukan dalam penelitian ini

*Sumber: E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 4, No. 7, 2015 ISSN: 2302-8912*

### 3. Rujukan Penelitian Siti Arofah

Pada Tabel 2.3 dijelaskan secara ringkas jurnal penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan. Penelitian berfokus pada pengaruh variabel keahlian terhadap kepuasan pelanggan.

**Tabel 2.3**  
**Rujukan Penelitian untuk Variabel Keahlian**

Judul	Pengaruh Kompensasi, Keahlian Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Costumer Pada Bank Permata Cabang Bangkong Semarang
Peneliti	Siti Arofah, Jurnal Manajemen, Vol. 7, No. 3 Juli 2018
Variabel Penelitian	Variabel Independen : X1 : Kompensasi X2 : Keahlian X3 : Lingkungan Kerja Variabel Dependen : Y : Kepuasan Customer
Model Penelitian	Analisis Regresi Berganda
Hasil Penelitian	Berdasarkan Kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini maka dapat disimpulkan

	<p>persamaan regresi linier bergadanya adalah</p> $Y = 0,046 + 0,003 X_1 + 0,000 X_2 + 0,004 X_3 + e_i$ <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kompensasi (X1) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap tingkat Kepuasan Pelanggan pegawai di Dipo Saran Kutorjo, ini dilihat dari nilai t hitung sebesar 3,243 dengan tingkat signifikan 0,003.</li> <li>2. Disiplin kerja (X2) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan pegawai di dipo sarana kutoarjo. Ini dilihat dari nilai t hitung sebesar 4,754 dengan tingkat signifikan 0,000.</li> <li>3. Lingkungan fisik (X3) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan pegawai, ini dilihat dari nilai t hitung sebesar 3,121 dengan tingkat signifikan 0,004.</li> <li>4. Variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pelanggan pegawai, pada nilai beta diperoleh nilai terbesar pada variabel disiplin kerja yaitu 0,460,</li> </ol>
<p>Hubungan dengan Penelitian ini</p>	<p>Variabel keahlian yang dilakukan oleh Siti Arofah (2018) digunakan sebagai rujukan dalam penelitian ini</p>

Sumber: Jurnal Manajemen, Vol. 7, No. 3 Juli 2018

#### 4. Rujukan Penelitian Surnarto

Pada Tabel 2.4 dijelaskan secara ringkas jurnal penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan. Penelitian berfokus pada pengaruh variabel disiplin kerja terhadap kepuasan pelanggan.

**Tabel 2.4**  
**Rujukan Penelitian untuk Variabel Disiplin Kerja**

Judul	Jurnal Pengaruh Konflik Peran, Disiplin Kerja dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kepuasan Pelanggan di Dipo Sarana PT KAI Kutoarjo
Peneliti	Surnarto, Jurnal Manajemen 2018
Variabel Penelitian	Variabel Independen X1 : Disiplin Kerja X2 : Lingkungan kerja Variabel Dependen Y : Kepuasan Pelanggan
Model Penelitian	Analisis Regresi Linier Berganda
Hasil Penelitian	Berdasarkan Kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini maka dapat disimpulkan persamaan regresi linier bergadanya adalah $Y = 2,166 + 0,277X1 + 0,181X2$ 1. Hasil uji variabel Disiplin kerja (X1) dengan thitung lebih besar dari ttabel, artinya variabel Disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. 2. Hasil uji variabel Lingkungan kerja (X2) menunjukkan nilai t hitung lebih besar dari t tabel , artinya variabel Lingkungan

	<p>kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Pelanggan.</p> <p>3. Disiplin dan Lingkungan kerja secara bersama – sama memberi pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.</p>
Hubungan dengan Penelitian ini	Variabel fasilitas, keandalan yang dikemukakan oleh Sri Dwi Ratih Wijayanti, Lina Mahardiana dan Risnawati (2018) digunakan sebagai rujukan dalam penelitian ini

*Sumber: Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Tadulako Vol. 4, No. 2, Mei 2018*

#### 5. Rujukan Penelitian Abdul Muis

Pada Tabel 2.5 dijelaskan secara ringkas jurnal penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan. Penelitian berfokus pada pengaruh variabel disiplin kerja terhadap kepuasan pelanggan.

**Tabel 2.5**  
**Rujukan Penelitian untuk Variabel Disiplin Kerja**

Judul	Pengaruh Disiplin Kerja Karyawan Dan Motivasi Kerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Graha Service Indonesia
Peneliti	Abdul Muis, Jurnal Ilmiah WIDYA Volume 4 Nomor 2 Agustus – Desember 2017 ISSN 2337 – 6686 , ISSN-L 2338 – 3321
Variabel Penelitian	Variabel Independen X1 : Disiplin Kerja X2 : Motivasi Variabel Dependen

	Y : Kepuasan Pelanggan
Model Penelitian	Analisis Regresi Linier Berganda
Hasil Penelitian	Berdasarkan Kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini maka dapat disimpulkan persamaan regresi linier bergandanya sebagai berikut $Y = 0,514 + 3,303X_1 + 3,13X_2$ Berdasarkan persamaan diatas maka dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Motivasi kerja memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Disiplin dan motivasi kerja secara bersama – sama memberi pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
Hubungan dengan Penelitian ini	Variabel keahlian yang dikemukakan oleh Ibnu Abdul Muis (2017) digunakan sebagai rujukan dalam penelitian ini

*Sumber : Jurnal Ilmiah WIDYA Volume 4 Nomor 2 Agustus – Desember 2017 ISSN 2337 – 6686*

Hubungan penelitian terdahulu dengan penelitian penulis sekarang adalah:

1. Dian Tumvila pada penelitiannya menemukan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen, yang mana dalam penelitian ini peneliti mencoba mencari pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Pelindo Indonesia II Cabang Pontianak.
2. Ida Ayu dan I Made Jatra pada penelitiannya disimpulkan bahwa keahlian berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa, yang mana dalam penelitian ini



peneliti mencoba mencari pengaruh keahlian terhadap kepuasan pengguna jasa pada PT. Pelindo Indonesia II Cabang Pontianak.

3. Siti Arofah pada penelitiannya menyimpulkan bahwa variabel keahlian berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pelanggan, yang mana peneliti juga mencoba mencari pengaruh keahlian terhadap kepuasan pelanggan.
4. Sunarto pada penelitiannya menyimpulkan bahwa variabel disiplin kerja sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Kantor Dipo Sarana PT KAI Kutoarjo, yang mana pada penelitian ini peneliti mencoba mencari pengaruh disiplin kerja terhadap kepuasan pelanggan.
5. Abdul Muis pada penelitiannya menyimpulkan bahwa variabel disiplin berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pelanggan, yang mana peneliti juga mencoba mencari pengaruh kedisiplinan terhadap kepuasan pelanggan.

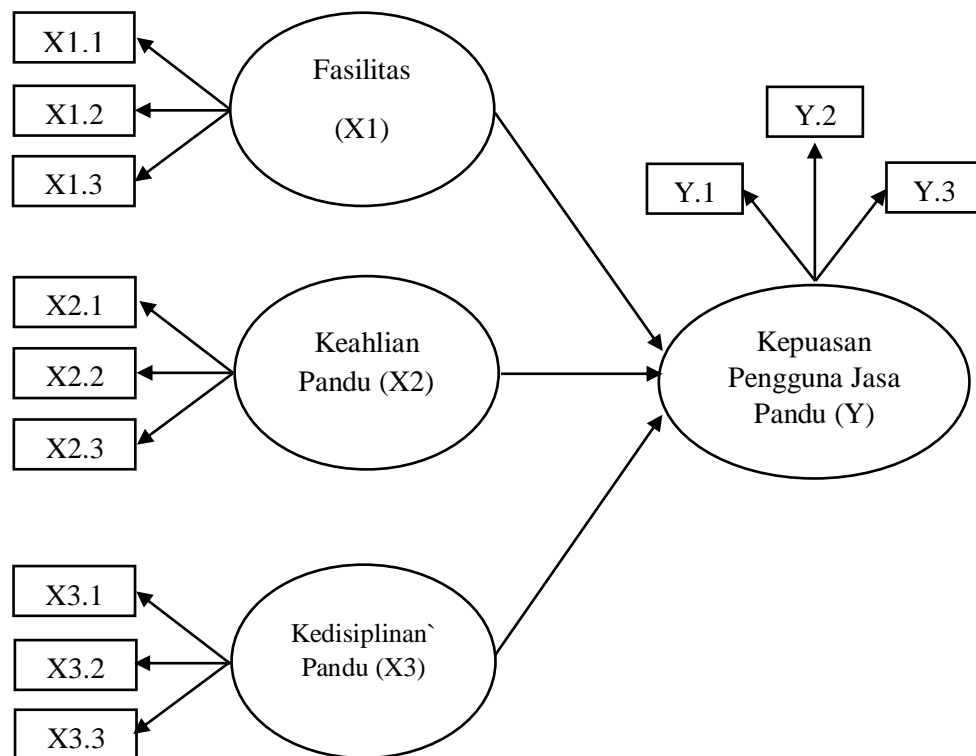
## 2.2 Hipotesis

Hipotesis merupakan suatu pernyataan yang penting kedudukannya dalam penelitian. Oleh karena itulah maka dari peneliti dituntut kemampuannya untuk dapat merumuskan hipotesis ini dengan jelas (Suharsimi Arikunto, 2006:73). Pada penelitian ini hipotesis yang diajukan adalah sebagai berikut:

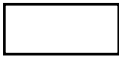

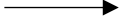
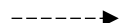
- H.1 Diduga variabel fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pandu pada PT. Pelabuhan Indonesia II (PERSERO) Cabang Pontianak.
- H.2 Diduga variabel keahlian pandu berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pandu pada PT. Pelabuhan Indonesia II (PERSERO) Cabang Pontianak.
- H.3 Diduga variabel kedisiplinan pandu berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pandu pada PT. Pelabuhan Indonesia II (PERSERO) Cabang Pontianak.

### 2.3 Kerangka Pemikiran

**Gambar 2.1**  
**Kerangka Pemikiran Teoritis**



Keterangan:

- |   |                |
|---|----------------|
|  | = Indikator    |
|  | = Variabel     |
|  | = Mempengaruhi |
|  | = Dipengaruhi  |
| H   | = Hipotesis    |

Variabel dan indikator yang dikembangkan dalam penelitian ini meliputi :

1. X1 = Variabel bebas (Fasilitas)

Indikator-indikator fasilitas antara lain :

X1.1 = Sarana bantu Pemanduan

X1.2 = Prasarana pemanduan

X1.3 = Jumlah petugas pandu

2. X2 = Variabel bebas (Keahlian Pandu)

Indikator-indikator keahlian pandu antara lain :

X2.1 = Kemampuan berkomunikasi

X2.2 = Penguasaan perairan pandu

X2.3 = Ketelitian terhadap aspek keselamatan

3. X3 = Variabel bebas (Kedisiplinan Pandu)

Indikator-indikator kedisiplinan pandu antara lain :

X3.1 = Ketepatan pandu

X3.2 = Kepatuhan pandu terhadap peraturan pemanduan

X3.3 = Kecepatan pelayanan

4. Y = Variabel Terikat (Kepuasan pengguna jasa pandu)

Indikator-indikator kepuasan pengguna jasa pandu antara lain :

Y.1 = Jasa telah sesuai dengan harapan pengguna jasa pandu

Y.2 = Fasilitas yang disediakan telah sesuai dengan harapan pengguna jasa pandu

Y.3 = Kepercayaan pengguna jasa pandu telah sesuai dengan harapan pengguna jasa pandu

