

Komentar dari Peer Reviewer

1. Kelengkapan dan keseusian Unsur

- Unsur kesimpulan dibuat kejelasan antara masalah (Gap) yg ada dengan pemecahan masalah.

2. Ruang Lingkup dan Kedalaman

- Ruang lingkup dari kebijakan perlu utk. Uang Non Tunai dan fasilitas termind.

3. Kecukupan dan kemutakhiran data serta metodologi

- Data dari hasil ekuisiner melalui smart PLS. belum dicantumkan

4. Kelengkapan unsur Kualitas Penerbit

- Tabel 2.1. Perlu direvisi, utk. diketik dgn bentuk foto.

Reviewer



(Markus Yando)



PENGARUH CASHLESS PAYMENT SYSTEM DAN FASILITAS TERMINAL TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA DI TERMINAL PENUMPANG PELINDO TANJUNG BALAI KARIMUN

Yusrizal, Anto Sakti Pangihutan Tua Manurung, Fahmi Sulistian, Cardiana, Irwanda
Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran

Jl. Marunda Makmur Cilincing, Jakarta Utara

disubmit : 9/11/2023

diterima pada :

Abstract

Karimun is a passenger boarding and alighting service, both domestic and international passengers. To support services for passengers, PT Pelabuhan Indonesia (Persero) continues to strive to improve the passenger terminal both in terms of facilities and in terms of service. The Regional Government of Karimun Regency continues to strive to improve the regional economy, especially with regard to the tourism and maritime industry sectors. Tanjung Balai Karimun Passenger Terminal has quite bright prospects because of its strategic location in the positive influence environment of IMS-GT (Indonesia Malaysia Singapore – Growth Triangle) and Singapore which is a regional growth center in Southeast Asia. In today's modern era, money is an important part of life and the economy. Money can be used as a medium of exchange or a means of transaction that is generally accepted by society. Service Quality has a positive and significant effect on the Facility System. T test, the hypothesis answered that H_a is accepted and shows that Service Quality has a significant effect on the Facility System, obtained a t value of 2.445 with a significance level of 0.008. Where $T_{count} (2.445) > T_{table} (2.01)$ with a significance value of $0.008 < 0.05$. Where the Port Service Quality is not significantly different from the Ship Passenger Boarding Facility System at the Tanjung Balai Karimun Domestic Port Terminal by PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) Tanjung Balai Karimun.

Copyright © 2018, **METEOR STIP MARUNDA**, ISSN:1979-4746, eISSN :2685-4775

Keywords: PT Pelabuhan Indonesia (Persero), Tanjung Balai Karimun Passenger Terminal, IMS-GT (Indonesia Malaysia Singapore – Growth Triangle)

Abstrak

Karimun adalah pelayanan naik turun penumpang, baik penumpang domestik maupun penumpang internasional. Untuk mendukung pelayanan terhadap penumpang PT Pelabuhan Indonesia (Persero) terus berupaya untuk meningkatkan terminal penumpang baik dari segi fasilitas maupun dari segi pelayanan. Pemerintah Daerah Kabupaten Karimun terus berupaya meningkatkan perekonomian daerah terutama yang berkenaan dengan sektor pariwisata dan industri maritim. Terminal Penumpang Tanjung Balai Karimun memiliki prospek yang cukup cerah karena lokasinya cukup strategis berada pada lingkungan pengaruh positif IMS-GT (Indonesia Malaysia Singapore – Growth Triangle) dan Singapura yang merupakan pusat pertumbuhan regional di Asia Tenggara. Di era modern saat ini uang merupakan suatu bagian terpenting dalam kehidupan dan perekonomian. Uang dapat digunakan sebagai alat tukar atau alat transaksi yang dapat diterima secara umum oleh masyarakat. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Sistem Fasilitas. Uji T, hipotesis terjawab bahwa H_a diterima dan menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Sistem Fasilitas, diperoleh nilai t hitung sebesar 2,445 dengan tingkat signifikansi 0,008. Dimana $T_{hitung} (2,445) > T_{tabel} (2,01)$ dengan nilai signifikansi $0,008 < 0,05$. Dimana Kualitas Pelayanan Pelabuhan tidak berbeda nyata terhadap Sistem Fasilitas Naik Turun Penumpang Kapal Pada Terminal Pelabuhan Domestik Tanjung Balai Karimun oleh PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) Tanjung Balai Karimun.

Copyright © 2018, **METEOR STIP MARUNDA**, ISSN:1979-4746, eISSN :2685-4775

Kata Kunci : PT Pelabuhan Indonesia (Persero), Terminal Penumpang Tanjung Balai Karimun, IMS-GT (Indonesia Malaysia Singapore – Growth Triangle)

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pelabuhan Tanjung Balai Kerimun adalah salah satu Pelabuhan yang berada di Kabupaten Karimun. Kabupaten Karimun merupakan daerah Kepulauan dengan jumlah penduduk sebanyak 259.452 jiwa (per Desember 2021 sesuai Data BPS Karimun) yang tersebar di beberapa pulau seperti di Pulau Karimun, Pulau Kundur Tanjung Batu dan pulau-pulau lainnya, sehingga transportasi laut merupakan moda transportasi utama di daerah ini, baik untuk menghubungkan pulau-pulau dalam Kabupaten Karimun, pulau-pulau dalam Provinsi Kepulauan Riau maupun dengan provinsi lain seperti ke Provinsi Riau dan Provinsi Jambi. Letak Pelabuhan Tanjung Balai Karimun yang berhadapan langsung dengan Selat Malaka dan berbatasan langsung dengan negara Malaysia dan Singapore, membuat Pelabuhan Tanjung Balai Karimun juga ramai di kunjungi kapal-kapal penumpang dari Malaysia dan Singapore. Kegiatan utama di Pelabuhan Tanjung Balai Karimun adalah pelayanan naik turun penumpang, baik penumpang domestik maupun penumpang internasional. Untuk mendukung pelayanan terhadap penumpang PT Pelabuhan Indonesia (Persero) terus berupaya untuk meningkatkan terminal penumpang baik dari segi fasilitas maupun dari segi pelayanan. Pemerintah Daerah Kabupaten Karimun terus berupaya meningkatkan perekonomian daerah terutama yang berkenaan dengan sektor pariwisata dan industri maritim. Sektor potensial yang menjadi andalan Pemerintah setempat adalah sektor pariwisata, perikanan dan industri kelautan. Salah satu strategi untuk peningkatan pelayanan terhadap pelayanan terminal penumpang adalah dengan menerapkan

cashless payment system untuk pelayanan pas terminal penumpang. Di era modern saat ini uang merupakan suatu bagian terpenting dalam kehidupan dan perekonomian. Uang dapat digunakan sebagai alat tukar atau alat transaksi yang dapat diterima secara umum oleh masyarakat. Perkembangan alat pembayaran non-tunai khususnya berbasis kartu dan elektronik di Indonesia dari tahun ke tahun terus meningkat. Pertumbuhan infrastruktur alat pembayaran non tunai juga membuat masyarakat semakin mudah dalam memanfaatkan dan mengakses keunggulan dalam bertransaksi menggunakan sistem non tunai dibandingkan dengan uang tunai. PT Pelabuhan Indonesia (Persero) telah mengembangkan integrated billing system (IBS) yang dapat mengintegrasikan pembayaran jasa pelabuhan secara nasional dengan jenis layanan e-registration, e-booking, e-tracking, e-payment, e-invoice dan e-billing. Layanan tersebut telah menjangkau seluruh tahap layanan yang dibutuhkan pengguna jasa dalam satu portal digital. Kelebihan sistem transaksi non tunai dibandingkan dengan sistem transaksi tunai antara lain lebih praktis karena seseorang tidak perlu membawa uang dalam bentuk tunai yang rentan terhadap risiko pencurian atau kehilangan, mudah melakukan pelacakan terhadap setiap transaksi yang dilakukan, dan mengurangi resiko penerimaan uang palsu. Uang non tunai dinilai lebih efektif sebagai alat transaksi pembayaran dan menjadi penggerak utama pertumbuhan ekonomi saat ini. Selain itu, ditemukan juga permasalahan bahwa mitra masih belum maksimal melakukan edukasi secara online maupun offline. transaksi pembelian tiket kapal masih menggunakan sistem cashless. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan di Terminal Penumpang Pelindo Tanjung Balai

Karimun, calon penumpang yang ditemui menyampaikan beberapa alasan belum menggunakan transaksi non tunai antara lain;

1. Masih terbatasnya tempat membeli kartu uang elektronik (e_money)
2. Masih terbatasnya tempat-tempat belanja yang menggunakan transaksi non tunai di Karimun
3. Sisa uang yang ada di dalam kartu uang elektronik (e_money) ngk bisa di uangkan.
4. Kurangnya pemahaman calon penumpang tentang transaksi non-tunai (cashless),
5. Mitra utama pelabuhan seperti penjualan tiket kapal belum menggunakan non-tunai (cashless),

Dengan dilakukannya perbaikan/penambahan fasilitas oleh PT Pelabuhan Indonesia (Persero) sebagai operator terminal, apakah dapat menjawab keluhan penumpang dimana sebelum peningkatan fasilitas tersebut, penumpang sering mengeluh antara lain; 1) Ruang tunggu terasa panas dan sumpek. 2) Termianl terkesan kumuh. 3) Petugas dirasa kurang peduli terhadap keluhan penumpang. 4) Toilet kurang memadai. 5) Tidak ada ruang ibu menyusui.

1.2. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalahnya sebagai berikut:

1. Kurangnya pemahaman calon pengguna jasa tentang transaksi non-tunai (cashless).
2. Masih terbatasnya tempat membeli kartu uang elektronik (e_money).
3. Masih terbatasnya tempat-tempat belanja yang menggunakan transaksi non tunai di Karimun.

4. Sisa uang yang ada di dalam kartu uang elektronik (e_money) ngk bisa di uangkan.
5. Mitra belum maksimal melakukan edukasi dan sosialisasi tentang transaksi non-tunai (cashless)
6. Ruang tunggu terasa panas dan sumpek.
7. Termianl terkesan kumuh.
8. Petugas dirasa kurang peduli terhadap keluhan penumpang.
9. Toilet kurang memadai.
10. Tidak ada ruang ibu menyusui.

1.3. Batasan Masalah

Mengingat luasnya penelitian dan waktu penelitian oleh karena itu penulis membatasi penelitian ini hanya dari pengaruh cashless payment system dan fasilitas terminal terhadap kepuasan pengguna jasa pada Terminal Penumpang Pelindo Tanjung Balai Karimun. Selain itu penelitian ini juga dibatasi pada periode bulan Maret-Agustus 2023.

1.4. Rumusan Masalah

Rumusan masalah penelitiannya dapat dikemukakan sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh cashless payment system terhadap kepuasan pengguna jasa pada Terminal Penumpang Pelindo Tanjung Balai Karimun ?
2. Apakah terdapat pengaruh fasilitas terminal terhadap kepuasan pengguna jasa pada Terminal Penumpang Pelindo Tanjung Balai Karimun?
3. Apakah terdapat pengaruh cashless payment system dan fasilitas terminal secara simultan terhadap kepuasan pengguna jasa pada Terminal Penumpang Pelindo Tanjung Balai Karimun?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian sangatlah penting, oleh sebab itu tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh cashless payment system terhadap kepuasan pengguna jasa pada Terminal Penumpang Pelindo Tanjung Balai Karimun
2. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terminal terhadap kepuasan pengguna jasa pada Terminal Penumpang Pelindo Tanjung Balai Karimun
3. Untuk mengetahui pengaruh cashless payment system dan fasilitas terminal terhadap kepuasan pengguna jasa pada Terminal Penumpang Pelindo Tanjung Balai Karimun

1.4. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis
Bagi peneliti diharapkan menjadi aplikasi penerapan teori dan konsep yang telah didapat selama mengikuti perkuliahan di STIP
2. Manfaat Praktis
 - a. Melalui penelitian ini diharapkan dapat menambah dan mengembangkan penelitian-penelitian, kajian-kajian, karya ilmiah dalam bidang transportasi laut, khususnya pengaruh cashless payment system dan fasilitas terminal terhadap kepuasan pengguna jasa operasional di Terminal Penumpang Pelindo Tanjung Balai Karimun dan referensi studi selanjutnya serta menjadi bahan acuan kepustakaan bagi

penelitian-penelitian sejenis.

- b. Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan tentang cashless payment system dan fasilitas terminal terhadap kepuasan pengguna jasa operasional
- c. Disamping itu penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi dan bahan perbandingan untuk penelitian lebih lanjut dan data dokumentasi

LANDASAN TEORI

2.1. Tinjauan Teori

Ada dua jenis sistem pembayaran yaitu pembayaran tunai (cash) dan pembayaran non tunai (non-cash). 1. Pembayaran Tunai (cash) Instrumen pembayaran tunai adalah mata uang yang berlaku di Indonesia, yaitu Rupiah yang terdiri dari uang kertas dan uang logam. 2. Pembayaran Non Tunai (non-cash) Instrumen pembayaran berbasis kartu telah berkembang dengan berbagai inovasi, mulai dari kartu debit / ATM, kartu kredit dan berbagai jenis uang elektronik. Sedangkan menurut UU Bank Indonesia No. 23/1999 Tentang Bank Indonesia, sistem pembayaran adalah suatu sistem yang mencakup seperangkat aturan, lembaga, dan mekanisme yang digunakan untuk melakukan pemindahan dana guna memnuhi suatu kewajiban yang timbul dari suatu kegiatan ekonomi. Pembayaran tunai lebih banyak menggunakan uang kartal baik kertas dan logam sebagai alat pembayaran. Di Indonesia, uang kartal masih memegang peran penting dalam pembayaran, khususnya untuk transaksi-transaksi bernilai kecil. Budaya cashless society sendiri didukung

dengan adanya program yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia pada tahun 2014, yang mana programnya berupa “Gerakan Nasional Non Tunai” dalam siaran pers No. 16/ 58 /DKom oleh Bank Indonesia (2014). Salah satu produk yang dihasilkan untuk memudahkan pelanggan adalah adanya perangkat dan cara transaksi finansial digital yang sering dikenal dengan cashless. Cashless payment adalah seluruh transaksi keuangan yang dilakukan tanpa melibatkan uang kartal seperti giro dan cek, tetapi menggunakan sarana elektronik seperti transaksi melalui Anjungan Tunai Mandiri (ATM), kartu debit, kartu kredit, serta transaksi yang menggunakan teknologi tinggi seperti ebanking, e-commerce, atau epayment (Bank for International Settlement, 1996). Peraturan Bank Indonesia nomor: 11/12/PBI2009 tentang Uang Elektronik (money), menyatakan bahwa e-

money adalah alat pembayaran elektronik yang memenuhi unsur-unsur sebagai berikut (Bank Indonesia, 2009):

- 1) Diterbitkan atas dasar nilai uang yang disetor terlebih dahulu oleh pemegang kepada penerbit;
- 2) Nilai uang disimpan secara elektronik dalam suatu media seperti server atau chip;
- 3) Digunakan sebagai alat pembayaran kepada pedagang yang bukan merupakan penerbit uang elektronik tersebut; dan
- 4) Nilai uang elektronik yang disetor oleh pemegang dan dikelola oleh penerbit bukan merupakan simpanan sebagaimana dimaksud dalam undang-undang yang mengatur mengenai perbankan.

Perbedaan uang elektronik (e-money) dan dompet digital (e-wallet) sebagai berikut:

Tabel 2.1 Perbedaan uang elektronik (e-money) dan dompet digital (e-wallet)

	Uang Elektronik <i>E- Money</i>	Dompet Elektronik <i>E-Wallet</i>
Basis	Chip	Server
Instrumen yang disimpan	Dana	Dana dan Data
Fitur pembayaran	Ada	Ada
Fitur (<i>peer to peer</i>)	Ada	Tidak
Fitur tasik tunai	Ada	Tidak
Registrasi (<i>know your Customer</i>)	Unregistered dan Unregistered	Registered
Batas Nominal Dana	Unregistered Rp 10 Juta dan Unregistered Rp 2 Juta	Rp 10 Juta
Batas transaksi bulanan	Rp 20 Juta	Tidak ada batasan
Bidang usaha selain bank	Keuangan, telekomunikasi, penyedia <i>network</i> , transportasi publik dll	Tidak teratur

Kewajiban izin	Open loop: langsung izin Close loop: floating fund di atas Rp 1 Milyar	Pengguna aktif di atas 300 ribu
Karakteristik	Instrumen Pembayaran	Layanan dan penyimpanan instrumen
Medium	Chip-equipped Card	Internet Connected Hardware (Smartphone, Desktop)
Top Up Chanel	EDC, ATM, Bank Transfer, Issuer Branch/Agent	
Top Up Fees	Rp 200-1.500 per top up depending on top up channels	Not Applicable
Paymen Method	ECD-based	Virtual
Balance Storage	Stored in Chip-equipped card	Bank's elektronik money servers
Balance Limit	Rp 1 Juta for all subscribers	Rp 1 Juta for basic subscribers or Rp 10 Juta for fully-registered subscribers
Service Limit	cash withdrawls, offline payment	Remmitance/transfer, cash withdrawls, online & offline payment
Product Example	Mandiri E money, BCA flazz, BRI Brizzi, BNI Tapcash, MegaCash, Bank DKI JakCard, Nobu E Money, BTN Blink	Go-Pay, T-Cash, Mandiri-Ecash, BCA Sakuku, XL, Tunai, Paypro, BBM Money, Doku Wallet, OVO, Rekning Ponsel CIMB Niaga.

Sumber: Bank Indonesia, MDI Ventures & Mandiri Sekuritas Research

Pelanggan yang ingin mencari kenyamanan saat bepergian dengan bus akan lebih memilih bandara yang dirancang dengan baik, dilengkapi dengan baik dan dilengkapi dengan baik. Fasilitas adalah segala sesuatu yang ingin disediakan oleh penyedia layanan kepada konsumen untuk digunakan dan dinikmati, dengan tujuan memberikan tingkat kepuasan tertinggi. Dalam desain fasilitas, menentukan konfigurasi komponen fasilitas yang mendukung produksi dan distribusi barang atau jasa. Desain fasilitas meliputi:

- 1) Desain sistem fasilitas, termasuk sistem struktural (gedung dan peralatan), sistem penerangan, kelistrikan, komunikasi, sistem kinerja operasional, sistem sanitasi, dll.
- 2) Desain tata letak, yaitu penempatan semua peralatan, mesin, dan peralatan pendukung pada lokasi tertentu di lantai pabrik

- 3) Desain sistem pemindahan material, yaitu mekanisme yang memenuhi persyaratan interaksi antar fasilitas. Pada perancangan ini juga dilakukan pemilihan alat pengangkut material.

Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Tiga kunci dalam memberikan kepuasan pelanggan, yaitu: kemampuan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan (termasuk memahami tipe-tipe pelanggan); mengembangkan database yang akurat tentang pelanggan (termasuk kebutuhan dan keinginan setiap segmen pelanggan); dan pemanfaatan informasi yang didapat dari riset pasar dalam kerangka pemasaran strategik. Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh persepsi kualitas jasa, harga, dan factor-

faktor yang bersifat pribadi serta bersifat situasi sesaat.

2.2. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan saat ini, maka yang menjadi gap riset penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Variabel Penelitian ini dibandingkan dengan penelitian terdahulu, dimana komposisi variabel pada penelitian ini belum pernah digunakan pada penelitian sebelumnya.
2. Keunikannya penelitian yaitu terletak pada adanya variabel *cashless payment system* dan fasilitas terminal terhadap kepuasan pengguna jasa.
3. Penelitian ini menggunakan model kuantitatif kausif, dimana variabel *cashless payment system* yang secara bersama-sama dianalisis dengan variabel apakah berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa melalui produktivitas

2.3. Kerangka Berpikir

Kerangka konseptual ini menggambarkan pengaruh dari variabel independen yaitu: *cashless payment system* terhadap variabel dependen yaitu: kepuasan pengguna jasa operasional melalui variabel mediasi: fasilitas terminal. Review hasil penelitian terdahulu dapat disusun kerangka konseptual sebagai berikut:

1. Variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi, yaitu faktor-faktor yang dipilih oleh peneliti untuk menentukan pengaruh antara fenomena yang diobservasi. Variabel eksogen

dalam penelitian ini adalah: *Cashless payment system* (X1) dan Fasilitas terminal (X-2)

2. Variabel dependen adalah variabel faktor-faktor yang diukur menentukan adanya pengaruh variabel bebas, yaitu faktor yang muncul atau tidak, dan yang berubah sesuai dengan yang diperkenalkan oleh peneliti. Variabel endogen dalam penelitian ini yaitu: Kepuasan pengguna jasa (Y)

2.4. Hipotesis Penelitian

Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah :

- H1 Diduga terdapat pengaruh *cashless payment system* terhadap kepuasan pengguna jasa
- H2 Diduga terdapat pengaruh fasilitas terminal terhadap kepuasan pengguna jasa
- H3 Diduga terdapat pengaruh secara simultan *cashless payment system* dan fasilitas terminal terhadap kepuasan pengguna jasa.

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian ini

didasarkan pada ciri-ciri keilmuan, yaitu rasional, empiris, dan sistematis. Rasional berarti kegiatan penelitian itu dilakukan dengan cara-cara yang masuk akal, sehingga terjangkau oleh penalaran manusia. Penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder, dengan penjelasannya sebagai berikut:

1. Data primer

Menurut Umar (2012:187) data primer merupakan data yang dikumpulkan dan olah sendiri oleh suatu organisasi atau perorangan langsung dari objeknya. Data primer yang dikumpulkan dalam penelitian ini yaitu persepsi responden berkaitan dengan variabel penelitian.

2. Data sekunder

Suryani dan Hendriadi (2015:171) menyatakan bahwa data sekunder merupakan data yang diperoleh dalam bentuk sudah jadi, sudah dikumpulkan dan diolah oleh pihak lain, biasanya sudah dalam bentuk publikasi.

Teknik pengumpulan data merupakan langkah utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data, jika peneliti tidak mengetahui teknik pengumpulan data maka peneliti tidak akan mendapat data yang memenuhi standar.

3.2. Populasi dan Sampel

Populasi adalah kumpulan elemen yang mempunyai karakteristik tertentu yang sama dan mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi sampel. Populasi dapat dibedakan menjadi dua jenis yaitu populasi sampling atau populasi penelitian dan populasi sasaran atau target populasi, dimana populasi sasaran mempunyai ukuran lebih besar daripada ukuran populasi sampling. Populasi sampling adalah unit analisis yang memberikan keterangan atau data yang diperlukan oleh suatu studi atau penelitian. Teknik sampling sangatlah diperlukan dalam sebuah penelitian karena

hal ini digunakan untuk menentukan siapa saja anggota dari populasi yang hendak dijadikan sampel. Pengambilan sampel (sampling) adalah proses memilih sejumlah elemen secukupnya dari populasi, sehingga penelitian terhadap sampel dan pemahaman tentang sifat atau karakteristiknya akan membuat kita dapat menggeneralisasikan sifat atau karakteristik tersebut pada elemen populasi

3.3. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat dari orang, objek, atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh penelitian untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan. Variabel digunakan untuk memudahkan suatu penelitian sehingga bermuara pada suatu tujuan yang jelas. Berdasarkan dari telaah pustaka dan rumusan hipotesis, maka variabel yang terdapat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Variabel Independen

Umar (2016:61), variabel independen atau variabel bebas adalah merupakan variabel yang memengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel independen adalah cashless payment system (X1) dan fasilitas terminal (X2),

2. Variabel Dependen

Variabel dependen dipengaruhi oleh data, dikarenakan adanya variabel bebas. Umar (2016:61), variabel dependen atau variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas, dalam penelitian ini yang menjadi variabel dependen adalah kepuasan pengguna jasa (Y).

3.4. Waktu dan Tempat Penelitian

Dimana waktu penelitian dilakukan pada bulan Februari 2023 sampai dengan Juli 2023. Dalam melakukan penelitian ini mengambil objek penelitian pengguna jasa Terminal Penumpang Pelindo Tanjung Balai Karimun.

3.5. Uji Instrumen

Uji validitas digunakan untuk mengetahui valid atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan nilai r tabel untuk degree of freedom (df) = $n-2$ dengan α 0,05. Jika r hitung lebih besar dari r tabel dan nilai r positif, maka butir atau pertanyaan tersebut dikatakan valid. Uji Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan dimensi dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliable atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

3.6. Teknik Pengolahan Data dan Analisa Data

Dalam penelitian ini analisis data menggunakan pendekatan Smart Partial Least Square (PLS). Selain dapat digunakan untuk mengkonfirmasi teori, Smart PLS dapat digunakan untuk menjelaskan ada tidak hubungan antar variabel laten. Smart PLS dapat sekaligus menganalisis konstruk yang dibentuk dengan dimensi reflektif dan formatif. Variabel laten dapat diwujudkan sebagai fenomena yang tidak teramati seperti persepsi, sikap, dan niat, sedangkan variabel yang diamati diwujudkan sebagai tanggapan dari kuesioner. Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsi atau

menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Dalam analisis ini mengukur kesangat kuat hubungan antara dua variabel terdiri dari :

- a. Nilai maksimum adalah nilai tertinggi untuk setiap variabel yang diuji.
- b. Nilai minimum adalah nilai terendah untuk setiap variabel yang diuji.
- c. Nilai rata-rata (Mean) adalah teknik yang digunakan untuk mengukur rata-rata dan merupakan cara yang paling umum digunakan untuk mengukur nilai sentral suatu distribusi data sampel

Model pengukuran (Outer Model) dilakukan langsung terhadap variabel dimensi yang berhubungan dengan variabel faktor atau laten dimana hasil pengukuran akan membentuk dimensi variabel faktor. Pada Outer Model terdapat dua bentuk model pengukuran, yaitu reflektif dan formatif. Model structural atau inner model terdiri dari dua jenis variabel yaitu variabel exogen sebagai variabel independent dan variabel endogen sebagai variabel dependent. Pada inner model ini dapat dilihat bagaimana hubungan dan kontribusi variabel eksogen terhadap variabel endogen lainnya.

KESIMPULAN DAN SARAN

1. KESIMPULAN

Pelabuhan Tanjung Balai Kerimun adalah salah satu Pelabuhan yang berada di Kabupaten Karimun. Manganti kursi ruang tunggu baik di ruang tunggu domestik maupun ruang tunggu internasional. Letak Pelabuhan Tanjung Balai Karimun yang berhadapan langsung dengan Selat Malaka dan dikelilingi langsung dengan negara Malaysia dan Singapura, membuat Pelabuhan Tanjung Balai Karimun juga ramai di kunjungi kapal-kapal penumpang dari Malaysia dan

Singapura. Pelabuhan Tanjung Balai Karimun

1. Pelabuhan Indonesia (Persero) Tanjung Balai Karimun Berada di pusat kota Kabupaten Karimun provinsi Kepulauan Riau, membuat Pelabuhan Tanjung Balai Karimun cukup ramai di singgahi kapal, terutama kapal-kapal penumpang/ferry. Kabupaten Karimun merupakan daerah Kepulauan dengan jumlah penduduk sebanyak 259.452 jiwa (per Desember 2021 sesuai Data BPS Karimun) yang tersebar di beberapa pulau seperti di Pulau Karimun,
2. Disamping melayani naik turun penumpang, dua pelabuhan diatas juga melayani kapal barang, kecuali Pelabuhan Sri Tanjung Gelam, hanya bisa melayani naik turun penumpang. Penataan ruang tunggu domestik dan tembok Toilet ruang tunggu domestik. Untuk mendukung kelancaran transportasi laut tersebut terdapat beberapa Pelabuhan Umum di Pulau Karimun yang merupakan ibu kota Kabupaten Karimun yakni;
3. Pelabuhan Tanjung Balai Karimun adalah Pelabuhan yang dikelola oleh BUMN PT Pelabuhan Indonesia (Persero). Kegiatan utama di Pelabuhan Tanjung Balai Karimun adalah pelayanan naik turun penumpang, baik penumpang domestik maupun penumpang internasional. Salah satu strategi untuk peningkatan pelayanan terhadap pelayanan terminal penumpang adalah dengan menerapkan cashless payment system untuk pelayanan pas

terminal penumpang. Untuk mendukung pelayanan terhadap penumpang PT Pelabuhan Indonesia (Persero) terus berupaya untuk meningkatkan penumpang terminal baik dari segi fasilitas maupun dari segi pelayanan.

2. Saran

Memperbanyak mitra untuk menggunakan system pembayaran non tunai (Cashless payment) seperti penjualan tiket kapal, supermarket dan kantin yang ada di lingkungan terminal penumpang.

1. Agar disediakan tempat membeli kartu uang elektronik (e_money)
2. Mangganti kursi ruang tunggu baik di ruang tunggu domestik maupun ruang tunggu internasional.
3. Agar diperbanyak memperbanyak mitra untuk menggunakan system pembayaran non tunai (Cashless payment)
4. Agar memberi pemahaman kepada calon penumpang tentang cara bertransaksi menggunakan sistem *cashless* atau non tunai.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Aly, M. N., & Trianasari, N. (2020). PENGARUH KUALITAS LAYANAN SISTEM PEMBAYARAN NON TUNAI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi Kasus Pada Mahasiswa Telkom University Bandung). *e-Proceeding of Management*, 7(1), 395–400.
- [2] Budiman, D., & Cahyani, N. Z. (2019). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PELABUHAN TERHADAP SISTEM FASILITAS NAIK TURUN PENUMPANG

- KAPAL PADA PT. PELINDO I (PERSEROAN) CABANG TANJUNG BALAI KARIMUN. *JURNAL MARITIM*, 1(1), 25–31.
- [3] Fadillah, F., & Haryanti, I. (2021). Analisis Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Pelabuhan Indonesia (Pelindo) III Cabang Bima. *Jurnal At-Tamwil Kajian Ekonomi Syariah*, 3(2), 125–139.
- [4] Ghozali, I. dan Latan, H (2015), *Partial Least Squares: Konsep, Teknik dan Aplikasi. Menggunakan Program SmartPLS 3.0*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- [5] Ghozali, I.(2016) *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Cetakan Keempat. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Harahap, N. (2018). Pengaruh Transaksi Non Tunai menggunakan Layanan Virtual Bisnis terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. Indomarco Prismatama Cabang Medan. *BisnisNet Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 1(1).
- [6] Haryono, H. (2020). Analisis Penerapan Sistem Transaksi Non Tunai Dalam Meningkatkan Transparansi dan Akuntabilitas Pengelolaan Keuangan Daerah Pada Pemerintah Daerah Kabupaten Landak. *JAAKFE UNTAN (Jurnal Audit dan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Tanjungpura)*, 9(2).
- [7] Kotler dan Amstrong (2016) *Principles of Marketing Sixteenth Edition Global Edition*. England. Pearson Education Limited.
- [8] Kotler dan Keller (2018) *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jilid. 2. Jakarta: PT Indeks.
- [9] Riduwan (2016). *Dasar-dasar Statistika*. Bandung: Penerbit Alfabeta
- [10] Riduwan, (2016) *Cara Menggunakan Path Analysis (Analisis Jalur)*. Bandung: Alfabeta
- [11] Sugiarto, (2017). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: Andi.
- [12] Sugiyono, (2018) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R & D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- [13] Sugiyono, (2019) *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabeta, Bandung, 2009
- [14] Suseno, Y., Muhammad, A. S., & Edison. (2021). Penggunaan e-Money di Pelabuhan Internasional Sri Bintang Pura Tanjungpinang dalam Mendukung GNNT. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Finansial Indonesia*, 4(2), 49–64
- [15] Sunariani, N. N., and I. G. N. K. Ariwangsa. (2016). Less cash society, pemalsuan uang, money laundering, inflasi, dan nilai tukar. *Jurnal Manajemen & Bisnis*. 13(1): 1892-8486.
- [16] Tjiptono, F (2017) *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi.