

PENGARUH PELAYANAN MUATAN PETIKEMAS TERHADAP KINERJA OPERATOR RTG (RUBBER TYRE GANTRY) DITERMINAL PETIKEMAS KOJA

Octi Avriani¹, Dedy²

^{1,2}Sekolah Tinggi Manajemen Transportasi Malahayati Jakarta

Alamat: Marunda, Cilincing, Jakarta Utara, Daerah Khusus Jakarta 14150

Korespondensi penulis: [:¹octynegara@gmail.com](mailto:octynegara@gmail.com), [²dedypadang09@gmail.com](mailto:dedypadang09@gmail.com)

ABSTAK: Dalam suatu Negara kepulauan, peranan pelabuhan sangatlah penting bagi kemaritiman. Terminal Peti Kemas (TPK) Koja beroperasi sejak 1997 sebagai antisipasi terhadap meningkatnya permintaan pelayanan peti kemas pada awal tahun 1990an seiring dengan pesatnya peningkatan aktivitas ekspor dan import di Pelabuhan Tanjung Priok. Berdasarkan statistik, sebesar 90% aktivitas komoditi perdagangan internasional dilakukan melalui pelabuhan laut dan sebesar 65% melalui jalur Asia pasifik. Bidang kegiatan pelabuhan memang sangat luas sekali, meliputi pelayanan terhadap kapal, pelayanan terhadap barang dan masih banyak lagi jenis pelayanannya. Aktivitas pelayanan di lapangan penumpukan petikemas menjadi kunci dalam peningkatan pelayanan bongkar dan muat kapal, hal ini dikarenakan pelayanan di dalam lapangan penumpukan adalah awal dari kegiatan bongkar muat di pelabuhan. Proses pelayanan di lapangan penumpukan peti kemas membuat kinerja operator RTG (Rubber Tyre Gantry), saat mengambil muatan peti kemas terhambat.

Kata Kunci : Pelayanan, Kinerja, Rubber Tyre Gantry, Terminal Peti Kemas, Koja

PENDAHULUAN

Indonesia merupakan Negara kepulauan, maka transportasi laut merupakan faktor yang sangat penting dalam dunia perdagangan, sehingga Indonesia harus mempunyai system transportasi laut yang memadai sehingga mampu memenuhi kebutuhan transportasi.

Pelabuhan merupakan daerah perairan yang terlindung terhadap gelombang, yang dilengkapi dengan fasilitas terminal laut meliputi dermaga dimana kapal dapat bertambat untuk bongkar muatan, kran-kran (Crane) untuk bongkar muat barang, gudang laut (Transit) dan tempat-tempat penyimpanan dimana kapal membongkar muatannya, dan gudang-gudang dimana

PENGARUH PELAYANAN MUATAN PETIKEMAS TERHADAP KINERJA OPERATOR RTG (RUBBER TYRE GANTRY) DITERMINAL PETIKEMAS KOJA

barang-barang dapat disimpan dalam waktu yang lebih lama selama menunggu pengiriman ke daerah tujuan atau pengapalan.¹

Pengembangan infrastruktur Pelabuhan merupakan salah satu faktor yang diperlukan untuk meningkatkan daya saing Indonesia. Peningkatan daya saing tersebut dapat dilakukan salah satunya adalah dengan menyediakan sistem sarana, prasarana, jasa bongkar muat petikemas. Petikemas merupakan sarana yang penting dalam kegiatan pengiriman barang dari suatu tempat ketempat lain yang menggunakan jasa kapal. Petikemas sudah berkembang mengikuti kemajuan zaman, sehingga saat ini petikemas menjadi ujung tombak dalam pengiriman melalui jalur laut. Saat ini sudah banyak terminal petikemas (Container terminal) di Indonesia yang khususnya melayani proses bongkar muat petikemas sendiri memerlukan penanganan dan fasilitas yang khusus dalam proses bongkar muatnya. Perbedaan penanganan dan fasilitas yang dimiliki oleh masing-masing terminal petikemas tersebut membuat produktivitas bongkar muat dari masing-masing terminal petikemas juga berbeda.

Aktivitas pelayanan di lapangan penumpukan petikemas menjadi kunci dalam peningkatan pelayanan bongkar dan muat kapal. Hal ini dikarenakan pelayanan didalam lapangan penumpukan adalah awal dari kegiatan bongkar muat di Pelabuhan. Operator RTG (Rubber Tyre Gantry), Operator HT (Head Truck) dan Stackman yang menjadi pemeran utama dalam pengiriman muatan petikemas dari lapangan penumpukan ke dermaga saling memiliki keterkaitan.

Beberapa masalah yang terjadi dalam proses pelayanan dilapangan penumpukan petikemas membuat kinerja operator RTG (Rubber Tyre Gantry), saat mengambil muatan petikemas terhambat, masalah yang sering terjadi hambatan operator RTG (Rubber Tyre Gantry) adalah penumpukan petikemas yang tidak sesuai dengan aturan penumpukan petikemas dan Yard allocation plan kapal yang saat itu sedang melakukan kegiatan muat serta perilaku tidak aman para operator HT saat melakukan kegiatan muat didalam lapangan penumpukan petikemas.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif dengan menggunakan surver eksplanatory, yakni kegiatan penelitian dalam usaha pencapaian kesimpulan atas hipotesis yang diajukan dengan melakukan analisis data-data kuantitatif. Data kuantitatif adalah data- data yang disajikan dalam bentuk angka yang meliputi data cross sectional. Cross

sectional yaitu penelitian yang dilakukan pada satu waktu dan satu kali, tidak ada follow up, untuk mencari hubungan antara variable independent (factor resiko) dengan

variable dependen (efek). Sedangkan survey eksplanatory, yaitu survey yang digunakan untuk menjelaskan hubungan antara dua variable atau lebih melalui pengujian hipotesis. Survey dilakukan dengan cara mengambil populasi, dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data.

Kuesioner atau angket adalah sebuah daftar pertanyaan yang harus diisi oleh orang yang akan di ukur (Responden). Kuesioner yang diberikan berisikan pertanyaan-pertanyaan tertulis yang diisi, sehingga diharapkan data-data yang dikumpulkan relevan dengan pokok permasalahan dan hasilnya akan diolah dalam tabel frekuensi agar maksud pertanyaan dapat diketahui dengan jelas dan mendapat jawaban yang tegas maka kuesioner disusun dengan kombinasi pilihan ganda yang berisi beberapa pertanyaan kepada responden, dengan demikian, diharapkan jawaban yang dikemukakan responden akan objektif. 2

Tahap berikutnya yaitu uji validitas digunakan untuk mengukur sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang diukur.³ Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan di ukur kuesioner tersebut. Uji validitas dapat di lakukan dengan melihat nilai correlated item. Pengukuran dikatakan valid jika mengukur tujuannya dengan nyata atau benar.

PEMBAHASAN

Sejarah Singkat Terminal Peti Kemas (TPK) Koja

Terminal Peti Kemas Koja atau yang disingkat TPK Koja merupakan perusahaan yang lahir dengan status KSO (Kerja Sama Operasi). Perkembangan Indonesia diawal tahun 1990-an membawa dampak pada meningkatnya kegiatan ekspor-impor di Pelabuhan, salah satunya Pelabuhan Tanjung Priok, Jakarta. Dua terminal kontainer yang ada saat itu , tidak mampu untuk mengakomodir kebutuhan volume ekspor-impor yang terus bertambah.

Terminal Peti Kemas (TPK) Koja yang merupakan salah satu Pelabuhan yang memberikan jasa pelayanan bongkar dan muat peti kemas yang terletak di wilayah pelabuhan Tanjung Priok, Jakarta. Terminal ini merupakan badan usaha terminal operator yang di bentuk melalui kerja sama operasi (KSO) antara PT Pelabuhan Indonesia II (Pelindo II) dengan PT Ocean Terminal petikemas (OTP).

PENGARUH PELAYANAN MUATAN PETIKEMAS TERHADAP KINERJA OPERATOR RTG (RUBBER TYRE GANTRY) DITERMINAL PETIKEMAS KOJA

Untuk mengakomodasi kebutuhan layanan kontainer tersebut, maka tahun 1997 BUMN PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) bekerja sama dengan PT Hutchison Ports Indonesia, membangun terminal baru yaitu Terminal Petikemas Koja yang di singkat TPK Koja. Seiring berjalan waktu dan dengan melakukan sejumlah optimalisasi program, kapasitas TPK Koja ini telah meningkat dari 680 ribu . menjadi 1 juta TEU kontainer per tahun, dan telah siap untuk melayani kapal kontainer generasi keempat yang lebih besar.

Terminal Peti Kemas (TPK) Koja beroperasi sejak tahun 1997 sebagai antisipasi terhadap meningkatnya permintaan pelayanan peti kemas pada awal tahun 1990-an seiring dengan pesatnya peningkatan aktivitas ekspor dan impor di Pelabuhan Tanjung Priok. Berdasarkan statistic, sebesar 90% aktivitas komoditi perdagangan internasional dilakukan melalui Pelabuhan laut dan sebesar 65% melalui jalur Asia Pasifik.

Metode pengiriman barang dalam bentuk peti kemas juga menjadi pilihan yang paling dominan saat ini, kondisi ini menyebabkan terminal peti kemas di wilayah Pelabuhan Tanjung Priok memiliki peran yang penting dan strategis karena aktivitas ekspor dan import nasional secara dominan, yakni sebesar 60%, di gerakkan dari Jakarta. Akibatnya tingkat persaingan antar operator terminal yang ada menjadi meningkat.

Pelayanan Muatan Peti Kemas Terhadap Kinerja Operator Rubber Tyre Gantry (RTG) di Terminal Peti Kemas Koja

Berdasarkan tanggapan responden terhadap variabel penelitian, maka di lakukan analisis terhadap jawaban dari responden yang berkaitan dengan pernyataan yang ada. Untuk mengetahui lebih jelas mengenai pernyataan yang berasal dari variabel kualitas pelayanan muatan peti kemas koja (X) dan kinerja operator RTG (Rubber Tyre Gantry) (Y), maka akan mendeskripsikan masing- masing item pertanyaan secara terpisah dan dari analisis tersebut dapat diketahui berapa banyak responden yang memilih alternatif jawaban tertentu dan akan diperoleh nilai rata-rata tertinggi hingga terendah. Untuk menerangkan tanggapan respondent terhadap variabel penelitian, dilakukan analisis terhadap jawaban yang diberikan berkaitan dengan pertanyaan yang ada. Pertanyaan variabel penelitian terdiri dari masing-masing 10 item pertanyaan. Berdasarkan analisis tersebut dapat diketahui berapa rata-rata keseluruhan.

Penentuan kelas atas jawaban responden terhadap variabel penelitian adalah sebagai berikut :

Nilai terendah = $1 \times 1 = 1$

Nilai tertinggi = $1 \times 5 = 5$ Interval kelas = $(5-1)/5 = 0,8$

Sehingga sebaran kelasnya menjadi : $4,21 - 5,00 =$ Sangat tinggi

$3,41 - 4,20 =$ Tinggi

$2,61 - 3,40 =$ Cukup tinggi

$1,81 - 2,60 =$ Rendah

$1,00 - 1,80 =$ Sangat rendah

Tanggapan responden tentang variabel kualitas pelayanan muatan peti kemas koja dalam penelitian ini dapat di lihat pada tableberikut :

Kualitas Pelayanan Muatan Peti kemas Koja

Item Pertanyaan	Frekuensi Jawaban					Skor	Rata-Rata
	SS	S	KS	TS	STS		
Pertanyaan 1	31	45	6	2	1	358	4,21
Pertanyaan 2	34	40	9	0	2	359	4,22
Pertanyaan 3	30	46	7	0	2	357	4,20
Pertanyaan 4	21	46	10	4	4	331	3,89
Pertanyaan 5	28	42	6	7	2	342	4,02
Pertanyaan 6	30	45	6	2	2	354	4,16
Pertanyaan 7	28	46	8	2	1	353	4,15
Pertanyaan 8	39	30	13	2	1	359	4,22
Pertanyaan 9	28	46	7	4	0	353	4,15
Pertanyaan 10	33	29	18	4	1	344	4,04
Skor Rata-Rata							4,13

Sumber : Data Primer Setelah Diolah, 2023

Berdasarkan data pada tabel di atas, nilai total skor rata - rata tanggapan responden terhadap 10 pertanyaan yang berhubungan dengan kualitas pelayanan

(X) adalah 4, 13. Jadi berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) berada pada kategori tinggi.

Tanggapan responden tentang variabel kinerja operator RTG dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**PENGARUH PELAYANAN MUATAN PETIKEMAS TERHADAP
KINERJA OPERATOR RTG (RUBBER TYRE GANTRY)
DITERMINAL PETIKEMAS KOJA**

Kinerja Operator RTG (Y)

Item Pertanyaan	Frekuensi Jawaban					Skor	Rata-Rata
	SS	S	KS	TS	STS		
Pertanyaan 1	31	42	11	0	1	357	4,20
Pertanyaan 2	20	44	13	7	1	330	3,88
Pertanyaan 3	20	41	16	6	2	326	3,83
Pertanyaan 4	26	45	8	4	2	344	4,05
Pertanyaan 5	37	33	11	3	1	357	4,20
Pertanyaan 6	39	32	13	1	0	364	4,28
Pertanyaan 7	28	47	7	3	0	355	4,17
Pertanyaan 8	28	43	13	1	0	353	4,15
Pertanyaan 9	29	45	9	2	0	356	4,19
Pertanyaan 10	30	46	6	3	0	358	4,21
Skor Rata-Rata						4,11	

Sumber : Data Primer Setelah Diolah, 2023

Berdasarkan pada tabel di atas, nilai total skor rata-rata tanggapan responden terhadap 10 pernyataan yang berhubungan dengan kinerja operator RTG (Y) adalah 4,11. Jadi berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel kinerja beradapada kategori tinggi.

Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian

Hasil uji validitas kuesioner dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Hasil uji validitas

Variabel	Item	Correlated item-total correlations (r item)	F Tabel	Sig.	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X)	P1	0,663	0,213	0,000	Valid
	P2	0,704	0,213	0,000	Valid
	P3	0,621	0,213	0,000	Valid
	P4	0,632	0,213	0,000	Valid
	P5	0,580	0,213	0,000	Valid
	P6	0,600	0,213	0,000	Valid
	P7	0,628	0,213	0,000	Valid
	P8	0,652	0,213	0,000	Valid
	P9	0,609	0,213	0,000	Valid
	P10	0,713	0,213	0,000	Valid
Kinerja (Y)	P1	0,536	0,213	0,000	Valid
	P2	0,739	0,213	0,000	Valid
	P3	0,726	0,213	0,000	Valid
	P4	0,643	0,213	0,000	Valid
	P5	0,696	0,213	0,000	Valid
	P6	0,570	0,213	0,000	Valid
	P7	0,528	0,213	0,000	Valid
H	P8	0,573	0,213	0,000	Valid
	P9	0,686	0,213	0,000	Valid
	P10	0,546	0,213	0,000	Valid

Sumber : Data Primer Setelah Diolah, 2023

Berdasarkan pada tabel di atas, menunjukkan bahwa nilai dari r_{hitung} lebih besar dibandingkan dengan nilai r_{tabel} dan nilai signifikan lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti untuk uji kualitas data yang ditunjukkan dari uji validitas bahwa variabel kualitas pelayanan (X) dan kinerja (Y) semuanya adalah valid.

Uji reabilitas dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X)	0,838	Reliabel
Kinerja (Y)	0,829	Reliabel

Berdasarkan pada tabel di atas, hasil yang diperoleh setelah uji reliabilitas menunjukkan bahwa untuk variabel penelitian bisa di uji selanjutnya atau seluruh variabel menunjukkan nilai yang *reliabel* yaitu di atas standar reliabilitas yakni 0,60.

Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana dilakukan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independent terhadap variabel dependen yang diukur dengan menggunakan konfesien regresi. Metode ini menghubungkan antara variabel independen dengan variabel dependen. Adapun variabel independen dalam penelitian ini yaitu kualitas pelayanan muatan peti kemas koja (X) sedangkan variabel dependen yaitu kinerja operator RTG (*Rubber Tyre Gantry*) (Y). Adapun analisis regresi linier sedrhana, dapat dilihatpada tabel dibawah ini :

Hasil Uji Regresi Sederhana

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	8,366	2,171	
	Kualitas Pelayanan	,795	,052	,858

a. Dependent Variable: Kinerja Operator RTG

**PENGARUH PELAYANAN MUATAN PETIKEMAS TERHADAP
KINERJA OPERATOR RTG (RUBBER TYRE GANTRY)
DITERMINAL PETIKEMAS KOJA**

Dari hasil analisis regresi tersebut maka dapat diketahui persamaan regresi berganda sebagai berikut :

$$Y = 8,366 + 0,795 (X)$$

Berdasarkan persamaan tersebut diatas, maka dapat dijelaskan sebagai berikut :

- a. Nilai konstanta (a) sebesar 8,366 dapat diartikan apabila variabel kualitas pelayanan (X) dianggap konstan atau tidak mengalami perubahan, maka kinerja (Y) Operator RTG (Rubber Tyre Gantry) di Terminal PetikemasKoja sebesar 8,366.
- b. Nilai koefisien (b) pada variabel produksi (X) bernilai positif yaitusebesar 0,795, artinya setiap perubahan pada variabel kualitas pelayanan (X) sebesar 1% akan meningkatkan kinerja Operator RTG (Rubber Tyre Gantry) diTerminal Petikemas Koja sebesar 0,751.

Uji Statistik

Uji t (parsial) dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh secara individual variabel kualitas pelayanan terhadap kinerja Operator RTG (Rubber Tyre Gantry) di Terminal Petikemas Koja. Pengambilan keputusan uji secara parsial (uji t), jika nilai $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ dan nilai signifikan \leq dari 0,05, maka kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kinerja Operator RTG (Rubber Tyre Gantry) di Terminal Petikemas Koja. Sebaliknya, jika nilai $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ dan nilai signifikan \geq dari 0,050, maka secara parsial kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kinerja Operator RTG (rubber Tyre Gantry) di Terminal Petikemas Koja. Adapun hasil ujihipotesis secara parsial (uji t) dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Hasil uji parsial

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients		
1.	(Constant)	8,366	2,171		3,854	,000
	Kualitas Pelayanan	,795	,052	,858	15,247	,000

a. Dependent Variable: Kinerja Operator RTG

Berdasarkan hasil perhitungan uji t pengaruh kualitas pelayanan muatan petikemas koja (X) terhadap kinerja Operator RTG (Rubber Tyre Gantry) di Terminal Petikemas Koja (Y), diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 15,247 dan t_{tabel} sebesar 1,66 dengan taraf signifikansi sebesar 0,000. Oleh karena nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} dengan signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja Operator RTG (Rubber Tyre Gantry) di Terminal Petikemas Koja. Dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima.

Koefisien korelasi (R) digunakan untuk menunjukkan hubungan dari dua hasil pengukuran atau dua variabel yang diteliti, untuk mengetahui derajat hubungan antara variabel X (kualitas pelayanan) dengan variabel Y (kinerja). Hasil uji koefisien korelasi (R) dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Uji Koefisien Korelasi

		Kinerja Operator RTG	Kualitas Pelayanan
Pearson Correlation	Kinerja Operator RTG	1,000	,858
	Kualitas Pelayanan	,858	1,000
Sig. (1-tailed)	Kinerja Operator RTG	.	,000
	Kualitas Pelayanan	,000	.
N	Kinerja Operator RTG	85	85
	Kualitas Pelayanan	85	85

Berdasarkan data pada tabel diatas, menunjukkan bahwa hasil uji koefisien korelasi (R) diperoleh nilai korelasi (R) sebesar 0,858. Nilai korelasi berada pada interval diantara 0,80-1,00. Nilai ini dapat diinterpretasikan bahwa hubungan antara kualitas pelayanan dan kinerja Operator RTG (Rubber Tyre Gantry) di Terminal Petikemas Koja dalam penelitian ada pada kategori sangat kuat.

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk menunjukkan berapa besar persentase variabel kualitas pelayanan menerangkan variansi variabel kinerja Operator RTG (Rubber Tyre Gantry) di Terminal Petikemas Koja. Adapun hasil uji koefisien determinasi (R^2) dapat dilihat pada tabel dibawah ini sebagai berikut :

**PENGARUH PELAYANAN MUATAN PETIKEMAS TERHADAP
KINERJA OPERATOR RTG (RUBBER TYRE GANTRY)
DITERMINAL PETIKEMAS KOJA**

Uji Kofesien Determinasi (R^2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.858 ^a	.737	.734	2,617

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Berdasarkan data pada tabel diatas, menunjukkan bahwa nilai koefisien determinasi (R^2) yang dihasil melalui model *summary* yaitu sebesar 0,737 dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kinerja Operator RTG (Rubber Tyre Gantry) di Terminal Petikemas Koja di pengaruhi oleh kualitas pelayanan sebesar 73,3%. Sedangkan sisanya 26,7% di pengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pelayanan muatan peti kemas terhadap Kinerja Operator RTG (Rubber Tyre Gantry) di Terminal Petikemas Koja. Untuk memenuhi tujuan tersebut, telah dilakukan penelitian terhadap 85 responden yang dijadikan sampel.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan muatan peti kemas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Operator RTG (*Rubber Tyre Gantry*) di Terminal Petikemas Koja. Hal ini dibuktikan dengan hasil perhitungan uji t (parsial) diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 15,247 dan t_{tabel} sebesar 1,66 dengan taraf signifikansi sebesar 0,000. Oleh karena nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} dengan signifikansinya lebih kecil dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja Operator RTG (Rubber Tyre Gantry) di Terminal Petikemas Koja.

Hasil perhitungan regresi tersebut mengemukakan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan⁴.

Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam organisasi⁵. Sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.

Pengaruh pelayanan muatan petikemas dan Human Factors terhadap kinerja Operator RTG di Terminal Petikemas Koja. Dengan hasil analisis yang menunjukkan bahwa variabel pelayanan muatan peti kemas dan *humas factors* secara parsial dan simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel kinerja Operator RTG. 21,4% kinerja operator RTG dipengaruhi oleh variabel pelayanan muatan peti kemas dan *human factors*, sisanya 78,6% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak terdapat didalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Atmadjati, Arista.2018. Layanan Prima dalam Praktik Saat Ini. Yogyakarta:Deepublish.
- Sausan, N. S., Nasution, A. M. U., & Sabrina , H. (2021). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Loyalitas Karyawan terhadap Kinerja Karyawan Foods Manufacture. *Economics , Business and Management Science Journal*, I (1), 6 -13. <https://doi.org/10.34007/ebmsj.v1i1.3>
- Siregar, 2017, Metode Penelitian Kuantitatif: dilengkapi dengan perbandingan perhitungan manual & spss, hlm.125
- Soewedo, H. (2015). Pengertian Pelabuhan.
- Экономика Региона, 32.
- Taluke, D., Lakat, R. S. M., Sembel, A., Mangrove, E., & Bahwa, M. (2019). Analisis Preferensi Masyarakat Dalam Pengelolaan Ekosistem Mangrove Di Pesisir Pantai Kecamatan Loloda Kabupaten Halmahera Barat. *Spacial*, 556 (2), 531-540