

**KEMENTERIAN PERHUBUNGAN
BADAN PENGEMBANGAN SDM PERHUBUNGAN
SEKOLAH TINGGI ILMU PELAYARAN**



SKRIPSI

**PENGARUH PENANGANAN *REPAIR CONTAINER* GUNA
MEMENUHI KEBUTUHAN EKSPOR DI PT.EVERGREEN
SHIPPING AGENCY INDONESIA**

Oleh :

DWI KINANTI IRIANTO

NRP. 4 60 17 9461

PROGRAM PENDIDIKAN DIPLOMA IV

JAKARTA

2021

**KEMENTERIAN PERHUBUNGAN
BADAN PENGEMBANGAN SDM PERHUBUNGAN
SEKOLAH TINGGI ILMU PELAYARAN**



SKRIPSI

**PENGARUH PENANGANAN *REPAIR CONTAINER* GUNA
MEMENUHI KEBUTUHAN EKSPOR DI PT.EVERGREEN
SHIPPING AGENCY INDONESIA**

**Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan
Untuk Penyelesaian Program Pendidikan Diploma IV**

Oleh :

DWI KINANTI IRIANTO

NRP. 4 60 17 9461

PROGRAM PENDIDIKAN DIPLOMA IV

JAKARTA

2021

**KEMENTERIAN PERHUBUNGAN
BADAN PENGEMBANGAN SDM PERHUBUNGAN
SEKOLAH TINGGI ILMU PELAYARAN**



TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : DWI KINANTI IRIANTO
NRP : 17.9461/K
Program Pendidikan : Diploma IV
Program Studi : KALK
Judul : PENGARUH PENANGANAN *REPAIR CONTAINER* GUNA
MEMENUHI KEBUTUHAN EKSPOR DI PT.EVERGREEN
SHIPPING AGENCY INDONESIA

Jakarta, Juni 2021

Pembimbing I

Drs. Sugiyanto, M.M.
Penata Tk.I (III/d)
NIP. 19620715 198411 1 001

Pembimbing II

Ir. Sukmanofith Djulis, M.M.
Pembina Tk.I (IV/b)
NIP. 19580918 199103 1 002

Mengetahui,
Ketua Program Studi KALK

Vidya Selasdini, M.M.Tr
Penata Tk. I (III/d)
NIP: 19831227 200812 2 002

**KEMENTERIAN PERHUBUNGAN
BADAN PENGEMBANGAN SDM PERHUBUNGAN
SEKOLAH TINGGI ILMU PELAYARAN**



TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : DWI KINANTI IRIANTO
NRP : 460179461
Program Pendidikan : KALK
Judul : PENGARUH PENANGANAN *REPAIR CONTAINER*
GUNA MEMENUHI KEBUTUHAN EKSPOR DI
PT.EVERGREEN SHIPPING AGENCY INDONESIA

Ketua Penguji

Vidya Selasdini, M.M.Tr
Penata Tk. I (III/d)
NIP. 19831227 200812 2 002

Anggota

Greasy Hutdiastuti, S.SiT.MBA

Anggota

Drs. Sugivanto, M.M.
Penata Tk. I (III/d)
NIP. 19620715 198411 1 001

Mengetahui,
Ketua Program Studi KALK

Vidya Selasdini, M.M.Tr.
Penata Tk.I (III/d)
NIP. 19831227 200812 2 002

KATA PENGANTAR

Puji syukur Penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas karunia, rahmat dan hidayah-Nya yang tidak terkira sehingga dengan izin-Nya Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dimana merupakan suatu kewajiban bagi setiap taruna dan taruni Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jakarta untuk menyusun skripsi yang telah ditentukan oleh pendidikan, sebagai salah satu persyaratan kelulusan program D-IV tahun ajaran 2021.

Penyusunan skripsi ini didasarkan atas pengalaman yang Penulis dapatkan selama menjalani praktek darat di perusahaan pelayaran. Serta semua pengetahuan yang diberikan oleh dosen pada saat pendidikan dengan melalui literatur-literatur yang berhubungan dengan judul skripsi yang Penulis ajukan. Adapun judul skripsi yang Penulis pilih adalah :

“PENGARUH PENANGANAN *REPAIR CONTAINER* GUNA MEMENUHI KEBUTUHAN EKSPOR DI PT.EVERGREEN SHIPPING AGENCY INDONESIA”

Dalam menyelesaikan skripsi ini, Penulis banyak memperoleh bantuan dan masukan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih dan penghargaan yang sedalam-dalamnya kepada yang terhormat:

1. Yth Bapak Amirudin., MM selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jakarta.
2. Yth Ibu Vidya Selasdini selaku Ketua Jurusan KALK
3. Yth Bapak Drs. Sugiyanto, MM selaku Dosen Pembimbing I yang telah bersedia memberikan pengarahan dan masukan dalam penulisan skripsi ini.
4. Yth Bapak Ir. Sukmanofith Djulis, MM selaku Dosen Pembimbing II yang telah bersedia memberikan pengarahan dan masukan dalam penulisan skripsi ini.
5. Seluruh civitas akademik, staff dan dosen pengajar jurusan KALK Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran.
6. Seluruh Direksi dan karyawan PT. Evergreen Shipping Agency Indonesia,

terimakasih atas semua bimbingan dan pelajaran yang telah diberikan kepada penulis ketika PRADA, khususnya Capt Edhi Guvrianto, Pak Subejo, Pak Indra, Pak Abi, Pak Sandi, Pak Romi, Pak Noldy, Kak Firli, Kak Sabrina, Bu sumi, Pak Supran, Kak Riri, yang telah banyak membantu dan memberikan masukan, arahan serta bimbingan untuk penulisan skripsi ini.

7. Untuk orang tua tercinta saya, Eddy Irianto dan Fauziah Masloman yang telah mendidik dan membesarkan penulis dengan seluruh cinta, kasih sayang, dan selalu menjadi penyemangat serta inspirasi penulis, terima kasih atas dukungan baik doa dorongan, materi dan motivasi dalam menjalankan pendidikan di Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jakarta.
8. Untuk Kakak dan Adik tercinta saya, Yafila Kania Irianto, dan Gio Nugraha Ramadhanu Irianto yang telah mendidik dan menyayangi penulis dengan seluruh cinta, kasih sayang, dan selalu menjadi penyemangat penulis .
9. Teruntuk sahabat-sahabat penulis Tya Mardin, Tati Kusmiati, Nanda Yolanda, Citra Sitompul, Dhea Komala, yang telah membantu penulis melewati masa-masa turun naiknya kehidupan.
10. Teruntuk Chaidir selaku penyemangat dalam penulisan skripsi ini.
11. Teruntuk Resy Dwi Ananda dan Dimas Satrio Aji, terimakasih atas motivasi dan dukungannya selama penulisan skripsi ini.
12. Teman-teman angkatan 60 taruna/i khususnya seluruh anggota kelas KALK VIII Delta, Tim Medan 60, terimakasih atas kebersamaan seperjuangan selama di asrama maupun di luar asrama, dan terima kasih atas kenangan-kenangan yang tidak mungkin terlupakan baik senang maupun susah yang membuat penulis termotivasi menyelesaikan skripsi ini.
13. Teruntuk senior saya Fina Rahmatika, Jessica Diamesta, Santika Medya, Putri, Jonathan Andrian, dan Jeremi Manurung terimakasih atas dukungan dan motivasi yang selalu diberikan sehingga penulis semangat dalam mengerjakan skripsi.
14. Seluruh junior-junior angkatan 61 dan 62 khususnya kepada Nadira, dan Tetyana yang telah memberikan semangat penulis untuk menyelesaikan skripsi.
15. Pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu terima kasih atas bantuannya sehingga skripsi ini terselesaikan.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini, masih terdapat banyak

kekurangan, baik dari susunan kalimat, serta pembahasan materi akibat keterbatasan penulis dalam menguasai materi. Oleh karena itu dengan penuh kerendahan hati penulis mengharapkan saran dan kritikan yang bersifat membangun dan berguna bagi penulis dalam kesempurnaan skripsi ini.

Jakarta, Juni 2021

Penulis,

DWLKINANTLIRIANTO

NRP. 460179461

DAFTAR ISI

Halaman

SAMPUL DALAM	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR BAGAN	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah.....	2
C. Batasan Masalah	3
D. Rumusan Masalah.....	3
E. Tujuan dan Manfaat Penyusunan Skripsi.....	3
F. Sistematika Penulisan Skripsi	4
BAB II : LANDASAN TEORI	
A. Tinjauan Pustaka	6
B. Kerangka Pemikiran	14
C. Hipotesis	16
BAB III : METODOLOGI PENELITIAN	
A. Waktu dan Tempat Penelitian	17
B. Metode Pendekatan dan Teknik Pengumpulan Data	18
C. Subjek Penelitian.....	22
D. Teknik Analisis Data.....	24

BAB IV :	ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
A.	Deskripsi Data	33
B.	Analisis Data	41
C.	Alternatif Pemecahan Masalah.....	64
D.	Evaluasi Terhadap Alternatif Pemecahan Masalah	66
BAB V :	KESIMPULAN DAN SARAN	
A.	Kesimpulan	67
B.	Saran.....	68

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 4.1	Gambar responden berdasarkan jenis kelamin..... 39
Gambar 4.2	Gambar responden berdasarkan usia..... 40
Gambar 4.3	Gambar responden berdasarkan pendidikan terakhir 41

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1	Tabel indikator untuk observasi20
Tabel 3.2	Validitas item.....25
Tabel 3.3	Validitas variabel X26
Tabel 3.4	Validitas variabel Y27
Tabel 3.5	Realibilitas variabel X29
Tabel 3.6	Realibilitas variabel Y30
Tabel 4.1	Data responden berdasarkan jenis kelamin38
Tabel 4.2	Data responden berdasarkan usia39
Tabel 4.3	Data responden berdasarkan pendidikan terakhir40
Tabel 4.4	Tanggapan responden terhadap indikator bukti fisik.....42
Tabel 4.5	Tanggapan responden terhadap indikator empati43
Tabel 4.6	Tanggapan responden terhadap indikator daya tanggap ...44
Tabel 4.7	Tanggapan responden terhadap indikator kehandalan.... 45
Tabel 4.8	Tanggapan responden terhadap indikator jaminan.....46
Tabel 4.9	Tabel rekapitulasi data variabel X47
Tabel 4.10	Tanggapan responden terhadap indikator perasaan puas 48 terhadap pengiriman barang di PT.Evergreen shipping agency indonesia
Tabel 4.11	Tanggapan responden terhadap indikator terpenuhinya 49 permintaan customer akan kualitas <i>container</i> yang sesuai

	dengan keinginan	
Tabel 4.12	Tanggapan responden terhadap indikator kualitas pelayanan jasa Bongkar/Muat.....	50
Tabel 4.13	Tanggapan reponden terhadap indikator kemudahan customer dalam mengurus dokumen pengembalian jaminan <i>container</i>	51
Tabel 4.14	Tanggapan responden terhadap indikator kenyamanan pelayanan.....	52
Tabel 4.15	Tabel rekapitulasi data variabel Y	53
Tabel 4.16	Perhitungan korelasi Penanganan <i>Repair Container</i> (X) dan Kebutuhan Ekspor (Y).....	54
Tabel 4.17	Hasil validitas variabel X	56
Tabel 4.18	Hasil validitas variabel Y	57
Tabel 4.19	Hasil realibilitas variabel X	58
Tabel 4.20	Hasil realibilitas variabel Y.....	59
Tabel 4.21	Hasil uji normalitas.....	60
Tabel 4.22	Hasil uji heteroskedastisitas	61
Tabel 4.23	Hasil dari model summary	61
Tabel 4.24	Hasil uji t hitung.....	62
Tabel 4.25	Titik persentase distribusi t (dk 41-80)	63

DAFTAR BAGAN

	Halaman
Bagan 2.1	Kerangka pemikiran.....15
Bagan 4.1	Struktur organisasi PT.Evergreen36

DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran 1 : Kuesioner
2. Lampiran 2 : Wawancara Penelitian
3. Lampiran 3 : Identitas Responden
4. Lampiran 4 : Hasil Kuesioner Variabel X (*Repair Container*)
5. Lampiran 5 : Hasil Kuesioner Variabel Y (Kebutuhan Ekspor)
6. Lampiran 6 : Uji Validitas Variabel X
7. Lampiran 7 : Uji Validitas Variabel Y
8. Lampiran 8 : Uji Realibilitas Variabel X
9. Lampiran 9 : Uji Realibilitas Variabel Y
10. Lampiran 10 : Uji Normalitas Kolmogrov Smirnov

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Negara kita adalah Negara maritim, oleh karena itu pengiriman barang dengan melalui laut sangat menunjang sekali, selain biaya yang relatif lebih murah, pengiriman juga dapat dilakukan dengan kapasitas jumlah yang lebih besar.

Proses pengiriman barang ekspor atau impor banyak dilakukan oleh perusahaan pelayaran dengan media peti kemas atau *container*. Perusahaan-perusahaan pelayaran dan pemilik barang tersebut sangat terbantu dengan adanya terminal depo peti kemas. Peran utama terminal depo peti kemas adalah menurunkan waktu tunggu atau *Dwelling Time* (DT).

Perkembangan dalam prinsip-prinsip teknik dan manajemen dalam memperbaiki bongkar dan muat, kecepatan pengiriman, kualitas pelayanan, biaya operasi, penggunaan fasilitas dan penghematan energi, transportasi memegang peranan krusial dalam logistik. Bagian proses bisnis yang utama di pelabuhan atau terminal antara lain adalah pengendapan sementara peti kemas terutama untuk barang impor atau disebut *Dwelling Time* (DT).

Agar tidak terjadi *Dwelling Time* yang terlalu lama perlu adanya fasilitas pelabuhan yang memadai. Selain itu perlu adanya pengecekan *container*, agar mengetahui *container* tersebut masih layak pakai atau tidak untuk dipergunakan untuk kegiatan ekspor dan agar tidak terjadi penumpukan *container* yang berlebihan.

Dwelling Time dihitung dari waktu datangnya peti kemas di dermaga dari kapal kemudian diangkut ke lapangan penumpukan menunggu peti kemas tersebut diselesaikan administrasinya dan dilakukan pemeriksaan dokumen dan fisik, sampai dengan adanya penerbitan Surat Persetujuan Pengeluaran Barang (SPPB)

oleh Direktorat Jendral Bea dan Cukai sampai diambil oleh pemiliknya dan keluar dari pintu gerbang (*Gate*).

PT. Evergreen Shipping Agency Indonesia merupakan salah satu perusahaan pengiriman multinasional yang memiliki lingkup perusahaan lebih dari 240 lokasi layanan di dunia. *Evergreen Marine Company* (EMC) yang mencakup lebih dari 80 negara dalam jaringan pengiriman.

Selama melaksanakan praktek di PT. Evergreen Shipping Agency Indonesia masih sering ditemukan terjadinya kecelakaan *container* pada saat kapal on board ataupun pada saat di dermaga.

Hal ini menyebabkan banyaknya *Damage Container* (Kontainer Rusak) yang mengakibatkan penumpukan *container* yang berlebihan karena tidak bisa dipergunakan untuk kegiatan ekspor. Selain itu, dampak dari *Damage Container* yaitu Kurangnya ketersediaan *container* (*Shortage Container*) di depo yang akan menghambat kegiatan ekspor di PT.Evergreen Shipping Agency Indonesia dimana pengapalan dalam bentuk ekspor adalah kegiatan muat dalam jumlah besar yang dapat menambah pendapatan suatu perusahaan.

Oleh sebab itu dibutuhkannya *Repair Container* (Perbaikan *Container*) agar kegiatan ekspor dapat berjalan dengan lancar. Dan apabila permintaan customer semakin meningkat, maka akan dilakukan *Reposition in* (Pemindahan *Container*) dari negara yang bersangkutan ke depo peti kemas PT.Evergreen Shipping Agency Indonesia agar kebutuhan eksor dapat terpenuhi.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk menyajikan objek penulisan skripsi ini dengan judul :

**“ PENGARUH PENANGANAN *REPAIR CONTAINER* GUNA
MEMENUHI KEBUTUHAN EKSPOR DI PT.EVERGREEN SHIPPING
AGENCY INDONESIA“.**

B. IDENTIFIKASI MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan, maka dapat diidentifikasi permasalahan di PT.Evergreen Shipping Agency Indonesia, sebagai berikut :

1. Banyaknya penumpukan *container* di depo karena kerusakan *container* (*Damage Container*) yang berlebihan.
2. Besarnya pengaruh pemindahan *container* (*Reposition in*) terhadap kebutuhan ekspor yang meningkat
3. Proses in/out kapal membutuhkan waktu yang lama sehingga terjadi keterlambatan kapal sampai di dermaga tidak sesuai dengan *Estimation Time of Arrival* (*ETA*).
4. Kurangnya fasilitas di dermaga sehingga menyebabkan keterlambatan kegiatan ekspor/impor.
5. Rendahnya kepuasan Customer/Kru terhadap Kinerja perusahaan.

C. BATASAN MASALAH

Dengan adanya 5 permasalahan maka dalam kesempatan ini penulis membatasi pembahasan masalah, yaitu :

1. Banyaknya penumpukan *container* di depo karena kerusakan *container* (*Damage Container*) yang berlebihan.
2. Besarnya pengaruh pemindahan *container* (*Reposition in*) terhadap kebutuhan ekspor yang meningkat.

D. RUMUSAN MASALAH

Dalam setiap pelaksanaan bongkar dan muat *container* masih dijumpai kadang – kadang tidak sesuai dengan yang diharapkan, dimana masih dijumpai beberapa permasalahan yang muncul dilapangan. Hal ini sejalan dengan judul yang penulis ajukan yaitu “Pengaruh Penanganan *Repair Container* guna memenuhi kebutuhan ekspor di PT.Evergreen Shipping Agency Indonesia ” maka bahasan dikhususkan pada volume stock *container* di depo Evergreen sehingga dapat dirumuskan permasalahan yang ada yaitu sebagai berikut:

1. Sejauh mana pengaruh *Repair Container* terhadap kebutuhan ekspor?
2. Bagaimana cara *Repair Container* yang efisien agar tidak terjadi *shortage container*?

E. TUJUAN DAN MANFAAT PENYUSUNAN SKRIPSI

1. Tujuan dari penelitian ini sebagai berikut :
 - a. Untuk mengetahui cara mengatasi penumpukan *container* yang berlebihan di depo PT.Evergreen Shipping Agency Indonesia .
 - b. Untuk mengetahui pengaruh pemindahan *container* (*Reposition in*) terhadap kebutuhan ekspor yang meningkat di depo PT.Evergreen Shipping Agency Indonesia .
2. Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini sebagai berikut :
 - a. Dapat dijadikan masukan bagi seluruh staff operasional di PT. Evergreen Shipping Agency Indonesia agar lebih memahami penyebab masalah yang terjadi dalam penanganan repair *container* guna memenuhi kebutuhan ekspor di PT.Evergreen Shipping Agency Indonesia .
 - b. Sebagai bahan untuk melengkapi buku – buku di perpustakaan yang dapat digunakan sebagai bahan bacaan, acuan, dan referensi.
 - c. Dapat memberikan sumbangan bagi perkembangan pengetahuan di bidang kemaritiman.
 - d. Untuk meningkatkan pengetahuan dan wawasan pembaca tentang kepelabuhanan khususnya pelayanan ekspor di Indonesia.

F. SISTEMATIKA PENULISAN SKRIPSI

Untuk memudahkan pemahaman mengikuti alur penyajian skripsi ini, maka penulis membaginya kedalam 5 (lima) bab, dimana sistematika penulisannya adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi mengenai latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini diuraikan tentang pengertian dan dasar teori-teori yang berasal dari buku-buku panduan, serta hal-hal

pokok yang terdapat kerangka pemikiran teori-teori yang relevan dengan masalah yang diteliti dan juga hipotesis yang berupa gambaran hubungan masalah yang diangkat.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini penulis menyajikan waktu dan tempat penelitian, teknik pengumpulan data yang mengungkapkan cara apa saja yang dilakukan untuk mengumpulkan data, subjek penelitian yang merupakan informasi tentang subjek yang menjadi fokus penelitian.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini, penulis memaparkan deskripsi data yaitu mengenai hal-hal yang berkaitan dengan permasalahan yang dipilih oleh penulis, menganalisis data yang ada kaitannya dengan permasalahan yang akan dilakukan pembahasan lebih lanjut sehingga dapat ditemukan penyebab timbulnya permasalahan. Selain itu penulis juga mengemukakan alternatif pemecahan masalah serta melakukan evaluasi terhadap pemecahan masalah tersebut dan mendapatkan hasil yang optimal.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini penulis akan menyimpulkan hasil bahasan skripsi ini, yang berisi tentang jawaban yang telah ditemukan berdasarkan hasil analisis dan pembahasan serta saran yang mungkin bermanfaat bagi pihak PT.Evergreen Shipping Agency Indonesia serta pembaca skripsi ini.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini penulis menyampaikan beberapa pengertian yang berkaitan dengan permasalahan yang akan dibahas oleh penulis yang dikutip dari buku – buku yang sudah disusun oleh para ahli sebelumnya. Sehingga penulis dapat memaparkan pendapat – pendapat tersebut sebagai berikut :

1. Pengertian Peti Kemas

a. Peti kemas

Peti kemas atau *container* adalah suatu kemasan yang dirancang secara khusus dengan ukuran tertentu dapat digunakan berulang - ulang, disamping itu digunakan juga untuk menyimpan sekaligus mengangkut muatan yang ada didalamnya (Capt. R.P.Suyono, 2003 : 179).

Peti kemas adalah peti berbentuk empat persegi panjang yang dirancang khusus dengan ukuran tertentu terbuat dari besi maupun aluminium serta memiliki pintu disalah satu sisinya serta dapat digunakan berulang kali juga digunakan sebagai tempat untuk menyimpan sekaligus mengangkut muatan yang ada didalamnya dan telah ditetapkan berdasarkan standar internasional (ISO).

Di Indonesia ada beberapa pelayaran menyediakan *container* untuk barang khusus, misalnya kayu balok, pakaian serta lainnya, Tapi *container* untuk muatan berat atau *container* dengan ukuran pintu yang lebih besar dan dimensi yang lebih besar oleh itu berdasarkan ISO (*International Organization for Standardization*) pengertian “Angkutan Peti Kemas” dirumuskan dan harus memenuhi persyaratan internasional

sebagai berikut :

1. Mempunyai sifat-sifat yang tetap, dan karena itu harus cukup kuat untuk digunakan berulang kali.
2. Dibangun sedemikian rupa sehingga dapat digunakan untuk menyimpan barang, selanjutnya dengan menggunakan berbagai jenis alat angkut (Intermoda) dimungkinkan tanpa pemindahan isi peti kemas.
3. Dilengkapi dengan suatu peralatan khusus yang memungkinkan untuk siap diangkut terutama pemindahan dari satu jenis alat pengangkutan ke jenis alat pengangkutan lainnya.
4. Dirancang sedemikian rupa sehingga mudah untuk melakukan pengisian atau untuk dikosongkan.
5. Mempunyai volume minimum sebesar 1(satu) meter kubik.

b. Ukuran Peti Kemas

1) 20' (20 Feet)

Panjang : 6,058 m

Lebar : 2,438 m

Tinggi : 2,591 m

Kapasitas angkut kurang lebih 33 CBM dan 20 ton

2) 40' (40 Feet)

Panjang : 12,192 m

Lebar : 2,438 m

Tinggi : 2,591 m

Kapasitas angkut kurang lebih 60 CBM dan 27 ton

3) 45' (45 Feet)

Panjang : 13,716 m

Lebar : 2,438 m

Tinggi : 2,896 m

Kapasitas angkut kurang lebih 86 CBM dan 30 ton

c. Jenis – jenis Peti Kemas

Menurut Capt. R.P. Suyono (2003 : 182), peti kemas dibagi dalam 6 (enam) kelompok , yaitu :

1) *General Cargo Container*

General cargo container adalah peti kemas yang dipakai untuk mengangkut muatan umum (*general cargo*). Peti kemas yang termasuk dalam jenis ini adalah :

- a) *General Purpose Container* adalah peti kemas yang digunakan muatan umum dengan konstruksi biasa.
- b) *Open Side Container* adalah peti kemas yang digunakan untuk mengangkut muatan umum dengan konstruksi pintu samping dapat dibuka .
- c) *Open Top Container* adalah peti kemas yang digunakan untuk mengangkut muatan dengan konstruksi bagian atas dapat dibuka dan ditutup .
- d) *Ventilated Container* adalah peti kemas yang dilengkapi dengan ventilasi untuk mempermudah sirkulasi udara dalam peti kemas yang diperlukan oleh muatan tertentu .

2) *Thermal Container*

Thermal Container adalah peti kemas yang dilengkapi dengan pengatur suhu untuk muatan tertentu, yang termasuk dalam kelompok *Thermal Container* adalah : *Insulated Container* (peti kemas yang diberi isolasi), *Reefer Container* (peti kemas berpendingin) , *Heater Container* (peti kemas berpemanas) .

3) *Tank Container*

Tank Container adalah tangki yang ditempatkan dalam kerangka peti kemas yang dipergunakan untuk muatan cair (*liquid cargo*) maupun gas (*bulk gas*).

4) *Dry Bulk Cargo*

Dry Bulk Cargo adalah *general purpose container* yang dipergunakan khusus untuk muatan curah (*bulk cargo*).

5) *Platform Container*

Platform container adalah peti kemas yang terdiri dari lantai dasar. peti kemas yang termasuk jenis ini adalah *Flat Rack Container* (peti kemas yang terdiri dari lantai dasar dengan dinding pada ujungnya) , dan *Platform Based Container* (peti kemas yang hanya terdiri dari lantai dasar saja) .

6) *Specialis Container*

Specialis container adalah peti kemas yang khusus dibuat untuk muatan tertentu, seperti peti kemas untuk muatan ternak (*cattle container*) atau muatan kendaraan (*car container*) .

2. Sistem Penggunaan Peti Kemas

Dalam penyelenggaraan sistem angkutan peti kemas dihadapi suatu masalah yang cukup rumit dengan menyangkut pemilikan dan pengelolaan peti kemas yang digunakan dalam angkutan tersebut .

Kapal *container* yang mengangkut beberapa ratus atau beberapa ribu TEUs peti kemas dan membongkarnya dipelabuhan – pelabuhan tujuan, tentu tidak dapat menunggu peti kemas kosong dan dimuati kembali sebagai *Return Cargo* (Muatan Balik) yang dikumpulkan dari pelabuhan dimana peti kemas dibongkar, untuk dikapalkan ke pelabuhan singgah berikutnya dari kapal yang baru membongkar peti kemas tersebut.

Tujuan dari sistem angkutan peti kemas antara lain adalah untuk mencapai efisiensi maksimum angkutan barang dari tempat *shipper* sampai barang itu diterima oleh *consignee*. Menurut Capt.R. P. Suryono dalam buku *Shipping* menjelaskan tentang keuntungan dan kerugian penggunaan *container* seperti dibawah ini :

a. Keuntungan containerisasi

- 1) Bongkar muat dapat dilakukan dengan cepat dan aman.
- 2) Biaya *stevedoring* kecil.
- 3) Pelayanannya mudah.
- 4) Mengurangi resiko kerusakan dan pencurian.
- 5) Bisa untuk angkutan *door to door service*.

b. Kerugian containerisasi

- 1) Harus dibuat terminal khusus untuk bongkat muat peti kemas dan harus menggunakan peralatan khusus untuk mengangkut dan menumpuknya.
- 2) Jalan – jalan yang ada harus disesuaikan untuk pengangkutan peti kemas.
- 3) Dapat terjadi ketidak seimbangan dalam perdagangan antar negara karena tidak cukup persediaan peti kemasnya.

3. Status Peti Kemas

Status petikemas ada 2 (dua), yaitu :

a. *Full Container Load (FCL)*

Ciri – cirinya adalah :

- a) Berisi muatan dari satu shipper dan dikirim untuk satu consignee.
- b) Peti kemas diisi diserahkan di *container yard (CY)* pelabuhan muat .
- c) Di pelabuhan bongkar peti kemas *consignee* di *CY* dan di *unstuffing* oleh *consignee*.
- d) Perusahaan pelayaran tidak bertanggung jawab atas kerusakan dan kehilangan barang yang ada dalam peti kemas.

b. *Less than container load (LCL)*

Ciri – cirinya adalah :

- a) Peti kemas berisi muatan dari beberapa shipper dan di tujuan untuk beberapa *consignee*.
- b) Dipelabuhan bongkar peti kemas di *unstuffing* di *CFS* oleh perusahaan pelayaran dan diserahkan kepada beberapa *consignee*.
- c) Perusahaan pelayaran bertanggung jawab atas kerusakan dan kehilangan barang yang diangkut peti kemas.

Adapun jenis – jenis kondisi / status peti kemas yang lainnya, yaitu :

a. *Broken Container/Damage Container*

Broken/Damage Container merupakan kondisi kontainer baik dalam keadaan disewa ataupun tidak yang sedang mengalami kerusakan/ ketidak sesuaian dengan standar kontainer. *Broken/damage container* dapat disebabkan oleh beberapa faktor, diantaranya rusak selama proses

pengapalan, pemuatan, pembongkaran ataupun pada saat *stuffing* dan *unstuffing* barang ke dalam kontainer di gudang consignee maupun CFS. Kerusakan pada kontainer juga dapat disebabkan oleh korosi oleh cuaca selama dalam gudang/lapangan penumpukkan.

b. *Empty Container*

Empty Container merupakan kondisi kontainer dalam keadaan kosong (tanpa muatan). Biasanya status *empty container* ini disebabkan karena beberapa sebab, diantaranya masih menunggu penyewa, dalam masa perbaikan, menunggu muatan atau kontainer yang telah selesai disewa dan dikembalikan ke depo *empty container* untuk ditumpuk.

c. *Shortage Container*

Shortage container merupakan kondisi kontainer yang dimiliki oleh perusahaan pelayaran (*leasing container company*) dalam keadaan kurang. Kondisi kekurangan kontainer ini menyebabkan perusahaan pelayaran tidak bisa memenuhi permintaan customer pada saat mengajukan sewa kontainer sehingga keadaan ini disebut dengan *shortage* (kekurangan).

4. Biaya Pergerakan Peti Kemas

a. *Terminal handling charges*

Terminal handling charges (THC) adalah biaya handling FCL *container* di pelabuhan atas kegiatan :

- 1) Menerima peti kemas dari kapal
- 2) Menyerahkan kepada *consignee*
- 3) Menerima peti kemas dari *shipper*
- 4) Menyerahkan peti kemas ke kapal

b. *LCL service charge*

LCL service charge adalah biaya yang harus dibayar oleh pemilik barang untuk handling *LCL container* di pelabuhan, seperti *stuffing*, *unstuffing*, *delivery*, *receiving*, dan pemakaian alat mekanik.

c. *Demurrage*

Demurrage merupakan denda (*Penalty*) yang harus dibayar oleh pemilik barang karena pemakaian peti kemas melebihi masa *free time* yakni waktu yang diberikan oleh perusahaan pelayaran untuk mengosongkan atau mengembalikan peti kemas.

d. *Detention*

Detention adalah denda (*Penalty*) yang dibayar oleh pemilik barang apabila pengembalian peti kemas atau peralatan peti kemas melewati waktu yang di izinkan.

e. *Deposit*

Deposit adalah sejumlah uang yang diserahkan oleh *consignee* kepada agen pelayaran sebagai jaminan pada waktu mengambil peti kemas dari CY. Jaminan diperlukan oleh agen pelayaran atas kemungkinan kekurangan pembayaran *demurrage* / *detention* dan untuk jaminan perbaikan peti kemas apabila ternyata pada waktu peti kemas kosong dikembalikan terdapat kerusakan.

f. *Repair / Cleaning*

Pada waktu *empty container* dikembalikan ke depo , pemilik barang harus membayar biaya *cleaning* dan *repair*. *Repair container* adalah proses perbaikan *container* yang rusak setelah dilakukan proses pencucian, *survey estimasi of repair* / EOR yang diajukan oleh estimato disetujui oleh pemilik *container*. *Repair Container* dilakukan agar *container* tersebut bisa digunakan untuk muat cargo dan aman waktu pengiriman barang.

5. Pengertian Pengangkutan Barang Ekspor

Perdagangan ekspor - impor memerlukan sarana pengangkutan yang cepat , aman dan dengan biaya yang rasional agar barang yang di ekspor dapat diterima oleh importir nya dalam keadaan baik dan dalam waktu yang tepat (S . W . Widiyanto , 2005 : 56).

Untuk memenuhi kebutuhan pengangkutan seperti dimaksud diatas, tersedia sarana pengangkutan darat yang terdiri dari angkutan kereta api , angkutan jalan raya, angkutan laut dan angkutan udara dan dalam kapasitas terbatas juga tersedia sistem pengiriman barang ekspor yang dilakukan oleh perusahaan courier service yang pelaksanaan fisik, pengangkutan fisik pengangkutan biasa juga dipercayakan kepada perusahaan penerbangan (perusahaan pengangkutan udara).

Setelah persiapan ekspor selesai, tentunya eksportir segera mengatur langkah – langkah bagian pelaksanaan pengiriman barang kepada importirnya. Dalam hal ini ada perbedaan antara pengangkutan menggunakan peti kemas, dimana ekspor secara konvensional dapat menggunakan standart ekspor packing yaitu dengan menggunakan peti (*cases*) , krat (*crate*) , karung (*gunny / bag*), *carton box* dan sebagainya .

Warsidi, (2003 : 97) mengatakan bahwa : “Ekspor adalah suatu kegiatan mengeluarkan barang dari daerah pabean Indonesia keluar wilayah pabean Indonesia dengan memenuhi peraturan yang berlaku”.

Dalam kegiatan pengapalan suatu perusahaan pelayaran memberikan pelayanan yang maksimal pada setiap customer. Suatu perusahaan pelayaran memberikan ketentuan kepada setiap pemakai peti kemas untuk mengembalikan peti kemas tersebut tepat pada waktunya sesuai dengan masa *free time* yang diberikan perusahaan.

Selama praktek di PT.Evergreen Shipping Agency Indonesia masih sering ditemukan terjadinya kecelakaan *container* pada saat kapal onboard ataupun pada saat di dermaga. Hal ini menyebabkan banyaknya *Damage Container* (Kontainer Rusak) yang mengakibatkan penumpukan *container* yang berlebihan karena tidak bisa dipergunakan untuk kegiatan ekspor. Selain itu, dampak dari *Damage Container* yaitu kurangnya ketersediaan *container* (*Shortage Container*) di depo yang akan menghambat kegiatan ekspor di PT.Evergreen Shipping Agency Indonesia dimana pengapalan dalam bentuk ekspor adalah kegiatan muat dalam jumlah besar yang dapat menambah pendapatan suatu perusahaan.

Oleh sebab itu, dibutuhkannya *Repair Container* (perbaikan *container*) agar kegiatan ekspor dapat berjalan dengan lancar. Dan apabila permintaan customer semakin meningkat, maka akan dilakukan *Reposition In* (pemindahan *container*) dari negara yang bersangkutan ke depo PT.Evergreen Shipping Agency Indonesia agar kegiatan ekspor dapat terpenuhi.

Tujuan utama dari setiap bisnis adalah mencari laba. Untuk mencapai tujuan tersebut, khususnya dalam bidang ekspor, diperlukan kebijakan – kebijakan tertentu yang bertujuan memungkinkan perusahaan memperoleh keuntungan, Sebelum memulai ekspor atau mencari laba tersebut. Kebijakan itu misalnya, Kebijakan harga, sistem informasi, dan langkah – langkah strategis lainnya.

6. Pengertian Reposition In

Reposition in atau reposisi *container* kosong adalah proses pengangkutan *container* kosong dari daerah *surplus* (kelebihan) *container* ke tempat yang mengalami *shortage* (kekurangan) *container*, guna memenuhi permintaan di daerah *shortage container* agar daerah tersebut dapat mengekspor barang ketempat tujuan pada periode waktu berikutnya.

Dampak negatif dari *reposition in* yaitu perusahaan harus menanggung kehilangan keuntungan laba akibat biaya pengangkutan *container* kosong di kapal. Dampak positifnya yaitu perusahaan memperoleh pendapatan atas pemenuhan permintaan kebutuhan *container* di daerah *shortage*.

B. KERANGKA PEMIKIRAN

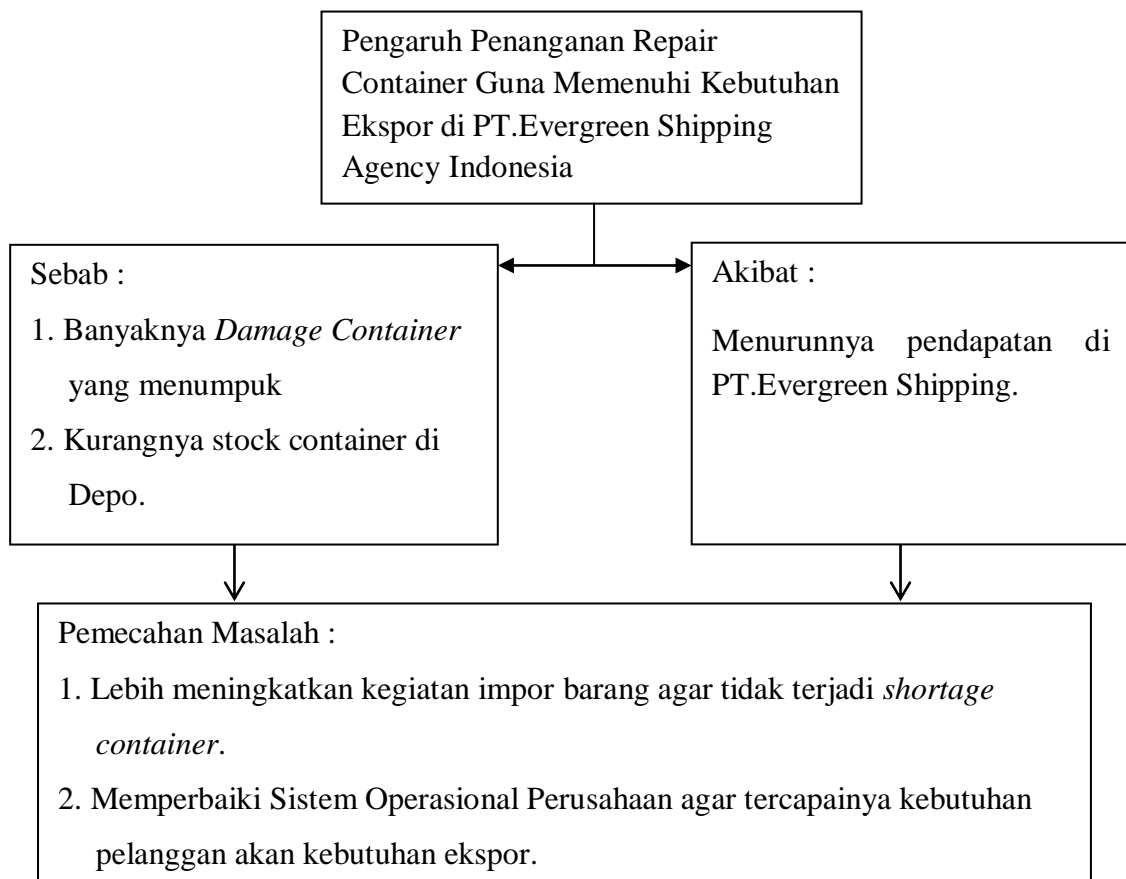
Sugiyono, (2014:128) mengatakan bahwa kerangka pemikiran merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah penting.

Untuk dapat memaparkan pembahasan skripsi ini secara teratur, penulis membuat suatu kerangka pemikiran terhadap hal-hal yang menjadi pembahasan pokok mengenai masalah ini. Kerangka pemikiran sendiri merupakan suatu

konsepsi yang menyajikan hubungan antara variabel yang akan diperkirakan terjadi dan diperoleh dari hasil penjabaran tinjauan pustaka. Untuk dapat memaparkan pembahasan skripsi ini secara teratur, penulis membuat suatu kerangka pemikiran terhadap hal-hal yang menjadi pembahasan pokok mengenai masalah skripsi ini yaitu

“PENGARUH PENANGANAN *REPAIR CONTAINER* GUNA MEMENUHI KEBUTUHAN EKSPOR DI PT.EVERGREEN SHIPPING AGENCY INDONESIA”.

Bagan 2.1
Kerangka pemikiran



C. HIPOTESIS

Menurut Sugiyono (2014:134) hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Setelah hipotesis tersusun, peneliti mengujinya melalui penelitian, oleh karena itu, hipotesis disajikan hanya sebagai suatu pemecahan masalah yang sementara, dengan pengertian bahwa penelitian yang dilaksanakan tersebut dapat berakibat penolakan atau penerimaan hipotesis yang disajikan.

Dengan demikian, berdasarkan perumusan masalah, kajian teori serta kerangka pikir diatas, maka penulis mendapatkan hipotesis yaitu sebagai berikut:

Ha : Adanya Pengaruh Penanganan *Repair Container* Guna Memenuhi Kebutuhan Ekspor di Perusahaan PT.Evergreen Shipping Agency Indonesia.

Contohnya : Di depo PT.Evergreen Shipping Agency Indonesia mengalami *Shortage Container* karena kebutuhan ekspor meningkat . Maka pihak depo memutuskan untuk melakukan *Repair Container* guna memenuhi kebutuhan ekspor.

H0 : Tidak ada Pengaruh Penanganan *Repair Container* Guna Memenuhi Kebutuhan Ekspor di PT.Evergreen Shipping Agency Indonesia.

Contohnya : Di depo PT.Evergreen Shipping Agency Indonesia tidak mengalami *Shortage Container* karena kebutuhan ekspor tidak meningkat. Maka pihak depo tidak memutuskan untuk melakukan penanganan *Repair Container* karena kebutuhan ekspor sudah terpenuhi.



BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. WAKTU DAN TEMPAT PENELITIAN

1. Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan pada saat penulis melaksanakan Praktek Darat di PT.Evergreen Shipping Agency Indonesia selama 12 bulan (15 Juli 2019 sampai dengan 15 Juli 2020).

2. Tempat Penelitian

Tempat pelaksanaan penelitian tersebut, adalah pada perusahaan pelayaran PT. Evergreen Shipping Agency Indonesia.

a. Tempat kedudukan Formal :

Nama : PT. EVERGREEN SHIPPING AGENCY INDONESIA
Alamat : Gedung Mega Plaza 9th Floor Jl. H.R. Rasuna Said Kav.C3
Jakarta 12920 Indonesia.

Telepon : (021) 521 2310

Fax : (021) 521 2090

Website : www.evergreen-line.com

b. Depo Peti Kemas

Nama : PT. Multi Bina Pura International (*Container Services*)

Alamat : Jl. Raya Cakung Cilincing KM. 4 Jakarta Utara

Telepon : 62-21 440640

Fax : 62-21 4406402

B. METODE PENDEKATAN DAN TEKNIK PENGUMPULAN DATA

1. Metode Pendekatan

Menurut Sugiyono (2013 : 2) metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Pada penelitian ini, pendekatan yang digunakan asosiatif kuantitatif. Penelitian asosiatif kuantitatif adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh ataupun juga hubungan antara dua variabel atau lebih. Penelitian kuantitatif adalah penelitian dengan memperoleh data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan. Jadi pemecahan masalahnya didominasi oleh peran statistik. Pendekatan kuantitatif adalah penelitian yang identik dengan pendekatan deduktif, yaitu berangkat dari persoalan umum (teori) ke hal khusus sehingga penelitian ini harus ada landasan teorinya.

Menurut Kasiram (2008 : 149) Metode kuantitatif adalah suatu proses menemukan pengetahuan yang menggunakan data berupa angka sebagai alat menganalisis keterangan mengenai apa yang ingin diketahui.

Menurut Sarwono (2006) Metode kuantitatif adalah penelitian ilmiah yang sistematis terhadap bagian-bagian dan fenomena serta hubungan- hubungannya.

Berdasarkan penjelasan sebelumnya, maka menurut penulis metode pendekatan yang dipergunakan dalam penulisan skripsi ini adalah menggunakan metode kuantitatif. Metode kuantitatif ini berfungsi untuk memahami konteks sosial secara lebih luas dan mendalam dengan menggunakan pengembangan deskriptif, artinya penulis mencoba menggambarkan potret permasalahan yang ada di lapangan dan hal yang dapat dilakukan PT. Evergreen Shipping Agency Indonesia dalam menanggulangi *shortage container* yang dilakukan secara sistematis.

2. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2013 : 224) teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penyusunan skripsi ini adalah mendapatkan data.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis mengumpulkan informasi data dan informasi yang lengkap, objektif dan dapat dipertanggung jawabkan secara ilmiah. Teknik pengumpulan data yang digunakan antara lain :

1) Wawancara

Teknik pengumpulan data ini digunakan apabila penulis ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal – hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil (Sugiyono, 2014:224). Dalam wawancara penulis melakukan tanya jawab secara langsung kepada pihak yang berwenang di PT.Evergreen Shipping Agency Indonesia tersebut. Keterangan yang diberikan dapat dijadikan data dan kemudian dicatat secara garis besar sekaligus dipergunakan sebagai pedoman selama berlangsungnya wawancara.

2) Pengamatan (*Observasi*)

Observasi dilakukan untuk pengamatan secara langsung ke objek penelitian untuk melihat kegiatan sehari hari di depo *container* yaitu berupa pelayanan operasional depo seperti bongkar muat , *trucking* , *forwarding* dan lainnya. Kecakapan dan keterampilan SDM nya dalam merawat dan memperbaiki *container* yang penulis gunakan untuk mengukur tinggi rendahnya *container* yang tidak layak atau tidak bisa dipergunakan untuk kegiatan ekspor di PT. Evergreen Shipping Agency Indonesia.

Tabel 3.1
Tabel indikator Untuk Observasi

No	Variabel	Indikator	Nomor Item Kuesioner
1	<i>Repair Container</i> (X)	1. Bukti fisik (<i>Tangible</i>)	1,2
		2. Empati (<i>Emphaty</i>)	3,4
		3. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	5,6
		4. Keandalan (<i>Realibility</i>)	7.8.9
		5. Jaminan (<i>Assurance</i>)	10
2	Kebutuhan Ekspor (Y)	1. Perasaan puas terhadap pengiriman barang melalui PT.Evergreen Shipping Agency Indonesia	3,7
		2. Terpenuhinya permintaan <i>customer</i> akan kualitas <i>container</i> yang sesuai dengan keinginan.	2,5
		3. Kualitas Pelayanan Jasa B/M	1,10
		4. Kemudahan <i>customer</i> dalam mengurus dokumen pengembalian jaminan <i>container</i>	4,8
		5. Kenyamanan Pelayanan	6,9

3) Studi Pustaka (*Library Research*)

Menurut Sugiyono (2010 : 15) teknik pengumpulan data dengan mencari data-data dari kepustakaan buku, informasi-informasi berdasarkan data- data yang dibutuhkan penulis berupa data primer. Data yang didapat dari buku – buku pustaka maupun *searching* mengenai *repair container*.

4) Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pernyataan tertulis kepada responden untuk di jawabnya. Kuesioner yang digunakan oleh peneliti sebagai instrumen penelitian, metode yang digunakan adalah dengan kuesioner tertutup.

Instrument kuesioner harus diukur validitas dan reabilitas datanya sehingga penelitian tersebut menghasilkan data yang valid dan reliable.

Instrument yang valid berarti instrumen tersebut dapat dipergunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur, sedangkan instrument yang reliable adalah instrumen yang apabila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama pula. Instrument yang digunakan untuk mengukur variabel penelitian ini dengan menggunakan Skala Likert 5 poin. Jawaban responden berupa pilihan dari lima alternatif yang ada, yaitu:

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

KS : Kurang Setuju

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

Masing-masing jawaban memiliki nilai sebagai berikut:

SS : 5

S : 4

KS : 3

TS : 2

STS : 1

Validitas berarti kevalidan alat ukur dengan apa yang hendak diukur, artinya alat ukur yang digunakan dalam pengukuran dapat digunakan untuk mengukur apa yang hendak diukur. Jadi validitas adalah seberapa jauh alat dapat mengukur hal atau objek yang ingin diukur. Reabilitas artinya memiliki sifat yang dapat dipercaya dan seberapa jauh konsistensi alat ukur untuk dapat memberikan hasil yang sama dalam mengukur dalam hal dan objek yang sama.

C. SUBJEK PENELITIAN

Untuk mendapatkan hasil pembahasan dari suatu pembahasan dari suatu permasalahan, dibutuhkan subjek yang menjadi fokus penelitian. Penulis melakukan pengumpulan data dan informasi dengan menggunakan teknik subjek penelitian sebagai berikut :

1. Populasi

Populasi dalam suatu penelitian merupakan sekumpulan objek yang dapat dijadikan sumber penelitian yang berbentuk benda, manusia ataupun peristiwa yang terjadi sebagai objek atau sasaran penelitian. Menurut Arikunto (2014). Populasi juga didefinisikan sebagai keseluruhan unit atau individu dalam ruang lingkup yang akan diteliti (Martono, 2014:76)

2. Sampel

Menurut Sugiyono (2005), sampel merupakan bagian dari populasi yang menjadi sumber dalam penelitian, yang mana adalah bagian dari populasi yang menjadi sumber data dalam penelitian, yang mana adalah merupakan bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasinya. Pemilihan sampel untuk penelitian ini dilakukan secara Purpose Sampling yaitu populasi yang dijadikan sampel adalah populasi yang memenuhi kriteria dengan tujuan agar sampel yang diambil bisa lebih representatif dengan kriteria yang telah ditentukan.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu (Sugiyono, 2010:81).

Teknik pengambilan sampel yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan *Simple Random Sampling* (Sampel Acak Sederhana). Metode ini menerangkan bahwa semua elemen dalam populasi mempunyai kesempatan yang sama, bebas seimbang untuk dipilih menjadi sampel.

Perhitungan jumlah sampel dari populasi tersebut digunakan rumus *Taro Yamane* sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{N(e)^2 + 1}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel yang dicari

N = Jumlah populasi (pengguna jasa)

e = Jumlah presisi 10% (0,1)

Berdasarkan pendapat diatas maka penulis akan mengambil sampel sebanyak :

$$n = \frac{150}{150(0,1)^2 + 1}$$

$$n = \frac{150}{150(0,01) + 1}$$

$$n = \frac{150}{2,5}$$

$$n = \frac{150}{2,5} = 60(\text{responden})$$

n = 60 Responden

Sampel diambil dari total populasi yang merupakan perwakilan dari total populasi yang masuk dalam kriteria yang digunakan sebagai responden untuk mendapatkan data yang relevan dengan tujuan penelitian.

D. TEKNIK ANALISIS DATA

Dalam penulisan skripsi ini, penulis mengemukakan:

Teknik penyelesaian masalah yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan analisis statistik deskriptif merupakan metode yang berkaitan dengan penyajian data sehingga memberikan informasi yang berguna. Upaya penyajian ini dimaksudkan untuk mengungkapkan informasi penting yang terdapat dalam data ke dalam bentuk yang lebih ringkas dan sederhana yang pada akhirnya mengarah pada keperluan adanya penjelasan dan penafsiran Deskripsi data.

1. Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahhan sesuatu instrumen (Arikunto, 2002: 144). Sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan dan dapat mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat. Tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang validitas yang dimaksud.

Cara yang dipakai dalam menguji tingkat validitas adalah dengan variabel internal, yaitu menguji apakah terdapat kesesuaian antara bagian instrumen secara keseluruhan. Untuk mengukurnya menggunakan analisis butir. Pengukuran pada analisis butir yaitu dengan cara skor-skor yang ada kemudian dikorelasikan dengan menggunakan Rumus *korelasi product moment* yang dikemukakan oleh Pearson dalam Arikunto, (2002:146) sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{\sum xy - \left\{ \frac{\sum x}{N} \right\} \left\{ \frac{\sum y}{N} \right\}}{\sqrt{\left\{ \frac{\sum x^2 - (\sum x)^2}{N} \right\} \left\{ \frac{\sum y^2 - (\sum y)^2}{N} \right\}}}$$

Keterangan :

r_{xy} : koefisien korelasi antara x dan y r_{xy}

N : Jumlah Subyek

X : Skor item

Y : Skor total

$\sum X$: Jumlah skor items

$\sum Y$: Jumlah skor total

$\sum X^2$: Jumlah kuadrat skor item

$\sum Y^2$: Jumlah kuadrat skor total

(Suharsimi Arikunto, 2002:146) Kesesuaian harga r_{xy} diperoleh dari perhitungan dengan menggunakan rumus diatas dikonsultasikan dengan tabel harga regresi moment dengan korelasi harga r_{xy} lebih besar atau sama dengan regresi tabel, maka butir instrumen tersebut valid dan jika r_{xy} lebih kecil dari regresi tabel maka butir instrumen tersebut tidak valid.

Dalam penelitian ini penulis melakukan uji validitas kepada 60 orang responden selain respoden yang dituju dalam penlelitian ini. Maka hasil uji validitas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.2

Validitas Item

No	Variabel	Jumlah Item	Valid Item	Keterangan
1	<i>Repair Container</i> (X)	10	10	Valid
2	Kebutuhan Ekspor (Y)	10	10	Valid

Sumber : Data primer yang diolah

Dari rangkuman hasil validitas variabel X dan variabel Y diatas, butir-butir pertanyaan yang valid dapat dilihat pada hasil pengolahan SPSS 24.0 pada tabel *item total statistics* pada kolom *corrected item-total correlation* untuk masing-masing butir pertanyaan adalah sebagai berikut :

Tabel 3.3

Validitas Variabel X

No	Pertanyaan	rhitung	rtabel5% (60)	Ket
	Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)			
1	Tata letak depo di PT.Evergreen Shipping Agency Indonesia mudah ditempuh dan strategis.	0,661	0,254	Valid
2	Peralatan (Kelengkapan sarana dan prasarana) di depo PT. Evergreen Shipping Agency Indonesia sangat lengkap	0,542	0,254	Valid
	Empati (<i>Emphaty</i>)			
3	Pihak depo PT.Evergreen Shipping Agency Indonesia peduli akan keinginan pelanggan.	0,593	0,254	Valid
4	Bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan customer	0,658	0,254	Valid
	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)			
5	Kemampuan karyawan di depo PT.Evergreen Shipping Agency Indonesia untuk cepat tanggap dalam menghadapi keluhan/ masalah yang timbul dari customer, sangat baik	0,664	0,254	Valid
6	Petugas di depo PT.Evergreen Shipping Agency Indonesia dapat berkerja sama dengan customer	0,574	0,254	Valid
	Kehandalan (<i>Realibility</i>)			
7	Kemampuan pihak <i>Equipment Quality Control</i> (EQC) dalam menangani masalah <i>container</i> yang dapat dipercaya	0,598	0,254	Valid

8	Keakuaratan pemilihan <i>container</i> yang akan di Repair sangat tepat.	0,438	0,254	Valid
9	Waktu pemrosesan <i>container</i> yang akan di Repair sangat cepat	0,536	0,254	Valid
	Jaminan (Assurance)			
10	Rasa aman dalam melakukan proses ekspor barang di PT.Evergreen Shipping Agency Indonesia	0,604	0,254	Valid

Sumber : Data primer yang diolah

Tabel 3.4

Validitas Variabel Y

No	Pertanyaan	rhitung	rtabel5% (60)	Ket
1	Proses ekspor barang di PT.Evergreen Shipping Agency Indonesia sangat cepat	0,607	0,254	Valid
2	Banyaknya persediaan <i>container</i> yang dapat dipergunakan untuk ekspor barang	0,546	0,254	Valid
3	Kemampuan memberikan pelayanan jasa pengiriman barang dengan cepat dan benar.	0,566	0,254	Valid
4	Proses pengembalian jaminan <i>container</i> cukup dengan memberikan dokumen Equipment Interchange Receipt (EIR) kepada pihak PT.Evergreen Shipping Agency Indonesia	0,585	0,254	Valid
5	Tersedianya <i>container</i> yang dapat dipergunakan setiap waktu, tanpa adanya pemrosesan dengan jangka waktu yang lama	0,546	0,254	Valid
6	Pihak PT. Evergreen Shipping Agency Indonesia dapat menjaga hubungan baik kepada customer	0,538	0,254	Valid
7	Cepat tanggap dalam menangani keluhan pelanggan/customer.	0,530	0,254	Valid

8	Proses pengembalian Jaminan <i>Container</i> dapat melalui email antar customer dengan pihak PT.Evergreen Shipping Agency Indonesia	0,556	0,254	Valid
9	Layanan administrasi di PT. Evergreen Shipping Agency Indonesia dapat dilakukan dengan aman dan cepat	0,572	0,254	Valid
10	Konsistensi dalam pelayanan jasa kesesuaian jadwal yang telah ditentukan	0,537	0,254	Valid

Sumber : Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat semua pertanyaan variabel X Pengaruh Penanganan *Repair Container* dapat mewakili variabel tersebut dan semuanya valid. Sedangkan dalam pernyataan variabel Y Kebutuhan Ekspor semuanya valid karena nilai *corrected item-total correlation* lebih besar dibandingkan 0,254 dan item kuesioner yang valid dapat dijadikan acuan dalam penelitian ini.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah sesuatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik (Arikunto, 2002: 154). Pada penelitian ini untuk mencari reliabilitas instrumen menggunakan rumus alpha α , karena instrumen dalam penelitian ini berbentuk angket atau daftar pertanyaan yang skor nya merupakan rentangan antara 1-5 dan uji validitas menggunakan item total, dimana untuk mencari reliabilitas instrumen yang skor nya bukan 1 dan 0, misalnya angket atau soal bentuk uraian maka menggunakan rumus alpha(α).

Reliabilitas adalah sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya, maksudnya apabila dalam beberapa pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok yang sama diperoleh hasil yang relatif sama (Syarifuddin Azwar, 2000:3). Dalam penelitian ini, uji

reliabilitas dilakukan dengan menggunakan tehnik Formula *Alpha Cronbach* dan dengan menggunakan program *SPSS 24.0 for windows*.

Rumus :

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum S^2_j}{S^2_x} \right)$$

Keterangan :

α = Koefisien reliabilitas alpha

k = Jumlah item

Sj = Varians responden untuk item I

Sx = Jumlah varians skor total

Indikator pengukuran reliabilitas menurut Sekaran (2000:312) yang membagi tingkatan reliabilitas dengan kriteria sebagai berikut :

Jika alpha atau r hitung:

1. 0,8-1,0 = Reliabilitas baik
2. 0,6-0,799 = Reliabilitas diterima
3. kurang dari 0,6 = Reliabilitas kurang baik

Berdasarkan tingkat reliabilitas, hasil uji koefisien reliabilitas (r_{α}) terhadap kedua instrumen variabel yang diujikan kepada 60 responden selain responden yang dituju dalam penelitian ini, dapat dirangkum pada tabel dibawah ini:

Tabel 3.5

Realibilitas Variabel X

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,789	,789	10

Sumber : Data primer yang diolah

Tabel 3.6

Realibilitas Variabel Y

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,751	,755	10

Sumber : Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel rangkuman hasil uji realibilitas diatas, nilai alpha cronbach untuk variabel X Pengaruh Penanganan *Repair Container* adalah 0,789 dan variabel Y Kebutuhan Ekspor adalah 0,755. Hal ini berarti bahwa pertanyaan untuk seluruh item pertanyaan adalah reliabel/tinggi untuk variabel X Pengaruh Penanganan *Repair Container* dan untuk variabel Y Kebutuhan Ekspor seperti yang dikemukakan oleh Santoso (2001).

3. Uji Asumsi Klasik Linier Sederhana

Suatu model dikatakan layak digunakan sebagai alat prediksi apabila memiliki sifat-sifat tidak biasa linier terbaik suatu penaksir. Disamping itu suatu model dikatakan cukup baik dan dapat dipakai untuk memprediksi apabila sudah lolos dari serangkaian uji asumsi klasik. Apabila terdapat penyimpangan pada hasil uji asumsi klasik maka hasil uji t dan koefisien determinasi yang dilakukan menjadi tidak valid dan secara statistik dapat membuat rancu kesimpulan yang dihasilkan.

a. Uji Normalitas

Uji Normalitas adalah sebuah uji yang dilakukan dengan tujuan untuk menilai sebaran data pada sebuah kelompok data atau variabel, apakah sebaran data tersebut berdistribusi normal ataukah tidak.

Uji Normalitas berguna untuk menentukan data yang telah dikumpulkan berdistribusi normal atau diambil dari populasi normal. Metode klasik dalam pengujian normalitas suatu data tidak begitu

rumit. Berdasarkan pengalaman empiris beberapa pakar statistik, data yang banyaknya lebih dari 30 angka ($n > 30$), maka sudah dapat diasumsikan berdistribusi normal. Biasa dikatakan sebagai sampel besar.

Namun untuk memberikan kepastian, data yang dimiliki berdistribusi normal atau tidak, sebaiknya digunakan uji normalitas. Karena belum tentu data yang lebih dari 30 bisa dipastikan berdistribusi normal, demikian sebaliknya data yang banyaknya kurang dari 30 belum tentu tidak berdistribusi normal, untuk itu perlu suatu pembuktian.

b. Uji Heteroskedastisitas

Sunyoto (2016; 90) menjelaskan uji heteroskedastisitas sebagai berikut: "Dalam persamaan regresi berganda perlu juga diuji mengenai sama atau tidak varian dari residual dari observasi yang satu dengan observasi yang lain. Jika residualnya mempunyai varian yang sama disebut terjadi *Homoskedastisitas* dan jika variansnya tidak sama atau berbeda disebut terjadi *Heteroskedastisitas*. Persamaan regresi yang baik jika tidak terjadi heteroskedastisitas". Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi tidak kesamaan variabel dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain.

Model regresi yang baik adalah yang *homoskedastisitas* atau tidak terjadi *heteroskedastisitas* (Ghozali, 2018:134). Pengujian dilakukan dengan Uji Glejser yaitu uji hipotesis untuk mengetahui apakah sebuah model regresi memiliki indikasi heteroskedastisitas dengan cara meregresi absolut residual. Dasar pengambilan keputusan menggunakan uji glejser adalah:

- a) Jika nilai signifikansi > 0.05 maka data tidak terjadi heteroskedastisitas.
- b) Jika nilai signifikansi < 0.05 maka data terjadi heteroskedastisitas

4. Analisis Koefisien Penentu atau Koefisien Determinasi ($KD = R^2$)

Koefisien Determinasi (r^2) atau Koefisien Penentu (KP) digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh atau dampak perubahan variabel independen (X) terhadap dependen (Y) digunakan perhitungan koefisien determinasi, yaitu :

$$r^2 = (r)^2 \times 100\%$$

Dimana :

$$r^2 = \text{Koefisien determinasi.}$$

5. Uji Hipotesis

Analisis ini menggunakan pengujian signifikan parameter individual (uji statistik t) akan dijelaskan sebagai berikut:

- Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Signifikansi-t)

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas / independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2013:98). Uji ini dilakukan dengan membandingkan antara tingkat signifikansi t dari hasil pengujian dengan nilai alpha (α) yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sebesar 5% (0,05). Adapun kriteria pengujiannya sebagai berikut:

Membandingkan antara t_{hitung} dengan t_{tabel}

- Bila $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka variabel independen (X) secara individual berpengaruh terhadap variabel dependen (Y).
- Bila $t_{hitung} < t_{tabel}$, variabel independen (X) secara individual tidak berpengaruh terhadap variabel dependen (Y).

BAB IV

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. DESKRIPSI DATA

Dalam bab ini penulis akan membahas tentang permasalahan atau fakta yang terjadi dan menguraikan sebagian dari masalah yang penulis alami pada saat melaksanakan Praktek Darat. Adapun untuk memudahkan penelitian, penulis akan menyampaikan deskripsi data, antara lain:

1. Profil Perusahaan

PT. Evergreen Shipping Agency Indonesia adalah perusahaan yang bergerak dibidang pengiriman barang baik export maupun import. PT. Evergreen Shipping Agency Indonesia merupakan perseroan yang beralamatkan di Gedung Mega Plaza Lantai 9, Jl. HR. Rasunan Said Kav.C3, Karet, Setia Budi, RT03/RW01. Karet, Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 12940, Jakarta.

PT. Evergreen Shipping Agency Indonesia yang berdiri di bawah PT. Evergreen Line yang berpusat di Taiwan. Evergreen Line merupakan perusahaan yang mengoperasikan armada kontainer terbesar di dunia keempat didunia dengan lebih dari 190 kapal dengan kapasitas sekitar 850.000 TEU, Evergreen Marine Corporation didirikan pada tahun 1968 oleh Dr Yung - Fa Chang China sedangkan perusahaan PT. Evergreen Shipping Indonesia yang terletak di Jakarta mulai berdiri di Indonesia pada tahun 2002 sebagai *shipping agency* oleh Gunandi Widjaja. PT. Evergreen Shipping Agency Indonesia merupakan *General Agent* dari Evergreen Marine Corporation (EMC). Evergreen Marine Corporation yang merupakan perusahaan yang bergerak dibidang *Shipping Carrier Export dan Import* yang terletak di Taiwan. PT.Evergreen Shippinng Agency Indonesia

memiliki anak perusahaan yaitu PT. Jayakusuma Perdana Line. PT. ESAI bertugas mengageni kapal-kapal Evergreen yang berlayar di Indonesia maupun di Luar, serta bertanggung jawab terhadap semua kepentingan kapal. PT. Evergreen Shipping Agency Indonesia memiliki kantor cabang antara lain Jakarta, Semarang, Surabaya dan Medan. Melalui jangkauan pasarnya yang begitu besar dengan relasi bisnis terbesar dimana-mana, maka perusahaan ini telah banyak mendapatkan pengakuan yang cukup baik dimata pemuka bisnis. Dengan ini, PT. Evergreen Shipping Agency Indonesia menerapkan manajemen yang baik dan berkomitmen untuk melayani perdagangan dunia dengan menyediakan layanan transportasi yang efektif, ekonomis dan efisien serta mampu mengembangkan usahanya dalam dunia pelayaran.

Berikut data PT. Evergreen Shipping Agency Indonesia :

a. Tempat Kedudukan Formal

Nama Perusahaan : PT. Evergreen Shipping Agency Indonesia

Alamat : Mega Plaza Lantai 9, Jalan H. R. Rasunan Said
Kav. C3, Karet, Setia Budi, RT.3/RW.1, Karet,
Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota
Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta
12940, Indonesia.

Telephone : (021) 5212338

Fax : (021) 5212504

E-mail : dktbizias@evergreen-shipping.co.id

Website : www.evergreen-line.com

b. Data-data Akte Perusahaan

Nama Notaris : Muchlis Pathana, SH, MKn

Nomor Akte : C-630.HT.03.02-Th.2000

Akta Tanggal : 18 Oktober 2012

Nama Direksi : Mike Wu

Komisaris Utama : Gunadi Widjaja

c. Data surat-surat yang dimiliki antara lain :

- 1) Surat Izin Usaha Perusahaan Angkutan Laut
- 2) Surat Keterangan Terdaftar dari Departemen Keuangan Republik Indonesia Direktorat Jenderal Pajak, berupa NPWP.
- 3) Tanda Terdaftar Perusahaan Perseroan Terbatas.
- 4) Surat Keterangan Domisili Perusahaan

d. Visi dan Misi Perusahaan

Visi : Menjadi perusahaan pelayaran nasional terbaik di semua rute yang kami layani dengan cara menyediakan layanan berkualitas yang akan menciptakan nilai lebih bagi pelanggan kami.

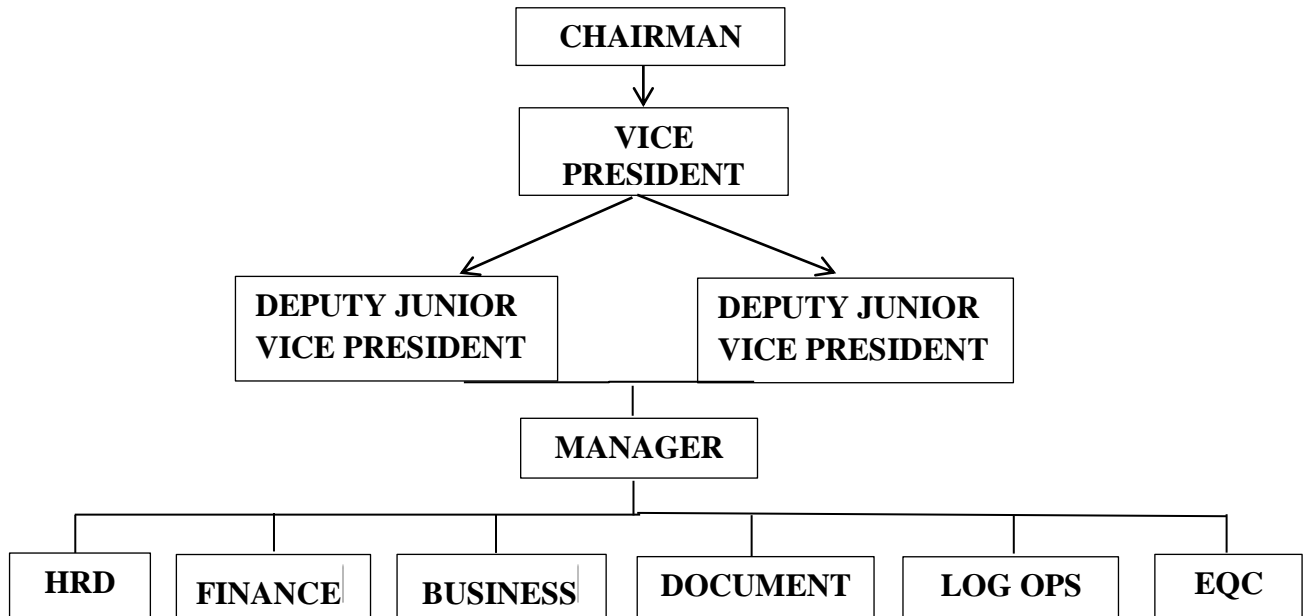
Misi : Menyediakan sarana transportasi yang efisien dan efektif guna mendukung perkembangan dunia perdagangan, kepuasan pelanggan menjadi fokus utama kami yang pasti dapat kami capai melalui peningkatan kualitas secara terus menerus di segala bidang. Didorong dengan komitmen kami terhadap kesempurnaan integritas dan kerjasama tim

e. Struktur Organisasi Perusahaan

PT. Evergreen Shipping Agency Indonesia Jakarta mempunyai struktur organisasi yang mempunyai tugas wewenang masing-masing, dan tanggung jawab memberikan kemudahan dalam pelayanan dan kepuasan konsumen guna peningkatan produktivitas perusahaan. Bentuk struktur organisasi yang digunakan oleh PT. Evergreen Shipping Agency Indonesia adalah bentuk organisasi fungsional dimana kekuasaan pimpinan dilimpahkan kepada para pejabat yang memimpin satuan di bawahnya dalam satuan bidang atau departemen pekerjaan tertentu dan dalam proses kerja setiap bidang berada dalam pengawasan direksi perusahaan.

Bagan 4.1

Struktur organisasi PT.Evergreen Shipping Agency Indonesia



Sumber: Supervisory Department PT. Evergreen Shipping Agency Indonesia

Struktur organisasi PT. Evergreen Shipping Agency Indonesia terhitung dari tahun 2019 diantaranya yaitu:

- 1) Chairman : Gunadi Widjaja
- 2) Commercial Manager : Andrew Lim
- 3) Customer service manager : Bruce
- 4) HRD : Suparman
- 5) Manajer Finance : Rosje
- 6) Manager Business : Mira
- 7) Manager Documentation : Hera
- 8) Manager Logistic and Operational : Edhi Guvrianto
- 9) Manager EQC : Keke

Tugas dan Tanggung jawab dari setiap struktur organisasi PT. Evergreen Shipping Agency Indonesia sebagai berikut:

a) *President Director*

- 1) Merumuskan dan menetapkan arah kebijaksanaan umum perusahaan
- 2) Mengevaluasi kinerja Managing Director General Manager

b) *Managing Director*

- 1) Memimpin, mengelola, dan mengembangkan usaha “Industrial Shipping” berikut aktivitasnya
- 2) Melakukan penilaian kinerja karyawan dan melakukan tindak lanjut sesuai yang dibutuhkan

c) *Supervisory Department*

1) *Personnel*

Menyiapkan, mengatur, mengelola data dan mengkonsultasikan laporan kinerja bulanan dan kuartalan baik untuk kantor pusat maupun cabang.

2) *General affairs*

Menyediakan fasilitas kantor untuk membantu segala kegiatan kinerja karyawan.

d) *General Manager Finance Department*

1) *Fund Section*

Mengontrol segala arus kas masuk dan keluar

2) *Accounting Section*

Mengelola dan mengendalikan keuangan, akuntansi, dan perpajakan serta sumber daya manusia dalam rangka menunjang kegiatan perusahaan untuk mencapai profitabilitas serta menjaga likuiditas dan solvabilitas sesuai dengan target yang telah ditentukan

e) *Divisi Marketing and Business Department*

- 1) Bertanggung jawab atas penyelesaian pelaksanaan tugas yang ada di divisi marketing dan business departemen
- 2) Memasarkan kepada shipper tentang produk yang kita punya.

f) *Logistics Departement*

1) *Operation Section*

Mengontrol kedatangan dan keberangkatan kapal, mengirim EDI, dan mengontrol kegiatan bongkar muat di lapangan.

2) *Equipment Section*

Mengatur *export import container* dan mengontrol pemakaian *container, seal, dan repair* yang telah di pakai oleh *shipper* untuk *export import*.

g) *Customer Service Departement*

1) *Export Section*

Membuat *Bill Of Lading* dan mengirim *Electronic Data Interchange* (EDI) manifest ke Bea dan Cukai.

2) *Import Section*

Mengirim *Electronic Data Interchange* (EDI) manifest ke Bea dan Cukai dan membuat pecah *Bill Of Lading*.

2. Karakteristik Responden

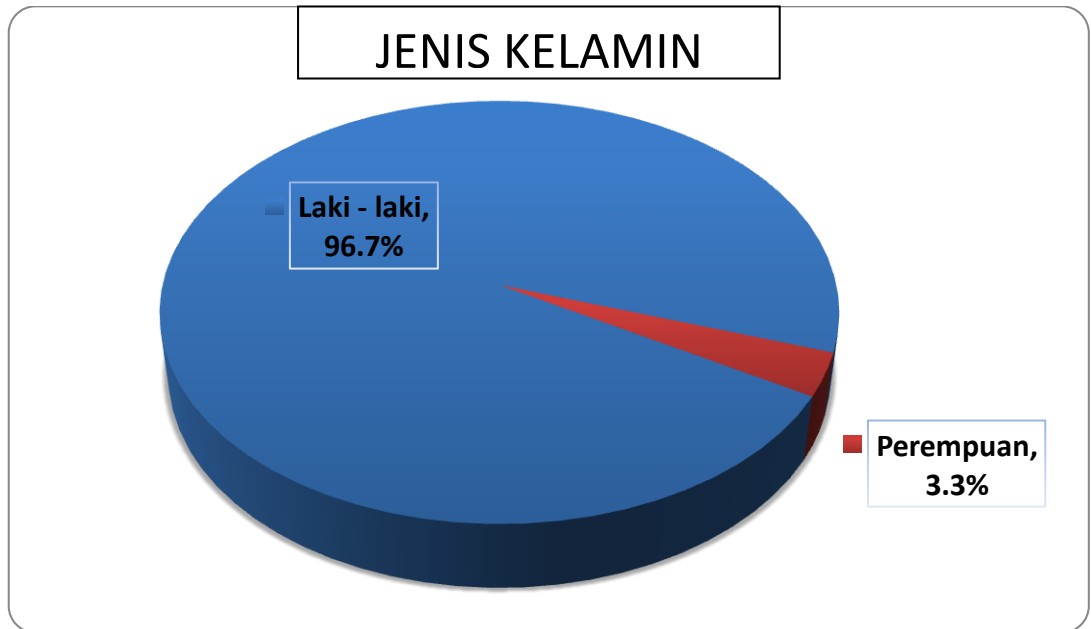
Gambaran umum responden ini bertujuan untuk mengetahui karakteristik-karakteristik dari pegawai dan customer yang terpilih menjadi responden berkaitan dengan objek penelitian. Penggolongan terhadap pegawai dan customer didasarkan pada jenis kelamin, usia, dan tingkat pendidikan. Dari penggolongan ini akan diperoleh suatu kesimpulan mengenai keadaan responden. Penggolongan tersebut akan disajikan dalam tabel masing-masing berikut ini:

Tabel 4.1
Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-laki	58	96.7%
2	Perempuan	2	3.3%
Total		60	100 %

Sumber : Hasil pengolahan Kuesioner

Gambar 4.1
Gambar Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



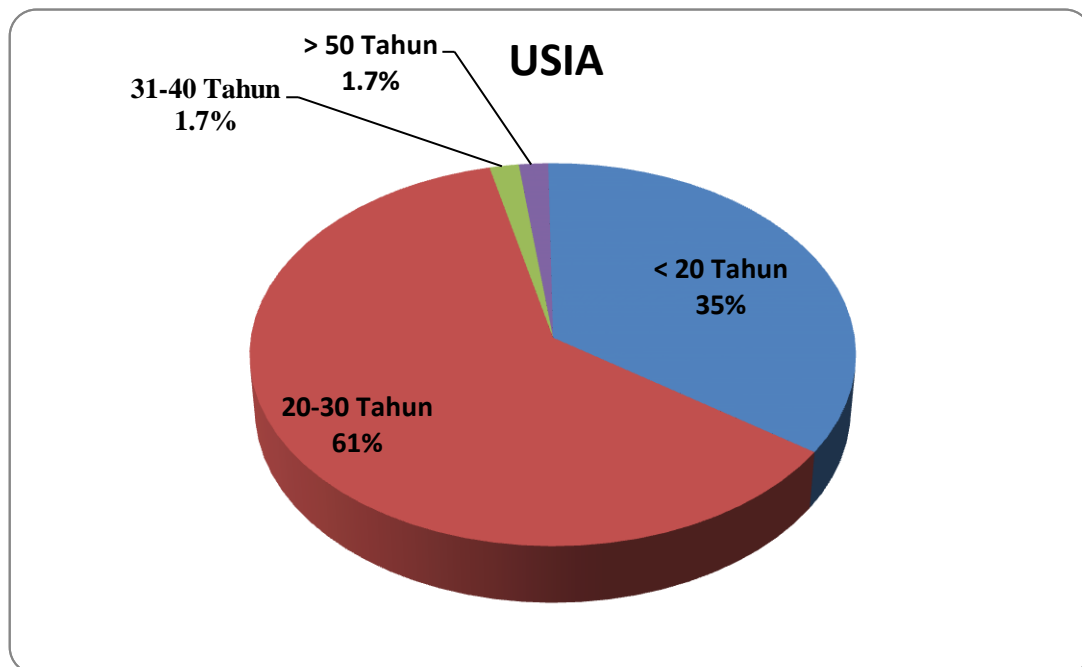
Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa data responden berdasarkan jenis kelamin adalah laki – laki berjumlah 58 (96.70%) dan perempuan berjumlah 2 (3.30%).

Tabel 4.2
Data Responden Berdasarkan Usia

No	Usia responden	Jumlah	Persentase
1	< 20 tahun	21	35%
2	21-30 Tahun	37	61.7%
3	31-40 Tahun	1	1,7%
4	41-50 Tahun	1	1.7%
5	> 51 Tahun	0	0%
Jumlah		60	100%

Sumber : Hasil pengolahan Kuesioner

Gambar 4.2
Gambar Responden Berdasarkan Usia



Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa data responden berdasarkan usia adalah < 20 Tahun (35%), 20-30 Tahun (61%), 31-40 Tahun (1.7%), 41-50% (1.7%), dan > 50 Tahun (0%).

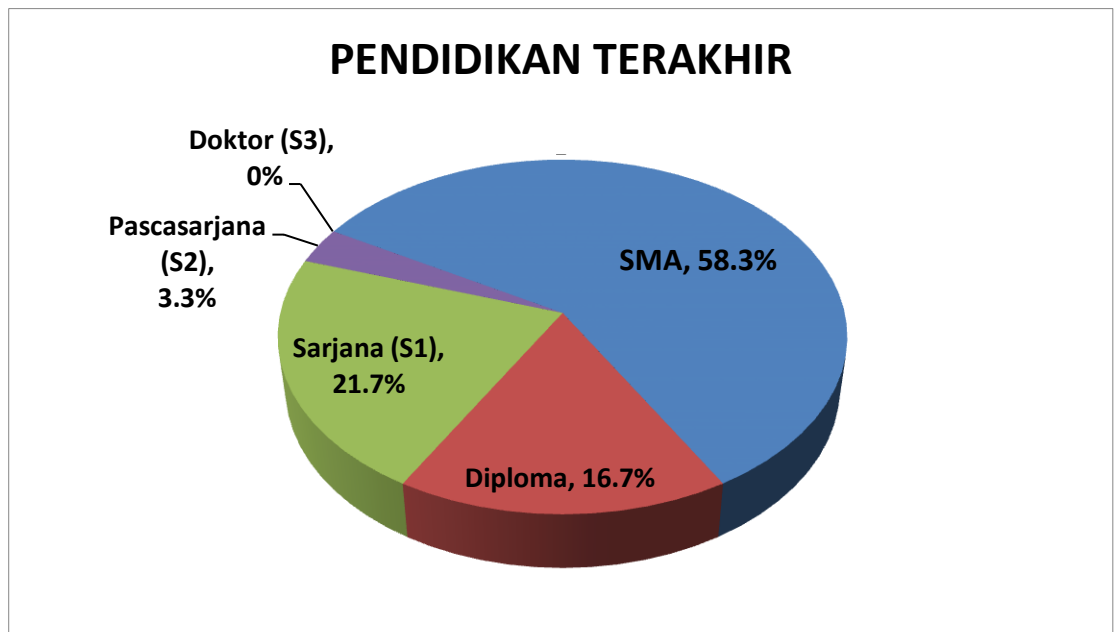
Tabel 4.3
Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan terakhir responden	Jumlah	Persentase
1	SMA	35	58.3%
2	Diploma	10	16.7%
3	Sarjana (S1)	13	21.7%
4	Pascasarjana (S2)	2	3.3%
5	Doctor (S3)	0	0%
Jumlah		60	100%

Sumber : Hasil Pengolahan Kuesioner

Gambar 4.3

Gambar Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir



Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa data responden berdasarkan pendidikan terakhir adalah SMA (58.3%), Diploma (16.7%), Sarjana S1 (21.7%), Pascasarjana S2 (3.3%), Doktor S3 (0%).

B. ANALISIS DATA

Deskripsi penelitian adalah tanggapan responden mengenai pengaruh penanganan *repair container* guna memenuhi kebutuhan ekspor di PT. Evergreen Shipping Agency Indonesia, yang diberikan kepada 60 responden dengan menggunakan metode kuesioner maka penulis dapat memberikan data hasil penelitian berupa tabel hasil perhitungan untuk variabel X dan tabel perhitungan untuk variabel Y dengan data terlampir.

Untuk mengolah data yang diperoleh dari jawaban-jawaban pertanyaan yang berasal dari kuesioner, maka hasil jawaban responden diolah berdasarkan indikator dari masing-masing variabel untuk nilai Variabel (X) Penanganan *Repair Container* dari Variabel (Y) Kebutuhan Ekspor. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel:

1. Analisis *Repair Container*

Tabel 4.4

Tanggapan Responden Terhadap Indikator bukti fisik

NO.	Pertanyaan	Jawaban Responden					Jumlah
		SS	S	KS	TS	STS	
1.	Tata letak depo di PT.Evergreen Shipping Agency Indonesia mudah ditempuh dan strategis.	40	14	6	0	0	60
	Persentase %	66,7%	23,3%	10%	0%	0%	100%
2.	Peralatan (Kelengkapan sarana dan prasarana) di depo PT. Evergreen Shipping Agency Indonesia sangat lengkap.	38	18	4	0	0	60
	Persentase %	63,3%	30%	6,7%	0%	0%	100%

Sumber: Data dari kuesioner yang telah diolah

Berdasarkan data dari tabel diatas dapat dilihat hasil perhitungan masing-masing pertanyaan berdasarkan indikator bukti fisik yaitu, untuk pertanyaan nomor 1 terdapat 40 orang responden (66,7%) dari total responden yang menjawab sangat setuju, yang menjawab setuju 14 orang responden (23,3%), yang menjawab kurang setuju 6 orang responden (10%), dan tidak ada yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Pertanyaan nomor 2 terdapat 38 orang responden (63,3%) dari total responden yang menjawab sangat setuju, yang menjawab setuju 18 orang responden (30%), yang menjawab kurang setuju 4 orang responden (6,7%), dan tidak ada yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Hal ini menunjukkan bahwa dari 2 pertanyaan dalam indikator bukti fisik pelanggan yang menjawab sangat setuju lebih banyak dibandingkan dengan yang menjawab setuju, kurang setuju, dan tidak setuju. Kesimpulan diatas menunjukkan bahwa indikator bukti fisik berpengaruh dalam memenuhi

kebutuhan ekspor untuk melakukan proses penanganan *repair container* di PT. Evergreen Shipping Agency Indonesia.

Tabel 4.5
Tanggapan responden terhadap indikator empati

NO.	Pertanyaan	Jawaban Responden					Jumlah
		SS	S	KS	TS	STS	
3.	Pihak depo PT.Evergreen Shipping Agency Indonesia peduli akan keinginan pelanggan.	39	19	2	0	0	60
	Persentase %	65%	31,7%	3,3%	0%	0%	100%
4.	Bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan customer.	40	18	2	0	0	60
	Persentase %	66,7%	30%	3,3%	0%	0%	100%

Sumber: Data dari kuesioner yang telah diolah

Berdasarkan data dari tabel diatas dapat dilihat hasil perhitungan masing-masing pertanyaan berdasarkan indikator empati yaitu, untuk pertanyaan nomor 3 terdapat 39 orang responden (65%) dari total responden yang menjawab sangat setuju, yang menjawab setuju 19 orang responden (31,7%), yang menjawab kurang setuju 2 orang dengan responden (3,3%), dan tidak ada yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Pertanyaan nomor 4 terdapat 40 orang responden (66,7%) dari total responden yang menjawab sangat setuju, yang menjawab setuju 18 orang responden (30%), yang menjawab kurang setuju 2 orang responden (3,3%), dan tidak ada yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Hal ini menunjukkan bahwa dari 2 pertanyaan dalam indikator empati pelanggan yang menjawab sangat setuju lebih banyak dibandingkan dengan yang menjawab setuju, kurang setuju, dan tidak setuju. Kesimpulan diatas menunjukkan bahwa indikator empati berpengaruh dalam memenuhi

kebutuhan ekspor untuk melakukan proses penanganan *repair container* di PT. Evergreen Shipping Agency Indonesia.

Tabel 4.6

Tanggapan responden terhadap indikator daya tanggap

NO.	Pertanyaan	Jawaban Responden					Jumlah
		SS	S	KS	TS	STS	
5.	Kemampuan karyawan di depo PT.Evergreen Shipping Agency Indonesia untuk cepat tanggap dalam menghadapi keluhan/masalah yang timbul dari customer, sangat baik.	40	17	3	0	0	60
	Persentase %	66,7%	28,3%	5%	0%	0%	100%
6.	Petugas di depo PT.Evergreen Shipping Agency Indonesia dapat berkerja sama dengan customer.	38	18	4	0	0	60
	Persentase %	63,3%	30%	6,7%	0%	0%	100%

Sumber: Data dari kuesioner yang telah diolah

Berdasarkan data dari tabel diatas dapat dilihat hasil perhitungan masing-masing pertanyaan berdasarkan indikator daya tanggap yaitu, untuk pertanyaan nomor 5 terdapat 40 orang responden (66,7%) dari total responden yang menjawab sangat setuju, yang menjawab setuju 18 orang responden (30%), yang menjawab kurang setuju 4 orang dengan responden (6,7%), dan tidak ada yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Pertanyaan nomor 6 terdapat 38 orang responden (63,3%) dari total responden yang menjawab sangat setuju, yang menjawab setuju 18 orang responden (30%), yang menjawab kurang setuju 4 orang responden (6,7%), dan tidak ada yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Hal ini menunjukkan bahwa dari 2 pertanyaan dalam indikator daya tanggap pelanggan yang menjawab sangat setuju lebih banyak dibandingkan dengan yang menjawab setuju, kurang setuju, dan tidak setuju. Kesimpulan diatas

menunjukkan bahwa indikator daya tanggap berpengaruh dalam memenuhi kebutuhan ekspor untuk melakukan proses penanganan *repair container* di PT. Evergreen Shipping Agency Indonesia.

Tabel 4.7

Tanggapan responden terhadap indikator kehandalan

NO.	Pertanyaan	Jawaban Responden					Jumlah
		SS	S	KS	TS	STS	
7.	Kemampuan pihak <i>Equipment Quality Control</i> (EQC) dalam menangani masalah <i>container</i> yang dapat dipercaya.	42	17	1	0	0	60
	Persentase %	70%	28,3%	1,7%	0%	0%	100%
8.	Keakuratan pemilihan <i>container</i> yang akan di Repair sangat tepat.	41	18	1	0	0	60
	Persentase %	68,3%	30%	1,7%	0%	0%	100%
9.	Waktu pemrosesan <i>container</i> yang akan di Repair sangat cepat.	43	14	3	0	0	60
	Persentase %	71,7%	23,3%	5%	0%	0%	100%

Sumber: Data dari kuesioner yang telah diolah

Berdasarkan data dari tabel diatas dapat dilihat hasil perhitungan masing-masing pertanyaan berdasarkan indikator kehandalan yaitu, untuk pertanyaan nomor 7 terdapat 42 orang responden (70%) dari total responden yang menjawab sangat setuju, yang menjawab setuju 17 orang dengan responden (28,3%), yang menjawab kurang setuju 1 orang responden (1,7%), dan tidak ada yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Pertanyaan nomor 8 terdapat 41 orang responden (68,3%) dari total responden yang menjawab sangat setuju, yang menjawab setuju 18 orang responden (30%), yang menjawab kurang setuju 1 orang responden (1,7%), dan tidak ada yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Pertanyaan nomor 9 terdapat 43 orang responden (71,7%) dari total responden yang menjawab sangat setuju, yang menjawab setuju 14 orang responden (23,3%), yang menjawab kurang

setuju 3 orang responden (5%), dan tidak ada yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Hal ini menunjukkan bahwa dari 3 pertanyaan dalam indikator kehandalan pelanggan yang menjawab sangat setuju lebih banyak dibandingkan dengan yang menjawab setuju, kurang setuju, dan tidak setuju. Kesimpulan diatas menunjukkan bahwa indikator kehandalan berpengaruh dalam memenuhi kebutuhan ekspor untuk melakukan proses penanganan *repair container* di PT. Evergreen Shipping Agency Indonesia.

Tabel 4.8
Tanggapan responden terhadap indikator jaminan

NO.	Pertanyaan	Jawaban Responden					Jumlah
		SS	S	KS	TS	STS	
10.	Rasa aman dalam melakukan proses ekspor barang di PT.Evergreen Shipping Agency Indonesia.	40	15	5	0	0	60
	Persentase %	66,7%	25%	8,3%	0%	0%	100%

Sumber: Data dari kuesioner yang telah diolah

Berdasarkan data dari tabel diatas dapat dilihat hasil perhitungan masing-masing pertanyaan berdasarkan indikator jaminan yaitu, untuk pertanyaan nomor 10 terdapat 40 orang responden (66,7%) dari total responden yang menjawab sangat setuju, yang menjawab setuju 15 orang responden (25%), yang menjawab kurang setuju 5 orang responden (8,3%), dan tidak ada yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Hal ini menunjukkan bahwa dari 1 pertanyaan dalam indikator jaminan pelanggan yang menjawab sangat setuju lebih banyak dibandingkan dengan yang menjawab setuju, kurang setuju, dan tidak setuju. Kesimpulan diatas menunjukkan bahwa indikator jaminan berpengaruh dalam memenuhi kebutuhan ekspor untuk melakukan proses penanganan *repair container* di PT. Evergreen Shipping Agency Indonesia.

Untuk dapat mengetahui rekapitulasi data variabel X (penanganan *repair container*) pada penelitian, maka dapat dilihat pada tabel 4.9 dibawah ini:

Tabel 4.9
Tabel rekapitulasi data variabel X

No. Pertanyaan	Hasil Jawaban					Total
	SS	S	KS	TS	STS	
1	40	14	6	0	0	60
2	38	18	4	0	0	60
3	39	19	2	0	0	60
4	40	18	2	0	0	60
5	40	17	3	0	0	60
6	38	18	4	0	0	60
7	42	17	1	0	0	60
8	41	18	1	0	0	60
9	43	14	3	0	0	60
10	40	15	5	0	0	60
Total	401	168	31	0	0	600
Persentase%	66,8%	28%	5,2%	0%	0%	100%

Sumber: Data dari kuesioner yang telah diolah

Dari rekapitulasi data variabel X diatas dapat dikatakan bahwa rata-rata responden memilih menjawab sangat setuju (SS) = 66,8%, setuju (S) = 28%, Kurang Setuju (KS) = 5.2%, tidak setuju (TS) = 0%, sangat tidak setuju (STS) = 0%. Hal ini dapat diartikan bahwa penanganan *Repair Container* yang dilaksanakan PT. Evergreen Shipping Agency Indonesia dapat mempengaruhi kebutuhan ekspor yang meningkat.

2. Analisis Kebutuhan Ekspor

Tabel 4.10

Tanggapan responden terhadap indikator perasaan puas terhadap pengiriman barang melalui PT.Evergreen Shipping Agency Indonesia

No	Pertanyaan	Jawaban Responden					Jumlah
		SS	S	KS	TS	STS	
3.	Kemampuan memberikan pelayanan jasa pengiriman barang dengan cepat dan benar.	32	24	4	0	0	60
	Persentase%	53,3%	40%	6,7%	0%	0%	100%
7.	Cepat tanggap dalam menangani keluhan pelanggan/customer.	38	19	3	0	0	60
	Persentase%	63,3%	31,7%	5%	0%	0%	100%

Sumber: Data dari kuesioner yang telah diolah

Berdasarkan data dari tabel diatas dapat dilihat hasil perhitungan masing-masing pertanyaan berdasarkan indikator perasaan puas terhadap pengiriman barang melalui PT.Evergreen Shipping Agency Indonesia yaitu, untuk pertanyaan nomor 3 terdapat 32 orang responden (53,3%) dari total responden yang menjawab sangat setuju, yang menjawab setuju 24 orang responden (40%), yang menjawab kurang setuju 4 orang responden (6,7%), dan tidak ada yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Pertanyaan nomor 7 terdapat 38 orang responden (63,3%) dari total responden yang menjawab sangat setuju, yang menjawab setuju 19 orang responden (31,7%), yang menjawab kurang setuju 3 orang responden (5%), dan tidak ada yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Hal ini menunjukkan bahwa dari 2 pertanyaan dalam indikator perasaan puas terhadap pengiriman barang melalui PT.Evergreen Shipping Agency Indonesia yang menjawab sangat setuju lebih banyak dibandingkan dengan yang menjawab setuju, kurang setuju, dan tidak setuju. Kesimpulan diatas menunjukkan bahwa indikator perasaan puas terhadap pengiriman barang melalui PT.Evergreen Shipping Agency Indonesia berpengaruh dalam memenuhi kebutuhan ekspor

untuk melakukan proses penanganan *repair container* di PT. Evergreen Shipping Agency Indonesia.

Tabel 4.11

Tanggapan responden terhadap indikator terpenuhinya permintaan customer akan kualitas *container* yang sesuai dengan keinginan

No	Pertanyaan	Jawaban Responden					Jumlah
		SS	S	KS	TS	STS	
2.	Banyaknya persediaan <i>container</i> yang dapat dipergunakan untuk ekspor barang	34	23	3	0	0	60
	Persentase%	56,7%	38,3%	5%	0%	0%	100%
5.	Tersedianya <i>container</i> yang dapat dipergunakan setiap waktu, tanpa adanya pemrosesan dengan jangka waktu yang lama.	34	23	3	0	0	60
	Persentase%	56,7%	38,3%	5%	0%	0%	100%

Sumber: Data dari kuesioner yang telah diolah

Berdasarkan data dari tabel diatas dapat dilihat hasil perhitungan masing-masing pertanyaan berdasarkan indikator terpenuhinya permintaan customer akan kualitas *container* yang sesuai dengan keinginan yaitu, untuk pertanyaan nomor 2 terdapat 34 orang responden (56,7%) dari total responden yang menjawab sangat setuju, yang menjawab setuju 23 orang responden (38,3%), yang menjawab kurang setuju 3 orang responden (5%), dan tidak ada yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Pertanyaan nomor 5 terdapat 34 orang responden (56,7%) dari total responden yang menjawab sangat setuju, yang menjawab setuju 23 orang responden (38,3%), yang menjawab kurang setuju 3 orang responden (5%), dan tidak ada yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Hal ini menunjukkan bahwa dari 2 pertanyaan dalam indikator terpenuhinya permintaan customer akan kualitas *container* yang sesuai dengan keinginan yang menjawab sangat setuju lebih banyak dibandingkan dengan yang menjawab setuju, kurang setuju, dan tidak setuju. Kesimpulan diatas menunjukkan bahwa indikator terpenuhinya permintaan customer akan kualitas *container* yang sesuai

dengan keinginan berpengaruh dalam memenuhi kebutuhan ekspor untuk melakukan proses penanganan *repair container* di PT. Evergreen Shipping Agency Indonesia.

Tabel 4.12
Tanggapan responden terhadap indikator kualitas pelayanan jasa Bongkar/Muat

No	Pertanyaan	Jawaban Responden					Jumlah
		SS	S	KS	TS	STS	
1.	Proses ekspor barang di PT.Evergreen Shipping Agency Indonesia sangat cepat	34	26	0	0	0	60
	Persentase%	56,7%	43,3%	0%	0%	0%	100%
10.	Konsistensi dalam pelayanan jasa kesesuaian jadwal yang telah ditentukan	35	22	3	0	0	60
	Persentase%	58,3%	36,7%	5%	0%	0%	100%

Sumber: Data dari kuesioner yang telah diolah

Berdasarkan data dari tabel diatas dapat dilihat hasil perhitungan masing-masing pertanyaan berdasarkan indikator kualitas pelayanan jasa Bongkar/Muat yaitu, untuk pertanyaan nomor 1 terdapat 34 orang responden (56,7%) dari total responden yang menjawab sangat setuju, yang menjawab setuju 26 orang responden (43,3%), dan tidak ada yang menjawab kurang setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju. Pertanyaan nomor 10 terdapat 35 orang responden (58,3%) dari total responden yang menjawab sangat setuju, yang menjawab setuju 22 orang responden (36,7%), yang menjawab kurang setuju 3 orang responden (5%), dan tidak ada yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Hal ini menunjukkan bahwa dari 2 pertanyaan dalam indikator kualitas pelayanan jasa Bongkar/Muat yang menjawab sangat setuju lebih banyak dibandingkan dengan yang menjawab setuju, kurang setuju, dan tidak setuju. Kesimpulan diatas menunjukkan bahwa indikator kualitas pelayanan jasa Bongkar/Muat berpengaruh dalam memenuhi kebutuhan ekspor untuk melakukan proses penanganan *repair container* di PT. Evergreen Shipping Agency Indonesia.

Tabel 4.13

Tanggapan responden terhadap indikator kemudahan customer dalam mengurus dokumen pengembalian jaminan *container*

No	Pertanyaan	Jawaban Responden					Jumlah
		SS	S	KS	TS	STS	
4.	Proses pengembalian jaminan <i>container</i> cukup dengan memberikan dokumen Equipment Interchange Receipt (EIR) kepada pihak PT.Evergreen Shipping Agency Indonesia	31	24	5	0	0	60
	Persentase%	51,7%	40%	8,3%	0%	0%	100%
8.	Proses pengembalian Jaminan <i>Container</i> dapat melalui email antar customer dengan pihak PT.Evergreen Shipping Agency Indonesia	34	24	2	0	0	60
	Persentase%	56,7%	40%	3,3%	0%	0%	100%

Sumber: Data dari kuesioner yang telah diolah

Berdasarkan data dari tabel diatas dapat dilihat hasil perhitungan masing-masing pertanyaan berdasarkan indikator kemudahan customer dalam mengurus dokumen pengembalian jaminan *container* yaitu, untuk pertanyaan nomor 4 terdapat 31 orang responden (51,7%) dari total responden yang menjawab sangat setuju, yang menjawab setuju 24 orang responden (40%), yang menjawab kurang setuju 5 orang responden (8,3%) dan tidak ada yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Pertanyaan nomor 8 terdapat 34 orang responden (56,7%) dari total responden yang menjawab sangat setuju, yang menjawab setuju 24 orang responden (40%), yang menjawab kurang setuju 2 orang responden (3,3%), dan tidak ada yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Hal ini menunjukkan bahwa dari 2 pertanyaan dalam indikator kemudahan customer dalam mengurus dokumen pengembalian jaminan *container* yang menjawab sangat setuju lebih banyak dibandingkan dengan yang menjawab setuju, kurang setuju, dan tidak setuju. Kesimpulan diatas menunjukkan bahwa kemudahan customer dalam mengurus dokumen pengembalian jaminan *container*

berpengaruh dalam memenuhi kebutuhan ekspor untuk melakukan proses penanganan *repair container* di PT. Evergreen Shipping Agency Indonesia.

Tabel 4.14
Tanggapan responden terhadap indikator kenyamanan pelayanan

No	Pertanyaan	Jawaban Responden					Jumlah
		SS	S	KS	TS	STS	
6.	Pihak PT. Evergreen Shipping Agency Indonesia dapat menjaga hubungan baik kepada customer	39	17	4	0	0	60
	Persentase%	65%	28,3%	6,7%	0%	0%	100%
9.	Layanan administrasi di PT. Evergreen Shipping Agency Indonesia dapat dilakukan dengan aman dan cepat	31	23	5	1	0	60
	Persentase%	51,7%	38,3%	8,3%	1,7%	0%	100%

Sumber: Data dari kuesioner yang telah diolah

Berdasarkan data dari tabel diatas dapat dilihat hasil perhitungan masing-masing pertanyaan berdasarkan indikator kenyamanan pelayanan yaitu, untuk pertanyaan nomor 6 terdapat 39 orang responden (65%) dari total responden yang menjawab sangat setuju, yang menjawab setuju 17 orang responden (28,3%), yang menjawab kurang setuju 4 orang responden (6,7%) dan tidak ada yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Pertanyaan nomor 9 terdapat 31 orang responden (51,7%) dari total responden yang menjawab sangat setuju, yang menjawab setuju 23 orang responden (38,3%), yang menjawab kurang setuju 5 orang responden (3,3%), yang menjawab tidak setuju 1 orang responden (1,7%) dan tidak ada yang menjawab sangat tidak setuju.

Hal ini menunjukkan bahwa dari 2 pertanyaan dalam indikator kenyamanan pelayanan yang menjawab sangat setuju lebih banyak dibandingkan dengan yang menjawab setuju, kurang setuju, dan tidak setuju. Kesimpulan diatas menunjukkan bahwa kenyamanan pelayanan berpengaruh dalam memenuhi kebutuhan ekspor untuk melakukan proses penanganan *repair container* di PT. Evergreen Shipping Agency Indonesia.

Untuk dapat mengetahui rekapitulasi data variabel Y (kebutuhan ekspor) pada penelitian, maka dapat dilihat pada tabel 4.15 dibawah ini.

Tabel 4.15
Tabel rekapitulasi data variabel Y

No. Pertanyaan	Hasil Jawaban					Total
	SS	S	KS	TS	STS	
1	34	26	0	0	0	60
2	34	23	3	0	0	60
3	32	24	4	0	0	60
4	31	24	5	0	0	60
5	34	23	3	0	0	60
6	39	17	4	0	0	60
7	38	19	3	0	0	60
8	34	24	2	0	0	60
9	31	23	5	1	0	60
10	35	22	3	0	0	60
Total	342	225	32	0	0	600
Persentase%	57%	37,5%	5,9%	1,7%	0%	100%

Sumber: Data dari kuesioner yang telah diolah

Dari rekapitulasi data variabel Y diatas dapat dikatakan bahwa rata-rata responden memilih menjawab sangat setuju (SS) = 57%, setuju (S) = 37,5%, Kurang Setuju (KS) = 5,9%, tidak setuju (TS) = 1,7%, sangat tidak setuju (STS) = 0%. Hal ini dapat diartikan bahwa kebutuhan ekspor di PT. Evergreen Shipping Agency Indonesia telah terpenuhi dengan *repair container* yang dilaksanakan.

3. Analisis pengaruh penanganan *repair container* guna memenuhi kebutuhan ekspor di PT.Evergreen Shipping Agency Indonesia.

Analisis pengaruh penanganan *repair container* guna memenuhi kebutuhan ekspor di PT.Evergreen Shipping Agency Indonesia dapat dilihat pada lampiran 3 penanganan *repair container* dan lampiran 4 kebutuhan ekspor.

Tabel 4.16
Perhitungan korelasi Penanganan *Repair Container* (X) dan
Kebutuhan Ekspor (Y)

Responden	Penangan <i>Repair Container</i> (X)	Kebutuhan Ekspor (Y)	X²	Y²	XY
1	46	43	2116	1849	1978
2	46	45	2116	2025	2070
3	45	44	2025	1936	1980
4	46	44	2116	1936	2024
5	46	44	2116	1936	2024
6	45	44	2025	1936	1980
7	46	46	2116	2116	2116
8	42	41	1764	1681	1722
9	42	42	1764	1764	1764
10	43	43	1849	1849	1849
11	46	44	2116	1936	2024
12	45	40	2025	1600	1800
13	40	43	1600	1849	1720
14	40	42	1600	1764	1680
15	42	43	1764	1849	1806
16	42	44	1764	1936	1848
17	44	44	1936	1936	1936
18	43	44	1849	1936	1892
19	43	43	1849	1849	1849
20	40	40	1600	1600	1600
21	42	43	1764	1849	1806
22	44	42	1936	1764	1848
23	44	41	1936	1681	1804
24	48	45	2304	2025	2160
25	44	42	1936	1764	1848
26	47	44	2209	1936	2068
27	47	44	2209	1936	2068
28	44	41	1936	1681	1804
29	40	38	1600	1444	1520
30	46	44	2116	1936	2024
31	43	41	1849	1681	1763
32	45	40	2025	1600	1800
33	47	45	2209	2025	2115
34	45	46	2025	2116	2070
35	48	49	2304	2401	2352
36	47	44	2209	1936	2068

37	46	45	2116	2025	2070
38	48	47	2304	2209	2256
39	46	44	2116	1936	2024
40	48	46	2304	2116	2028
41	43	42	1849	1764	1806
42	46	45	2116	2025	2070
43	46	44	2116	1936	2024
44	47	42	2209	1764	1974
45	46	46	2116	2116	2116
46	40	42	1600	1764	1680
47	47	45	2209	2025	2115
48	42	41	1764	1681	1722
49	46	44	2116	1936	2024
50	44	45	1936	2025	1980
51	40	45	1600	2025	1800
52	44	47	1936	2209	2068
53	43	45	1849	2025	1935
54	43	47	1849	2209	2021
55	46	45	2116	2025	2070
56	44	43	1936	1849	1892
57	45	40	2025	1600	1800
58	42	40	1764	1600	1680
59	44	40	1936	1600	1760
60	47	45	2209	2025	2115

Sumber: Data dari kuesioner yang telah diolah

Untuk memastikan apakah kedua variabel tersebut memiliki hubungan atau tidak, maka dapat diuji dengan analisis statistik. Dalam penelitian ini penulis akan menjelaskan tentang pengaruh penanganan *repair container* guna memenuhi kebutuhan ekspor di PT.Evergreen Shipping Agency Indonesia dengan metode sebagai berikut :

a. Uji Validitas

Uji Validitas (*Test of Validity*)

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah alat ukur yang telah disusun benar-benar mampu mengukur apa yang harus diukur. Pengujian validitas tiap butir digunakan analisis item, yaitu mengkorelasikan masing-masing skor tiap butir dengan skor total yang merupakan jumlah tiap skor butir dan nilainya dapat dilihat pada hasil pengolahan menggunakan program SPSS 24.0 pada tabel item total statistic di kolom corrected item-total correlation.

Suatu pernyataan dinyatakan valid apabila nilai r -hitung yang merupakan nilai corrected item-total correlation lebih besar daripada r -tabel. Untuk mencari hal ini, penulis menggunakan cara korelasi Bivariate Pearson (Produk Momen Pearson). Item-item pertanyaan yang berkorelasi signifikan dengan skor total menunjukkan item-item tersebut mampu memberikan dukungan dalam mengungkap apa yang ingin diungkap. Hasil uji validitas dapat dilihat pada tabel berikut:

a) Hasil Validitas X

Tabel 4.17
Hasil validitas variable X

Variable	Nilai R Hitung	Nilai r Table	Nilai sig	Keterangan
X1	0,661	0,254	0,000	Valid
X2	0,542	0,254	0,000	Valid
X3	0,593	0,254	0,000	Valid
X4	0,658	0,254	0,000	Valid
X5	0,664	0,254	0,000	Valid
X6	0,574	0,254	0,000	Valid
X7	0,598	0,254	0,000	Valid
X8	0,438	0,254	0,000	Valid
X9	0,536	0,254	0,000	Valid
X10	0,604	0,254	0,000	Valid

Sumber: Data SPSS yang telah diolah

Pada hasil validitas data variabel X menunjukkan hasil data yang valid karena mengacu pada ketentuan apabila nilai R Hitung $>$ R Tabel maka dapat dikatakan data tersebut bersifat valid dan sebaliknya apabila R Hitung $<$ R Tabel maka data tersebut bersifat tidak valid. Pada hasil data variabel X tersebut menunjukkan bahwa data tersebut merupakan data yang valid karena seluruh data nilai R Hitung lebih besar daripada nilai R Tabel, Hal ini menunjukkan terdapat hubungan atau pengaruh antara variabel X dan variabel Y, Dapat dikatakan juga variabel X berpengaruh terhadap variabel Y.

Dari rangkuman hasil validitas item diatas, butir-butir pertanyaan yang valid dapat dilihat pada hasil pengolahan SPSS 24 pada tabel *item total statistics pada kolom corrected item-total correlation* untuk masing–masing butir pernyataan adalah sebagai berikut:

b) Hasil Validitas Y

Tabel 4.18
Hasil validitas variable Y

Variable	Nilai R Hitung	Nilai r Table	Nilai sig	Keterangan
Y1	0,607	0,254	0,000	Valid
Y2	0,546	0,254	0,000	Valid
Y3	0,566	0,254	0,000	Valid
Y4	0,585	0,254	0,000	Valid
Y5	0,546	0,254	0,000	Valid
Y6	0,538	0,254	0,000	Valid
Y7	0,530	0,254	0,000	Valid
Y8	0,556	0,254	0,000	Valid
Y9	0,572	0,254	0,000	Valid
Y10	0,537	0,254	0,000	Valid

Sumber: Data SPSS yang telah diolah

Pada hasil data variabel Y tersebut menunjukkan bahwa data tersebut merupakan data yang valid karena seluruh data nilai R Hitung lebih besar daripada nilai R Tabel, Hal ini menunjukkan terdapat hubungan atau pengaruh antara variabel X dan variabel Y.

Dari kedua hasil validitas tersebut dapat dikatakan bahwa hasil keduanya menunjukkan hasil yang valid, sehingga dapat dikatakan terdapat hubungan atau pengaruh antara variabel X dan variabel Y.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui apakah alat pengumpul data pada dasarnya menunjukkan ketepatan, keakuratan kestabilan, atau konsistensi alat tersebut dalam mengungkapkan gejala-gejala tertentu dari sekelompok individu, walaupun dilakukan pada waktu yang berbeda.

Dalam penentuan tingkat reliabilitas suatu instrumen penelitian, secara umum keandalan dalam kisaran $> 0,60$ s/d $0,80$ baik, serta dalam kisaran $> 0,80$ s/d $1,00$ dianggap sangat baik (Santoso, 2001:227)

Untuk menentukan reliabilitas terhadap butir-butir pertanyaannya variabel dilakukan pengujian dengan komputer program SPSS 24.00 dengan rumus Cronbach's Alpha.

Berdasarkan tingkat reliabilitas, hasil uji koefisien reliabilitas (ralpha) terhadap kedua instrumen variabel yang diuji dapat dirangkum pada tabel di bawah ini:

- 1) Hasil statistik reliabilitas variabel X

Tabel 4.19
Hasil realibilitas variable X

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,789	,789	10

Sumber: Data SPSS yang telah diolah

Pada tabel statistik Realibilitas variabel X tersebut terdapat 3 item hasil yaitu Cronbanch's Alpha sebesar $0,789$, Cronbach's Alpha Based on Standardized items sebesar $0,789$, dan N of items sebesar 10. Berdasarkan Kriteria Normally (1960), apabila Cronbach's lebih besar daripada 60% maka variabel kuesioner tersebut dianggap Reliabel, pada statistik Reliabilitas tersebut Cronbach's Alpha sebesar

0,789 atau 79% maka dapat dikatakan Variabel X termasuk Reliabel atau Handal.

2) Hasil statistik reliabilitas variabel Y

Tabel 4.20

Hasil realibilitas variable Y

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,751	,755	10

Sumber: Data SPSS yang telah diolah

Pada tabel statistik Realibilitas tersebut terdapat 3 item hasil yaitu Cronbanch's Alpha sebesar 0,751 Cronbach's Alpha Based on Standardized items sebesar 0,755 dan N of items sebesar 10. Pada tabel statistik Reliabilitas tersebut Cronbach's Alpha sebesar 0,751 atau 75 % karena Cronbach's Alpha lebih besar dari 60% maka dapat dikatakan Variabel Y termasuk Reliabel atau Handal.

Dari Kedua hasil tabel statistik Realibilitas tersebut menunjukkan bahwa variabel X dan variabel Y bersifat Reliabel atau Handal, hal ini menunjukkan bahwa nilai konsistensi Instrumen Penelitian tersebut sudah baik.

c. Uji Asumsi Klasik Linier Sederhana

Suatu model dikatakan layak digunakan sebagai alat prediksi apabila memiliki sifat-sifat tidak biasa linier terbaik suatu penaksir. Disamping itu suatu model dikatakan cukup baik dan dapat dipakai untuk memprediksi apabila sudah lolos dari serangkaian uji asumsi klasik. Apabila terdapat penyimpangan pada hasil uji asumsi klasik maka hasil uji t dan koefisien determinasi yang dilakukan menjadi tidak valid dan secara statistik dapat membuat rancu kesimpulan yang dihasilkan.

1) Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mendeteksi apakah model regresi variabel terikat dan variabel bebas mempunyai distribusi normal atau tidak. Uji yang dilakukan untuk mendeteksinya dengan melakukan uji Kolmogorov-smirnov. Dasar pengambilan keputusan dalam uji normalitas Kolmogorov-smirnov jika nilai signifikansi besar dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa data terdistribusi normal. Sebaliknya jika nilai signifikansi kecil dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa data tidak terdistribusi normal (Ghozali, 2013:160).

Tabel 4.21
Hasil Uji Normalitas

	Unstandardized Residual
Monte Carlo. Sig. (2-tailed)	0,153

Sumber : Data SPSS diolah

Dari tabel 4.21 diatas dapat dilihat bahwa nilai Monte Carlo. Sig. (2-tailed) hasil uji Kolmogorov-smirnov diatas bernilai 0,153 lebih besar dari 0,05 nilai ketetapan maka dapat disimpulkan bahwa data terdistribusi normal yang artinya asumsi klasik tentang uji normalitas telah terpenuhi.

2) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain.

Pengujian dilakukan dengan *Uji Glejser* yaitu uji hipotesis untuk mengetahui apakah sebuah model regresi memiliki indikasi heterokedastisitas dengan cara meregres absolut residual. Jika nilai signifikansi > 0.05 maka data tidak terjadi heteroskedastisitas. Jika nilai signifikansi < 0.05 maka data terjadi heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastistas (Ghozali, 2018:134).

Tabel 4.22
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std.Error	Beta		
1 S	(Constant)	26.946	7.446		-.335	.739
	X	.422	.000	.260	2.050	.045

Sumber : Data SPSS diolah

Dari tabel 4.22 diatas dapat dilihat bahwa di dalam analisis regresi tidak terdapat gejala heterokedastisitas. Hasil nilai Sig. X (*Repair Container*) bernilai 0,45 kurang dari 0,05 nilai ketetapan, maka dapat disimpulkan bahwa varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain berbeda / bisa disimpulkan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas melainkan terjadi homokedastisitas.

d. Analisis Koefisien Penentu (Coefficient of Determination)

Merupakan besarnya kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Semakin tinggi koefisien determinasinya, semakin tinggi kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variasi perubahan pada variabel terikatnya.

Berikut hasil koefisien determinasi dari R square :

Tabel 4.23
Hasil dari Model Summary

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of The Estimate
1	,845 ^a	.713	,709	1,448

Predictors: (Constant), x

Dengan melihat hasil perhitungan diatas dimana R square sebesar 0,713 atau 71,3%. Hal ini menunjukkan besarnya pengaruh positif dari variabel bebas (*repair container*) terhadap variabel terikat (kebutuhan ekspor) adalah sebesar

71,3%, sedangkan sisanya 28,7% dipengaruhi oleh variabel yang lain. Korelasi antara penanganan *repair container* dan kebutuhan ekspor signifikan.

e. Pengujian Hipotesis

- Uji t hitung

Digunakan untuk menguji pengaruh secara persial (pervariabel) terhadap variabel tergantungnya. Apakah variabel tersebut memiliki pengaruh yang berarti terhadap variabel tergantungnya atau tidak.

Tabel 4.24
Hasil Uji t Hitung

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-6.780	3.628		-1.869	.067
	<i>Repair Container</i>	1.012	.084	.845	12.018	.000

a. *Dependent Variable: Kebutuhan Ekspor*

Sedangkan hasil dari t_{tabel} adalah :

$$t_{tabel} = (= 0,05 ; df = n - 2)$$

$$t_{tabel} = (\alpha = 0,05 ; df = 60 - 2)$$

$$t_{tabel} = (\alpha = 0,05 ; df = 58)$$

$$t_{tabel} = 1,671$$

Tabel 4.25
Titik Persentase Distribusi t (dk 41 - 80)

Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
df	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
41	0.68052	1.30254	1.68288	2.01954	2.42080	2.70118	3.30127
42	0.68038	1.30204	1.68195	2.01808	2.41847	2.69807	3.29595
43	0.68024	1.30155	1.68107	2.01669	2.41625	2.69510	3.29089
44	0.68011	1.30109	1.68023	2.01537	2.41413	2.69228	3.28607
45	0.67998	1.30065	1.67943	2.01410	2.41212	2.68959	3.28148
46	0.67986	1.30023	1.67866	2.01290	2.41019	2.68701	3.27710
47	0.67975	1.29982	1.67793	2.01174	2.40835	2.68456	3.27291
48	0.67964	1.29944	1.67722	2.01063	2.40658	2.68220	3.26891
49	0.67953	1.29907	1.67655	2.00958	2.40489	2.67995	3.26508
50	0.67943	1.29871	1.67591	2.00856	2.40327	2.67779	3.26141
51	0.67933	1.29837	1.67528	2.00758	2.40172	2.67572	3.25789
52	0.67924	1.29805	1.67469	2.00665	2.40022	2.67373	3.25451
53	0.67915	1.29773	1.67412	2.00575	2.39879	2.67182	3.25127
54	0.67906	1.29743	1.67356	2.00488	2.39741	2.66998	3.24815
55	0.67898	1.29713	1.67303	2.00404	2.39608	2.66822	3.24515
56	0.67890	1.29685	1.67252	2.00324	2.39480	2.66651	3.24226
57	0.67882	1.29658	1.67203	2.00247	2.39357	2.66487	3.23948
58	0.67874	1.29632	1.67155	2.00172	2.39238	2.66329	3.23680
59	0.67867	1.29607	1.67109	2.00100	2.39123	2.66176	3.23421
60	0.67860	1.29582	1.67065	2.00030	2.39012	2.66028	3.23171

1. Jika nilai sig < 0.05 , atau t hitung > t tabel maka terdapat pengaruh Variable X terhadap Variable Y.
2. Jika nilai sig > 0.05, atau t hitung < t tabel maka tidak terdapat pengaruh Variable X terhadap Variable Y.

Hasil dari pengolahan data pada tabel diatas adalah :

Diketahui nilai sig untuk pengaruh penanganan *repair container* (X) terhadap kebutuhan ekspor (Y) adalah sebesar 0,000 < 0,05 dan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ 12,018 > 1,671. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima karena terdapat pengaruh positif penanganan *repair container* terhadap kebutuhan ekspor.

C. ALTERNATIF PEMECAHAN MASALAH

Pemecahan masalah merupakan suatu solusi yang dapat digunakan untuk memecahkan masalah. Dalam beberapa hal, pihak yang terkait dalam masalah ini mungkin dapat juga melakukan uji coba dengan pemecahan masalah yang terbaik dengan mencoba satu alternative yang paling efektif untuk meningkatkan proses *repair container* sehingga kebutuhan ekspor dapat terpenuhi di PT.Evergreen Shipping Agency Indonesia. Pada umumnya pengambilan keputusan akan menggunakan pengetahuan, pertimbangan, dan pengalaman untuk memutuskan alternative mana yang paling baik digunakan untuk memecahkan masalah.

Maka penulis memiliki alternatif pemecahan masalah sebagai berikut :

1. Alternatif Pemecahan dalam penanganan *repair container* guna memenuhi kebutuhan ekspor yang disebabkan oleh keadaan fisik di PT. Evergreen Shipping Agency Indonesia.

Keadaan fisik berkaitan dengan fasilitas yang disediakan kantor untuk menunjang pelayanan karyawan terhadap pelanggan dalam proses penanganan *repair container* di PT.Evergreen Shipping Agency Indonesia. Seorang karyawan dan pelanggan dapat melakukan aktifitas kerjanya dengan baik apabila pihak perusahaan dapat memberikan fasilitas yang memadai, apabila tidak tersedia tentu saja hal ini akan menurunkan hasil kerja karyawan dan pelanggan di perusahaan tersebut. Adapun cara yang seharusnya dilakukan oleh perusahaan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan yang berkaitan dengan keadaan fisik dalam rangka memenuhi kebutuhan ekspor di PT. Evergreen Shipping Agency Indonesia yaitu:

- a. Peningkatan keadaan tempat yang strategis agar mudah ditempuh oleh pelanggan yang akan melakukan proses ekspor barang di PT.Evergreen Shipping Agency Indonesia.
- b. Peningkatan fasilitas sarana dan prasarana yang berkaitan dengan proses penanganan *repair container* seperti *Fork Lift*, *Side Loader*, *Reach Stacker*, *Gantry Crane*, *Straddle carrier*, *Rubber Tyre* , dan lain-lain.

2. Alternatif pemecahan masalah dalam penanganan *repair container* yang disebabkan oleh kehandalan pelayanan jasa yang diberikan oleh PT. Evergreen Shipping Agency Indonesia terhadap pelanggan agar proses *repair container* dapat berjalan dengan lancar guna memenuhi kebutuhan ekspor.

Suatu hal yang perlu diperhatikan agar pelanggan dan perusahaan tidak mengalami kerugian akibat tidak terpenuhinya permintaan pelanggan terhadap *container* yang diinginkan, maka kita perlu mengatasi masalah tersebut dan mencegah dengan berupaya mengantisipasi kondisi yang terjadi. Adapun cara yang seharusnya dilakukan oleh perusahaan dalam memenuhi kebutuhan ekspor yaitu:

- a. Proses penanganan *repair container* yang dilakukan oleh karyawan PT. Evergreen Shipping Agency Indonesia.

Jika dengan proses *repair container* tetapi kebutuhan pelanggan belum dapat terpenuhi karena permintaan kebutuhan ekspor yang meningkat, maka ada kalanya perusahaan melakukan proses *reposition in* (pemindahan *container*) yang artinya perusahaan meminta *container* yang masih layak pakai dalam kegiatan ekspor, yang menumpuk atau *container* yang berlebihan dari negara yang bersangkutan seperti Taiwan, dan akan mengirimkan *container* tersebut ke depo PT. Evergreen Shipping Agency Indonesia.

- b. Pemilihan *container* oleh pihak *Equipment Quality Control* (EQC) di PT. Evergreen Shipping Agency Indonesia yang akan di *Repair*.

Dengan adanya pemilihan *repair container* oleh pihak EQC yang akan di *Repair*, maka dapat menanggulangi penumpukan *container* rusak yang berlebihan dan akan menanggulangi terjadinya *shortage container* yang akan dipergunakan untuk kegiatan ekspor.

- c. Alternatif pemecahan masalah yang berkaitan dengan perlu adanya keinginan perusahaan dalam hal menciptakan rasa aman dan menimbulkan citra perusahaan yang baik kepada pelanggan dari hasil analisis dan kuesioner maka kepuasan pelanggan telah terpenuhi dengan adanya proses penanganan *repair container* yang baik serta terciptanya suasana yang kondusif selama proses penanganan *repair container* baik dari pihak pelanggan maupun karyawan perusahaan.

D. EVALUASI TERHADAP ALTERNATIF PEMECAHAN MASALAH

Dari beberapa alternatif pemecahan masalah timbul evaluasi pemecahan masalah sebagai berikut :

1. Dengan peningkatan pelayanan dalam hal fasilitas sarana dan prasarana perusahaan.
 - Keuntungan : Pekerja dapat melakukan pekerjaannya dengan baik dan menghindari lamanya proses penanganan *repair container*.
 - Kelemahan : Perusahaan memerlukan biaya tambahan untuk menyediakan sarana dan prasarana yang memadai dan canggih untuk proses penanganan *repair container*.
2. Dengan memberikan pelayanan jasa yang sesuai dengan keinginan pelanggan.
 - Keuntungan : Pekerja merasa puas dalam bekerja karena proses *repair container* dapat berjalan dengan lancar.
 - Kelemahan : Perusahaan harus lebih teliti dalam proses penanganan *container* agar tidak terjadi kesalahan dalam pemilihan *container* yang akan di *repair* (diperbaiki) sehingga kegiatan ekspor dapat terpenuhi dengan lancar.
3. Dengan memberikan rasa aman bagi pelanggan perusahaan.
 - Keuntungan : Pelanggan lebih merasa aman ketika melakukan proses penanganan *repair container* tanpa adanya kekhawatiran terjadi kesalahan.
 - Kelemahan : Perusahaan harus memikirkan cara untuk meningkatkan rasa aman bagi pelanggan sehingga pelanggan merasa aman dalam setiap proses penanganan *repair container*.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Analisis yang penulis lakukan mengenai pengaruh penanganan *repair container* guna memenuhi kebutuhan ekspor di PT. Evergreen Shipping Agency Indonesia, maka pada akhir penulisan ini penulis mencoba memberikan kesimpulan yang diantaranya sebagai berikut:

1. Hasil pengujian R Square adalah 0,713 yang menjelaskan bahwa tingkat kebutuhan ekspor di PT. Evergreen Shipping Agency Indonesia dipengaruhi sebesar 71,3% oleh penanganan *repair container* PT. Evergreen Shipping Agency Indonesia. Sedangkan sisanya 28,7% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dimasukkan kedalam model penelitian ini.
2. Dari hasil pengujian hipotesis dengan tingkat kesalahan 5% terhadap seluruh data sampel, diperoleh $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($12,018 > 1,671$) diterima artinya ada hubungan yang signifikan antara penanganan *repair container* terhadap kebutuhan ekspor di PT. Evergreen Shipping Agency Indonesia. Hal ini mengindikasikan bahwa penanganan *repair container* berpengaruh besar terhadap kebutuhan ekspor.
3. Cara *Repair Container* yang efisien agar tidak terjadi *shortage container* yaitu dengan cara meningkatkan fasilitas sarana dan prasarana yang berkaitan dengan proses penanganan *repair container* seperti *Fork Lift*, *Side Loader*, *Reach Stacker*, *Gantry Crane*, *Straddle carrier*, *Rubber Tyre*, dan lain-lain.

B. SARAN

Berdasarkan pembahasan yang telah penulis kemukakan, maka pada bab terakhir ini penulis akan memberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Sebaiknya perusahaan perlu memperhatikan kualitas *container* dengan dilakukannya pengecekan terhadap *container-container* yang masih layak pakai maupun yang tidak layak pakai agar segera di perbaiki, agar jika terjadinya peningkatan akan kebutuhan ekspor tidak terjadi kekurangan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi.
2. Sebaiknya perusahaan memberikan pelayanan yang lebih intensif lagi kepada pelanggan sehingga pelanggan tetap merasa bahwa harus menggunakan jasa dari perusahaan karena perusahaan memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan.
3. Penulis menyarankan sebaiknya pihak perusahaan tidak hanya memperhatikan faktor internal dalam menilai kepuasan pelanggan akan kebutuhan ekspor tetapi juga faktor eksternal seperti keadaan perusahaan pesaing yang dapat menjadi ancaman bagi perusahaan dalam menjalankan kegiatan bisnisnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2014). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Arikunto,S. (2002). *Metodologi Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Capt. R.P.Suyono. (2003). *Shipping Pengangkutan Intermodal Ekspor Impor Melalui Laut*. Jakarta : PPM
- Danang Sunyoto. (2016). *Metodologi Penelitian Akuntansi*. Bandung : PT. Refika Aditama Anggota Ikapi.
- Ghozali, Imam. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang.
- Kasiram, Moh. (2008). *Metodologi Penelitian*. Malang: UIN-Malang Pers.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Suyono R. P. (2003). *Shipping Pengangkutan Intermodal Ekspor Impor Melalui Laut*, Edisi Revisi: PPM.

LAMPIRAN 1

Kuesioner

NO.	Pertanyaan	Jawaban Responden					Jumlah
		SS	S	KS	TS	STS	
1.	Tata letak depo di PT.Evergreen Shipping mudah ditempuh dan strategis.	40	14	6	0	0	60
2.	Peralatan (Kelengkapan sarana dan prasarana) di depo PT. Evergreen Shipping sangat lengkap.	38	18	4	0	0	60
3.	Pihak depo PT.Evergreen Shipping peduli akan keinginan pelanggan.	39	19	2	0	0	60
4.	Bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan customer	40	18	2	0	0	60
5.	Kemampuan karyawan di depo PT.Evergreen Shipping untuk cepat tanggap dalam menghadapi keluhan/ masalah yang timbul dari customer, sangat baik.	40	17	3	0	0	60
6.	Petugas di depo PT.Evergreen Shipping dapat berkerja sama dengan customer.	38	18	4	0	0	60
7.	Kemampuan pihak <i>Equipment Quality Control</i> (EQC) dalam menangani masalah <i>container</i> yang dapat dipercaya.	42	17	1	0	0	60
8.	Keakuaratan pemilihan <i>container</i> yang akan di Repair sangat tepat.	41	18	1	0	0	60
9.	Waktu pemrosesan <i>container</i> yang akan di Repair sangat cepat.	43	14	3	0	0	60
10.	Rasa aman dalam melakukan proses ekspor barang di PT.Evergreen Shipping.	40	15	5	0	0	60

11.	Proses ekspor barang di PT.Evergreen Shipping sangat cepat	34	26	0	0	0	60
12.	Banyaknya persediaan <i>container</i> yang dapat dipergunakan untuk ekspor barang	34	23	3	0	0	60
13.	Kemampuan memberikan pelayanan jasa pengiriman barang dengan cepat dan benar.	32	24	4	0	0	60
14.	Proses pengembalian jaminan <i>container</i> cukup dengan memberikan dokumen Equipment Interchange Receipt (EIR) kepada pihak PT.Evergreen Shipping	31	24	5	0	0	60
15.	Tersedianya <i>container</i> yang dapat dipergunakan setiap waktu, tanpa adanya pemrosesan dengan jangka waktu yang lama.	34	23	3	0	0	60
16.	Pihak PT. Evergreen Shipping dapat menjaga hubungan baik kepada customer	39	17	4	0	0	60
17.	Cepat tanggap dalam menangani keluhan pelanggan/customer.	38	19	3	0	0	60
18.	Proses pengembalian Jaminan <i>Container</i> dapat melalui email antar customer dengan pihak PT.Evergreen Shipping	34	24	2	0	0	60
19.	Layanan administrasi di PT. Evergreen Shipping dapat dilakukan dengan aman dan cepat	31	23	5	1	0	60
20.	Konsistensi dalam pelayanan jasa kesesuaian jadwal yang telah ditentukan	35	22	3	0	0	60

Lampiran 2

Wawancara Penelitian

Wawancara yang penulis lakukan pada saat Praktek Darat bersama Manager *Equipment Control* (EQC) di PT.Evergreen Shipping Agency Indonesia.

Nama : Romi Asmoro

Jabatan : *Manager*

Dengan hasil wawancara sebagai berikut :

Cadet : Selamat Pagi pak, maaf mengganggu waktunya, saya izin bertanya pak. Apakah bapak sudah lama bekerja di bagian *Equipmet Control* pak?

Pak Romi : Baik det, tidak apa-apa, kebetulan saya juga lagi tidak banyak kerjaan. Saya sudah lama bekerja di bagian *Equipment Control* det, tepatnya sudah 18 tahun.

Cadet : Sudah lama sekali ya pak. Saya ingin bertanya soal permasalahan di depo yang sedang dialami saat ini pak, apakah bapak berkenan pak?

Pak Romi : Permasalahan yang sering dialami di depo *container* PT. Evergreen yaitu kurangnya *container* yang ada di depo yang masih layak dipakai dan mengakibatkan kegiatan ekspor tidak dapat berjalan dengan lancar.

Cadet : Apakah permintaan pelanggan akan kebutuhan ekspor terus menerus meningkat pak?

Pak Romi : Iya, pada saat ini terlihat bahwa permintaan akan kebutuhan ekspor setiap harinya terus bertambah. Dikarenakan kebanyakan pelanggan memilih mengirim barangnya melalui laut karena biaya relative murah dan aman.

Cadet : Dampak lainnya yang terjadi karena kekurangan *container* apa – apa saja pak?

Pak Romi : Dampak lainnya yang terjadi yaitu terjadinya penumpukan yang berlebihan dan mengakibatkan *Dwelling Time* yang terlalu lama dan mengakibatkan kerugian bagi pihak perusahaan karena mendapatkan biaya *penalty* atau penambahan biaya det.

Cadet : Apakah permasalahan ini sudah lama terjadi pak?

Pak Romi : Permasalahan seperti ini sudah sering terjadi tetapi perusahaan terkadang suka kewalahan karena permintaan pelanggan akan kebutuhan ekspor, semakin lama semakin meningkat.

Cadet : Penyebab – penyebab yang mengakibatkan *container* tersebut rusak karena apa pak?

Pak Romi : Penyebabnya serinng terjadinya kecelakaan *container* pada saat di atas kapal ataupun pada saat di dermaga.

Cadet : Apakah tidak ada solusinya untuk masalah ini pak?

Pak Romi : Tentu saja ada.

Cadet : Dengan cara seperti apa pak agar tidak terjadi *shortage container*?

Pak Romi : Salah satunya dengan cara *Repair Container*. *Container – container* yang sudah tidak layak dipakai agar diperbaiki guna memenuhi kebutuhan pelanggan dan agar tidak terjadinya penumpukan yang berlebihan.

Cadet : Apakah dengan cara *Repair Container* dapat mengurangi permasalahan yang terjadi pak?

Pak Romi : Tentu saja iya, karena jalan yang terbaik untuk mengurangi penumpukan *container* yang rusak di depo yaitu dengan cara memperbaikinya.

Cadet : Jika dengan melakukan proses *Repair Container* belum dapat memenuhi semua kebutuhan pelanggan. Apakah ada cara lainnya pak?

Pak Romi : Ada. Dengan cara *Reposition in*.

Cadet : Apa yang dimaksud dengan *Reposition in* pak?

Pak Romi : *Reposition in* adalah pemindahan *container* kosong yang masih layak dipakai untuk kegiatan ekspor barang dari wilayah yang berkelebihan *container* ke wilayah yang kekurangan *container*.

Cadet : Bagaimana cara kita untuk meminta *container* tersebut agar di *Reposition In* ke depo pak?

Pak Romi : Caranya PT. Evergreen Shipping Agency Indonesia meminta surat permohonan ke wilayah yang berkelebihan *container* tersebut, apakah bersedia mengirimkan *container* kosong ke depo PT.Evergreen.

Cadet : Apakah proses *Reposition In* mengeluarkan biaya yang banyak pak?

Pak Romi : Iya, proses *Reposition In* mengeluarkan biaya yang banyak karena biaya pengiriman ditanggung oleh perusahaan yang meminta *container* tersebut. Maka oleh sebab itu, perusahaan lebih memilih untuk melakukan *Repair Container* dibandingkan dengan *Reposition In*. Tetapi jikalau permintaan *container* akan kebutuhan ekspor yang terus-menerus meningkat, perusahaan akan memakai kedua cara tersebut agar tidak menghabiskan waktu yang lama.

Cadet : Baik pak, terimakasih atas informasinya pak.

Pak Romi : Iya, sama-sama det.

Lampiran 3

Identitas Responden

Responden	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan
1	Laki-laki	21-30	Diploma
2	Laki-laki	<20	SMA
3	Perempuan	21-30	Diploma
4	Laki-laki	21-30	Diploma
5	Laki-laki	21-30	Diploma
6	Laki-laki	21-30	Diploma
7	Laki-laki	21-30	Sarjana (S1)
8	Laki-laki	<20	SMA
9	Laki-laki	21-30	Sarjana (S1)
10	Laki-laki	21-30	Diploma
11	Laki-laki	31-40	Pascasarjana (S2)
12	Laki-laki	41-50	Sarjana (S1)
13	Laki-laki	21-30	SMA
14	Laki-laki	21-30	SMA
15	Laki-laki	<20	SMA
16	Perempuan	21-30	SMA
17	Laki-laki	<20	SMA
18	Laki-laki	21-30	Diploma
19	Laki-laki	21-30	Diploma
20	Laki-laki	<20	SMA
21	Laki-laki	<20	SMA
22	Laki-laki	21-30	Diploma
23	Laki-laki	<20	SMA
24	Laki-laki	21-30	Diploma
25	Laki-laki	21-30	Sarjana (S1)
26	Laki-laki	21-30	Sarjana (S1)
27	Laki-laki	21-30	Pascasarjana (S2)
28	Laki-laki	<20	SMA
29	Laki-laki	<20	SMA
30	Laki-laki	<20	SMA
31	Laki-laki	21-30	SMA
32	Laki-laki	21-30	SMA
33	Laki-laki	21-30	Sarjana (S1)
34	Laki-laki	<20	SMA
35	Laki-laki	21-30	SMA
36	Laki-laki	21-30	Sarjana (S1)
37	Laki-laki	<20	SMA
38	Laki-laki	21-30	Sarjana (S1)

39	Laki-laki	21-30	SMA
40	Laki-laki	21-30	Sarjana (S1)
41	Laki-laki	<20	SMA
42	Laki-laki	21-30	SMA
43	Laki-laki	21-30	Sarjana (S1)
44	Laki-laki	<20	SMA
45	Laki-laki	21-30	Sarjana (S1)
46	Laki-laki	<20	SMA
47	Laki-laki	<20	SMA
48	Laki-laki	21-30	Sarjana (S1)
49	Laki-laki	21-30	SMA
50	Laki-laki	21-30	Sarjana (S1)
51	Laki-laki	21-30	SMA
52	Laki-laki	<20	SMA
53	Laki-laki	21-30	SMA
54	Laki-laki	<20	SMA
55	Laki-laki	21-30	SMA
56	Laki-laki	<20	SMA
57	Laki-laki	21-30	SMA
58	Laki-laki	<20	SMA
59	Laki-laki	21-30	SMA
60	Laki-laki	<20	SMA

Lampiran 4

Hasil Kuesioner Variabel X (*Repair Container*)

No Responden	No Pertanyaan Kuesioner										Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	46
2	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	46
3	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	45
4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	46
5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	46
6	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	45
7	5	4	5	5	4	5	5	5	3	5	46
8	4	5	3	4	4	5	4	5	3	5	42
9	3	5	5	4	3	5	3	4	5	5	42
10	3	5	4	3	5	4	5	5	5	4	43
11	5	4	4	5	5	5	5	3	5	5	46
12	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	45
13	3	4	5	4	4	3	4	4	5	4	40
14	5	3	4	4	4	3	4	5	4	4	40
15	3	5	5	4	5	4	5	4	4	3	42
16	4	3	4	5	4	4	5	5	4	4	42
17	5	3	4	5	4	4	5	4	5	5	44
18	3	4	5	4	5	4	4	4	5	5	43
19	5	5	4	3	4	5	5	5	4	3	43
20	3	4	4	5	4	4	4	5	4	3	40
21	5	5	4	4	3	4	4	5	5	3	42
22	4	5	5	5	3	5	4	4	5	4	44
23	5	4	3	5	5	5	4	5	3	5	44
24	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	48
25	4	5	5	5	3	5	4	4	5	4	44
26	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	47
27	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	47
28	5	3	4	5	4	4	5	4	5	5	44
29	4	4	5	3	4	4	5	4	4	3	40
30	5	3	5	5	4	5	5	4	5	5	46
31	4	5	5	4	3	4	5	4	5	4	43
32	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	45
33	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	47
34	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	45
35	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	48
36	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	47
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	48
39	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	46

40	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	48
41	4	5	5	4	3	4	5	4	5	4	43
42	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	46
43	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	46
44	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	47
45	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	46
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
47	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	47
48	4	3	4	5	4	3	5	5	4	5	42
49	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	46
50	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	44
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
52	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	44
53	4	4	4	4	3	5	5	4	5	5	43
54	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	43
55	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	46
56	5	5	3	5	4	4	5	4	5	4	44
57	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	45
58	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	42
59	5	5	3	5	4	4	5	4	5	4	44
60	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	47

Sumber : Hasil pengelolaan Kuesioner

Keterangan Tabel :

- a. Sangat Setuju (SS) = 5
- b. Setuju (S) = 4
- c. Kurang Setuju (KS) = 3
- d. Tidak Setuju (TS) = 2
- e. Sangat Tidak Setuju (STS) = 1

Lampiran 5

Hasil Kuesioner Variabel Y (Kebutuhan Ekspor)

No Responden	No Pertanyaan Kuesioner										Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	43
2	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	45
3	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	44
4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	44
5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	44
6	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	44
7	5	3	5	5	4	5	5	4	5	5	46
8	5	3	3	5	5	5	3	5	2	5	41
9	5	4	5	4	5	3	4	4	3	5	42
10	5	5	5	3	5	5	4	3	5	3	43
11	4	4	3	5	5	5	4	4	5	5	44
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
13	5	5	4	3	5	4	5	5	3	4	43
14	5	5	3	5	5	4	3	4	3	5	42
15	4	5	5	3	5	5	5	3	4	4	43
16	5	5	3	5	4	4	5	4	5	4	44
17	4	5	4	5	4	5	3	5	4	5	44
18	5	4	4	5	3	5	5	4	5	4	44
19	4	5	5	4	5	3	4	5	5	3	43
20	4	4	5	3	4	4	5	4	4	3	40
21	4	5	5	4	3	4	5	4	5	4	43
22	4	3	4	5	4	3	5	5	4	5	42
23	4	4	4	3	5	4	4	5	4	4	41
24	5	5	4	5	5	3	4	4	5	5	45
25	4	3	4	5	4	4	5	5	4	4	42
26	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	44
27	5	5	5	4	5	5	4	4	3	4	44
28	5	3	3	5	5	5	3	5	2	5	41
29	4	5	4	4	3	4	3	4	4	3	38
30	5	5	3	5	4	4	5	4	5	4	44
31	4	4	4	3	5	4	4	5	4	4	41
32	4	4	5	3	4	4	5	4	4	3	40
33	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	45
34	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	46
35	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	49
36	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	46
37	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	45
38	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	47
39	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	44

40	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	46
41	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	42
42	3	4	5	3	4	4	5	5	4	4	41
43	5	5	5	4	5	5	4	4	3	4	44
44	5	4	5	4	5	3	4	4	3	5	42
45	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	46
46	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	42
47	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	45
48	5	3	3	4	5	5	3	5	3	5	41
49	5	5	3	5	4	4	5	4	5	4	44
50	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	45
51	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	45
52	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	47
53	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	45
54	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	47
55	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	45
56	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	43
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
60	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	45

Sumber : Hasil pengelolaan Kuesioner

Keterangan Tabel :

- a. Sangat Setuju (SS) = 5
- b. Setuju (S) = 4
- c. Kurang Setuju (KS) = 3
- d. Tidak Setuju (TS) = 2
- e. Sangat Tidak Setuju (STS) = 1

	Sig. (2-tailed)	.071	.019	.000	.132	.013	.629	.098	.883		.017	.000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
X10	Pearson Correlation	.319*	.092	.209	.421**	.378**	.388**	.161	.189	.306*	1	.604**
	Sig. (2-tailed)	.013	.486	.109	.001	.003	.002	.220	.148	.017		.000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
Total_X	Pearson Correlation	.661**	.542**	.593**	.658**	.664**	.574**	.598**	.438**	.536**	.604**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

	Sig. (2-tailed)	.091	.847	.747	.000	.044	.003	.220	.000	.334		.000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
Total_Y	Pearson Correlation	.607**	.546**	.566**	.585**	.546**	.538**	.530**	.556**	.572**	.537**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Lampiran 8

Uji Realibilitas Variabel X

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.789	.789	10

Item-Total Statistics					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	41.60	9.227	.527	.387	.761
X2	41.60	9.905	.396	.396	.778
X3	41.55	9.879	.473	.434	.769
X4	41.53	9.643	.552	.433	.760
X5	41.55	9.506	.551	.445	.759
X6	41.60	9.769	.433	.396	.774
X7	41.48	10.017	.491	.471	.768
X8	41.50	10.559	.307	.217	.787
X9	41.50	10.051	.402	.371	.777
X10	41.58	9.569	.463	.427	.770

Lampiran 9
Uji Realibilitas Variabel Y

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.751	.755	10

Item-Total Statistics					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	40.57	9.606	.500	.546	.722
Y2	40.62	9.562	.403	.454	.733
Y3	40.67	9.412	.419	.357	.730
Y4	40.70	9.264	.437	.429	.728
Y5	40.62	9.562	.403	.458	.733
Y6	40.55	9.540	.388	.254	.735
Y7	40.55	9.642	.386	.381	.735
Y8	40.60	9.600	.423	.347	.730
Y9	40.73	9.148	.401	.401	.734
Y10	40.60	9.600	.393	.479	.734

Lampiran 10

Uji Normalitas Kolmogorof Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
			Unstandardized Residual
N			60
Normal Parameters ^{a,b}	Mean		.0000000
	Std. Deviation		2.88110895
Most Extreme Differences	Absolute		.143
	Positive		.064
	Negative		-.143
Test Statistic			.143
Asymp. Sig. (2-tailed)			.004 ^c
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.		.153 ^d
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.143
		Upper Bound	.162
a. Test distribution is Normal.			
b. Calculated from data.			
c. Lilliefors Significance Correction.			
d. Based on 10000 sampled tables with starting seed 2000000.			