

## DAFTAR PUSTAKA

- Afrini, Ida Mardiah. 2017. "Analisis Kualitas Layanan Menggunakan Metode Quality Function Deployment (QFD) Dan Service Blueprint Pada Instalasi Rawat Jalan RSUD Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara." Universitas Hasanuddin.
- Basoeki, Tri Indra. 2018. "Shared Service Sebagai Salah Satu Solusi BUMN Untuk Meningkatkan Daya Saing Menuju World Class Company." *sharedvis.co.id*. [https://www.sharedvis.co.id/news/news\\_details/shared-service-sebagai-salah-satu-solusi-bumn-untuk-meningkatkan-daya-saing-menuju-world-class-company](https://www.sharedvis.co.id/news/news_details/shared-service-sebagai-salah-satu-solusi-bumn-untuk-meningkatkan-daya-saing-menuju-world-class-company).
- Burns, Timothy J. dan Yeaton, Kathryn. 2008. *Success Factors for Implementing Shared Services in Government*. IBM Center for the Business of Government.
- Chandra, Fandy Tjiptono & Gregorius. 1996. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Curry, Joan. 2014. "National Shared Service Office" 25 (2013): 1–17.
- Davidsson, Martina. 2005. "Shared Service Centers A Successful Solution for Swedish Companies ?" School of Economics and Commercial Law.
- Dr. CJ McNair, CMA. 2000. "Statements on Management Accounting Practice Of Management Accounting Implementing Shared Services Centers Statements on Management Accounting." United States: Institut Akuntan Manajemen 10 Paragon Drive.
- F Ulbrich. 2003. "Introducing A Research Project Of Shared Services In Governmental Agencies." Stockholm School Of Economics.
- Fandy, Tjiptono. 2008. *Total Quality Service*. Jogjakarta: Andi Offset.
- Firdiana, Arini. 2018. "Analisis Atribut Kualitas Pelayanan Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pelanggan Service Quality Dan Kano (Studi Kasus: Alive Fusion Dining, Yogyakarta)." Universitas Islam Indonesia.
- Flie, S. and Kleintelkamp. 2004. "Blueprint the Service Company : Managing Service Processes Efficiently." *Journal of Business* 57: 392–404.
- Gaspersz, Vincent. 1997. *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Ghozali, Imam. 2001. *Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Juran, J. M. 1989. *Juran on Leadership for Quality*. Mac Milan: The Free Press.
- Kasmir. 2005. *Etika Customer Service*. Jakarta: Raja Grafindi Persada.
- Kay.C. Tan, Theresia AP. 2001. "Integrating Servqual and Kano's Model into QFD for Service Excellence Development." *Managing Service Quality* 11 (6).
- Linde, T. N. Van der, A. L. Boessenkool, and C. J. Jooste. 2006. "Understanding Shared Services." *Acta Commercii* 6 (1): 173–87. <https://doi.org/10.4102/ac.v6i1.108>.
- Marciniak, Robert. 2013. "Measuring Service Satisfaction in Shared Service Organizations." *Social and Behavioral Sciences*.

- Minnaar, Reinald, Ed Vosselman. 2011. "Shared Service Centres and Management Control Structure Change: Exploring The Scope and Limitations of A Transaction Cost Economics Approach." Radboud University Nijmegen.
- Nurmarlia, Riska. 2015. "Evaluasi Penerapan Shared Service Center: Studi Pada Perusahaan Pipa Minyak." Universitas Gajah Mada. <http://etd.repository.ugm.ac.id/penelitian/detail/88670>.
- Parasuraman, Zeithmal, A. Berry. 1985. "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research." *Journal of Marketing* 49.
- . 1988. "Multiple-Item Schale for Measurig Consumer Perceptions of Service Quality." *Journal of Retailing*.
- SAP be one Indonesia. 2013. "Sejarah SAP." 2013. <https://sapbeoneindonesia.wordpress.com/2013/03/27/sejarah-sap/>.
- Schneider, Marc Stickdorn and Jacob. 2012. *This Is Service Design Thinking : Basics, Tools, Cases*. New York: Wiley.
- Schulman, D. S., Dunleavy, J. R., Harmer, M. J. and Lusk, J. S. 1999. *Shared Service - Adding Value to the Business Units*. New York: John Wiley & Sons.
- Sterling. 2020a. "Apa Itu SAP? Pengertian, Penggunaan, Dan Pentingnya SAP Dalam Perusahaan." 2020. <https://www.sterling-team.com/news/apa-itu-sap-pengertian-penggunaan-dan-pentingnya-sap-dalam-perusahaan/>.
- . 2020b. "SAP Indonesia, Jenis Modul Dan Tujuan Implementasi SAP Business One." 2020. <https://www.sterling-team.com/news/sap-indonesia-jenis-modul-dan-tujuan-implementasi-sap-business-one/>.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Afabeta.
- Suraya Miskon, Wasana Bandara, Erwin Fieft, Guy Gable. 2009. "Understanding Shared Services: An Exploration of the IS Literature." *Proceedings of 20th Australasian Conference on Information Systems*. Monash University.
- Terbocs, K. 2007. "Shared Service Center Human Eroforras Szolgaltato Kozpont a Magyar Posta Zrt-Nel." Corvinus University in Budapest.
- Vienna, Maurico. 2011. "Design Thinking Business Innovation." In . Rio De Janeiro: MJV Press.
- Waliulu, Ema. 2011. "Kualitas Pelayanan Publik Bidang Pemerintahan Di Kantor Kecamatan Teluk Ambon." Universitas Hasanuddin. file:///C:/Users/SSC NOVI/Downloads/MTFiMDNhNmI2OTUyMzI3ZmIxZjIxZDZjZDBmMjE3YjJhNjMxMWY4MQ==.pdf.
- Wang, Hai. 2007. "Performance Analysis for Shared Services." *Communications of the IIMA* 7 (2).
- Wawan Dhewanto, Falahah. 2017. *ERP (Enterprise Resource Planning) Menyelaraskan Teknologi Informasi Dengan Strategi Bisnis*. Cetakan 1. Bandung: Informatika.
- Zeithaml, Valerie, A & Mary Jo Bitner, et al. 1996. *Service Marketing : Integrating Customer Focus Across the Firm*. New York, Mc Graw Hill: 2nd ed.

# LAMPIRAN

## Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

**KUESIONER PENELITIAN****“ANALISIS KUALITAS LAYANAN SHARED SERVICE CENTER PADA  
PT PELABUHAN INDONESIA IV (PERSERO)”**

Sehubungan dengan penelitian yang saya lakukan untuk menyelesaikan studi pada Program Pasca Sarjana Universitas Hasanuddin, saya memohon kepada pengguna layanan Shared Service Center (SSC) PT Pelabuhan Indonesia IV (Persero) untuk bisa membantu meluangkan waktu mengisi kuesioner penelitian ini. Kuesioner penelitian ini membantu pengumpulan data sebagai salah satu proses penyelesaian tugas akhir yang sedang saya kerjakan. Atas bantuan dan kesediaan bapak/ibu/sahabat/teman saya ucapkan terima kasih.

**A. DATA RESPONDEN**

1. Nama : .....
2. Sumber Reponden
  - Anak Perusahaan
  - Kantor Perwakilan
  - Kantor Pusat
  - Terminal Petikemas
  - Kantor Cabang
  - Unit Pelayanan Kepelabuhanan
3. Kategori Reponden
  - Pegawai PT Pelabuhan Indonesia IV (Persero)
  - Pengguna jasa PT Pelabuhan Indonesia IV (Persero)
  - Pihak pengadaan barang dan jasa PT Pelabuhan Indonesia IV (Persero)

Jika anda adalah pihak yang memberi layanan pengadaan barang dan jasa pada PT Pelabuhan Indonesia IV (Persero), maka silahkan untuk menjawab pertanyaan di bawah ini.

Apakah anda memiliki NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak)?

Ya                       Tidak

## B. HARAPAN (*EXPECTATION*) PENGGUNA LAYANAN SSC PT PELABUHAN INDONESIA IV (PERSERO)

Harapan (*Expectation*) adalah opini anda tentang seberapa penting atribut pelayanan yang disebutkan pada pertanyaan bagi anda yang berkaitan dengan layanan *Shared Service Center* PT Pelabuhan Indonesia IV (Persero).

Pilihlah jawaban dengan cara memilih skala yang sesuai dengan pendapat anda. Berikut adalah skala untuk "Harapan" yaitu:

1= Tidak Penting (TP)

2= Kurang Penting (KP)

3= Cukup Penting (CP)

4= Penting (P)

5= Sangat Penting (SP)

NO	PERTANYAAN	PENILAIAN				
		TP	KP	CP	P	SP
<b>BUKTI LANGSUNG (<i>TANGIBLE</i>)</b>						
1	Kemudahan akses aplikasi dan sistem (sistem operasional, sistem non-operasional, dan aplikasi SAP)					
2	Kelengkapan alat penunjang (komputer, printer, dan scanner)					
3	Ketersediaan petunjuk kelengkapan dokumen tagihan					
4	Ketersediaan jaringan internet yang stabil					
<b>KEHANDALAN (<i>RELIABILITY</i>)</b>						
5	Ketepatan dalam proses analisis dan pengolahan data.					

6	Keakuratan informasi yang ditampilkan dalam aplikasi dan sistem penunjang unit SSC					
7	Ketepatan waktu dalam melaksanakan pembayaran tagihan vendor					
8	Ketepatan staf SSC dalam memberikan layanan yang dibutuhkan.					
9	Alur dan proses pelayanan yang jelas dan mudah					
<b>DAYA TANGKAP (<i>RESPONSIVNESS</i>)</b>						
10	Kesigapan dalam merespon pertanyaan pelanggan					
11	Kecepatan karyawan dalam mengolah data dan tagihan					
12	Penanganan keluhan pelanggan.					
<b>JAMINAN (<i>ASSURANCE</i>)</b>						
13	Kepastian waktu pembayaran					
14	Kepercayaan pelanggan SSC Pelindo IV					
15	Sikap pemberi layanan SSC Pelindo IV					
16	Adanya Service Level Agreement (jaminan tingkat pelayanan yang dapat diharapkan).					
<b>EMPATI (<i>EMPHATY</i>)</b>						
17	Kemampuan staf SSC Pelindo IV memahami kebutuhan pelanggan.					
18	Komunikasi yang baik dan efektif antara staf SSC Pelindo IV dan pelanggan					
19	Pelayanan yang diberikan kepada semua pelanggan sama tanpa memandang status sosial dan jabatan.					
20	Bahasa yang digunakan dalam pelayanan mudah dipahami.					

**C. PERSEPSI (*PERCEPTION*) PENGGUNA LAYANAN SSC PT PELABUHAN INDONESIA IV (PERSERO)**

Persepsi (*Perception*) yaitu kenyataan yang anda rasakan mengenai pelayanan *Shared Service Center* PT Pelabuhan Indonesia IV (Persero).

Pilihlah jawaban dengan cara memilih skala yang sesuai dengan pendapat anda. Berikut adalah skala untuk “Persepsi” yaitu:

1= Sangat Buruk (SBU)

2= Buruk (BU)

3= Cukup (C)

4= Baik (BA)

5= Sangat Baik (SBA)

NO	PERTANYAAN	PENILAIAN				
		SBU	BU	C	BA	SBA
<b>BUKTI LANGSUNG (<i>TANGIBLE</i>)</b>						
1	Kemudahan akses aplikasi dan sistem (sistem operasional, sistem non-operasional, dan aplikasi SAP)					
2	Kelengkapan alat penunjang (komputer, printer, dan scanner)					
3	Ketersediaan petunjuk kelengkapan dokumen tagihan					
4	Ketersediaan jaringan internet yang stabil					
<b>KEHANDALAN (<i>RELIABILITY</i>)</b>						
5	Ketepatan dalam proses analisis dan pengolahan data.					
6	Keakuratan informasi yang ditampilkan dalam aplikasi dan sistem penunjang unit SSC					
7	Ketepatan waktu dalam melaksanakan pembayaran tagihan vendor					
8	Ketepatan staf SSC dalam memberikan layanan yang dibutuhkan.					
9	Alur dan proses pelayanan yang jelas dan mudah					
<b>DAYA TANGKAP (<i>RESPONSIVNESS</i>)</b>						

10	Kesigapan dalam merespon pertanyaan pelanggan					
11	Kecepatan karyawan dalam mengolah data dan tagihan					
12	Penanganan keluhan pelanggan.					
<b>JAMINAN (ASSURANCE)</b>						
13	Kepastian waktu pembayaran					
14	Kepercayaan pelanggan SSC Pelindo IV					
15	Sikap pemberi layanan SSC Pelindo IV					
16	Adanya Service Level Agreement (jaminan tingkat pelayanan yang dapat diharapkan).					
<b>EMPATI (EMPHATY)</b>						
17	Kemampuan staf SSC Pelindo IV memahami kebutuhan pelanggan.					
18	Komunikasi yang baik dan efektif antara staf SSC Pelindo IV dan pelanggan					
19	Pelayanan yang diberikan kepada semua pelanggan sama tanpa memandang status sosial dan jabatan.					
20	Bahasa yang digunakan dalam pelayanan mudah dipahami.					

**“TERIMA KASIH ATAS PARTISIPASI ANDA DALAM PENELITIAN INI”**



## Lampiran 2. Daftar Pertanyaan Wawancara

**DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA****A. PERTANYAAN UNTUK PENGGUNA LAYANAN SSC**

1. Bagaimana tanggapan anda saat mulai menggunakan aplikasi SAP?
2. Bagaimana spesifikasi alat penunjang yang anda gunakan?
3. Apakah anda memahami proses dan alur dokumen tagihan dalam layanan SSC?
4. Berikan contoh dokumen apa saja yang perlu dilampirkan dalam tagihan pelanggan?
5. Apakah anda melakukan verifikasi dokumen sebelum mengirimkan ke SSC?
6. Berikan saran yang mungkin untuk meningkatkan pelayanan SSC secara keseluruhan.
7. Apakah menurut anda secara keseluruhan layanan SSC Pelindo IV telah memberikan pelayanan yang memuaskan ?
  - a. Ya, saya puas
  - b. Tidak, jelaskan
8. Apakah anda mengharapkan pelayanan (sumber daya) lain yang diberikan dari layanan SSC?

**B. PERTANYAAN UNTUK PENGGUNA LAYANAN SSC**

1. Bagaimana pendapat anda mengenai hasil pengukuran kualitas layanan SSC saat ini?
2. Bagaimana kondisi eksisting pada layanan SSC saat ini?
3. Apakah ada pengembangan untuk perbaikan layanan SSC saat ini?
  - a. Ya, ada. Jelaskan
  - b. Belum ada, Jelaskan

## Lampiran 3. SPSS 25

**DATA PERSEPSI****Uji Validitas**

<b>Correlations</b>		Total
P1	Pearson Correlation	,527**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
P2	Pearson Correlation	,426**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
P3	Pearson Correlation	,610**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
P4	Pearson Correlation	,431**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
P5	Pearson Correlation	,614**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
P6	Pearson Correlation	,703**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
P7	Pearson Correlation	,571**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100

P8	Pearson Correlation	,729**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
P9	Pearson Correlation	,821**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
P10	Pearson Correlation	,659**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
P11	Pearson Correlation	,710**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
P12	Pearson Correlation	,639**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
P13	Pearson Correlation	,413**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
P14	Pearson Correlation	,766**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
P15	Pearson Correlation	,780**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
P16	Pearson Correlation	,604**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100

	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
P17	Pearson Correlation	,823**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
P18	Pearson Correlation	,766**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
P19	Pearson Correlation	,450**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
P20	Pearson Correlation	,629**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
Total	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	100

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

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

## Uji Reliabilitas

### Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	100	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,922	20

#### Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
P1	4,72	,451	100
P2	4,74	,463	100
P3	4,76	,429	100
P4	4,94	,239	100
P5	4,88	,383	100
P6	4,87	,367	100
P7	4,68	,490	100
P8	4,78	,462	100
P9	4,74	,485	100
P10	4,85	,359	100
P11	4,72	,451	100
P12	4,72	,451	100
P13	4,84	,368	100
P14	4,79	,433	100
P15	4,77	,446	100
P16	4,86	,349	100
P17	4,72	,514	100
P18	4,81	,419	100
P19	4,82	,386	100
P20	4,82	,458	100

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	91,11	26,806	,463	,921
P2	91,09	27,254	,352	,924
P3	91,07	26,530	,556	,919
P4	90,89	28,119	,394	,922
P5	90,95	26,775	,567	,919

P6	90,96	26,524	,666	,917
P7	91,15	26,391	,505	,921
P8	91,05	25,745	,685	,916
P9	91,09	25,113	,788	,914
P10	90,98	26,747	,619	,918
P11	91,11	25,917	,664	,917
P12	91,11	26,261	,586	,919
P13	90,99	27,667	,354	,923
P14	91,04	25,776	,729	,915
P15	91,06	25,613	,744	,915
P16	90,97	27,019	,560	,919
P17	91,11	24,867	,788	,914
P18	91,02	25,878	,731	,916
P19	91,01	27,444	,390	,923
P20	91,01	26,273	,573	,919

#### Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
95,83	29,173	5,401	20

### DATA HARAPAN

#### Uji Validitas

##### Correlations

		Total
P1	Pearson Correlation	,752**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
P2	Pearson Correlation	,536**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
P3	Pearson Correlation	,660**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100

P4	Pearson Correlation	,325**
	Sig. (2-tailed)	,001
	N	100
P5	Pearson Correlation	,409**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
P6	Pearson Correlation	,720**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
P7	Pearson Correlation	,758**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
P8	Pearson Correlation	,765**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
P9	Pearson Correlation	,843**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
P10	Pearson Correlation	,818**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
P11	Pearson Correlation	,559**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
P12	Pearson Correlation	,706**



	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
P13	Pearson Correlation	,830**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
P14	Pearson Correlation	,808**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
P15	Pearson Correlation	,748**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
P16	Pearson Correlation	,694**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
P17	Pearson Correlation	,795**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
P18	Pearson Correlation	,824**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
P19	Pearson Correlation	,727**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
P20	Pearson Correlation	,741**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100

Total	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	100

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

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

## Uji Reliabilitas

### Reliability

#### Scale: ALL VARIABLES

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	100	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,939	20

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
P1	3,87	,720	100
P2	4,19	,825	100
P3	4,08	,580	100
P4	3,71	1,008	100
P5	3,94	,565	100
P6	3,98	,635	100
P7	3,84	,692	100
P8	4,12	,537	100
P9	3,99	,643	100
P10	4,08	,646	100

P11	3,77	,886	100
P12	4,14	,667	100
P13	3,87	,677	100
P14	4,20	,667	100
P15	4,12	,700	100
P16	3,86	,725	100
P17	4,13	,720	100
P18	4,21	,640	100
P19	4,21	,808	100
P20	4,37	,661	100

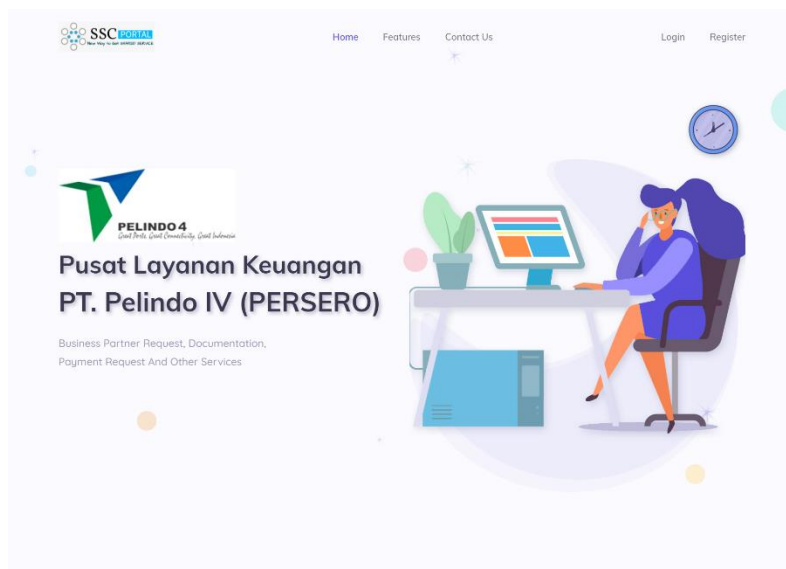
#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	76,81	83,388	,717	,935
P2	76,49	85,465	,471	,940
P3	76,60	86,263	,624	,937
P4	76,97	88,009	,228	,947
P5	76,74	89,184	,358	,940
P6	76,70	84,899	,686	,936
P7	76,84	83,671	,725	,935
P8	76,56	85,683	,740	,935
P9	76,69	83,267	,822	,934
P10	76,60	83,535	,794	,934
P11	76,91	84,547	,491	,940
P12	76,54	84,675	,669	,936
P13	76,81	82,943	,806	,934
P14	76,48	83,363	,782	,934
P15	76,56	83,703	,713	,935
P16	76,82	84,129	,652	,936
P17	76,55	82,795	,765	,934
P18	76,47	83,545	,801	,934
P19	76,47	82,635	,684	,936
P20	76,31	84,297	,708	,935

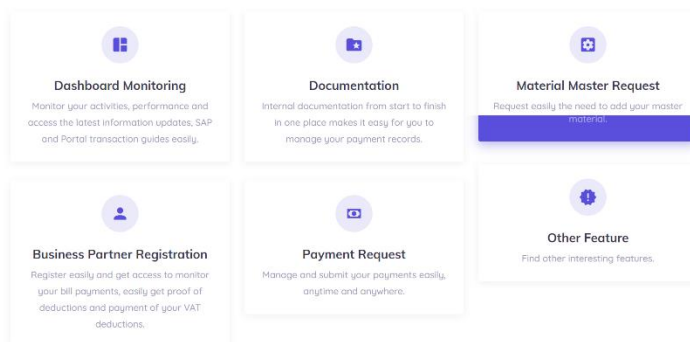
#### Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
80,68	93,331	9,661	20

## Lampiran 4. Design Layar Utama SSC Portal



### Awesome Features



### Contact Us

✉ : [iscdev@inaport4.co.id](mailto:iscdev@inaport4.co.id)  
 🌐 : [inaport4.co.id](http://inaport4.co.id)  
 ☎ : 082253152630  
 🕒 : 09.00 - 17.00 wita



