BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Pustaka Terkait Karya

1. Inovasi

a. Definisi Inovasi

Inovasi adalah suatu perubahan yang akan mengarah pada perbaikan, selain itu kata inovasi bisa diartikan sebagai cara atau metode baru dari *input* sampai pada *output* maka akan menghasilkan perubahan yang nampak dengan suksesnya. Dibawah ini merupakan pengertian inovasi yang ditulis oleh Muhammad Kristiawan dalam (Margareta & Eka Liliani, 2023), sebagai berikut:

1) Menurut Zaltam dan Duncan, inovasi merupakan ide, praktik, yang dianggap baru oleh unit yang relevan. Inovasi merupakan perubahan objek. Perubahan merupakan sebagian yang ditanggapi dengan kondisi dan situasi yang ada. Di situasi dan kondisi tersebut dibutuhkan kekreatifan dalam menciptakan penemuan baru. Tetapi, tidak semua hal penemuan tersebut bisa dikatakan sebuah inovasi. Hal itu dikarenakan, tidak semua orang mengganggap pembaharuan akan penemuan tersebut bersifat baru.
2) Menurut Miles, inovasi merupakan spesies dari genus “perubahan”. Secara umum terlihat berguna untuk mendefinisikan inovasi sebagai sesuatu yang disengaja, baru, dan perubahan spesifik yang lebih berguna dalam pencapaian suatu tujuan. Tampaknya membantu untuk mempertimbang inovasi sebagai sesuatu yang direncanakan dengan matang, sehingga bukan diperoleh dengan cara yang sembarangan.
3) Menurut Everett M Rogers, inovasi adalah ide, objek, gagasan, dan praktik yang dilandasi dan diterima sebagai hal baru, baik oleh seseorang atau kelompok untuk diaplikasikan atau diadopsi.
4) Menurut Kuniyoshi Urabe, inovasi diartikan sebagai suatu kegiatan *one time phenomenon,* melainkan sesuatu yang membutuhkan proses panjang serta *kumulatif.* Di antaranya proses pengambilan keputusan oleh para anggota organisasi, mulai dari penemuan gagasan atau ide sampai dengan target pemasaran.
5) Menurut Stephen, inovasi adalah ide atau gagasan baru yang mana diterapkan guna memperbaharui produk, proses, ataupun jasa yang telah ada.

b. Tujuan Inovasi

Tujuan inovasi sangat beragam dan mencakup beberapa aspek penting yang mendukung perkembangan individu, produk, dan organisasi. Berikut adalah beberapa tujuan inovasi menurut (Nandy, 2021), sebagai berikut:

1) Meningkatkan kualitas sesuatu, baik itu produk maupun jasa. Inovasi yang hadir dengan gagasan serta ide baru diharapkan mampu membuat suatu produk ataupun jasa pelayanan jauh lebih bernilai dan berkualitas dari sebelumnya.
2) Melebarkan jaringan, inovasi juga diharapkan mampu memperlebar sayap bisnis sebuah usaha. Seperti bisnis-bisnis *e-commerce* yang semakin berkembang luas saat ini. Jangkauan produk inovasi tentu juga akan semakin luas, sebab masyarakat menyukai sesuatu yang baru.
3) Dapat menciptakan pasar baru, inovasi atas hasil sebuah produk atau jasa akan dapat memberi kesempatan untuk membuka pasar yang baru. Peluang bagi hal-hal unik dan menarik, apalagi belum pernah ada sebelumnya tentu sangat terbuka lebar.
4) Menjadi pengganti produk sebelumnya dengan inovasi, maka produk yang sebelumnya ada dapat digantikan dengan yang baru. Apalagi jika produk atau jada sebelumnya tidak efektif dan efisien, inovasi dapat dilahirkan untuk menjadikan produk atau jasa tersebut menjadi lebih baik lagi dari sebelumnya.

c. Bentuk-bentuk Inovasi

Inovasi yang hadir memberi angin segar bagi setiap orang, sebab keberadaannya bisa menjadi solusi atas berbagai kekurangan yang ada sebelumnya. Inovasi yang lahir dari gagasan baru juga tak jarang menjadi solusi atas permasalahan yang telah ada. Berikut ini adalah bentuk-bentuk dari inovasi menurut (Nandy, 2021), sebagai berikut:

1) Inovasi Teknologi
2) Inovasi Transportasi
3) Inovasi Pendidikan
4) Inovasi Pelayanan Publik
5) Inovasi Kesehatan
6) Inovasi *Crowdfunding*
7) Inovasi Pemerintahan
8) Inovasi Kewirausahaan

2. Website

Menurut (Wardhana, 2021) Website adalah sebuah kumpulan halaman yang ada pada suatu domain di internet, yang dapat diakses secara luas melalui halaman depan atau home page, menggunakan sebuah *browser*. Umumnya, website dibuat dengan tujuan tertentu, dan bisa diakses dengan menggunakan URL *website*.

a. Unsur-unsur *Website*

Menurut (Wardhana, 2021) adapun unsur-unsur dalam membentuk sebuah *website* ialah:

1) Domain Jika website diibaratkan sebagai rumah, maka domain adalah alamatnya. Pemilihan nama domain yang menarik, akan membuat orang mudah mengingatnya. Untuk bisnis, nama domain biasanya berkaitan erat dengan nama merek dagang itu sendiri.
2) Hosting Berperan untuk menyimpan semua data-data yang diperlukan untuk membuat sebuah website. Seperti script, gambar, video, teks, dan lainnya. Rumahweb Indonesia menawarkan banyak pilihan paket hosting berkualitas, yang bisa Anda Pilih sesuai dengan kebutuhan website dan bisnis Anda.
3) Konten Konten adalah unsur yang menentukan arah dari sebuah website, dan membedakan satu website dengan website lainnya. Di dalam konten yang ditampilkan pada sebuah website bisa berupa teks, gambar, video, atau gabungan dari ketiganya. Jika ditilik dari jenis konten yang ditampilkan, website bisa diklasifikasikan menjadi beberapa macam. Contohnya, website jual beli, atau website yang isi kontennya berdasarkan minat atau hobi.

Berdasarkan unsur dalam membentuk sebuah *website* maka dapat diketahui bahwa sebuah website dapat dibentuk dengan memerhatikan hal-hal tersebut. Hal ini dilakukan guna *website* yang dibangun mampu berjalan baik.

B. Tinjauan Pustaka Terkait Permasalahan

1. Inovasi Pelayanan

Inovasi yang baik akan membantu managemen dalam mencapai kinerja yang lebih baik sehingga kelangsungan dan keberlanjutan usaha juga akan tetap berjalan sesuai dengan tujuan perusahaan karena dukungan kemampuan inovasi. Menurut (Wahyudi, 2019) Inovasi adalah suatu perubahan yang baru berupa ide, gagasan, praktek atau objek/benda yang sifatnya spesifik, disengaja melalui program yang terencana dan dirancang untuk mencapai tujuan tertentu. Sebuah inovasi dapat dikatakan berhasil apabila penciptaan dan pelaksanaan proses, produk, jasa dan metode yang baru dapat menghasilkan perbaikan kualitas hasil yang efektif dan efisien.

Berdasarkan hal tersebut inovasi dapat dikatakan sebagai bentuk perubahan maupun pengembangan dari gagasan yang mampu menunjang keberlangsungan dari tujuan bersama. Inovasi pula mencakup kreatifitas dalam menciptakan produk baru, jasa, maupun proses yang baru dalam sebuah organisasi baik swasta maupun pemerintah. Pelayanan adalah kegiatan yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan pelayanan barang atau jasa yang sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan (Sayuti & Nasir, 2023).

Inovasi pelayanan sendiri menurut (Kotler, 2019) merupakan strategi pendekatan yang digunakan dalam lembaga baik pemerintah maupun swasta untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara efektif dan efisien kepada pengguna luas atau konsumen. Dapat diartikan bahwa inovasi pelayanan merupakan pembaharuan terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Dengan adanya inovasi pelayanan mampu meningkatkan kualitas pelayanan yang secara langsung memberi dampak positif terhadap keberlangsungan perusahaan.

Menurut Changkaew dalam (Waloejo, 2022) Inovasi layanan didefinisikan sebagai fasilitas yang ditawarkan, cara kerja baru yang diadopsi oleh perusahaan serta pemakaian teknologi lama yang diberikan kepada pembeli untuk memuaskan keperluan mereka. Teknologi yang dimanfaatkan dalam perkembangan berikut memperlancar fasilitas yang ditawarkan kepada pembeli. Dapat diartikan bahwa inovasi layanan merupakan pemanfaatan teknologi guna memberikan yang terbaik terhadap pelanggan agar mampu meningkatkan elektabilitas perusahaan.

Pada era Revolusi Industri 4.0 ini, penekanan dengan adanya transformasi digital, konsumen semakin menuntut pelayanan yang cepat, tepat, dan berkualitas. Berdasarkan pendapat (Suwanda dkk., 2022) sebagai upaya dalam membangun kepercayaan masyarakat tersebut, penyelenggara pelayanan publik perlu untuk memperhatikan beberapa hal, yaitu sebagai berikut.

a. Optimalisasi seluruh sumber daya, terutama sumber daya manusia (SDM), anggaran, teknologi informasi, serta jejaring kerja untuk mendukung inovasi pelayanan yang semakin baik.
b. Setiap unit pelayanan perlu ditekankan untuk melahirkan terobosan inovasi dalam rangka penyederhanaan proses bisnis terkait pelayanan.
c. Mendorong implementasi inovasi terbaik untuk dapat diadopsi dan diadaptasi dalam skala nasional mupun internasional.
d. Penyelenggara pelayanan dapat memanfaatkan kanal-kanal informasi yang ada untuk diseminasi informasi pelayanan dan media partisipasi aktif masyarakat.

Berdasarkan hal ini, keterbukaan akses pelayanan memaksa para pelaku usaha untuk tidak menyerah dengan keadaan yang dihadapi.

Sehingga para pelaku usaha perlu untuk tetap kreatif dalam melihat arah perkembangan zaman terutama dalam penggunaan teknologi itu sendiri. Upaya untuk peningkatan inovasi ini mampu menjadi pemicu untuk mengupayakan peningkatan pelayanan melalui inovasi yang diciptakan.

2. Klasifikasi Inovasi Pelayanan

Berdasarkan jenis pelayanan yang telah diuraikan, telah mencakup beberapa aspek umum yang ada pada masyarakat. Baik tata kelola, penggunaan teknologi, perbaikan kesejahteraan, pelayanan langsung kepada konsumen. Menurut (Kuratko, 2020) Berdasarkan hal tersebut maka inovasi pelayanan mampu di klasifikasikan sebagai berikut:

a. Penemuan (*Invention*) merupakan kreasi atas suatu produk, jasa, atau proses baru yang sebelumnya belum pernah dilakukan. Konsep ini sering disebut revolusioner.
b. Pengembangan (*Extension*), merupakan pengembangan dari suatu produk, jasa, atau proses yang sudah ada. Konsep ini adalah aplikasi ide dari sesuatu yang telah ada menjadi berbeda.
c. Duplikasi (*Duplication*), merupakan peniruan suatu produk, jasa, atau proses yang telah ada. Meskipun demikian, duplikasi tidak semata meniru tetapi menambah sentuhan kreatif untuk memperbaiki konsep agar dapat memenangkan persaingan.
d. Sintesis (*Synthesis*), adalah perpaduan konsep dan faktor-faktor yang sudah ada sebelumnya menjadi formulasi baru. Pada proses ini meliputi pengambilan sejumlah ide maupun produk yang sudah ditemukan dan dibentuk sehingga menjadi produk yang dapat diaplikasikan dengan cara baru.

Maka dapat disimpulkan bahwa proses inovasi juga tidak sederhana seperti menerjemahkannya dengan membawa kebaruan saja, tetapi justru lebih kompleks dari hal tersebut karena melibatkan banyak aspek terutama di sektor publik, tak terkecuali yang berkaitan dengan pelayanan publik.

3. Inovasi Layanan Perkapalan

a. Sistem Aplikasi

Menurut (Yudharta, 2023) Sistem aplikasi adalah suatu sistem yang terdiri dari sekumpulan aplikasi yang bekerja bersama untuk mencapai

tujuan tertentu. Aplikasi dalam sistem ini dapat berupa perangkat lunak (*software*) maupun perangkat keras (*hardware*) yang saling terhubung dan berinteraksi satu sama lain. Sistem aplikasi digunakan untuk mempermudah dan meningkatkan efisiensi dalam menjalankan berbagai proses bisnis atau kegiatan lainnya. Sistem aplikasi dapat didefinisikan sebagai kumpulan perangkat lunak yang dirancang untuk menjalankan tugas-tugas tertentu, seperti mengelola data, memproses informasi, atau memberikan layanan kepada pengguna.

b. Komponen SIstem Aplikasi

Menurut (Sudarso, 2019) Sistem aplikasi terdiri dari beberapa komponen utama yang saling berinteraksi. Berikut adalah beberapa komponen tersebut:

1) Perangkat Keras (Hardware)
   Perangkat keras merupakan komponen fisik yang digunakan dalam sistem aplikasi. Contohnya adalah komputer, server, printer, dan perangkat jaringan lainnya. Perangkat keras ini berfungsi untuk menjalankan aplikasi dan menyimpan data yang diperlukan.
2) Perangkat Lunak (Software)
   Perangkat lunak merupakan program atau aplikasi yang dijalankan pada perangkat keras. Aplikasi-aplikasi ini dapat berupa program yang dibuat khusus untuk keperluan tertentu, seperti sistem manajemen basis data, sistem operasi, atau aplikasi perkantoran seperti Microsoft Office.
3) Basis Data (Database)
   Basis data merupakan tempat penyimpanan data yang digunakan oleh sistem aplikasi. Basis data ini dapat berupa berbagai jenis, seperti basis data relasional, basis data berorientasi objek, atau basis data terdistribusi. Data yang disimpan dalam basis data ini dapat diakses dan dikelola oleh aplikasi-aplikasi dalam sistem.
4) Jaringan Komunikasi
   Jaringan komunikasi digunakan untuk menghubungkan perangkat keras dan perangkat lunak dalam sistem aplikasi. Jaringan ini dapat berupa jaringan lokal (LAN) yang menghubungkan perangkat dalam satu lokasi fisik, atau jaringan luas (WAN) yang menghubungkan perangkat dalam lokasi yang berbeda-beda.
5) Pengguna (User)
   Pengguna merupakan komponen penting dalam sistem aplikasi. Pengguna ini dapat berupa pengguna akhir yang menggunakan aplikasi untuk menjalankan tugas-tugas sehari-hari, atau pengembang aplikasi yang bertanggung jawab dalam pengembangan dan pemeliharaan aplikasi.

c. Aplikasi Berbasis *Website*

Menurut (Anendya, 2023) Aplikasi berbasis *Web* merupakan aplikasi yang bergeras diatas *Web Browser* pada perangkat pengguna. Aplikasi berbasis web memiliki perbedaan dengan aplikasi *desktop* yang di instal pada perangkat lokal. *web based application* beroperasi di server jarak jauh dan berkomunikasi melalui internet.

Dapat diketahui bahwa aplikasi berbasis *web* merupakan aplikasi yang dikembangkan secara khusus agar dapat beroperasi melalui *web browser*. Dengan menggunakan *browser* seperti Chrome, Firefox, Safari, atau Internet Explorer, pengguna dapat mengakses dan menggunakan aplikasi ini melalui alamat URL atau tautan yang diberikan.

Keunggulan dari aplikasi berbasis *website* sendiri ialah aksebilitas yang mampu menjangkau dengan hanya menggunakan koneksi internet, selain itu kompartibel yang digunakan pula dapat dikembangkan dengan berbagai perangkat. Pembaruan yang mudah dapat dilakukan melalui aplikasi *website.* Selain itu, terjaminnya keamanan data yang lebih baik.

4. Indikator Inovasi Pelayanan

Menurut Rogers dalam (Putri & Pambudi, 2019) adapun indikator dari inovasi pelayananan dalam melakukan proses inovasi itu sendiri ialah :

a. *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif)]

Keunggulan relatif merupakan suatu inovasi mampu dianggap lebih baik, dari sebelumnya. Hal ini dapat dilihat dari beberapa pandangan baik ekonomi, kenyamanan, dan kepuasan. Semakin besar keunggulan relatif yang dirasakan maka semakin cepat pula inovasi dapat di adopsi

b. Compatibility (Kompatibilitas)

Kompatibilitas dimana inovasi dianggap konsisten dengan nilai-nilai yang berlaku, pengalaman masa lalu, dan kebutuhan pengadopsi. Jika inovasi atau ide baru tertentu tidak sesuai dengan nilai dan norma yang berlaku, inovasi itu tidak dapat diadopsi dengan mudah sebagaimana halnya dengan inovasi yang sesuai (compatible).

c. Complexity (Kerumitan)

Kerumitan dimana inovasi dianggap sebagai suatu yang sulit untuk dipahami dan digunakan. Beberapa inovasi tertentu ada yang dengan mudah dapat dimengerti dan digunakan oleh pengadopsi dan ada pula yang sebaliknya. Semakin mudah dipahami dan dimengerti oleh pengadopsi, semakin cepat suatu inovasi dapat diadopsi.

d. Trialability (Uji Coba)

Kemampuan untuk diuji cobakan Suatu inovasi dapat diuji coba dalam batas tertentu. Suatu inovasi yang dapat diujicobakan dalam bentuk sesungguhnya umumnya akan lebih cepat diadopsi. Jadi, agar dapat dengan cepat diadopsi, suatu inovasi harus mampu mengemukakan keunggulannya.

e. Observability (Kemudahan Untuk Di Amati)

di mana hasil suatu inovasi dapat dilihat orang lain. Semakin mudah seseorang melihat hasil suatu inovasi, semakin besar kemungkinan orang atau sekelompok orang tersebut mengadopsi.

Maka dalam hal ini dapat diketahui bahwa semakin besar keunggulan relatif, kesesuaian, penguji cobaan, dan mampu di amati maka semakin kecil kerumitan pada inovasi yang akan dibangun nantinya, begitu pula sebaliknya.

5. 5D Inovasi

a. Definisi 5D

Metode 5D merupakan sebuah tahapan inovasi yang dilakukan dalam penelitian ini, berikut pengertian atau definisi dari metode 5D (Muhammad, 2018):

1) *Drum-up*: yaitu memberikan dorongan, menghasilkan semangat, dan memotivasi untuk melakukan inovasi, dan membangkitkan semangat untuk berinovasi.
2) *Diagnose*: yaitu kemampuan dalam mendiagnosa masalah yang ada diorganisasi, menemukan prioritas masalah, dan menemukan ide untuk mengatasi masalah tersebut, serta mengidentifikasi potensi dan memunculkan ide inovasi.
3) *Design*: yaitu sebuah kemampuan dalam mendesain inovasi yang dibuat sampai dengan rencana aksi yang akan dilakukan.
4) *Deliver*: yaitu sebuah tahapan untuk mengimplementasikan inovasi secara efektif dan efisien, serta pemantauan rencana aksi inovasi yang akan dilakukan.
5) *Display*: yaitu menjelaskan mengenai cara memamerkan inovasi secara efektif.

b. Manfaat 5D

5D ini bisa menjadi cara yang bagus untuk menjaga agar proyek yang terdefinisi dengan baik dan dapat diprediksi tidak melebihi pedoman waktu dan anggaran. Pengorganisasian yang jelas dan terperinci juga dapat membantu selama proyek kompleks yang melibatkan banyak orang bekerja untuk mencapai tujuan yang digariskan dengan jelas. (Adobe, 2022) Manfaat lain dari 5D antara lain:

1) Pengembangan dapat mengetahui kesalahan desain selama tahap analisis dan desain.
2) Dengan pendekatan terstruktur, akan lebih mudah untuk mengukur kemajuan berdasarkan pencapaian yang jelas.
3) Pengembang yang bergantung dengan proyek yang sedang berjalan dapat dengan mudah mendapatkan informasi terbaru karena semua yang perlu mereka ketahui harus ada dalam dokumen persyaratan.
4) Konsumen tidak selalu menambahkan persyaratan baru ke proyek, sehingga menunda produksi.

5) Menerbitkan inovasi yang efektif melalui proses yang sistematis.
6) Menghasilkan inovasi yang bermanfaat dan memperbaiki layanan publik.

C. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian yang akan dilakukan terdapat pada beberapa penelitian antara lain :

1. Jurnal tahun 2020 yang ditulis oleh Aldica Febrin Setyorini dengan judul "LKP : Rancang Bangun Aplikasi Kepegawaian dan Penghasilan Berbasis Website pada PT. Pelindo Marine Service Surabaya". Penelitian ini bertujuan untuk mengubah system pelayanan para pegawai nya yang sebelumnya dilakukan secara manual dengan menggunakan aplikasi berbasis *website*.
2. Jurnal tahun 2022 yang ditulis oleh Nur Indah Sya'bani, Andi Syarifuddin dan Nurfaidah dengan judul "Pengaruh Aplikasi Drone Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Efisiensi Kerja Di Terminal Petikemas Makassar Pt. Pelabuhan Indonesia Region Iv (Persero)". Penelitian ini menemukan bahwa aplikasi drone memiliki sisi positif dan signifikan terhadap efisiensi kerja. Kegunaan aplikasi drone dalam pengendalian peti kemas masuk dan keluar telah diterapkan pada pemantauan, penagihan, pengecekan status dan pengaturan peti kemas yang berkontribusi terhadap efisiensi kerja Makassar Terminal Petikemas Indonesia Port Region IV Ltd. Kualitas layanan memiliki positif dan signifikan terhadap efisiensi kerja.
3. Jurnal tahun 2022 yang ditulis oleh Nur Indah Sya'bani, Andi Syarifuddin dan Nurfaidah dengan judul "Upaya Perusahaan Bongkar Muat Bertahan di Masa Pandemi COVID-19 (Studi Kasus di Terminal Petikemas Koja). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui upaya apa saja yang dilakukan oleh perusahaan dalam masa pandemi Covid-19 demi mempertahankan profit dan tetap produktif meningkatkan laba guna keberlangsungan perusahaan selain itu

perusahaan dapat bertahan dalam masa krisis. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah Terminal Petikemas Koja telah membuat dan mengimplementasikan strategi dan transformasi selama masa Covid-19 ini dengan memanfaatkan teknologi serta peningkatan kinerja karyawan serta terus berupaya menjaga nilai-nilai tata Kelola perusahaan (*Good Corporate Governance*) yang baik sehingga target yang di dapat oleh perusahaan dapat melampaui apa yang telah ditetapkan didalam Rencana Kerja Anggaran (RKA) dan dapat disimpulkan dengan strategi dan inovasi dengan memanfaatkan teknologi digital yang dikembangkan secara keseluruhan oleh Terminal Petikemas Koja bukan hanya dapat bertahan dalam masa pandemi Covid-19 ini, namun juga dapat melampaui target yang telah ditetapkan pemilik perusahaan.

D. Kerangka Pikir

Kerangka pikir merupakan sebuah alur atau model yang digunakan untuk mengatur pemikiran dan menyelesaikan suatu masalah, karya tulis, atau penelitian. Kerangka pikir dapat dibuat dalam bentuk gambar atau bagan, dan harus dijelaskan dengan jelas agar pembaca dapat memahami alur dari penelitian atau karya tulis yang akan dilakukan. Kerangka pikir dapat dibuat dengan tahap-tahap yang terstruktur, mulai dari topik permasalahan, perkenalan, penyebab konflik, penyelesaian konflik.

Inovasi Pelayanan Bongkar Muat Perkapalan PT. Makassar Jaya Samudera dalam penelitian ini akan dibangun dengan menggunakan metode 5D yaitu *(drum-up, diagnose, design, deliver,* dan *display)*. Metode 5D inovasi adalah sebuah pendekatan yang digunakan untuk mengembangkan dan menerapkan inovasi dalam berbagai konteks, metode inovasi 5D memberikan struktur yang

jelas dan sistematis untuk mengembangkan dan menerapkan inovasi, sehingga dapat meningkatkan efisiensi dan efektifitas dalam mencapai tujuan yang diinginkan (Akbar, 2023). Berikut ini kerangka pikir menggunakan tahapan metode 5D inovasi:

Gambar 1
Kerangka Pikir

Sumber: 5D (Utomo, 2016)