

Analisis Inaportnet Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Dengan Kinerja Karyawan Sebagai Variabel Intervening Pada Perusahaan Pelayaran

¹⁾ Dwi Fitri Novitasari

²⁾ Dian Arisanti

^{1),2)} STIA dan Manajemen Kepelabuhan (STIAMAK) Barunawati Surabaya,

^{1),2)} Jl. Perak Barat No.173 Surabaya, Indonesia

Email: ¹⁾ dwifitrinovitasari185@gmail.com.

²⁾ dian.arisanti@stiamak.ac.id

ABSTRAK

Penggunaan Inaportnet memiliki manfaat seperti informasi tentang efektivitas dan efisiensi operasi di tempat, seperti kontrol perizinan, bongkar muat, rencana tambat, operator kapal tunda, dan lainnya. Inaportnet saat ini menyediakan INSW dengan informasi waktu tunggal. Karena sistem yang diterapkan harus mendukung aplikasi standar yang sederhana. Terlepas dari model sistem yang diterapkan, sebelum memiliki pemahaman teknis tentang keuntungan dan kerugian sistem. Setelah menggunakan konsep Inaportnet, pengguna akan puas dengan manfaat yang didapatkan dari sistem tersebut. Dalam pengembangan sistem informasi sangat dibutuhkan kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna sistem dapat dijadikan seperti pokok bagian dalam teknik pengembangan sistem itu sendiri, tetapi juga berfungsi menangkap kelebihan dan keburukan asal dari sistem yang sedang berfungsi atau sistem yang akan diimplementasikan.

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh kualitas sistem (X1), kualitas informasi (X2), kualitas pelayanan (X3) pada sistem Inaportnet terhadap kepuasan pengguna (Y) dengan melalui kinerja karyawan (X) sebagai variabel intervening. Jenis data yang digunakan pada penelitian ini adalah kuantitatif. Populasi didalam penelitian ini adalah karyawan manajemen PT Anugerah Tirta Samudra sedangkan sampel berjumlah 35 responden dengan menggunakan teknik sampel jenuh. Data yang digunakan yaitu diperoleh dari data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda serta menggunakan uji path analysis yang digunakan untuk mengetahui adanya pengaruh langsung maupun tidak langsung dari variabel. Sebelum data dianalisis, dilakukan pengujian kualitas data dengan uji validitas dan reliabilitas. Hasil olah data menunjukkan item kuisisioner bersifat valid dan semua variabel bersifat reliabel. Setelah itu dilakukan uji sobel untuk mengetahui adanya pengaruh yang dilakukan oleh variabel intervening.

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas sistem (X1), kualitas informasi (X2), kualitas pelayanan (X3) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pengguna (Y) dan kinerja karyawan (Z). Serta adanya pengaruh variabel intervening melalui kinerja karyawan yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem Inaportnet.

Kata Kunci : Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pengguna, Kinerja Karyawan

I. PENDAHULUAN

LATAR BELAKANG

Pemerintahan Indonesia telah mengupayakan berbagai kesediaan menjelang perkembangann ekonomi negara, salah satunya dengan melakukan perdagangan secara Internasional. Upaya ini merupakan indikator yang mendukung pertumbuhan ekonomi negara, membuat kuantitas permintaan di setiap negara berbeda, sehingga meningkatkan tingkat permintaan, di mana perdagangan lintas batas terjadi karena pusat hasil manusia, pusat hasil alam, dan lainnya. Untuk mendukung kelancaran arus perdaganagn internasional, diperlukan konektivitas logistik yang baik dan menjaga keutuhan

antar negara. Memilih moda transportasi yang dianggap efektif tentunya akan menciptakan kondisi yang kondusif untuk bekerja, entitas komersial yang berpartisipasi dalam perdagangan internasional harus memikirkan pengguna moda transportasi ini untuk mengangkut barang tiba secara cepat dan aman. Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2008, pasal satu ayat enam belas, Pelabuhan disebut sebagai kawasan yang terdiri dari daratan dan perairan dengan batas-batas yang pasti sebagai kawasan pemerintahan dan kegiatan perdagangan, dapat digunakan sebagai tempat berlabuh, menaiki, menurunkan penumpang, serta menyimpan.

Bongkar terima muatan berupa wadah bertambat yang dilengkapi dengan susunan kenyamanan, keamanan kelautan dan pengampu agenda dermaga serta sebagai wadah transportasi. Sistem ini terbentuk mulai sejak sejumlah kaidah yang lebih kecil yang terstruktur menjabat tunggal susunan. Peran masing-masing otoritas adalah untuk memindai dan menyetujui pencapaian target kreativitas dermaga, yang menyelurahi ancangan kapal. seperti dijelaskan di awal, Inaportnet mempunyai empat database standar yang harus diintegrasikan tanpa transmisi drastis pada database yang terstruktur.

Pemerintahan juga telah memberlakukan peraturan kepabeanaan dan kepelabuhanan yang bertujuan untuk meningkatkan impor dan ekspor, dimana sebagai kesungguhan dalam melaksanakan perjanjian pemasaran global. Salah satu unit yang menggelar sistem informasi di pelabuhan adalah Inaportnet yang dilakukan oleh Departemen Umum Perhubungan. Inaportnet adalah konsep yang didasarkan pada layanan web. Yang anda butuhkan untuk mengaksesnya adalah segenggam elektronik yang dapat dibawah kemana-mana serta memiliki koneksi jaringan yang layak.

Karena sistem yang diterapkan harus mendukung aplikasi standar yang sederhana. Terlepas dari model sistem yang diterapkan, sebelum memiliki pemahaman teknis tentang keuntungan dan kerugian sistem. Setelah menggunakan konsep Inaportnet, pengguna akan puas dengan manfaat yang didapatkan dari sistem tersebut. Kepuasan pemakai sistem dapat dijadikan seperti pokok bagian dalam teknik pengembangan sistem itu sendiri, tetapi juga berfungsi menangkap kelebihan dan keburukan asal dari sistem yang sedang berfungsi atau sistem yang akan diimplementasikan.

Kepuasan pengguna dapat didefinisikan sebagai tingkatan perasaan pengguna yang dihasilkan dari perbandingan harapan pengguna terhadap produk dengan hasil aktual, dicapai melalui kepuasan terhadap sistem informasi. Kinerja karyawan mewujudkan salah satu rumor yang sangat penting karena sangat berpengaruh. Setiap perusahaan memerlukan karyawannya mengerjakan yang terbaik untuk meraih kelanjutan peranan yang sesuai. Kinerja pada hakikatnya berkaitan dengan langkah serta keyakinan bahwa kegiatan yang dilakukan harus lebih dedikasi dan bermutu semenjak kinerja sebelumnya.

Pengguna sistem informasi Inaportnet perlu menyederhanakan proses persetujuan bongkar muat perusahaan pelayaran. Berdasarkan definisi tersebut, peneliti butuh melakukan pembahasan dan pemeriksaan lebih menyimpang mengenai perusahaan PT. Anugerah Tirta Samudra untuk mengukur kepuasan pengguna dan dampaknya terhadap kinerja karyawan. Oleh sebab itu, peneliti mengambil penelitian dengan judul: **“Analisis Inaportnet Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Dengan Kinerja Karyawan Sebagai Variabel Intervening Pada Perusahaan Pelayaran.”**

II. LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

SISTEM INFORMASI

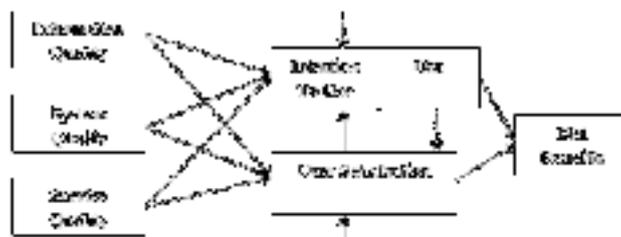
Berdasarkan Laudon dan Laudon , Informasi bisa dipahami sebagai informasi olahan yang bermakna dan fungsional untuk pemahaman manusia, sedangkan fakta menemukan bukti mentah yang belum diuji untuk pemahaman. Memiliki informasi yang akurat, tidak memihak atau menyesatkan, dan sumber informasi tersebut dapat mengganggu penerima, sehingga harus secara jelas mencerminkan makna informasi tersebut.

Berdasarkan Laudon dan Laudon sistem informasi teknis bisa diartikan seperti satu set komponen yang saling memiliki satu pengikat yang digunakan untuk pengumpulan, penyimpanan, proses, dan penyebaran guna mendukung pemilihan keputusan dan pengendalian dalam sebuah lembaga. Sistem informasi juga berguna bagi pemimpin dan pegawai untuk mengulas perkara, memaparkan perkara yang kompleks, dan membuat materi atau terobosan baru. Sistem informasi

mengandung fakta penting berupa orang, wadah dan bagian penting lainnya yang berhubungan dengan lembaga dan tempat eksternalnya.

Mengukur keberhasilan suatu kaidah informasi memerlukan banyak penelitian, salah satunya yang ternama adalah DeLone dan McLean. Hasil analisis ini dengan cepat diterima oleh para sudut karena dianggap valid dan relevan dengan dorongan mereka. Model sukses ini disebut D & M Success Model. Model pertama teori DeLone and McLean IS success model pada tahun 1992 mencakup sejumlah penunjuk untuk mengukur keberhasilan sistem informasi, termasuk kualitas sistem informasi, kualitas sistem., pengguna, kepuasan pengguna, pengaruh individu, dan pengaruh organisasi. Namun, metode yang terkandung tidak mengukur enam indeks tersendiri dan berhak saling menakluki. Variabel yang saling mempengaruhi satu dengan yang lainnya sehingga adanya bertumpu dengan variabel pengguna. Kepuasan pengguna secara kolektif mempengaruhi pengaruh individu dan kemudian pengaruh organisasi . Semakin tinggi kualitas informasi dan kualitas sistem, semakin tinggi pula kepuasan pengguna dan produktivitas individu maupun organisasi

Model ini kemudian dikembangkan oleh Petter B. Seddon, menambahkan elemen kekhususan pada model keberhasilan sistem informasi DeLone dan McLean 1992. Seddon mencatat bahwa ada beberapa hal yang perlu diperhatikan mengenai variabel pengguna, variabel pengguna tidak digunakan sebagai ukuran keberhasilan sistem yang berdiri sendiri, tetapi merupakan pengaruh dari kualitas sistem, kualitas informasi, dan kepuasan pengguna. Selain itu, variabel pengguna menjadi lebih spesifik ketika dianggap berguna, mengingat bahwa variabel lebih spesifik daripada manfaat yang dirasakan, mengingat seseorang menggunakan sistem karena manfaat sistem di tempat kerja.



Gambar 2.1 Model Keberhasilan Sistem Informasi DeLone dan McLean 2003

Berdasarkan hasil evaluasi dan pendapat beberapa peneliti lain, model IS success DeLone and McLean 1992 kemudian dikembangkan dengan mempertahankan variabel pengguna tetapi menambahkan intensitas penggunaan, dengan asumsi bahwa kegunaan sistem lebih mungkin untuk mengukur keberhasilan dari sistem daripada digunakan sendiri. Beberapa variabel telah ditambahkan atau diperluas dalam IS success model 2003, termasuk variabel kualitas layanan yang ditambahkan dalam pembaruan model, yang memperhitungkan bahwa pengukuran kinerja sistem sering kali difokuskan pada produk saja daripada fungsi layanan sistem. Berdasarkan DeLone dan McLean , sebagian besar hubungan dalam metode awal dan metode pembaruan dianggap cukup kuat, sedangkan hubungan nilai yang lemah ada terdapat pada hubungan antara kegunaan dan kepuasan pengguna, meskipun hubungan antara variabel lain sedang dan cukup kuat. Oleh karena itu, variabel dalam IS success model yang diperbarui telah dibuktikan secara eksperimental

KUALITAS SISTEM

Kinerja dari sistem itu sendiri disebut sebagai kualitas sistem. Dimensi kualitas sistem dipengaruhi oleh kemudahan kegunaan, kemampuan belajar, fungsionalitas kaidah, akurasi, dan keluwesan kaidah.

DeLone dan McLean menjelaskan mengenai kualitas sistem sebagai karakter kualitas yang diraih dari sistem informasi dan kualitas informasi yang dapat diraih.

Kualitas menjadi ciri integrasi komponen yang berada didalam sistem informasi sering disebut kualitas sistem. Kualitas sistem juga memerlukan indikator seberapa baik sistem dapat diukur. Indikator diperlukan sebagai akibat dari standar sistem yang digunakan variabel yang tidak bisa diukur secara langsung.

KUALITAS INFORMASI

DeLone dan McLean (2003) mengatakan bahwa kualitas informasi sebagai tolak ukur kualitas keluaran sistem informasi, khususnya standar yang didapatkan sistem data, berada dalam catatan.

Kualitas informasi adalah sifat sebagai hasil yang dipersembahkan dalam sistem data, termasuk keterangan dan situs (Petter dan Mclean, 2009).

Puncak keberhasilan kualitas informasi adalah akurasi, informasi yang didapatkan sistem informasi tepat karena meminkan peran yang sangat penting dalam menentukan pilihan (DeLone dan McLean, 1992).

KUALITAS PELAYANAN

Berdasarkan Kasmir, pelayanan merupakan sebuah tindakan seseorang atau lembaga sehingga mendatangkan kepuasan kepada pelanggan, rekan kerja bahkan pimpinan. Menurut Armistead dan Clark layanan dan dukungan pelanggan adalah kemampuan seorang karyawan agar menjalankan tugasnya, dengan memberikan fasilitas dan dukungan dengan komitmen penuh dan kemampuan untuk menangani masalah dalam proses pemberian fasilitas.

Rusydi, menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan peningkatan suatu tempat dimana memberikan kualitas pelayanan unggul dibandingkan pesaing. The American National Standards Institute dan American Society for Quality percaya jika kualitas diartikan sebagai jumlah semua properti dan karakteristik produk atau fasilitas, berdasarkan daya tanggap setiap produk terhadap permintaan pelanggan. Kualitas layanan dapat diartikan sebagai konstruksi multidimensi yang dibangun dengan menganalisis konstruksi dari beberapa atribut terkait dengan fasilitas.

Pendapat dari Lewis dan Booms kualitas pelayanan dapat dipahami menjadi tingkatan kemampuan pelayanan yang diberikan untuk memenuhi harapan klien. Menurut Lovelock dan Wright, kualitas yang dirasakan didasarkan pada evaluasi jangka panjang dengan pemberian layanan yang baik. Kualitas layanan memiliki manfaat sebagai akumulasi dalam jangka waktu yang lama, sehingga organisasi layanan harus mengidentifikasi upaya yang wajar untuk memberikan kualitas layanan dan menerapkannya secara efektif.

KEPUASAN PENGGUNA

Reaksi seorang pengguna sebagai orang yang mempergunakan sistem dapat disebut kepuasan pengguna. Sehingga, terdapat faktor lain yang mempengaruhi seperti kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas pelayanan. Oleh karena itu, alat yang dipergunakan untuk menafsir kepuasan pengguna adalah melalui pengujian tingkat kepuasan terhadap catatan atau keluaran penyedia sistem, situs web, dan layanan pendukung (Petter, DeLone dan Mclean 2008).

Berdasarkan DeLone dan McLean (2003), kepuasan pengguna digunakan sebagai indikator sebuah sistem informasi. Sistem yang baik digariskan sebagai sistem yang bernilai bagi bisnis, oleh karena itu sistem yang baik harus benar-benar mempengaruhi perilaku pengguna khususnya meningkatkan produktivitas tenaga kerja, proses kognitif yang lebih tinggi, dan lainnya.

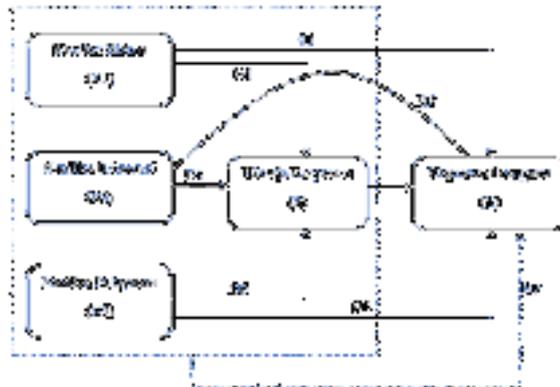
KINERJA KARYAWAN

Kinerja karyawan merupakan faktor penting dalam sebuah organisasi bisnis atau instansi. Efisiensi operasional dapat dipahami sebagai gambaran sejauh mana pencapaian tujuan, sasaran, dan visi misi, sehingga dapat dimasukkan dalam diplomasi strategi perusahaan.

Fahmi (2018) mengatakan bahwa kinerja adalah hasil dari organisasi, baik nirlaba maupun waralaba yang terbentuk dari waktu ke waktu. Mangkunegara (2017) memberikan definisi kinerja sebagai pandangan mengenai kualitas dan kuantitas pekerja dalam melakukan tugas sesuai yang diberikan. Sudut pandang lain, Amstron dan Baron dalam Fahmi (2018), percaya bahwa kinerja sangat terkait dengan tujuan strategis dan kepuasan pelanggan organisasi dan berkontribusi pada perekonomian.

HIPOTESIS

Hipotesis dapat dianggap sebagai jawaban pertama dari pernyataan, dimana rumusan masalah dirumuskan sebagai bentuk pertanyaan. Suatu hipotesis dianggap pendahuluan karena jawaban yang diberikan hanya berdasarkan teori (Sugiyono, 2009).



Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran

Dari kerangka pemikiran tersebut, peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut:

- H1 : Ada pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna Inaportnet pada perusahaan pelayaran PT. Anugerah Tirta Samudra.
- H2 : Ada pengaruh kualitas informasi sistem terhadap kepuasan pengguna Inaportnet pada perusahaan pelayaran PT. Anugerah Tirta Samudra.
- H3 : Ada pengaruh kualitas pelayanan sistem terhadap kepuasan pengguna Inaportnet pada perusahaan pelayaran PT. Anugerah Tirta Samudra.
- H4 : Ada pengaruh kualitas sistem terhadap kinerja karyawan pada perusahaan karyawan PT. Anugerah Tirta Samudra.
- H5 : Ada pengaruh kualitas informasi sistem terhadap kinerja karyawan pada perusahaan pelayaran PT. Anugerah Tirta Samudra.
- H6 : Ada pengaruh kualitas pelayanan sistem terhadap kinerja karyawan pada perusahaan pelayaran PT. Anugerah Tirta Samudra.
- H7 : Ada pengaruh antara variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan dan kinerja karyawan sebagai variabel intervening berpengaruh terhadap kepuasan pengguna Inaportnet pada perusahaan pelayaran PT. Anugerah Tirta Samudra.

III. METODE PENELITIAN

PENDEKATAN PENELITIAN

Melalui perumusan sebuah kejadian sebagaimana yang telah dijelaskan, peneliti menggunakan metode kuantitatif untuk menguji dan mengkonfirmasi hipotesis. Disebutkan dalam Sugiyono bahwa metode kuantitatif dapat dipahami dengan disebut menjadi metode penelitian dengan didasarkan pada filosofi positif, sehingga dapat dipergunakan sebagai mempelajari populasi atau sampel dengan mengumpulkan data melalui alat penelitian dan analisis kuantitatif untuk mendeskripsikan dan menguji hipotesis. Pada penelitian ini, kuesioner dirancang digunakan untuk kuesioner survei. Oleh karena itu, sebagai media yang digunakan yaitu kuesioner pada sampel yang dihitung berasal dari populasi utama.

LOKASI PENELITIAN

Topik penelitian yang dimana penelitian dilaksanakan disebut sebagai lokasi penelitian. Serta membuat situs penelitian lebih mudah atau lebih jelas. Alasan pemilihan lokasi penelitian di PT. Anugerah Tirta Samudra Surabaya menjadi tempat penelitian karena perusahaan belum pernah melakukan penelitian seperti itu, terutama pada kualitas Sistem inaportnet.

POPULASI DAN SAMPEL PENELITIAN

Populasi dalam domain umum meliputi objek atau entitas dengan ukuran dan karakter tertentu sebagaimana ditetapkan dan disimpulkan oleh peneliti. Pengguna sistem Inaportnet di PT. Anugerah Tirta Samudra digunakan sebagai populasi pada penelitian. Data diambil dari karyawan dan pengguna sistem Inaportnet sebanyak 35 karyawan yang menggunakan sistem Inaportnet.

Karena populasi untuk penelitian ini hanya 35, maka penulis menggunakan populasi sebagai sampel yang sama dengan sampel jenuh. Sampling jenuh adalah sebuah metode yang menggunakan semua populasi untuk diuji. Oleh karena itu, penelitian ini melakukan pengujian dari seluruh karyawan PT. Anugerah Tirta Samudra dengan jumlah 35 karyawan.

JENIS SUMBER DATA

1. Data Primer

Sebagaimana telah dijelaskan Sugiyono (2015) data primer disebut sebagai referensi menyediakan informasi yang tidak memiliki perantara kepada penadah data. Karyawan perusahaan pelayaran yang menggunakan sistem inaportnet PT. Anugerah Tirta Samudra yang menjadi narasumber dan menjawab kuesioner.

2. Data Sekunde

Berdasarkan Sugiyono (2015) data sekunder dapat diartikan sebagai akar informasi yang tidak secara tepat memberikan kepada pengumpul, layaknya melalui seorang yang telah paham dengan catatan lain. Pada penelitian ini menggunakan beberapa jurnal, literatur, risalah ilmiah, dan dokumen yang juga disediakan oleh perusahaan yang berhubungan dengan analisis.

TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Beberapa cara yang dapat digunakan untuk pengumpulan data, antara lain:

1. Observasi

Sugiyono (2017) mendefinisikan bahwa teknik pengumpulan data observasi dapat dipergunakan ketika dalam analisis berhubungan sebagai perilaku, proses kerja dan fenomena alam serta ketika responden yang dilihat tidak kasar. Observasi variable sebagai research conversation dilakukan pada karyawan dengan menggunakan sistem inaportnet PT. Anugera Tirta Samudra.

2. Kuesioner

Berdasarkan Sugiyono (2017) kuesioner dapat dijelaskan sebagai metode pengumpulan data yang mengajukan tebakan tersirat kepada responden yang harus mereka jawab. Kuesioner ini biasanya berisi pertanyaan-pertanyaan untuk responden. Pertanyaan-pertanyaan ini dirancang untuk memberikan informasi tentang bagaimana kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan mempengaruhi kepuasan pengguna dengan kinerja karyawan sebagai variabel intervening bagi pengguna dalam inaportnet.

OPERASIONAL VARIABEL

Penelitian yang meliputi variabel bebas, variabel terikat, dan variabel intervening.

1. Variabel Bebas

Berdasarkan Sugiyono (2017) variabel bebas dapat diartikan bahwa variabel mempunyai pengaruh dan penyebab terjadinya atau dapat merubah variabel terikat. Pada persamaan struktur, variabel bebas dapat dikatakan variabel eksogen. Variabel eksogen yang dimasukan pada analisis adalah Kualitas Sistem (X1), Kualitas Informasi (X2), Kualitas Pelayanan (X3).

2. Variable Terikat

Berdasarkan pengertian variabel terikat sebagaimana dijelaskan Sugiyono (2017), adalah variabel dengan pengaruh yang diakibatkan oleh variabel bebas. Pada persamaan struktur, variabel dependen atau kata lainnya variabel endogen yang dipergunakan pada analisis adalah Kepuasan Pengguna (Y).

3. Variabel Intervening/Mediasi

Berdasarkan Sugiyono (2017) variabel yang terdapat diantara variabel bebas dan terikat disebut sebagai variabel intervening, sehingga variabel bebas tidak ada pengaruh dalam perubahan atau terjadinya variabel bebas. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel Kinerja Karyawan (Z).

METODE ANALISIS DATA

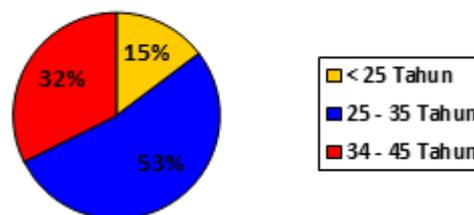
Teknik yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis jalur untuk mengetahui adanya pengaruh antar variabel. Penelitian ini menggunakan analisis jalur dalam penelitian ini karena analisis jalur memungkinkan penelitian untuk menguji rasio teori kausalitas. Path Analysis digunakan untuk penguraian model yang lebih erat sehingga tidak dapat dijalankan menggunakan pengganda regresi linier. Analisis jalur juga dapat digunakan untuk mengidentifikasi hubungan langsung atau tidak langsung yang salah satunya melalui variabel perantara. Model tersebut digunakan sebagai lingkaran dan panah, dengan panah menunjukkan akar penyebab. Regresi diterapkan pada setiap variabel dalam suatu model sebagai variabel langsung (responden) sedangkan variabel lainnya bersifat kausal.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

DESKRIPSI HASIL PENELITIAN

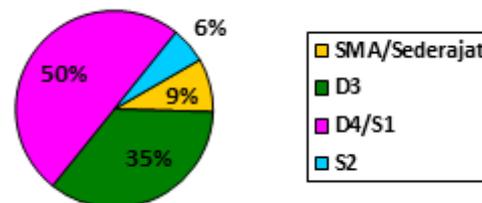
Hasil angket diberikan untuk sampel penelitian dengan jumlah 35 Responden, oleh karyawan PT. Anugerah Tirta Samudra Surabaya yang menggunakan sistem Inaportnet, kemudian informasi yang diperoleh diproses dengan menggunakan strategi yang sama sekali berbeda.

1. Karakteristik responden berdasarkan usia



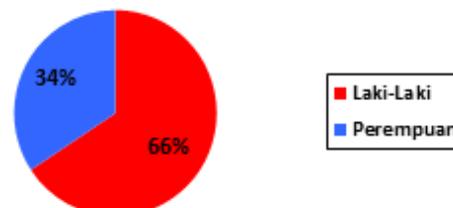
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

2. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir



Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

3. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin



Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden pada penelitian ini yang lebih banyak menggunakan sistem Inaportnet ada pada usia 25 – 35 tahun sebesar 53%, sedangkan paling sedikit

pada usia < 25 tahun sebesar 15%. Sebagian besar responden yang menggunakan sistem Inapornet paling banyak pada karyawan yang berpendidikan terakhir D4/S1 sebesar 50%, sedangkan yang paling sedikit pada karyawan yang berpendidikan terakhir S2 sebesar 6%. Serta sebagian besar responden pada penelitian ini adalah 66% berjenis kelamin laki-laki, sedangkan 34% perempuan.

UJI KUALITAS DATA

UJI VALIDITAS

Sebuah sarana yang dipergunakan untuk memastikan kevalidan atau kerealan data penelitian. Pengujian dilakukan dengan menggunakan *Corrected Item Total Corelation* pada hasil SPSS 21.

1. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Sistem

Tabel 4.1

Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Sistem

No.	Indikator	R. Hitung	R Tabel	Sig	Keterangan
1	X1.1	0.419	0.324	0.012	VALID
2	X1.2	0.419	0.324	0.012	VALID
3	X1.3	0.534	0.324	0.001	VALID
4	X1.4	0.371	0.324	0.028	VALID
5	X1.5	0.547	0.324	0.001	VALID
6	X1.6	0.478	0.324	0.004	VALID
7	X1.7	0.513	0.324	0.002	VALID
8	X1.8	0.420	0.324	0.012	VALID
9	X1.9	0.396	0.324	0.019	VALID
10	X1.10	0.471	0.324	0.004	VALID
11	X1.11	0.392	0.324	0.020	VALID
12	X1.12	0.587	0.324	0.000	VALID
13	X1.13	0.550	0.324	0.001	VALID
14	X1.14	0.617	0.324	0.000	VALID
15	X1.15	0.556	0.324	0.001	VALID
16	X1.16	0.334	0.324	0.050	VALID
17	X1.17	0.556	0.324	0.001	VALID

Sumber: Data Diolah Penulis 2022

2. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Informasi

Tabel 4.2

Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Informasi

No.	Indikator	R. Hitung	R Tabel	Sig	Keterangan
1	X2.1	0.452	0.324	0.006	VALID
2	X2.2	0.452	0.324	0.006	VALID
3	X2.3	0.359	0.324	0.034	VALID
4	X2.4	0.478	0.324	0.004	VALID
5	X2.5	0.536	0.324	0.001	VALID
6	X2.6	0.468	0.324	0.005	VALID
7	X2.7	0.544	0.324	0.001	VALID
8	X2.8	0.410	0.324	0.014	VALID
9	X2.9	0.430	0.324	0.010	VALID
10	X2.10	0.536	0.324	0.001	VALID
11	X2.11	0.505	0.324	0.002	VALID
12	X2.12	0.471	0.324	0.004	VALID
13	X2.13	0.385	0.324	0.022	VALID

Sumber: Data Diolah Penulis 2022

3. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan

Tabel 4.3

Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan

No.	Indikator	R. Hitung	R Tabel	Sig	Keterangan
1	X3.1	0.420	0.324	0.012	VALID
2	X3.2	0.528	0.324	0.001	VALID
3	X3.3	0.706	0.324	0.000	VALID
4	X3.4	0.725	0.324	0.000	VALID
5	X3.5	0.605	0.324	0.000	VALID
6	X3.6	0.533	0.324	0.001	VALID

Sumber: Data Diolah Penulis 2022

4. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pengguna

Tabel 4.4

Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pengguna

No.	Indikator	R. Hitung	R Tabel	Sig	Keterangan
1	Y1	0.534	0.324	0.001	VALID
2	Y2	0.551	0.324	0.001	VALID
3	Y3	0.686	0.324	0.000	VALID
4	Y4	0.687	0.324	0.000	VALID
5	Y5	0.640	0.324	0.000	VALID
6	Y6	0.694	0.324	0.000	VALID
7	Y7	0.709	0.324	0.000	VALID
8	Y8	0.426	0.324	0.011	VALID
9	Y9	0.566	0.324	0.000	VALID

Sumber: Data Diolah Penulis 2022

5. Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Karyawan

Tabel 4.5

Hasil Uji Variabel Kinerja Karyawan

No.	Indikator	R. Hitung	R Tabel	Sig	Keterangan
1	Z1	0.413	0.324	0.014	VALID
2	Z2	0.467	0.324	0.005	VALID
3	Z3	0.533	0.324	0.001	VALID
4	Z4	0.641	0.324	0.000	VALID
5	Z5	0.597	0.324	0.000	VALID
6	Z6	0.722	0.324	0.000	VALID
7	Z7	0.496	0.324	0.002	VALID
8	Z8	0.454	0.324	0.006	VALID
9	Z9	0.365	0.324	0.031	VALID

Sumber: Data Diolah Penulis 2022

Analisis ini menggunakan nilai koefisien yang dengan rumus *person product moment*. Berdasarkan data yang telah diperoleh dari responden dengan jumlah 35 orang, maka bisa diperoleh bahwa butir pernyataan untuk setiap variabel memperoleh $r_{hitung} > r_{tabel}$ yaitu memiliki taksir r_{tabel} sejumlah 0.324. Sebagaimana dari data tersebut dijelaskan bahwa pada setiap pernyataan yang digunakan sebagai alat ukur setiap indikator dinyatakan valid dengan nilai signifikan sebesar 5%.

UJI RELIABILITAS

Tabel 4.6

Hasil Uji Reliabilitas

Indikator	Koefisien Reliabilitas	Koefisien Reliabilitas	Koefisien Reliabilitas
X1	0,781	0,60	RELIABILITAS
X2	0,694	0,60	RELIABILITAS
X3	0,627	0,60	RELIABILITAS
Y	0,789	0,60	RELIABILITAS
Z	0,671	0,60	RELIABILITAS

Sumber: Data Diolah Penulis 2022

Data yang diperoleh diatas dapat diketahui bahwa hasil hitung dari variabel kualitas sistem (X_1) yaitu $0.781 > 0,60$, variabel kualitas informasi (X_2) yaitu $0.694 > 0,60$ kualitas pelayanan yaitu (X_3) $0,627 > 0,60$, kepuasan pengguna (Y) yaitu $0.789 > 0.60$, dan pada kinerja karyawan (Z) yaitu $0.671 > 0.60$. sehingga ditarik kesimpulan nilai yang dihasilkan $>$ dari nilai standarisasi maka semua variabel analisis ini dinyatakan reliabel.

UJI HIPOTESIS

UJI KOEFISIEN DETERMINASI (R^2)

Tabel 4.7

Hasil Uji Koefisien Determinasi Struktur I

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,613 ^a	,376	,293	2,92151

a. Predictors: (Constant), Kinerja Karyawan, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan, Kualitas Sistem

Sumber: Data Diolah Penulis 2022

Tabel 4.8
Hasil Uji Koefisien Determinasi Struktur II

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,639 ^a	,409	,352	2,51840

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Kualitas Sistem, Kualitas Informasi

Sumber: Data Diolah Penulis 2022

Menurut hasil uji diatas dengan melihat nilai *Adjusted R-Squared* pada masing-masing persamaan maka dapat diperoleh, sebagai berikut:

1. Dari persamaan struktur I diperoleh hasil uji koefisien determinasi yang membuktikan pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna senilai 0,293 atau 29,3%. Dapat diartikan variabel bebas mempengaruhi variabel terikat sebesar 29,3% sementara itu 70,7% didorong oleh faktor lain diluar dari variabel penelitian ini.
2. Menurut persamaan struktur II diperoleh hasil uji yang menunjukkan nilai pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan terhadap kinerja karyawan sebesar 0,352 atau 35,2%. Sementara itu, sisanya sebesar 6,8% variabel kinerja karyawan mempengaruhi faktor lain yang diluar dari variabel pada penelitian ini.

UJI SIGNIFIKAN PARSIAL (UJI-T)

Tabel 4.9
Hasil Uji Signifikan Parsial Struktur I

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	72,936	12,878		5,663	,000
	Kualitas Sistem	,506	,134	,838	3,767	,001
	Kualitas Informasi	-,433	,141	-,594	-3,072	,004
	Kualitas Pelayanan	-,758	,320	-,383	-2,369	,024
	Kinerja Karyawan	-,685	,208	-,617	-3,288	,003

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Sumber: Data Diolah Penulis 2022

Tabel 4.10
Hasil Uji Signifikan Parsial Struktur II

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	41,494	8,228		5,043	,000
	Kualitas Sistem	,379	,094	,697	4,038	,000
	Kualitas Informasi	-,237	,114	-,361	-2,080	,046
	Kualitas Pelayanan	-,632	,251	-,355	-2,518	,017

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Sumber: Data Diolah Penulis 2022

Dari hasil diatas menunjukkan hasil pada struktur I dan struktur II, sehingga diketahui adanya pengaruh setiap variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen sebagai berikut:

1. Variabel kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna, sebesar $0,001 < 0,05$ dan nilai $T_{hitung} 3,767 >$ dari $T_{tabel} 1,695$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima yang memiliki arti kualitas sistem mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem inaportnet pada PT. Anugerah Tirta Samudra.
2. Variabel kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna, sebesar $0,004 < 0,05$ dan nilai $T_{hitung} 3,0727 >$ dari $T_{tabel} 1,695$, maka H_0 ditolak dan H_2 diterima yang memiliki arti kualitas informasi mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem inaportnet pada PT. Anugerah Tirta Samudra.
3. Variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna, sebesar $0,024 < 0,05$ dan nilai $T_{hitung} 2,369 >$ dari $T_{tabel} 1,695$, sehingga H_0 ditolak dan H_3 diterima yang memiliki arti kualitas pelayanan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem inaportnet pada PT. Anugerah Tirta Samudra.
4. Variabel kualitas sistem terhadap kinerja karyawan, sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai $T_{hitung} 4,038 >$ dari $T_{tabel} 1,695$ maka H_0 ditolak dan H_4 dapat diterima yang memiliki arti kualitas sistem mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Anugerah Tirta Samudra.

5. Variabel kualitas informasi terhadap kinerja karyawan, memiliki nilai $0,046 < 0,05$ dan nilai $T_{hitung} 2,080 >$ dari $T_{tabel} 1,695$ maka H_0 ditolak dan H_5 diterima yang bermakna kualitas informasi mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Anugerah Tirta Samudra.
6. Variabel kualitas pelayanan terhadap kinerja karyawan, memiliki nilai $0,017 < 0,05$ dan nilai $T_{hitung} 2,518 >$ dari $T_{tabel} 1,695$ sehingga H_0 ditolak dan H_6 diterima yang bermakna kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Anugerah Tirta Samudra.

UJI SIGNIFIKAN SIMULTAN (UJI-F)

Tabel 4.11
Hasil Uji Signifikan Simultan Struktur I
ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	154,516	4	38,629	4,526	,006 ^a
	Residual	256,056	30	8,535		
	Total	410,571	34			

a. Predictors: (Constant), Kinerja Karyawan, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan, Kualitas Sistem

b. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Sumber: Data Diolah Penulis 2022

Tabel 4.12
Hasil Uji Signifikan Simultan Struktur II
ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	135,959	3	45,320	7,146	,001 ^a
	Residual	196,612	31	6,342		
	Total	332,571	34			

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Kualitas Sistem, Kualitas Informasi

b. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Sumber: Data Diolah Penulis 2022

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan nilai yang didapatkan, sehingga ditarik kesimpulan, sebagai berikut:

1. Berdasarkan pada struktur I hasil data output, dapat diketahui nilai signifikansi untuk pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan dan kinerja karyawan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dengan nilai sebesar $0,006 < 0,05$ dan nilai $F_{hitung} 4,526 > F_{tabel} 2,036$. Hal ini terbukti bahwa terdapat pengaruh secara simultan.
2. Berdasarkan pada struktur II hasil data output, dapat diketahui nilai signifikansi untuk pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan dengan nilai $0,001 < 0,05$ dan nilai $F_{hitung} 7,146 > F_{tabel} 2,036$. Hal ini terbukti bahwa terdapat pengaruh secara simultan.

UJI ASUMSI KLASIK UJI NORMALITAS

Tabel 4.13
Hasil Uji Normalitas Struktur I
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		35
Normal Parameters ^{a, b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,74427683
Most Extreme Differences	Absolute	,111
	Positive	,088
	Negative	-,111
Kolmogorov-Smirnov Z		,656
Asymp. Sig. (2-tailed)		,782

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Data Diolah Penulis 2022

Tabel 4.14
Hasil Uji Normalitas Struktur II
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		35
Normal Parameters ^{a, b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,40472663
Most Extreme Differences	Absolute	,137
	Positive	,080
	Negative	-,137
Kolmogorov-Smirnov Z		,813
Asymp. Sig. (2-tailed)		,523

a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.

Sumber: Data Diolah Penulis 2022

Hasil yang diperoleh pada tabel struktur I hasil menunjukkan nilai signifikan sebesar 0,782 > 0.05 yang berarti memiliki data yang terdistribusi normal. Sedangkan pada struktur II diperoleh hasil nilai signifikan sebesar 0,523 > 0.05 yang berarti juga memiliki data yang terdistribusi normal. Sehingga data yang digunakan pada struktur I dan struktur II dalam penelitian ini layak digunakan.

UJI MULTIKOLINERITAS

Tabel 4.15
Hasil Uji Multikolinieritas Struktur I

Model	Coefficients ^a					Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
1 (Constant)	72,836	12,878		5,663	,000		
Kualitas Sistem	,596	,134	,838	3,767	,001	,420	2,382
Kualitas Informasi	-,433	,141	-,594	-3,072	,004	,557	1,796
Kualitas Pelayanan	-,758	,320	-,383	-2,369	,024	,797	1,255
Kinerja Karyawan	-,685	,208	-,817	-3,288	,003	,591	1,692

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Sumber: Data Diolah Penulis 2022

Tabel 4.16
Hasil Uji Multikolinieritas Struktur II

Model	Coefficients ^a					Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
1 (Constant)	41,494	8,228		5,043	,000		
Kualitas Sistem	,379	,094	,697	4,038	,000	,640	1,561
Kualitas Informasi	-,237	,114	-,361	-2,080	,046	,634	1,576
Kualitas Pelayanan	-,632	,251	-,355	-2,516	,017	,960	1,042

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Sumber: Data Diolah Penulis 2022

Hasil uji multikolinieritas diatas, pada struktur I maupun struktur II tidak ditemukan masalah multikolinieritas pada masing-masing model regresi yang digunakan dalam penelitian ini, karena nilai VIF dari masing-masing persamaan struktur memiliki nilai VIF < 10 yang dapat diartikan variabel tersebut dapat digunakan dalam penelitian.

UJI HETEROSKEDASTISITAS

Tabel 4.17
Hasil Uji Heteroskedastisitas Struktur I

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
1 (Constant)	12,471	7,821		1,595	,121
Kualitas Sistem	,024	,082	,077	,292	,772
Kualitas Informasi	-,143	,086	-,383	-1,677	,104
Kualitas Pelayanan	-,071	,194	-,070	-,365	,718
Kinerja Karyawan	-,058	,127	-,102	-,461	,648

a. Dependent Variable: ABS_RES2

Sumber: Data Diolah Penulis 2022

Tabel 4.18
Hasil Uji Heteroskedastisitas Struktur II

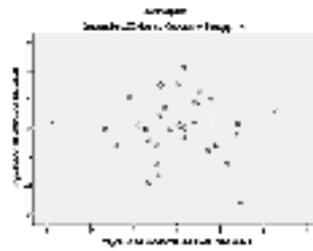
Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
1 (Constant)	4,264	4,708		,906	,372
Kualitas Sistem	-,057	,054	-,234	-1,068	,294
Kualitas Informasi	,064	,065	,218	,988	,331
Kualitas Pelayanan	-,063	,144	-,079	-,440	,663

a. Dependent Variable: ABS_RES

Sumber: Data Diolah Penulis 2022

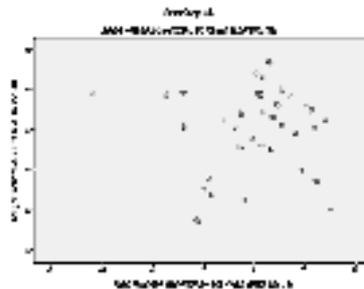
Menurut hasil uji heteroskedastisitas dengan uji glejser menunjukkan hasil signifikan lebih dari 0.05. Sehingga data dalam struktur I maupun struktur II dalam penelitian ini tidak terindikasi adanya masalah heterokedastisitas.

Tabel 4.19
Hasil Uji Heteroskedastisitas Struktur I (Menggunakan Grafik Scatterplot)



Sumber: Data Diolah Penulis 2022

Tabel 4.20
Hasil Uji Heteroskedastisitas Struktur II (Menggunakan Grafik Scatterplot)



Sumber: Data Diolah Penulis 2022

Hasil yang dihasilkan oleh scatterplot pada tabel diatas terlihat bahwa pada struktur I dan struktur II terdapat titik yang menghambur merata diantara sumbu 0 sehingga tidak membentuk suatu pola tertentu yang jelas. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

ANALISIS JALUR (PATH ANALYSIS)

Tabel 4.21
Hasil Estimasi Data Panel Struktur I

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	72,936	12,878		5,663	,000
	Kualitas Sistem	,506	,134	,838	3,767	,001
	Kualtas Informasi	-,433	,141	-,594	-3,072	,004
	Kualitas Pelayanan	-,758	,320	-,383	-2,369	,024
	Kinerja Karyawan	-,685	,208	-,617	-3,288	,003

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

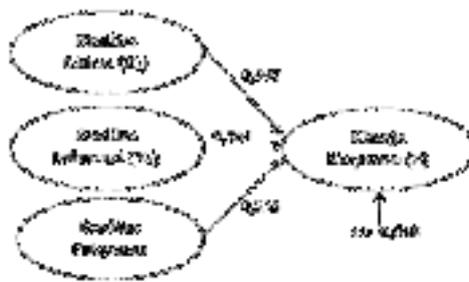
Sumber: Data Diolah Penulis 2022

Tabel 4.22
Hasil Estimasi Data Panel Struktur II

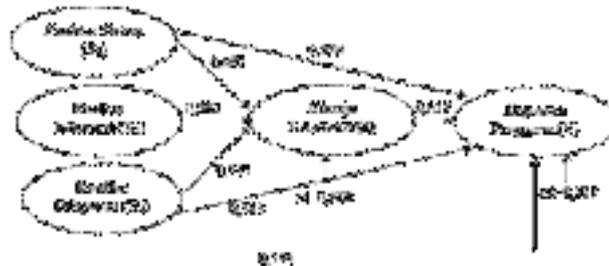
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	41,494	8,228		5,043	,000
	Kualitas Sistem	,379	,094	,697	4,038	,000
	Kualtas Informasi	-,237	,114	-,361	-2,080	,046
	Kualitas Pelayanan	-,632	,251	-,355	-2,518	,017

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Sumber: Data Diolah Penulis 2022



Gambar 4.4 Model Diagram *Path Analysis* Struktur I
 Sumber: Data Diolah Penulis 2022



Gambar 4.5 Model Diagram *Path Analysis* Struktur II
 Sumber: Data Diolah Penulis 2022

Berdasarkan hasil dari tabel dan diagram *path analysis* pada struktur I dan struktur II, sehingga diketahui adanya pengaruh, sebagai berikut:

1. Variabel kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna, terdapat nilai signifikan sebesar $0,001 < 0,05$, yang berarti H_0 ditolak sehingga terdapat pengaruh signifikan.
2. Variabel kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna, terdapat nilai signifikan sebesar $0,004 < 0,05$, yang berarti H_0 ditolak sehingga terdapat pengaruh signifikan.
3. Variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna, nilai signifikan sebesar $0,024 < 0,05$, yang memiliki arti H_0 ditolak sehingga terdapat pengaruh signifikan.
4. Variabel kualitas sistem terhadap kinerja karyawan, terdapat nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$, yang berarti H_0 ditolak sehingga terdapat pengaruh signifikan.
5. Variabel kualitas informasi terhadap kinerja karyawan, mempunyai nilai signifikan sebesar $0,046 < 0,05$, yang berarti H_0 tidak diterima sehingga terdapat pengaruh signifikan.
6. Variabel kualitas pelayanan terhadap kinerja karyawan, terdapat nilai signifikan sebesar $0,017 < 0,05$ yang berarti H_0 tidak diterima sehingga terdapat pengaruh signifikan.
7. Variabel kualitas sistem (X_1) melalui kinerja karyawan (Z) terhadap kepuasan pengguna (Y) memiliki pengaruh langsung yang diberikan X_1 terhadap Y sebesar 0,836. Sementara itu, pengaruh tidak langsung X_1 terhadap Z adalah perkalian antara nilai beta X_1 terhadap Z dengan nilai beta terhadap Y yaitu, $0,697 \times 0,617 = 0,430$. Maka pengaruh total korelasi yang diberikan X_1 terhadap Z adalah $0,836 + (0,697 \times 0,617) = 1,266$. Sehingga, dapat diketahui nilai pengaruh langsung lebih banyak daripada nilai pengaruh tidak langsung berarti hasil ini menunjukkan bahwa secara langsung X_1 melalui Z mempunyai pengaruh signifikan terhadap Y .
8. Variabel kualitas sistem (X_2) melalui kinerja karyawan (Z) terhadap kepuasan pengguna (Y), memiliki pengaruh langsung yang diberikan X_2 terhadap Y sebesar 0,594. Sementara itu, pengaruh tidak langsung X_2 terhadap Z adalah perkalian antara nilai beta X_2 terhadap Z dengan nilai beta terhadap Y yaitu, $0,361 \times 0,617 = 0,222$. Maka pengaruh total korelasi yang diberikan X_2 terhadap Z adalah $0,594 + (0,361 \times 0,617) = 0,816$. Dari perhitungan yang diperoleh dapat diketahui bahwa terdapat pengaruh langsung lebih banyak daripada nilai pengaruh tidak langsung berarti hasil ini menunjukkan bahwa secara langsung X_2 melalui Z mempunyai pengaruh signifikan terhadap Y .
9. Variabel kualitas pelayanan (X_3) melalui kinerja karyawan (Z) terhadap kepuasan pengguna (Y) memiliki pengaruh langsung yang diberikan X_3 terhadap Y sebesar 0,383. Sementara itu, pengaruh tidak langsung X_3 terhadap Z adalah perkalian antara nilai beta X_3 terhadap Z dengan nilai beta

terhadap Y yaitu, $0,355 \times 0,617 = 0,219$. Pengaruh total korelasi yang diberikan X_1 terhadap Z adalah $0,383 + (0,355 \times 0,617) = 0,602$. Sehingga, hasil yang didapatkan nilai pengaruh langsung lebih banyak daripada nilai pengaruh tidak langsung berarti hasil ini menunjukkan bahwa secara langsung X_3 melalui Z mempunyai pengaruh signifikan terhadap Y.

ANALISIS REGRESI LINIER BERGANDA

Tabel 4.23
Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	72,936	12,878		5,663	,000
Kualitas Sistem	,506	,134	,838	3,767	,001
Kualitas Informasi	-,433	,141	-,594	-3,072	,004
Kualitas Pelayanan	-,758	,320	-,383	-2,369	,024
Kinerja Karyawan	-,685	,208	-,617	-3,288	,003

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Sumber: Data Diolah Penulis 2022

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + bZ + e$$

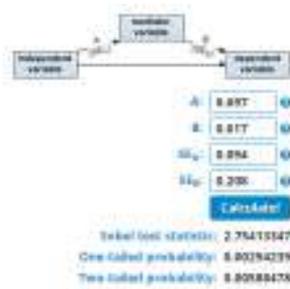
$$Y = 72,936 + 0,506 X_1 + 0,433 X_2 + 0,758 X_3 + 0,685 Z + e$$

Berdasarkan hasil output regresi pada tabel diatas yang telah diperoleh, maka dapat ditarik kesimpulan, bahwa:

1. Hasil konstanta sebesar 72,936. Hal ini menunjukkan apabila variabel independen dan variabel intervening diasumsikan tidak mengalami perubahan dan bernilai konstan, maka besarnya variabel terikat pada variabel independen dan variabel intervening sebesar 72,936.
2. Variabel kualitas sistem memiliki nilai koefisien sebesar 0,506 yang memiliki arti koefisien yang dihasilkan kualitas sistem memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Apabila kualitas sistem bertambah satu satuan, maka kepuasan pengguna akan bertambah satuan dengan begitu semakin besar nilai pada kualitas sistem semakin besar pula nilai kepuasan pada pengguna sistem tersebut.
3. Variabel kualitas informasi mempunyai hasil koefisien sebesar 0,433 yang memiliki arti koefisien kualitas informasi memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Apabila kualitas informasi bertambah satu satuan, maka kepuasan pengguna akan bertambah satuan dengan begitu semakin tinggi nilai pada kualitas informasi semakin tinggi juga nilai kepuasan pada pengguna sistem tersebut.
4. Variabel kualitas pelayanan mempunyai nilai koefisien sebesar 0,758 yang berarti bahwa koefisien kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Jika kualitas pelayanan bertambah satu satuan, maka kepuasan pengguna akan bertambah satuan dengan begitu semakin tinggi nilai pada kualitas pelayanan semakin tinggi juga nilai kepuasan pada pengguna sistem tersebut.
5. Variabel kinerja karyawan memiliki nilai koefisien sebesar 0,685 yang memiliki arti koefisien kinerja karyawan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Bilamana kinerja karyawan bertambah satu satuan, maka kepuasan pengguna akan bertambah satuan dengan begitu semakin tinggi nilai pada kinerja karyawan semakin tinggi juga nilai kepuasan pengguna layanan perusahaan pelayanan.

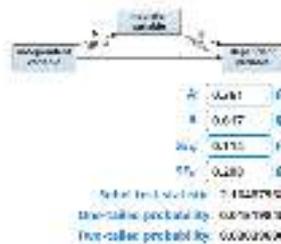
UJI SOBEL

1. Variabel X_1 terhadap Z diperoleh dengan mengalikan koefisien jalur pengaruh langsung variabel X_1 terhadap Y dengan koefisien jalur pengaruh Z dengan Y yaitu $0,697 \times 0,617 = 0,430$, maka uji sobel dikerjakan dengan menggunakan aplikasi *Daniel Soper*, berikut hasil uji sobel terlihat gambar dibawah ini:



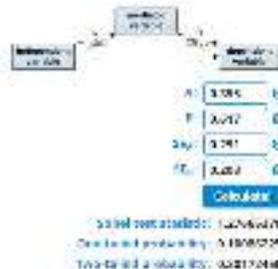
Gambar 4.6 Hasil Uji Sobel Jalur X1 Terhadap Y Melalui Z
 Sumber: Data Diolah Penulis 2022

2. Variabel X₂ terhadap Z diperoleh dengan mengalikan koefisien jalur pengaruh langsung variabel X₂ terhadap Y dengan koefisien jalur pengaruh Z dengan Y yaitu $0,361 \times 0,617 = 0,222$, maka uji sobel dikerjakan dengan menggunakan aplikasi *Daniel Soper*, berikut hasil uji sobel terlihat gambar dibawah ini



Gambar 4.7 Hasil Uji Sobel Jalur X2 Terhadap Y Melalui Z
 Sumber: Data Diolah Penulis 2022

3. Variabel X₃ terhadap Z diperoleh dengan mengalikan koefisien jalur pengaruh langsung variabel X₃ terhadap Y dengan koefisien jalur pengaruh Z dengan Y yaitu $0,355 \times 0,617 = 0,219$, maka uji sobel dikerjakan dengan menggunakan aplikasi *Daniel Soper*, berikut hasil uji sobel terlihat gambar dibawah ini:



Gambar 4.8 Hasil Uji Sobel Jalur X3 Terhadap Y Melalui Z
 Sumber: Data Diolah Penulis 2022

Berdasarkan hasil perhitungan uji sobel pada variabel X₁, X₂, dan X₃ terhadap variabel Y melalui variabel Z sebagai intervening diatas maka diperoleh, sebagai berikut:

1. Hasil hitung pada variabel X₁ dengan perhitungan manual sebesar T_{hitung} 2,744 dan hasil perhitungan pada aplikasi *Sobel Test* sebesar T_{hitung} 2,754 yang berarti lebih besar dari T_{tabel} 0,324 dan nilai *two tailed probability* atau *p-value* senilai 0,005. Dengan demikian kinerja karyawan secara signifikan memediasi kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna dengan koefisien mediasi sebesar 0,430. Sehingga kualitas sistem transformasional terhadap kepuasan pengguna melalui kinerja karyawan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap pengguna sistem Inaportnet.
2. Hasil hitung pada variabel X₂ dengan perhitungan manual sebesar T_{hitung} 2,155 dan hasil perhitungan pada aplikasi *Sobel Test* sebesar T_{hitung} 2,164 yang berarti lebih besar dari T_{tabel} 0,324 dan nilai *two tailed probability* 0,030. Sehingga, kinerja karyawan secara signifikan memediasi kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna dengan koefisien mediasi sebesar 0,222. Sehingga kualitas informasi transformasional terhadap kepuasan pengguna melalui kinerja karyawan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap pengguna sistem Inaportnet.

3. Hasil hitung pada variabel X_3 dengan perhitungan manual sebesar T_{hitung} 1,233 dan hasil perhitungan pada aplikasi *Sobel Test* sebesar T_{hitung} 1,276 yang berarti lebih besar dari T_{tabel} 0,324 dan nilai *two tailed probability* sebesar 0,201. Dengan begitu kinerja karyawan secara signifikan memediasi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna dengan koefisien mediasi sebesar 0,219. Sehingga kualitas pelayanan transformasional terhadap kepuasan pengguna melalui kinerja karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengguna sistem Inaportnet.

PEMBAHASAN

1. Kualitas Sistem Inaportnet Terhadap Kepuasan Pengguna

Berdasarkan hasil penelitian ini mengidentifikasi bahwa kualitas sistem memiliki hubungan yang positif terhadap kepuasan pengguna pada sistem Inaportnet. Hal ini dibuktikan pada nilai uji T yang memperoleh nilai T_{hitung} 3,767 sedangkan T_{tabel} 1,695. Karena $T_{hitung} > T_{tabel}$ yaitu $3,767 > 2,039$ atau $sig. (0.001) < \alpha = 0.05$ maka variabel kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan. Kesimpulan ini sesuai dengan hipotesis pertama yaitu terdapat pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna Inaportnet pada perusahaan pelayaran PT. Anugerah Tirta Samudra.

2. Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna

Berdasarkan hasil penelitian ini mengidentifikasi bahwa kualitas informasi memiliki hubungan yang positif terhadap kepuasan pengguna pada sistem Inaportnet. Hal ini dibuktikan pada nilai uji T yang memperoleh nilai T_{hitung} 3,072 sedangkan T_{tabel} 1,695. Karena $T_{hitung} > T_{tabel}$ yaitu $3,072 > 1,695$ atau $sig. (0,004) < \alpha = 0.05$ maka variabel kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan. Kesimpulan ini sesuai dengan hipotesis kedua yaitu ada pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna Inaportnet pada perusahaan pelayaran PT. Anugerah Tirta Samudra.

3. Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna

Berdasarkan hasil penelitian ini mengidentifikasi bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan yang positif terhadap kepuasan pengguna pada sistem Inaportnet. Hal ini dibuktikan pada nilai uji T yang memperoleh nilai T_{hitung} 2,369 sedangkan T_{tabel} 1,695. Karena $T_{hitung} > T_{tabel}$ yaitu $2.369 > 1,695$ atau $sig. (0,024) < \alpha = 0.05$ maka variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan. Kesimpulan ini sesuai dengan hipotesis ketiga yaitu terdapat dominasi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna Inaportnet pada perusahaan pelayaran PT. Anugerah Tirta Samudra.

4. Kualitas Sistem Terhadap Kinerja Karyawan

Berdasarkan hasil yang diperoleh dapat mengidentifikasi bahwa kualitas sistem memiliki hubungan yang positif terhadap kinerja karyawan. Hal ini dibuktikan pada nilai uji T yang memperoleh nilai T_{hitung} 4,038 sedangkan T_{tabel} 1,695. Karena $T_{hitung} > T_{tabel}$ yaitu $4,038 > 1,695$ atau $sig. (0.000) < \alpha = 0.05$ maka variabel kualitas sistem memiliki pengaruh positif dan signifikan. Kesimpulan ini sesuai dengan hipotesis keempat yaitu ada pengaruh kualitas sistem terhadap kinerja karyawan pada perusahaan pelayaran PT. Anugerah Tirta Samudra.

5. Kualitas Informasi Terhadap Kinerja Karyawan

Berdasarkan dari pengamatan yang diperoleh dapat mengidentifikasi bahwa kualitas informasi memiliki hubungan yang positif terhadap kinerja karyawan. Hal ini dibuktikan pada nilai uji T yang memperoleh nilai T_{hitung} 2,080 sedangkan T_{tabel} 1,695. Karena $T_{hitung} > T_{tabel}$ yaitu $2,080 > 1,695$ atau $sig. (0,046) < \alpha = 0.05$ maka variabel kualitas informasi memiliki pengaruh positif dan signifikan. Kesimpulan ini sesuai dengan hipotesis kelima yaitu ada pengaruh kualitas informasi terhadap kinerja karyawan pada perusahaan pelayaran PT. Anugerah Tirta Samudra.

6. Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Karyawan

Berdasarkan hasil yang diperoleh dapat mengidentifikasi bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan yang positif terhadap kinerja karyawan. Hal ini dibuktikan pada nilai uji T yang memperoleh nilai T_{hitung} 2,581 sedangkan T_{tabel} 1,695. Karena $T_{hitung} > T_{tabel}$ yaitu $2,581 > 1,695$ atau $sig. (0,017) < \alpha = 0.05$ maka variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan. Kesimpulan ini sesuai dengan hipotesis keenam yaitu ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja karyawan pada perusahaan pelayaran PT. Anugerah Tirta Samudra.

7. Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Melalui Kinerja Karyawan

Berdasarkan hasil penelitian ini dengan menggunakan variabel Intervening atau mediasi yaitu kinerja karyawan memiliki pengaruh yang dimediasi yang dapat dilihat dari hasil *path analysis*. Kesimpulan ini sesuai dengan hipotesis ketujuh yaitu ada pengaruh antara variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan dan kinerja karyawan sebagai variabel intervening berpengaruh terhadap kepuasan pengguna Inaportnet pada perusahaan pelayanan PT. Anugerah Tirta Samudra.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa ketiga variabel independen tersebut terhadap variabel dependen melalui variabel intervening memiliki pengaruh dan mampu mengintervensi secara positif terhadap kinerja karyawan karena pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan memiliki nilai di atas T_{tabel} . Hal tersebut dikarenakan bahwa sistem Inaportnet dapat menghasilkan kualitas informasi yang tepat waktu serta kualitas sistem yang sudah lengkap dan kualitas pelayanan yang baik membuat pelanggan puas akan menggunakan sistem tersebut.

PENUTUP

KESIMPULAN

Sehingga dapat diperoleh kesimpulan dari ketujuh hipotesis yang telah diuji dan diajukan, antara lain:

1. Kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna di perusahaan PT. Anugerah Tirta Samudra memiliki pengaruh yang signifikan dan menunjukkan sebuah hubungan yang positif.
2. Kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna di perusahaan PT. Anugerah Tirta Samudra memiliki pengaruh yang signifikan dan menunjukkan sebuah hubungan yang positif.
3. Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna di perusahaan PT. Anugerah Tirta Samudra memiliki pengaruh yang signifikan dan menunjukkan sebuah hubungan yang positif.
4. Kualitas sistem terhadap kinerja karyawan PT. Anugerah Tirta Samudra memiliki pengaruh yang signifikan dan menunjukkan hubungan positif.
5. Kualitas informasi terhadap kinerja karyawan PT. Anugerah Tirta Samudra memiliki pengaruh yang signifikan dan menunjukkan hubungan positif.
6. Kualitas pelayanan terhadap kinerja karyawan PT. Anugerah Tirta Samudra memiliki pengaruh yang signifikan dan menunjukkan hubungan positif.
7. Kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan memengaruhi secara signifikan dan positif terhadap kepuasan pengguna melalui kinerja karyawan (*Variabel Intervening*).

SARAN

Adapun saran yang peneliti berikan, sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan
Sebaiknya PT. Anugerah Tirta Samudra mempertahankan kinerja karyawan yang lebih kompetitif agar pengguna yang menggunakan jasa merasa puas serta agar pengguna jasa terus melakukan transaksi terhadap perusahaan PT. Anugerah Tirta Samudra;
2. Bagi Peneliti Selanjutnya
Semoga analisis ini dapat dipergunakan sebagai acuan, pendukung dan pembanding, serta dapat menambah variabel lain atau mengembangkan variabel baru yang dapat dijadikan indikator dalam penelitian selanjutnya. Sehingga diperlukan penelitian lebih lanjut bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pengguna dengan kinerja karyawan sebagai variabel perantara terhadap sistem dan sistem yang baru saja digunakan. Serta skala ukuran sampel pada perusahaan lainnya, dan metode analisis yang digunakan sekaligus alat yang digunakan untuk pengujian dengan menggunakan metode yang lain.

DAFTAR REFERENSI

- Efendi, RTJ, Tridayanti, H., Suyono, J., Elisabeth, DR, & Arisanti, D. (2021). Faktor Penentu Loyalitas Pelanggan: Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Internasional IJEBD Kewirausahaan Dan Pengembangan Bisnis* eISSN 2597-4785 pISSN 2597-4750 , 4 (3), 396-404.
- Gunawan, A. Z. P. C. P. (2019). Penerapan Sisumaker (Sistem Surat Masuk Dan Surat Keluar) Pada Kantor Imigrasi Kelas I Tpi Yogyakarta (Doctoral dissertation, Universitas Islam Indonesia).
- Haryanto, R. (2018). Pengaruh Kualitas Sistem Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Persepsi Manfaat Sebagai Variabel Intervening (Studi pada penerapan VMS (Vessel Management System) di PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Tanjung Priok). *Journal For Business And Entrepreneurship*, 2(2).
- Herlina, H., & Diputra, T. T. (2018). Implementasi Rumus Sobel Pada Web Dengan Topik Regresi Linier Menggunakan Variabel Intervening. *Jurnal Algoritma, Logika Dan Komputasi*, 1(1).
- Hidayat, A., & Saleh, M. (2018). Kualitas Sistem Dan Kualitas Informasi Pemasaran Terhadap Kinerja Karyawan Di Pt. Inti. *SAINTIFIKA ISLAMICA: Jurnal Kajian Keislaman*, 4(2), 201-220.
- Maryana, F., Ridhawati, R., & Astuti, RE (2019). Pengaruh Kualitas Sistem Dan Kualitas Informasi Terhadap Pengguna (Survei Pada Pengguna Jasa Pengguna Sistem Aplikasi Inaportnet Yang Terdaftar Di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Banjarmasin). *Dinamika Ekonomi-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis* , 12 (1), 162-179.
- Okthary, S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pelabuhan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bongkar Muat Pada PT. Pelabuhan Indonesia I (Persero) Cabang Belawan (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara).
- Philip Kotler.2002. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Millenium. Jilid 2. Jakarta: Prenhallindo
- Sari, A. K. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pelabuhan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bongkar Muat Pada PT. Pelabuhan Indonesia I (Persero) Cabang Belawan.
- Sandjojo, N. (2011). *Metode analisis jalur dan aplikasinya*.
- Sirait, S. S., & Thalib, F. (2020). Analisis Kualitas Layanan Inaportnet Dikantor Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Priok Dengan Metode Servqual Dan Qfd. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 25(1), 82-96.
- Sugiyono, D. (2013). *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D*.
- Tambalean, F. A. K., Manossoh, H., & Runtu, T. (2018). Pengaruh kepemilikan manajerial dan kepemilikan institusional terhadap nilai perusahaan pada perusahaan sektor industri barang konsumsi di BEI. *Going Concern: Jurnal Riset Akuntansi*, 13(04).
- Tulodo, B. A. R., & Solichin, A. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Perceived Usefulness terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Care dalam Upaya Peningkatan Kinerja Karyawan. *JRMSI-Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, 10(1), 25-43