

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kinerja karyawan merupakan refleksi dari kompetensi, komitmen, dan kontribusi individu terhadap pencapaian tujuan organisasi, Lisa Johnson (2023). Mathis dan Jackson menurutnya Kinerja mengacu pada apa saja yang dilakukan atau dikerjakan oleh pegawai. Tidak hanya itu, Mathis dan Jackson menjelaskan yang mempengaruhi kinerja karyawan ada 3 faktor yaitu kemampuan pribadinya Pekerjaan yang dilakukan, upaya yang diberikan dan tingkat dukungan Organisasi yang dia terima. Kinerja karyawan yang berkualitas memberikan kemajuan dalam mencapai suatu keinginan bagi perusahaan, apabila sudah mendapatkan kinerja yang tinggi akan mendapatkan dan menunjukkan sebuah keberhasilan, para pekerja juga diuntut bertanggung jawab serta mampu menyelesaikan pekerjaan yang sudah ditetapkan perusahaan.

Kinerja yang baik Kepuasan pelanggan terhadap kinerja karyawan merupakan konsep penting dalam manajemen bisnis. Kepuasan pelanggan yang tinggi dapat meningkatkan loyalitas, retensi, dan advokasi pelanggan, akhirnya mengarah pada peningkatan profitabilitas perusahaan. Di sisi lain, ketidakpuasan pelanggan dapat menyebabkan kerugian finansial dan kerusakan reputasi. Kinerja karyawan (Y1) sebagai variabel intervening memiliki indikator-indikator menurut Grensing-Pohal (2008) meliputi kemampuan teknis (kualitas kerja, produktivitas, dan daya paham) dan kemampuan interpersonal (inisiatif, kerja sama tim, hubungan dengan pelanggan, perilaku, dan kualitas pribadi).

Berdasarkan survei oleh Abdul Kadir, dkk. ((2021) Kinerja merupakan bagian yang sangat penting dan menarik karena terbukti sangat penting manfaatnya, suatu lembaga menginginkan karyawan untuk bekerja sungguh-sungguh sesuai dengan kemampuan yang dimiliki untuk mencapai hasil kerja yang baik, tanpa adanya kinerja yang baik dari seluruh karyawan, maka keberhasilan dalam mencapai tujuan akan sulit tercapai. Kinerja pada dasarnya mencakup sikap mental dan perilaku yang selalu mempunyai pandangan bahwa pekerjaan yang dilaksanakan saat ini harus lebih berkualitas daripada pelaksanaan

pekerjaan masa lalu, untuk saat yang akan datang lebih berkualitas daripada saat ini. Seorang pegawai atau karyawan akan merasa mempunyai kebanggaan dan kepuasan tersendiri dengan prestasi dari yang dicapai berdasarkan kinerja yang diberikannya untuk perusahaan.

Pada penelitian ini Teori behaviorisme dapat digunakan untuk memantau dan mengevaluasi efektivitas implementasi sistem importnet. Teori behaviorisme menekankan pada hubungan antara stimulus (kualitas sistem dan layanan Inaportnet) dan respons (kinerja karyawan). Stimulus yang diberikan oleh Inaportnet, seperti kemudahan penggunaan, efisiensi, dan keandalan, akan memengaruhi respons karyawan dalam bentuk kinerja mereka Mohammad Syamsul Anam (2019) teori behaviorisme dapat digunakan untuk memahami bagaimana kualitas sistem Inaportnet dan kualitas layanan yang diberikan kepada karyawan sehingga dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Stimulus Pengalaman positif dengan Inaportnet dan kualitas layanan yang baik dapat mendorong karyawan untuk lebih termotivasi dan produktif dalam pekerjaan mereka secara keseluruhan.

Pemerintah dapat memantau data penggunaan sistem importnet untuk melihat apakah sistem tersebut digunakan secara efektif oleh para penggunanya. Secara keseluruhan, teori behaviorisme dapat menjadi alat yang berharga untuk membantu pemerintah dan para pelaku usaha dalam mengimplementasikan sistem importnet secara efektif. Dengan memahami faktor-faktor yang dapat mendorong individu atau organisasi untuk mengadopsi sistem importnet, dan dengan merancang sistem yang mudah digunakan dan dipahami, pemerintah dapat membantu meningkatkan efisiensi dan efektivitas proses impor di Indonesia. penerapan teori behaviorisme dalam implementasi sistem importnet Pemerintah dapat memberikan insentif bagi perusahaan yang menggunakan sistem importnet.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Agus Setiono & Melinda, 2022) Pengaruh Kualitas Pelayanan Sistem Inaportnet Terhadap Kepuasan Pengguna, yang menyatakan bahwa Motivasi Dari hasil uji hipotesis diketahui bahwa layanan sistem Inaportnet memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa. Sedangkan menurut (Pratama & Sukarno, 2021) Budaya

organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan ,Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa penilaian kinerja berpengaruh positif pada kinerja karyawan. Pada dasarnya Perusahaan akan sangat diuntungkan apabila dapat mengetahui apa yang diinginkan konsumen atas produknya. Hal tersebut merupakan informasi yang sangat berharga yang dapat digunakan untuk melakukan evaluasi terhadap perusahaannya.

Variabel dalam penelitian ini kualitas *system* (X1) mengacu pada seberapa baik sistem memenuhi kebutuhan dan ekspektasi penggunaanya dan kualitas layanan(X2) mengacu pada tingkat keunggulan suatu layanan yang diterima oleh pengguna sistem terhadap Variabel kinerja karyawan (Y) dengan indikator-indikatornya menurut Hariandja (2019) dan Hasibuan (2020) meliputi sikap atasan, hubungan dengan rekan sekerja, sistem kompensasi, jaminan karir, lingkungan kerja. penting bagi pemerintah untuk menyediakan layanan yang dapat membantu meningkatkan kinerja karyawan dalam konteks implementasi sistem Inaportnet. yang digunakan dalam penelitian ini merupakan hasil replikasi dan modifikasi penelitian yang telah dilakukan oleh (Sutrisno 2019 dan farida aprilia 2020) sehingga menghasilkan kepuasan dan loyalitas untuk meningkatkan kinerja karyawan dapat dilihat sebagai salah satu elemen dalam sistem Inaportnet.

Kinerja karyawan yang baik dapat membantu sistem Inaportnet mencapai tujuannya dengan lebih efektif dan efisien. kualitas *system* , kualitas layanan Variabel kinerja karyawan (Y) Oleh karena itu, penting bagi pemerintah untuk menyediakan layanan yang dapat membantu meningkatkan kinerja karyawan dalam konteks implementasi sistem Inaportnet. yang digunakan dalam penelitian ini merupakan hasil replikasi dan modifikasi penelitian yang telah dilakukan oleh wulyo raharjo (2019) dan farida aprilia (2020)

Kualitas sistem juga dapat di definisikan sebagai suatu ukuran pengolahan sistem informasi. Selain itu Urbach & Mueller (2017) juga mengatakan kualitas sistem adalah karakteristik yang diharapkan dari sistem informasi. Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem adalah ukuran terhadap sistem informasi yang berfokus pada interaksi antara pengguna sistem dan sistem informasi. Sistem menjelaskan bahwa suatu sistem merupakan kumpulan elemen

yang saling terkait dan saling berinteraksi satu sama lain. Sistem Inaportnet dapat dilihat sebagai sebuah sistem yang terdiri dari berbagai elemen, seperti perangkat lunak, perangkat keras, manusia, dan proses. Elemen-elemen ini saling terkait dan saling berinteraksi satu sama lain untuk mencapai tujuan sistem Inaportnet, yaitu untuk memperlancar dan mempermudah proses impor barang ke Indonesia.

Kualitas layanan adalah kualitas dukungan yang diterima pengguna dari bagian departemen sistem informasi dan bagian pendukung teknologi informasi seperti pelatihan, hotline atau helpdesk. Kualitas layanan mengacu pada tingkat keunggulan suatu layanan yang diterima oleh pelanggan, dibandingkan dengan harapan dan standar yang mereka miliki. Layanan yang berkualitas tinggi akan memenuhi atau bahkan melampaui harapan pelanggan, sehingga menghasilkan kepuasan dan loyalitas. Menurut Delone dan McLean (2021) menyatakan bahwa service quality yang diterima pengguna berasal dari organisasi sistem informasi dan personel pendukung teknologi informasi. Indikator yang digunakan dalam mengukur kualitas suatu layanan yaitu tanggap (*responsiveness*), akurasi (*accuracy*), keandalan (*reliability*), kompetensi teknis (*technical competence*), dan empati (*emphathy*).

Kepuasan pengguna merupakan respon yang timbul setelah adanya interaksi antara sistem dan pengguna sistem. Kepuasan pengguna dihubungkan dengan atribut-atribut tertentu yang melekat pada sistem dan informasi yang dihasilkan sistem tersebut DeLone dan McLean (2021) mengungkapkan dalam penelitiannya bahwa variabel kemudahan pengguna menjadi salah satu variabel yang berpengaruh pada kepuasan pengguna. Menurut Parasuraman dkk, (2020) kepuasan pelanggan adalah evaluasi pelanggan terhadap produk atau layanan dalam hal menilai apakah produk atau layanan tersebut memenuhi kebutuhan dan persyaratan pelanggan. Dengan demikian kemungkinan besar kepuasan pelanggan ini juga akan menjadi variabel kuat yang mempengaruhi keputusan pengguna sistem. Hasil yang di peroleh bahwa variabel kepuasan pengguna memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan.

Variabel yang telah dibahas secara singkat selanjutnya akan dibentuk menjadi model kerangka konseptual yang merupakan pengembangan dalam penelitian ini dengan menggunakan Teori TAM (*Technology Acceptance Model*) dan *Behaviorisme* memiliki hubungan yang erat dalam memahami dan memprediksi penerimaan teknologi oleh pengguna. Variabel *quality system*, *service quality*, kepuasan pengguna. sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan yang digunakan dalam penelitian ini merupakan hasil replikasi dan modifikasi penelitian yang telah dilakukan oleh Ni Putu Chandra Dewi (2021) dan Dwi Fitri Novitasari (2022), Pendekatan yang menghubungkan Perspektif teori TAM dan *Behaviorisme* telah terbukti menjadi alat yang berharga untuk memahami dan memprediksi penerimaan sistem Inaportnet oleh pengguna. Hasil penelitian yang menggunakan teori ini dapat membantu meningkatkan desain, implementasi, dan adopsi sistem Inaportnet, sehingga memberikan manfaat yang lebih besar bagi pengguna dan organisasi.

TAM merupakan model yang menjelaskan bagaimana individu menerima dan menggunakan teknologi baru. Model ini didasarkan pada dua faktor utama Kepercayaan terhadap Kegunaan (*Perceived Usefulness*) Keyakinan individu bahwa teknologi baru akan meningkatkan kinerja mereka dalam menyelesaikan tugas. Kepercayaan terhadap Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*): Keyakinan individu bahwa teknologi baru mudah dipelajari dan digunakan. Segangkan *Behaviorisme* menekankan pada hubungan antara stimulus (teknologi baru) dan respons (penerimaan pengguna).

Integrasi TAM (*Technology Acceptance Model*) dan *Behaviorisme* Memberikan Penguatan Positif dan Negatif melalui Pengalaman positif dengan teknologi baru, kemudian Pembentukan Kebiasaan arinya Penggunaan teknologi baru secara konsisten dapat membentuk kebiasaan, sehingga pengguna merasa lebih mudah dan nyaman menggunakannya. hubungan antara TAM (*Technology Acceptance Model*) dan *Behaviorisme* dapat membantu Merancang teknologi yang lebih mudah diterima, Mengembangkan strategi implementasi yang efektif Meningkatkan kepuasan dan kinerja pengguna.

Model kerangka konseptual ini selanjutnya akan diujikan pada PT Atosim Lampung Pelayaran cabang Banyuwangi. PT Atosim Lampung Pelayaran merupakan perusahaan nasional angkutan laut dan penyebrangan sebagai pelaksanaan kegiatan operasional. Kegiatan perusahaan PT Atosim memberikan pelayanan sebagai perusahaan keagenan kapal yang mengurus *clearance* kapal. Pelayanan jasa dalam menangani kedatangan dan keberangkatan kapal adalah bidang usaha Perusahaan Pelayaran yang bertujuan untuk melayani kebutuhan kapal dan crew pada saat sandar di dermaga hingga berangkat.

PT Atosim sebagai pihak pelayaran yang mengurus proses *clearance in* dan *clearance out*, serta menjamin keselamatan dan keamanan penumpang dan barang muatan. Sehingga di lakukan pemeriksaan dan pengawasan. Inaportnet sebagai bentuk pelayanan dalam proses *clearance* yang berbasis online. Serta dokumen yang ada dalam sistem, Dokumen adalah syarat-syarat penting kapal yang harus di jaga dengan baik, karena tanpa adanya surat-surat tersebut kapal atau armada tidak bisa melakukan suatu pelayaran.

Dokumen tersebut mencakup surat-surat atau benda-benda berharga termasuk rekaman yang dapat dijadikan sebagai alat bukti untuk mendukung keterangan agar lebih meyakinkan jumlah dokument serta, memerlukan pengaturan yang tepat pada penyimpan agar dapat menemukan kembali dikemudian hari. Sehingga kapal atau armada dapat melaksanakan suatu pelayaran dengan lancar serta aman. Karena setiap pelabuhan yang disinggahi, dokumen kapal tersebut di periksa oleh instansi terkait maka dokumen syarat-syarat kapal harus di arsipkan. Prosedur pengurusan keberangkatan kapal membuat surat pernyataan nahkoda yang di buat oleh pihak kapal setelah proses pemuatan selesai di sebut *master sailing* atau surat pernyataan nahkoda di terbitkan, kemudian di proses oleh perusahaan kepada pihak KSOP untuk penerbitan surat persetujuan berlayar.

Secara umum Inaportnet akan diterapkan di seluruh pelabuhan Indonesia, hal ini sesuai dengan Dasar Hukum Peraturan Menteri Perhubungan ini adalah UU No. 11 Tahun 2008; UU No. 17 Tahun 2008; UU No. 39 Tahun 2009; UU No. 25 Tahun 2009; PP No. 20 Tahun 2010; Perpres No. 23 Tahun 2022;

Permenhub No. 93 Tahun 2013. Dalam Peraturan Menteri Perhubungan tentang Tata Cara Pelayanan Kapal Melalui Inaportnet meliputi pelayanan Kapal perlu menerapkan layanan elektronik melalui Inaportnet demi meningkatkan pelayanan. Peraturan Menteri ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan, 28 April 2022 dan ditetapkan tanggal 28 April 2022. Atas nomor PM 192 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 157 Tahun 2015 tentang Penerapan Inaportnet untuk Pelayanan Kapal dan Barang di Pelabuhan.

Tahap awal penerapan Inaportnet secara *online* dilaksanakan beberapa tahapan, Tahap I (2016): 43 pelabuhan, Tahap II (2022): 66 pelabuhan, Tahap III (2023): 151 pelabuhan. Inaportnet telah diterapkan di seluruh wilayah Indonesia, meliputi Sumatera, Jawa, Kalimantan, Sulawesi, Maluku, Papua, dan Nusa Tenggara. Pelabuhan-pelabuhan utama seperti Tanjung Priok, Belawan, dan Makassar termasuk dalam daftar pelabuhan yang telah menerapkan Inaportnet. Terdapat pula kapal yang tidak dapat dilayani oleh sistem inaportnet adalah kapal yang memiliki ukuran kurang dari atau sama dengan GT 35 dan beroperasi pada daerah pelayaran tertentu dengan waktu pelayaran kurang dari 6 (enam) jam.

Diharapkan pihak perusahaan dapat menentukan kebijakan-kebijakan ataupun strategi dalam memasarkan produk atau jasa dan untuk menghadapi para pesaing serta strategi keunggulan perusahaannya. Pada saat ini dunia industri usaha logistik sedang berkembang serta meningkatnya perputaran barang dari kapal asing baik dalam negeri yang masuk daerah pelabuhan mengakibatkan pengoperasian penerapan layanan sistem aplikasi *Inaportnet* demi pelayanan yang lebih cepat, efisien dan transparan. aktor-faktor yang dapat mendorong individu atau organisasi untuk mengadopsi sistem importnet, dan dengan merancang sistem yang mudah digunakan dan dipahami, pemerintah dapat membantu meningkatkan efisiensi dan efektivitas proses pengiriman cargo domestik dan internasional.

Penelitian ini masih relevan dan penting dilakukan dengan obyek penelitian di PT ATOSIM Lampung agar perusahaan dapat meningkatkan kinerja karyawan melalui penerapan aplikasi Inaportnet. Berdasarkan dari penjelasan tersebut dan hasil pengamatan pada PT ATOSIM Lampung Pelayaran, maka

penulis tertarik untuk meneliti lebih mendalam dan mengambil judul “**Peran Mediasi Kepuasan Pengguna Pada Pengaruh Kualitas Sistem Dan Layanan Inapornet Terhadap Kinerja Karyawan PT Atosim**”

## **1.2 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah penelitian dimaksud agar tidak terjadi penyimpangan, dan peneliti tidak pernah menganggap masalah harus ada dalam Skripsi, penulis memberikan poin poin yang perlu di bahas dalam penulisan skripsi sebagai berikut

1. Apakah kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna di PT Atosim ?
2. Apakah kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna di PT Atosim Lampung Pelayaran ?
3. Apakah kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di PT Atosim Lampung Pelayaran ?
4. Apakah kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di PT Atosim Lampung Pelayaran ?
5. Apakah kepuasan pengguna berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di PT Atosim Lampung Pelayaran ?
6. Apakah Kualitas Sistem berpengaruh signifikan Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Pengguna di PT Atosim Lampung Pelayaran ?
7. Apakah Kualitas Layanan berpengaruh signifikan Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Pengguna di PT Atosim Lampung Pelayaran ?

## **1.3 Batasan Masalah**

Batasan masalah dipergunakan mencegah perluasan inti masalah, yang membuat penelitian lebih fokus dan lebih mudah ntuk di bahas pada penelitian ini terdapat batasan masalah yaitu mengenal pengaruh *system quality* dan *service quality* yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna pada kinerja karyawan PT Atosim.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latarbelakang dan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan, menguji dan menganalisis :

1. pengaruh kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna di PT Atosim.
2. pengaruh kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna di PT Atosim Lampung Pelayaran.
3. pengaruh kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di PT Atosim Lampung Pelayaran.
4. pengaruh kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyaawan di PT Atosim Lampung Pelayaran.
5. pengaruh kepuasan pengguna berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di PT Atosim Lampung Pelayaran.
6. pengaruh Kualitas Sistem berpengaruh signifikan Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Pengguna di PT Atosim Lampung Pelayaran.
7. pengaruh Kualitas Layanan berpengaruh signifikan Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Pengguna di PT Atosim Lampung Pelayaran.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

1. Bagi sekolah Tinggi ilmu administrasi dan manajemen kepelabuhan (STIAMAK Barunawati Surabaya)
  - a. Membuka hubungan baik terhadap perusahaan dalam rangka menjaga hubungan antar mitra pendidikan (STIAMAK dengan Perusahaan)
  - b. Sebagai masukan untuk meningkatkan kualitas sistem pendidikan dan sebagai media publikasi bagi STIAMAK Barunawati Surabaya.
  - c. Memberikan referensi yang baru untuk STIAMAK Barunawati Surabaya dan bisa dijadikan bahan materi perkuliahan untuk mahasiswa/i khususnya pada jurusan atministrasi bisnis kepelabuhanan dan logistik.
2. Bagi PT. ATOSIM Lampung Pelayaran perusahaan nasional angkutan laut dan penyebrangan cabang banyuwangi

- a) Berpartisipasi guna meningkatkan SDM (Sumber Daya Manusia) dunia maritim Indonesia
- b) Sebagai media promosi dan sosialisasi Badan Usaha Milik Swasta yaitu perusahaan nasional angkutan laut dan penyebrangan cabang Banyuwangi kepada dunia pendidikan

## **1.6 Sistematis Penelitian**

Dalam penulisan penelitian ini, untuk dapat memudahkan pemahaman penulisan ini, maka penulis menyusun langkah-langkah penulisan sebagai berikut:

### **1. BAB I PENDAHULUAN**

Pada bagian pertama, pembahasan tentang latar belakang masalah digunakan sebagai acuan serta dasar penelitian. Setelah menulis latar belakang hal berikutnya yang dilakukan ialah merumuskan masalah kemudian menjadi inti utama penelitian. Ini juga memiliki batasan masalah yang membuatnya lebih mudah untuk dikerjakan tanpa menyimpang dari rumus masalah. Tujuan dan manfaat penelitian dicapai oleh penulis. Dan teks terstruktur memberikan deskripsi yang lebih fokus.

### **2. BAB II LANDASAN TEORI**

Pada bagian kedua diperkuat dengan membahas teori dalam topik pembahasan penelitian dan kemudian menentukan hasil dari penelitian sebelumnya. Teori-teori ini telah dikumpulkan serta diambil dari berbagai referensi dan sumber informasi yang relevan sesuai diskusi penelitian dan terlibat dari hasil pembasan tersebut.

### **3. BAB III METODE PENELITIAN**

Pada bagian ketiga membahas mengenai tindakan yang akan dilakukan oleh penulis dalam mengambil serta mengolahan data yang akan dilakukan oleh penulis pada penelitian, supaya hasil yang diperoleh penulis benar serta lebih

tertuju maka dari itu hasil yang didapat tidak meyimpang dari topik awal penelitian yang akan diteliti.

#### **4. BAB VI ANALISA DAN PEMBAHASAN**

Pada bagian keempat menelaah mengenai profil perusahaan dan lokasi dimana penulis melakukan penelitian serta pengolahan data yang dilakukan oleh penulis sehingga hasil yang dicapai selama melakukan penelitian kemudian ditulis pada bab ini.

#### **5. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bagian kelima membahas tentang kesimpulan serta saran dari hasil penelitian yang telah dilakukan.