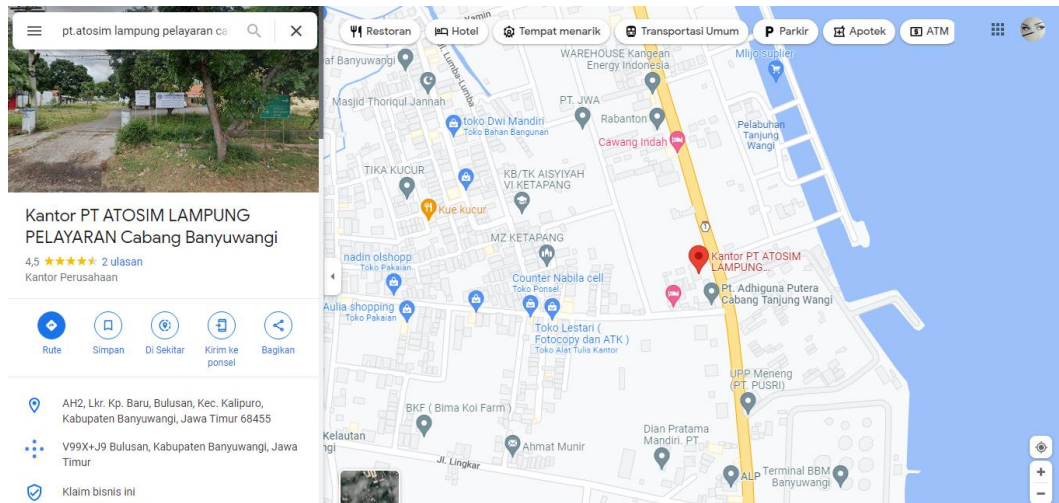


## BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

### 4.1. ANALISIS DATA PERUSAHAAN

#### 4.1.1 Deskripsi Obyek Penelitian

PT Atosim Lampung Pelayaran merupakan perusahaan pelayaran yang bergerak di bidang keagenan sekaligus *owner* dan memberikan pelayanan bagi *customer* yang menggunakan jasa angkut kapal RORO atau penumpang khususnya jalur Tanjung Wangi - Gili Mas. PT Atosim Lampung Pelayaran perusahaan nasional angkutan laut dan penyebrangan cabang Banyuwangi memiliki kantor pusat yang ada di Jakarta.



**Gambar 3 Lokasi kantor Cabang PT Atosim**

PT Atosim Lampung Pelayaran mempunyai lintasan di beberapa pelabuhan di Indonesia sebagai berikut:

1. Pelabuhan Panjang
2. Pelabuhan Tanjung Priok
3. Pelabuhan tanjung emas semarang
4. Pelabuhan ciwandan
5. Pelabuhan tanjung perak
6. Pelabuhan balik papan
7. Pelabuhan tanjung wangi
8. Pelabuhan gili mas

#### 4.1.2 Sejarah Singkat Perusahaan PT Atosim Lampung Pelayaran

PT ALP (Atosim Lampung Pelayaran) adalah perusahaan yang bergerak pada bidang jasa pengangkutan kapal penumpang dan barang yang beralamatkan di Jl. Yos Sudarso No. 88, Garuntang, Bandar Lampung memiliki rute Panjang-Tj Priok terdapat 8 kapal, Bakauheni-Merak 4 Kapal, Jakarta 3 Kapal, dan menambah 3 kapal untuk melayani *Short Sea Shipping* Kantor cabang Tanjung Wangi :Jl Raya Situbondo No 39, Ketapang – Kalipuro – Banyuwangi – Jawa Timur, Kantor Pusat :Gandaria 8 Office Tower,2nd Floor, unit E, Jl. Iskandar Muda Kebayoran Lama Jakarta Selatan 12240 Telp. (021) 29303768, PO BOX 1388 JKS 12013 – E-mail :atosimjakarta@gmail.com. Perkembangan teknologi informasi saat ini sangat pesat seiring dengan adanya kebutuhan dari aktivitas bisnis. Hal ini disebabkan semakin kompleks dan semakin banyak transaksi yang harus ditangani oleh perusahaan, sehingga mengakibatkan perusahaan tersebut harus dapat selalu memiliki informasi yang cepat dan akurat untuk pengambilan keputusan dan juga sebagai bahan untuk mencari solusi yang tepat dalam menyelesaikan masalah yang ada. Seiring dengan semakin pesatnya perkembangan teknologi informasi tersebut, maka kebutuhan teknologi komputerisasi diharapkan juga semakin baik, guna menghasilkan suatu informasi.

Kantor cabang Banyuwangi PT Atosim Lampung Pelayaran memiliki empat kapal yang sedang beroperasi yaitu:

**Tabel 6 Daftar Nama Kapal PT ALP**

<b>NO</b>	<b>NAMA KAPAL</b>	<b>GT</b>	<b>IMO</b>
1	KM. MUTIARA SENTOSA III	14.896	9021394
2	KM. MUTIARA BARAT	19.232	9000900
3	KM. MUTIARA TIMUR	19.232	9000912
4	KM. MUTIARA PERSADA	15.380	9004592

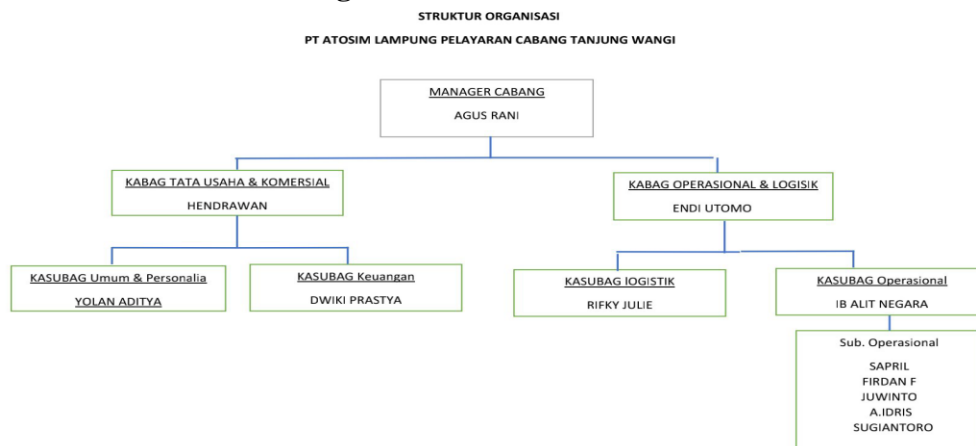
Sumber: Data Diolah peneliti, (2024)

### 4.1.3 VISI dan MISI

PT ATOSIM Lampung Pelayaran perusahaan nasional angkutan laut dan penyebrangan

- a. Visi untuk mewujudkan perseroaan yang tangguh, mandiri, berdaya saing dan berdaya guna.
- b. Misi perbedayaan SDM dan armada untuk memberikan layanan prima kepada pelanggan dan mengedepankan keselamatan, keamanan dan kenyamanan.

### 4.1.4 Struktur Organisasi



Gambar 4 struktur oraganisasi PT Atosim cabang Banyuwangi

Tugas dan fungsi masing masing staf di PT Atosim Lampung Pelayaran cabang Banyuwangi antara lain :

#### 1) Kepala cabang

Tugas dan tsnggung jawab kepada kepala cabang :

- a. Memimpin dan mengelola kegiatan usaha atau bisnis perusahaan di cabang
- b. Membangun nama baik kantor cabang dengan image positif.
- c. Mengupayakan perkembangan persahaan cabang.
- d. Mengkoordinir, mengawasi, dan bertanggung jawab atas terlaksananya kegiatan opearsional dan atministrasi perusahaan cabang.

#### 2) Kepala bagian tata usaha dan komersil

- a. Bertanggung jawab atas urusan kinerja karyawan perusahaan, seperti staf bagian perusahaan.
  - b. Mengurus dokumen yang berhubungan dengan data karyawan perusahaan.
  - c. Bertanggung jawab atas pengembangan SDM perusahaan agar tetap bisa menjalankan perannya.
  - d. Menjadi wakil perusahaan agar bisa mejalin hubungan dengan pihak eksternal dan internal
- 3) Kepala bagian staf operasional dan logistik
- a. Meangkoordinir anggotanya agar terlaksannaya kegitan bongkar muat.
  - b. Mengatur serta mengawasi operasional perusahaan, menjadikan kegiatan bongkar muat dengan baik dan memaksimalkan kinerja.
  - c. Bertanggung jawab atas terlaksananya kegiatan operasional dan logistik.
  - d. Bertanggung jawab dengan kinerja setiap anggota.
- 4) Kepala sub bagian umum dan personalia
- a. berkedudukan di bawah dan Bertanggung jawab langsung dengan kepala bagian tata usaha dan pemasaran dan dipimpin oleh seorang kepala Sub bagian.
  - b. Serta membantu kepala bagian tata usaha dan pemasaran dalam merencanakan,pengolahan, pengawasan, pelaporan dan evaluasi terhadap kegiatan.
- 5) Kepala sub bagian keuangan
- Tugas utama staf keuangan adalah bertanggung jawab untuk membantu perencanaan, mengatur seluruh anggaran dan pengambilan keputusan sebagai berikut :
- a. Penyesunan ,pengelolaan anggaran belanja dan pendapatan kantor cabang.
  - b. Pembayaran kewajiban terhadap pihak ketiga / PT Angkutan sungai , danau dan penyeberangan ( ASDP ) persero.
  - c. Membuat anggaran dana kapal meliputi :

- a. Anggaran perihal kebutuhan kantor
  - b. *Tally* jasa raharja putra
  - c. Dana *mooring*, Dana *clearance*, Dana *cashback*, Dana *catering* , Dana *Bunker* ,Asuransi jasa raharja putra
  - d. Permohonan *exstra powding* bila pengoperasian kapal dua atau di kenal dengan *double muve*,Dana jasa rambu di bayar perbulan
  - d. Mengatur dana perusahaan agar secara efektif di gunakan untuk memaksimalkan keuntungan sekaligus menjaga penggunaan dana secara efisien.
  - e. Memastikan setiap pengeluaran sama dengan dana yang telah di tetapkan manajemen perusahaan.
- 6) Kepala sub bagian logistik
- a. Memenuhi kebutuhan logistik kapal baik bagian deck dan mesin.
  - b. Mengawasi pada saat Bunker BBM start pengisian dan proses sounding hingga selesai pengisian. Membantu kepala operasional dan logistik dalam merencanakan , pengelohan , pengawasan, pelaporan , dan evaluasi terhadap kegiatan
  - c. Pengadakan, pelayanan dan penggunaan kebutuhan bahan bakar minyak ( BBM ) minyak pelumas ( *oil* ) , air tawar , LPG , *catering* dan kebutuhan kapal lainnya ;
  - d. Penerimaan , pemeriksaan terhadap kuantitas dan kualitas barang kapal yang di terima dari *supplier* dan pengembalian ( retur ) barang kapal yang tidak sesuai dengan pemesanan
  - e. Pembuatan pengantar pengirimam barang kapal sesuai barang yang ada kapal.
- 7) Staf operasional
- a. Bertanggung jawab atas terlaksananya kgiatan yang ada pada hal pokok tujuan masing-masing divisi.
  - b. Bertanggung jawab dengan kinerja anggota.
  - c. Memanfaatkan divisi yang ada untuk memaksimalakan pemakaain.

## **4.2. Deskripsi Analisis Data**

Menurut John Wetherbe (2023) Analisis data merupakan tentang statistik dan angka. Ini tentang memahami cerita yang diceritakan data dan menggunakan wawasan tersebut untuk membuat keputusan yang lebih baik. Analisis data merupakan proses sistematis untuk memeriksa, membersihkan, mentransformasi, dan memodelkan data agar dapat dipahami dan diinterpretasikan untuk tujuan tertentu. Para ahli terbaru menekankan pentingnya analisis data dalam berbagai bidang, termasuk bisnis, sains, dan ilmu sosial. analisis penelitian ini dianalisis dengan pendekatan metode kuantitatif dimana analisis yang digunakan adalah statistik deskriptif dan pengujian hipotesis dengan partial least square (PLS).

Variable yang terlibat dalam penelitian ini adalah kualitas sistem (X1), kualitas layanan(X2), kepuasan pengguna sebagai variabel mediasi terhadap kinerja karyawan (Y). deskripsi data yang akan disampaikan berikut ini untuk memberikan gambaran secara umum mengenai penyebaran data kuesioner. Sampel dalam penelitian ini ada 42 responden pengguna aktif sistem Inaportnet. Penelitian dilakukan mulai bulan 17-28 juni 2024. Penelitian dilakukan dengan menyebarkan kusioner untuk mengambil data yang ditujukan kepada pengguna sistem inapornet dengan memberikan tautan melalui email ataupun media sosial. Keseluruhan kuesioner yang di isi memenuhi syarat untuk diolah, Hasil pengumpulan kuesioner ditampilkan dalam bentuk tabel melalui smartPLS 4.

### **4.2.1 Deskripsi Responden**

Berdasarkan Statistik deskriptif jenis kelamin, menunjukkan bahwa mayoritas responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 31 responden atau sebesar 74%. Sedangkan responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 11 responden atau sebesar 26%. Berdasarkan pendidikan , responden terbanyak berasal dari Lulusan D3/S1 yaitu sebanyak 39 responden atau sebesar 93%. Sedangkan SMK/SMA sebanyak 3 reponden atau 7%. Sedangkan responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 11 responden atau sebesar 26% . Berdasarkan usia , responden terbanyak berasal dari usia dari 18-30 yaitu sebanyak 31 responden atau sebesar 74%. Sedangkan 31-40 sebanyak 11 reponden atau 26%.

**Tabel 7 Gambaran Umum Responden**

<b>Jenis Kelamin</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	11	26%	26.0	26.0
	Perempuan	31	74%	74.0	74.0
	Total	42	100%	100.0	
<b>pendidikan</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMA / SMK	3	7%	7.0	7.0
	D3/ S1	39	93%	93.0	93.0
	Total	42	100%	100.0	
<b>Usia</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	18 - 30 Tahun	31	74%	74.0	74.0
	31 - 40 Tahun	11	26%	26.0	26.0
	Total	42	100%	100.0	

**Sumber: Data Diolah peneliti, (2024)**

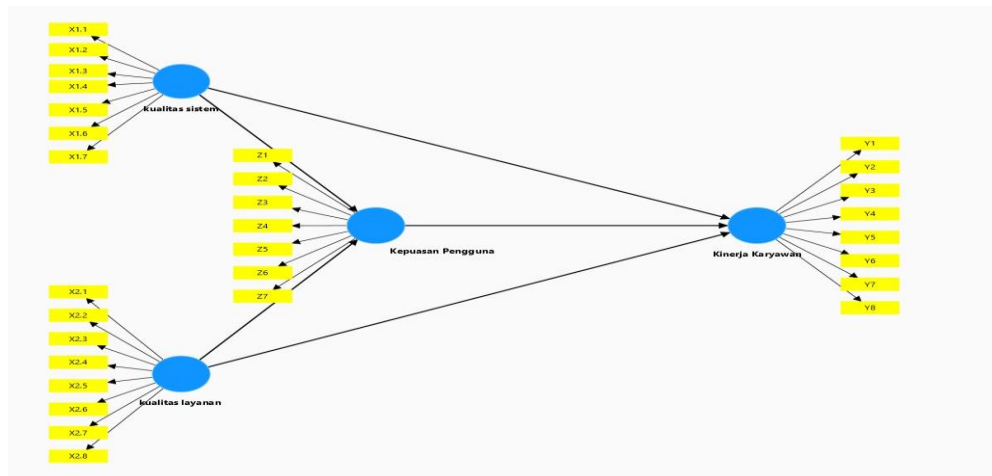
#### **4.2.2 Uji Validitas dan Reliabilitas**

Terdapat tiga kriteria di dalam penggunaan teknik analisa data dengan SmartPLS untuk menilai outer model yaitu *Convergent Validity*, *Discriminant Validity* dan *Composite Reliability*. Kriteria validity dan reliabilitas juga dapat dilihat dari nilai reliabilitas suatu konstruk dan nilai *average variance extracted* (AVE) dari masing-masing konstruk. Konstruk di katakan memiliki reliabilitas yang tinggi jika nilainya 0,70 , nilai AVE berada diatas 0,50, *composite reliability* harus lebih besar dari 0,7 meskipun nilai 0,6 masih dapat diterima dan nilai *Cronbachs alpha* harus lebih besar 0.6 yang membuktikan bahwa nilai tersebut dapat diterima/reliabel. Pada tabel 4.5 akan disajikan nilai Cronbachs alpha, Composite Reliability dan AVE untuk seluruh variabel.

#### **4.2.3 Perancangan Outer Model**

Perancangan model ini menggambarkan bagaimana hubungan variabel laten yang dirujuk pada hipotesis, rumusan masalah dan kajian teori. Gambar merupakan rancangan *inner model* hasil pengolahan software

SmartPLS dimana lingkungan biru merupakan perlambangan dari variabel penelitian. *System Quality* dilambangkan dengan SQ, *Information Quality* dilambangkan dengan IQ, *Service Quality* dilambangkan dengan *servQ*, *Effort Expectancy* dilambangkan dengan EE, *Performance Expectancy* dilambangkan dengan PE, *Social Influence* dilambangkan dengan SI, *Facilitating Conditions* dilambangkan dengan FC.



Gambar 5 Perancangan Outer Model

#### 4.2.4 Analisis korelas Responden

Q square menggambarkan ukuran akurasi prediksi yaitu seberapa baik setiap perubahan variable eksogen/ endogen mampu memprediksi variable endogen. Ukuran ini merupakan bentuk validitasi dalam PLS untuk menyatakan kesesuaian prediksi model (predictive relevance). Nilai q square diatas 0 menyatakan model mempunyai predictive relevance akan tetapi dalam Hair et al (2019) nilai interpretasi Q square secara kualitatif adalah 0 (pengaruh rendah), 0,25 (pengaruh moderat), dan 0,50 (pengaruh tinggi).



**Tabel 8 Analisis korelas Responden**

Variabel	Item Pengukuran	Indikator	Outer Loading	Cronbach's Alfa	Compusite Reliability	AVE
Kualitas Sistem	X1.1	Keandalan aplikasi	0.821	0.935	0.947	0.720
	X1.2	Keandalan sistem aplikasi	0.783			
	X1.3	Kegunaan sistem aplikasi	0.879			
	X1.4	Kegunaan sistem pada pengguna	0.864			
	X1.5	Efisiensi	0.856			
	X1.6	Ketepatan	0.880			
	X1.7	Keamanan	0.852			
Kualitas Layanan	X2.1	Bukti Fisik	0.864	0.933	0.945	0.681
	X2.2	bukti Fisik tampilan website	0.820			
	X2.3	Daya Tanggap layanan	0.814			
	X2.4	seberapa cepat layanan	0.782			
	X2.5	Jaminan keamanan	0.852			
	X2.6	Jaminan kenyamanan	0.821			
	X2.7	Empati mementingkan pengguna	0.778			
	X2.8	Empati mementingkan layanan	0.868			
Kepuasan Pengguna	Z1	Frekuensi penggunaan	0.835	0.913	0.931	0.659
	Z2	Frekuensi penggunaan	0.807			
	Z3	Lama penggunaan	0.880			
	Z4	Lama penggunaan	0.826			
	Z5	Keaktifan Loyalitas	0.854			
	Z6	Keaktifan Loyalitas	0.846			
	Z7	dukungan pengguna	0.870			
Kinerja Karyawan	Y	Efisiensi kinerja karyawan	0.762	0.938	0.949	0.698
	Y	Efisiensi waktu dengan cepat	0.812			
	Y	Kualitas kerja pengguna	0.746			
	Y	Kualitas kerja yang lebih baik	0.793			
	Y	Ketepatan waktu	0.772			
	Y	waktu penyelesaai	0.832			
	Y	Sistem Inaportnet mudah dipelajari	0.840			
	Y	Kemandirian menunjang kinerja	0.880			

**Sumber: Data Diolah peneliti, (2024)**

Variabel kualitas sistem diukur oleh 7 (tujuh) item yang valid dimana nilai outer loading terletak antara 0,45-0,821 yang menunjukkan bahwa ketujuh item pengukuran tersebut berkorelasi kuat dalam menjelaskan kualitas sistem.

Tingkat reliabilitas variable kualitas sistem dapat diterima dengan nilai composite reliability 0,947 diatas 0,70 serta convergent validity yang ditunjukkan oleh AVE 0,720 > 0,50. Diantara kelima item pengukuran yang valid, kualitas sistem terlihat lebih kuat dicerminkan oleh item pengukuran (X1.6=0,798) yaitu keandalan.

Menurut ( handani 2011) terdapat indikator yang dapat mengukur kualitas sistem seperti Keandalan sistem (Reliability) susatu sistem dapat dikatakan berkualitas apabila dapat diandalkan, dengan berupa ketahanan sistem informasi dari kerusakan mampu kesalahan serta dapat digunakan tanpa ada masalah yang mengganggu kenyamanan para pengguna.

Variabel kualitas layanan diukur oleh 8 (delapan) item yang valid dimana nilai outer loading terletak antara 0,45-0,821 yang menunjukkan bahwa kedelapan item pengkuran tersebut berkorelasi kuat dalam menjelaskan kualitas sistem. Tingkat reliabilitas variabel dapat diterima dengan nilai composite reliability 0,945 diatas 0,70 serta convergent validity yang ditunjukkan oleh AVE 0,681 > 0,50. Diantara kedelapan item pengukuran yang valid, item pengkuran variabel kualitas layanan terlihat lebih kuat dicerminkan oleh item pengukuran (X2.8=0,867) yaitu Empati mementingkan layanan. Menurut Theo Prasodjo (2023) "Empati adalah kunci untuk memahami kebutuhan dan ekspektasi pelanggan secara mendalam. Dengan empati, perusahaan dapat memberikan layanan yang dipersonalisasi dan berkesan, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Variabel kepuasan pengguna diukur oleh 7 (tujuh) item yang valid dimana nilai outer loading terletak antara 0,45-0,913 yang menunjukkan bahwa ketujuh item pengkuran tersebut berkorelasi kuat dalam menjelaskan kepuasan pengguna. Tingkat reliabilitas variabel dapat diterima dengan nilai composite reliability 0,931 diatas 0,70 serta convergent validity yang ditunjukkan oleh AVE 0,659 > 0,50. Diantara kedelapan item pengukuran yang valid, item pengkuran variabel kepuasana pengguna terlihat lebih kuat dicerminkan oleh item pengukuran (X2.8=0,880) yaitu lama penggunaan sistem Inaportnet. Menurut Nielsen (2023) Kepuasan pengguna memang penting, tetapi ini hanya sebagian kecil dari bentuk output yang di rasakan pengguna sistem. Kita perlu mempertimbangkan indikator

lain seperti keterlibatan pengguna, retensi pengguna, dan dampak bisnis untuk mendapatkan pemahaman yang lebih komprehensif tentang bagaimana pengguna berinteraksi dengan sistem. Sedangkan menurut Norman (2022) Kepuasan pengguna merupakan sifat subjektif dan dapat berubah seiring waktu dan dapat mempertimbangkan indikator objektif seperti kinerja sistem, kegunaan, dan keandalan untuk mendapatkan penilaian yang lebih akurat tentang bagaimana pengguna menggunakan sistem .

Variabel kinerja karyawan diukur oleh 8 (tujuh) item yang valid dimana nilai outer loading terletak antara 0,45-0,880 yang menunjukkan bahwa ketujuh item pengukuran tersebut berkorelasi kuat dalam menjelaskan kinerja karyawan. Tingkat reliabilitas variabel dapat diterima dengan nilai composite reliability 0,949 diatas 0,70 serta convergent validity yang ditunjukkan oleh AVE 0,698 > 0,50. Diantara kedelapan item pengukuran yang valid, item pengukuran variabel kualitas layanan terlihat lebih kuat dicerminkan oleh item pengukuran (X2.8=0,867) yaitu kemandirian karyawan . Menurut Dessler (2023) Kemandirian karyawan merupakan indikator yang penting untuk organisasi yang ingin berkembang dan berinovasi. Karyawan yang mandiri dapat bekerja secara efektif dengan sedikit arahan, membebaskan waktu manajer untuk fokus pada tugas-tugas strategis tertentu yang menjadi tanggung jawab.

**Tabel 9 Construct reliability and validity -Overview**

Construct reliability and validity -Overview				
	Cronbach's Alpa	compusite reliability (rho_a)	compusite reliability ( rho_c )	average variace extracted (AVE)
Kepuasan Pengguna	0.913	0.915	0.931	0.659
kinerja karyawan	0.938	0.939	0.949	0.698
kualitas layanan	0.933	0.936	0.945	0.681
kualitas sistem	0.935	0.939	0.947	0.720

**Sumber: Data Diolah peneliti, (2024)**

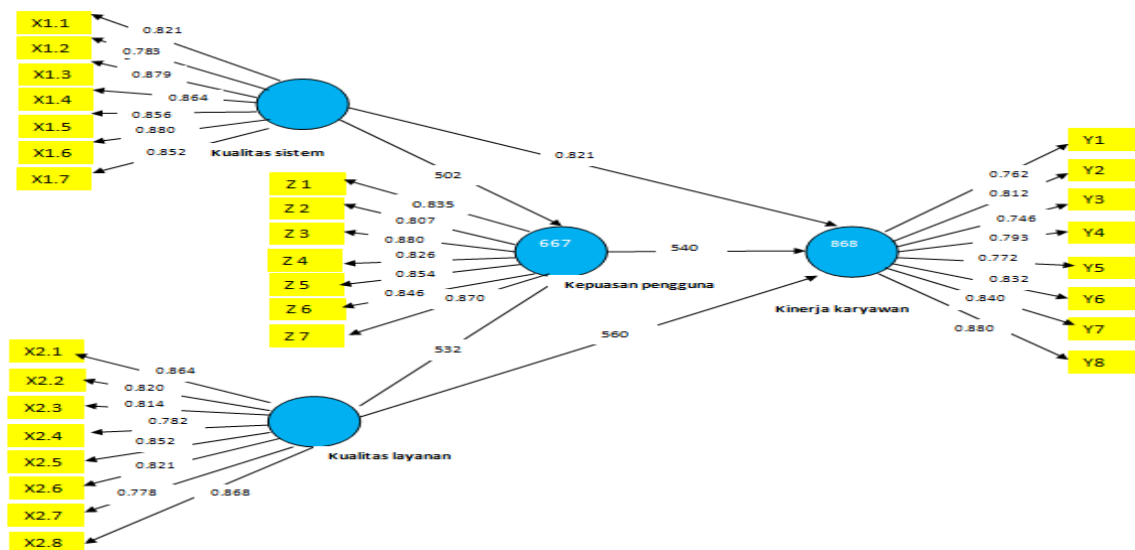
#### 4.2.5 Partial least square

Analisis ini merupakan analisis statistic multivariat yang mengestimasi pengaruh antara variable secara simultan dengan tujuan studi prediksi, eksplorasi atau pengembangan model structural, Hair et al (2019). Evaluasi model dalam

PLS terdiri dari evaluasi model pengukuran, evaluasi model structural dan evaluasi kebaikan dan kecocokan model.

#### 4.2.6 Evauasi Model Pengukuran

Perhitungan selanjutnya (uji pengukuran model dan uji hipotesis) digunakan taraf signifikansi sebesar 5% (0,05). Data yang diperoleh dinyatakan layak untuk dianalisis. Data kemudian diolah menggunakan Microsoft Excel. Analisis deskriptif disajikan dalam tabel meliputi jumlah skor, skor rata-rata, maksimum, minimum, dan standar deviasi. Tabel dibawah ini akan menampilkan hasil analisis deskriptif dari masing- masing variabel



Gambar 6 Evauasi Model Pengukuran

Model pengukuran dalam penelitian ini terdiri dari model pengukuran reflektif dan formatif dimana variable kualitas sistem, kualitas layanan dan kepuasan pengguna diukur secara reflektif dan kinerja karyawan diukur secara formatif. Dalam Hair et al (2021), evaluasi model pengukuran reflektif terdiri dari loading factor  $\geq 0,70$  composite reliability  $\geq 0,70$  ---- cronbach's alpha dan average variance extracted ( $AVE \geq 0,50$ ) serta evaluasi validitas diskriminan yaitu kriteria fornell dan lacker serta HTMT (Heterotrait Monotrait Ratio) dibawah 0,90 cross loadings. Evaluasi model pengukuran formatif dilihat dari signifikansi outer weight dan tidak ada multikolinier antara item pengukuran yang dilihat dari outer VIF dibawah 5.

**Tabel 10 Evaluasi uji pengukuran model dan uji hipotesis**

variabel	item pengukuran	Indikator	Outer weight	p- value outer weight	Outer Loading	p- value outer Loading
Kualitas Sistem	X1.1	Keandalan aplikasi	0.183	880	0.821	0.000
	X1.2	Keandalan sistem aplikasi	0.138		0.783	0.000
	X1.3	Kegunaan sistem aplikasi	0.170		0.879	0.000
	X1.4	Kegunaan sistem pada pengguna	0.169		0.864	0.000
	X1.5	Efisiensi	0.162		0.856	0.000
	X1.6	Ketepatan	0.165		0.880	0.000
	X1.7	Keamanan	0.190		0.852	0.000
Kualitas Layanan	X2.1	Bukti Fisik	0.163	886	0.864	0.000
	X2.2	bukti Fisik tampilan website	0.139		0.820	0.000
	X2.3	Daya Tanggap layanan	0.168		0.814	0.000
	X2.4	seberapa cepat layanan	0.137		0.782	0.000
	X2.5	Jaminan keamanan	0.164		0.852	0.000
	X2.6	Jaminan kenyamanan	0.143		0.821	0.000
	X2.7	Empati mementingkan pengguna	0.143		0.778	0.000
	X2.8	Empati mementingkan layanan	0.153		0.868	0.000
Kepuasan Pengguna	Z1	Frekuensi penggunaan	0.149	905	0.835	0.000
	Z2	Frekuensi penggunaan	0.138		0.807	0.000
	Z3	Lama penggunaan	0.145		0.880	0.000
	Z4	Lama penggunaan	0.146		0.826	0.000
	Z5	Keaktifan Loyalitas	0.156		0.854	0.000
	Z6	Keaktifan Loyalitas	0.155		0.846	0.000
	Z7	dukungan pengguna	0.157		0.870	0.000
Kinerja Karyawan	Y	Efisiensi kinerja karyawan	0.152	905	0.762	0.000
	Y	Efisiensi waktu dengan cepat	0.183		0.812	0.000
	Y	Kualitas kerja pengguna	0.155		0.746	0.000
	Y	Kualitas kerja yang lebih baik	0.179		0.793	0.000
	Y	Ketepatan waktu	0.169		0.772	0.000
	Y	waktu penyelesaian	0.172		0.832	0.000
	Y	Sistem Inaportnet mudah dipelajari	0.187		0.840	0.000
	Y	Kemandirian menunjang kinerja	0.185		0.880	0.000

**Sumber: Data Diolah peneliti, (2024)**

Evaluasi validitas diskriminan perlu dilakukan dengan melihat kriteria fornell dan lacker. Validitas diskriminan adalah bentuk evaluasi untuk memastikan bahwa variable secara teori berbeda dan terbukti secara empiris/ pengujian statistic. Kriteria fornell dan lacker adalah bahwa akar AVE variable lebih besar dari korelasi antara variable.

#### 4.2.7 Evaluasi model struktural

Evaluasi model struktural berkaitan dengan pengujian hipotesis pengaruh antara variabel penelitian. Pemeriksaan evaluasi model struktural dilakukan dalam tiga tahap yaitu pertama memeriksa tidak adanya multikolinier antara variabel dengan ukuran Inner VIF (Variance Inflated Factor). Nilai Inner VIF dibawah 5 menunjukkan tidak ada multikolinier antara variable, Hair et al (2021).

#### 4.2.8 Evaluasi Kebaikan dan Kecocokan Mode

PLS merupakan analisis SEM berbasis varians dengan tujuan pada pengujian teori model yang menitikberatkan pada studi prediksi. Oleh karena itu maka dikembangkan beberapa ukuran untuk menyatakan model yang diajukan dapat diterima seperti R square, Q square, SRMR, PLS Ukuran statistik R square menggambarkan besarnya variasi variable endogen yang mampu dijelaskan oleh variable eksogen/ endogen lainnya dalam model.

**Tabel 11 SRMR**

Tabel SRMR	
	Taksiran Model
SRMR	0.088

**Sumber: Data Diolah peneliti, (2024)**

SRMR adalah Standardized Root Mean Square Residual. Dalam Yamin (2022), nilai ini merupakan ukuran fit model (kecocokan model) yaitu perbedaan antara matrik korelasi data dengan matrik korelasi taksiran model. Dalam Hair et al (2021), nilai SRMR dibawah 0,08 menunjukkan model fit (cocok). Meskipun demikian dalam Karin Schmelleh et al (2003), nilai SRMR antara 0,08-0,10 menunjukkan model acceptable fit. Hasil estimasi model adalah 0,088 yang berarti bahwa model mempunyai kecocokan acceptabel fit.

#### 4.2.9 HTMT (Heterotrait-monotrait ratio)

Menurut Hair et al (2019) merekomendasikan HTMT karena ukuran validitas diskriminan ini dinilai lebih sensitif atau akurat dalam mendeteksi validitas diskriminan. Nilai yang direkomendasikan adalah dibawah 0,90. Hasil pengujian menunjukkan nilai HTMT dibawah 0,90 untuk pasangan variable maka validitas diskriminan tercapai. Variabel membagi variasi item pengukuran terhadap item

yang mengukurnya lebih kuat dibandingkan membagi varians pada item variable lainnya.

**Tabel 12 Discriminant Validity - Heterotrait-monotrait ratio (HTMT)**

Discriminant Validity	Heterotrait-monotrait ratio (HTMT)
Kepuasan pengguna-kinerja karyawan	0.864
kualitas layanan - kepuasan pengguna	0.851
kualitas layanan - kinerja karyawan	0.908
kualitas sistem - kepuasan Pengguna	0.862
Kualitas sistem - kinerja Karyawan	0.923
Kualitas sistem - kualitas Layanan	0.938

**Sumber: Data Diolah peneliti, (2024)**

#### 4.2.10 Nilai R. Square

Menurut Joseph F. Hair et al. (2023) Nilai R Square (koefisien determinasi) merupakan statistik penting dalam analisis regresi yang menunjukkan kekuatan hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. Para ahli terbaru menekankan interpretasi nilai R Square secara kuantitatif dengan mempertimbangkan konteks penelitian dan desain statistik yang digunakan. mengenai interpretasi nilai R Square sebagai berikut Nilai R Square antara 0,25 dan 0,40 menunjukkan hubungan yang lemah tapi bermakna. Nilai R Square antara 0,40 dan 0,60 menunjukkan hubungan yang sedang. Nilai R Square antara 0,60 dan 0,80 menunjukkan hubungan yang kuat. Nilai R Square di atas 0,80 menunjukkan hubungan yang sangat kuat. Nilai R Square kepuasan pengguna 0.667 menunjukkan hubungan yang kuat, Nilai R Square kinerja karyawan 0.867 menunjukkan hubungan yang sangat kuat.

**Tabel 13 R - Square**

R - Square - Overview	R - Square	R - Square Adjusted	Q - Square
Kepuasan Pengguna	0.667	0.650	0,456
Kinerja Karyawan	0.868	0.858	0,588

**Sumber: Data Diolah peneliti, (2024)**

Berdasarkan hasil pengolahan diatas nilai R- square variable kepuasan pengguna adalah  $0,667 > 0,50$  (akurasi prediksi tinggi) dan kinerja karyawan  $(0,868) > 0,25$  (akurasi prediksi moderat). nilai Q square variable kepuasan pengguna adalah

0,456 > 0,50 (akurasi prediksi moderat) dan kinerja karyawan (0,588) > 0,25 (akurasi prediksi tinggi). Bila seluruh item pengukuran model PLS mempunyai nilai RMSE (Root Mean Square)

**Tabel 14 pengujian hipotesis (pengaruh langsung )**

95% Interval kepercayaan Path Coefficient					
Path Coefficien	Original Sample	Sample Mean (M)	Stabdard Deviation (STDEV)	T statistics ( O/STDEV )	F - Square
kualitas sistem - kepuasan Pengguna	0.502	0.468	0.313	3.002	0.684
kualitas layanan - kepuasan pengguna	0.532	0.352	0.255	3.061	0.053
Kualitas sistem - kinerja Karyawan	0.506	0.282	0.195	3.062	0.030
kualitas layanan - kinerja karyawan	0.560	0.193	0.177	3.603	0.122
Kepuasan pengguna-kinerja karyawan	0.540	0.517	0.223	3.061	0.560

**Sumber: Data Diolah peneliti, (2024)**

Berdasarkan hasil pengolahan tabel maka dapat dikatakan bahwa besarnya pengaruh bersama kepuasan pengguna terhadap kinerja karyawan sebesar 0.684% (pengaruh signifikan). pengaruh bersama kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna sebesar 0.053% (pengaruh moderat). pengaruh bersama kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna sebesar 0.030% (pengaruh moderat). pengaruh bersama kualitas layanan terhadap kinerja karyawan sebesar 0.122% (pengaruh moderat). pengaruh bersama kualitas sistem terhadap kepuasan Pengguna sebesar 0.560% (pengaruh sedang).

#### **4.3. Pembahasan**

Pengaruh kualitas sistem untuk mengukur kualitas kinerja karyawan terhadap kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem *Inaportnet*. Berdasarkan hasil pengujian, menunjukkan bahwa hipotesis pertama yang menyatakan bahwa kualitas sistem (perilaku untuk tetap menggunakan) mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna (kondisi nyata penggunaan)sistem *Inaportnet* . Penelitian mengenai penerimaan sistem *Inaportnet* sebagai perilaku untuk tetap menggunakan sistem telah dilakukan oleh beberapa peneliti sebelumnya. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Agni dan Irawati



(2017) hal ini menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

#### 4.3.1 Pengujian Hipotesa

Kedua adalah pengujian hipotesis antara variabel dengan melihat nilai t statistik atau p-value. Bila t statistik hasil perhitungan lebih besar dari 1,96 (t tabel) atau p-value hasil pengujian lebih kecil dari 0,05 maka ada pengaruh signifikan antara variabel. Selain itu perlu disampaikan hasil serta selang kepercayaan 95% taksiran parameter koefisien jalur. Ketiga adalah nilai f square yaitu pengaruh variable pada level structural dengan kriteria (f square 0,02 rendah, 0,15 moderat dan 0,35 tinggi). Hair et al (2021).

**Tabel 15 Path Coefficient dan P-value**

VARIABLE	95% Interval kepercayaan Path Coefficient				
	Original Sample (o)	Sample Mean (M)	Stabdard Deviation (STDEV)	T statistics ( O/STDEV )	p-value
kualitas sistem - kepuasan Pengguna	0.502	0.468	0.313	3.002	0.000
kualitas layanan - kepuasan pengguna	0.532	0.352	0.255	3.061	0.000
Kualitas sistem - kinerja Karyawan	0.506	0.282	0.195	3.062	0.000
kualitas layanan - kinerja karyawan	0.560	0.193	0.177	3.603	0.000
Kepuasan pengguna-kinerja karyawan	0.540	0.517	0.223	3.061	0.000

Specific inderect effects – mean, STDEV, T Value, p value	Original Sample (o)	Sample Mean (M)	Stabdard Deviation (STDEV)	T statistics ( O/STDEV )	p-value
kualitas layanan -kepuasan pengguna - kinerja karyawan	0.572	0.163	0.154	3.123	0.000
kualitas sistem - kepuasan Pengguna - kinerja karyawan	0.561	0.256	0.197	3.326	0.000

**Sumber: Data Diolah peneliti, (2024)**

1. Hipotesis pertama (H1) diterima yaitu ada pengaruh signifikan kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna dengan path coefficient (0.502) dan p-value (0,000 <0,05). Setiap perubahan pada kualitas sistem maka akan meningkatkan kepuasan pengguna. Dalam selang kepercayaan 95% besar

pengaruh kualitas sistem dalam meningkatkan kinerja karyawan terletak antara 0,122 sampai 0,468. Meskipun demikian keberadaan kualitas sistem dalam meningkatkan kinerja karyawan mempunyai pengaruh moderat dalam level structural (f square 0,122). Perlunya program pemberdayaan dan pelatihan sistem ini dinilai sangat penting dimana ketika adanya pmbaruan sistem dapat mempermudah dan meringankan pekerjaan sehingga dapat mempengaruhi kinerja karyawan.

2. Hipotesis kedua (H2) diterima yaitu ada pengaruh signifikan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna dengan path coefficient (0.532) dan p-value (0,000 <0,05). Setiap perubahan pada kualitas layanan maka akan meningkatkan kepuasan pengguna. Dalam selang kepercayaan 95% besar pengaruh kualitas layanan dalam meningkatkan kinerja karyawan terletak antara 0,122 sampai 0,468. Meskipun demikian keberadaan kualitas layanan dalam meningkatkan kinerja karyawan mempunyai pengaruh moderat dalam level structural (f square 0,053). Perlunya program pemberdayaan layanan sistem ini dinilai sangat penting dimana ketika adanya pmbaruan kualitas layanan dapat memberikan kenyamanan dalam menyelesaikan pekerjaan sehingga dapat mempengaruhi kinerja karyawan lebih baik.
3. Hipotesis ketiga (H3) diterima yaitu ada pengaruh signifikan kualitas sistem terhadap kinerja karyawan dengan path coefficient (0.506) dan p-value (0,000 <0,05). Setiap perubahan pada kualitas sistem maka akan meningkatkan kinerja karyawan. Dalam selang kepercayaan 95% besar pengaruh kualitas sistem dalam meningkatkan kinerja karyawan terletak antara 0,122 sampai 0,282. Meskipun demikian keberadaan kualitas sistem dalam meningkatkan kinerja karyawan mempunyai pengaruh moderat dalam level structural (f square 0,102), dinilai sangat penting dimana ketika adanya kualitas sistem dapat mempermudah dan meringankan pekerjaan sehingga dapat mempengaruhi kinerja karyawan.
4. Hipotesis keempat (H4) diterima yaitu ada pengaruh signifikan kualitas layanan terhadap kinerja karyawan dengan path coefficient (0.560) dan p-value (0,000 <0,05). Setiap perubahan pada kualitas sistem maka akan

meningkatkan kinerja karyawan. Dalam selang kepercayaan 95% besar pengaruh kualitas sistem dalam meningkatkan kinerja karyawan terletak antara 0,122 sampai 0,193. Meskipun demikian keberadaan kualitas layanan dalam meningkatkan kinerja karyawan mempunyai pengaruh moderat dalam level structural (f square 0,030) sehingga dapat mempengaruhi kinerja karyawan.

5. Hipotesis kelima (H5) diterima yaitu ada pengaruh signifikan kepuasan pengguna terhadap kinerja karyawan dengan path coefficient (0.540) dan p-value ( $0,000 < 0,05$ ). Setiap perubahan pada kepuasan pengguna maka akan meningkatkan kinerja karyawan. Dalam selang kepercayaan 95% besar pengaruh kepuasan pengguna dalam meningkatkan kinerja karyawan terletak antara 0,122 sampai 0,468. Meskipun demikian keberadaan kepuasan pengguna dalam meningkatkan kinerja karyawan mempunyai pengaruh moderat dalam level structural (f square 0,684). Perlunya program pemberdayaan dan pelatihan sistem ini dinilai sangat penting dimana ketika adanya sistem dapat memnerkan kepuasan sehingga mepengaruhi kinerja karyawan.
6. Hipotesis keenam (H6) diterima yaitu ada pengaruh signifikan kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna pada pengaruh kinerja karyawan dengan path coefficient (0.561) dan p-value ( $0,000 < 0,05$ ). Setiap perubahan pada kualitas sistem maka akan meningkatkan kepuasan pengguna serta berpengaruh pada kinerja karyawan. Dalam selang kepercayaan 95% besar pengaruh kualitas sistem dalam meningkatkan kinerja karyawan yang di mediasi kepuasan pengguna terletak antara 0, sampai 0,197. Meskipun demikian keberadaan kualitas layanan dalam meningkatkan kinerja karyawan mempunyai pengaruh moderat dalam level structural (f square 0,520).
7. Hipotesis ketujuh (H7) diterima yaitu ada pengaruh signifikan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna pada pengaruh kinerja karyawan dengan path coefficient (0.572) dan p-value ( $0,000 < 0,05$ ). Setiap perubahan pada kualitas layanan maka akan meningkatkan kepuasan pengguna serta berpengaruh pada kinerja karyawan. Dalam selang kepercayaan 95% besar

pengaruh kualitas layanan dalam meningkatkan kinerja karyawan yang di mediasi kepuasan pengguna terletak antara 0, sampai 0,154. Meskipun demikian keberadaan kualitas layanan dalam meningkatkan kinerja karyawan mempunyai pengaruh moderat dalam level structural (f square 0,684).

**Tabel 16 tabel hasil pengujian hipotesis**

HIPOTESIS		PERNYATAAN	HASIL
pertama	kualitas sistem - kepuasan Pengguna	Terdapat pengaruh yang signifikan kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna. ada pengaruh signifikan kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna dengan path coefficient (0.502) dan p-value (0,000 <0,05).	Diterima
kedua	kualitas layanan - kepuasan pengguna	Terdapat pengaruh yang signifikan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna. ada pengaruh signifikan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna dengan path coefficient (0.532) dan p-value (0,000 <0,05).	Diterima
ketiga	Kualitas sistem - kinerja Karyawan	Terdapat pengaruh yang signifikan kualitas sistem terhadap kinerja karyawan. dengan path coefficient (0.506) dan p-value (0,000 <0,05).	Diterima
keempat	kualitas layanan - kinerja karyawan	Terdapat pengaruh yang signifikan pada kualitas layanan terhadap kinerja karyawan. dengan path coefficient (0.560) dan p-value (0,000 <0,05).	Diterima
kelima	Kepuasan pengguna-kinerja karyawan	ada pengaruh signifikan kepuasan pengguna terhadap kinerja karyawan dengan path coefficient (0.520) dan p-value (0,000 <0,05). Variabel kepuasan pengguna sebagai mediasi terhadap kinerja karyawan.	Diterima
Keenam	kualitas sistem-kepuasan Pengguna - kinerja karyawan	Terdapat pengaruh yang signifikan kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna pada pengaruh kinerja karyawan. ada pengaruh signifikan kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna pada pengaruh kinerja karyawan dengan path coefficient (0.561) dan p-value (0,000 <0,05).	Diterima
Ketujuh	kualitas layanan - kepuasan Pengguna - kinerja karyawan	Terdapat pengaruh yang signifikan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna pada pengaruh kinerja karyawan. ada pengaruh signifikan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna pada pengaruh kinerja	Diterima

		karyawan dengan path coefficient (0.572) dan p-value (0,000 <0,05).	
--	--	---	--

**Sumber: Data Diolah peneliti, (2024)**

#### **4.3.2 Keterbatasan penelitian**

Penelitian ini menyadari bahwa dalam penelitian ini tidak ada yang sempurna dan memiliki keterbatasan yang perlu diperbaiki untuk penelitian berikutnya yaitu sebagai berikut:

1. Objek yang dijadikan pada penelitian ini hanya difokuskan pada kualitas sistem dan kualitas layanan untuk mengukur kinerja karyawan melalui variabel mediasi kepuasan pengguna.
2. Responden yang digunakan yaitu pengguna sistem yang mempunyai pengalaman dalam menggunakan sistem *Inaportnet*.
3. Variabel endogen akhir sebagai *output* pada penelitian ini adalah kualitas sistem dan kualitas layanan, dan kepuasan pengguna.