

**PERAN MEDIASI KEPUASAN PENGGUNA PADA  
PENGARUH KUALITAS SISTEM DAN LAYANAN  
INAPORNET TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT  
ATOSIM BANYUWANGI**

**SKRIPSI**

DISUSUN DAN DIAJUKAN SEBAGAI SALAH SATU SYARAT  
UNTUK MEMPEROLEH GELAR  
SARJANA ADMINISTRASI BISNIS PRODI ILMU ADMINISTRASI BISNIS  
STIA DAN MANAJEMEN KEPELABUHAN BARUNAWATI SURABAYA



**DISUSUN OLEH:**

**Nama : Irma Safitri**  
**NIM : 22131068**  
**Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis**  
**Pembimbing : Dr.Indriana Kristiawati, SE.,MM**

**STIA DAN MANAJEMEN KEPELABUHAN BARUNAWATI  
SURABAYA  
2024**

## LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Irma Safitri

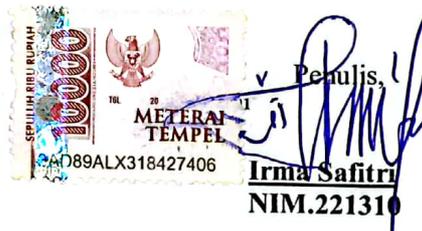
NIM : 22131068

Prgram studi : Ilmu Atministrasi Bisnis

Judul skripsi : Peran Mediasi Kepuasan Pengguna Pada Pengaruh  
Kualitas Sistem dan Layanan Inapornet Terhadap Kinerja  
Karyawan PT Atosim Banyuwangi

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Skripsi yang telah saya tulis ini merupakan hasil karya sendiri dengan merujuk pada sumner-sumber terpercaya Apabila ternyata di kemudian hari penulisan skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain. maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di STIA dan Manajemen Kepelabuhan Barunawati Surabaya.

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan



**LEMBAR PENGESAHAN**

**SKRIPSI**

**PERAN MEDIASI KEPUASAN PENGGUNA PADA PENGARUH  
KUALITAS SISTEM DAN LAYANAN INAPORNET TERHADAP  
KINERJA KARYAWAN PT ATOSIM BANYUWANGI**

**DISUSUN OLEH :**

**NAMA : IRMA SAFITRI**

**NIM : 22131068**

Telah di presentasikan didepan dewan penguji dan dinyatakan LULUS pada ,  
Hari /tanggal : Sabtu, 20 Juli 2024

**PENGUJI**

**KETUA : SOEDARMANTO, SE.,MM**   
**NIDN : 0322036902** (.....)

**SEKRETARIS : DIAN ARISANTI, S.Kom., MM**   
**NIDN : 0709058202** (.....)

Mengetahui

**STIA DAN MANAJEMEN KEPELABUHAN BARUNAWATI SURABAYA**

**KETUA**  
  
**Dr. GUGUS W. JONARKO, MM**  
**NIDN: 0708116501**

**LEMBAR PERSETUJUAN**  
**SKRIPSI**  
**PERAN MEDIASI KEPUASAN PENGGUNA PADA**  
**PENGARUH KUALITAS SISTEM DAN LAYANAN**  
**INAPORNET TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT**  
**ATOSIM BANYUWANGI**

**DIAJUKAN OLEH :**

**NAMA : IRMA SAFITRI**

**NIM : 22131068**

**TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH:**

Menyetujui,

PEMBIMBING

**PEMBIMBING : Dr. INDRIANA KRISTIAWATI, SE.,MM**

**NIDN : 0705056701** (.....)

Mengetahui

KETUA PROGRAM STUDI

  
**JULI PRASTYORINI, S. Sos.,MM**  
**NIDN:0708067104**

**STIA DAN MANAJEMEN KEPELABUHAN BARUNAWATI SURABAYA**

KETUA

  
**Dr. GUGUS W. JONARKO, MM**

**NIDN: 0708116501**

## ABSTRAK

**Nama : IRMA SAFITRI**  
**Kelas : 8 Transfer / 22131068**  
**Program Studi : Administrasi Bisnis, 2024**  
**Judul Skripsi : PERAN MEDIASI KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP PENGARUH SISTEM *INAPORTNET* DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT ATOSIM BANYUWANGI**  
**Kata Kunci : Kualitas Sistem, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pengguna Inaportnet, Kinerja Karyawan PT Atosim**

Kepuasan konsumen menjadi faktor utama yang menjadi perhatian dalam persaingan usaha di era industrialisasi dan globalisasi, yang akan memaksa para pelaku usaha berlomba-lomba memasarkan produk atau jasanya sesuai keinginan konsumen. Dalam penelitian ini akan dianalisis tiga variabel penelitian yaitu kualitas sistem (X1), kualitas layanan (X2). Variabel-variabel tersebut akan dijadikan sebagai variabel independen, sedangkan kinerja pegawai (Y) akan dijadikan variabel dependen dengan variabel mediasi kepuasan pengguna (Z). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh positif masing-masing variabel independen secara individual terhadap variabel dependen yaitu kinerja pegawai bagian clearance in/out service. Objek penelitian ini adalah pengguna jasa izin melalui sistem Inaportnet di PT Atosim Pelayanan Banyuwangi. Data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi data primer dan data sekunder, dan sampel yang diambil sebanyak 42 responden. Teknik analisis datanya adalah teknik TAM. Berdasarkan hasil penelitian SmartPLS 4 dihasilkan persamaan : Dari hasil penelitian SmartPLS 4 dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan pengguna mempunyai pengaruh dominan terhadap kinerja karyawan sebesar 0,964 sebagai variabel mediasi sedangkan variabel terikat mempunyai kualitas sistem diskriminan – kualitas pelayanan sebesar 0,938. Uji reliabilitas dan validitas menunjukkan hasil. Secara bersama-sama, Kualitas Sistem (X1) sebesar 0,935, Kualitas Pelayanan (X2) sebesar 0,933, Kepuasan Pengguna (Z) sebesar 0,913, Kinerja Karyawan sebesar 0,938, seluruh pernyataan hasil penelitian diterima atau valid.

## ABSTRAK

**Nama** : IRMA SAFITRI  
**Class** : 8 Transfer / 22131068  
**Study Program** : Business Administration, 2024  
**Thesis Title** : **THE MEDIATION ROLE OF USER SATISFACTION ON THE INFLUENCE OF INAPORNET SYSTEM AND SERVICE QUALITY ON THE PERFORMANCE OF PT ATOSIM BANYUWANGI**  
**Keywords:** *System Quality, Service Quality, Inaportnet User Satisfaction, PT Atosim*

*Employee Performance Consumer satisfaction is the main factor of concern in business competition in the era of industrialization and globalization, which will force business people to compete to market their products or services according to consumer desires. There are several indicators that contribute to employee performance through the Inaportnet system at PT. Atosim Banyuwangi is system quality. In this research, three research variables will be analyzed, namely system quality (X1), service quality (X2). These variables will be used as independent variables, while employee performance (Y) will be the dependent variable with the mediating variable user satisfaction (Z). The aim of this research is to analyze the positive influence of each independent variable individually on the dependent variable, namely the performance of clearance in/out service employees. The object of this research is users of clearance services via the Inaportnet system at PT Atosim Pelayaran Banyuwangi. The data used in this research includes primary data and secondary data, and the sample taken is 42 respondents. The data analysis technique is the TAM technique. Based on the results of the SmartPLS 4 research, the equation was produced: From the results of the SmartPLS 4 research, it can be concluded that the user satisfaction variable has a dominant influence on employee performance of 0.964 as a mediating variable while the dependent variable has a discriminant system quality - service quality of 0.938. The reliability and validity tests show the results. Together, System Quality (X1) is 0.935, Service Quality (X2) is 0.933, User Satisfaction (Z) is 0.913, employee performance is 0.938, all research results statements are accepted or valid.*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat dan Hidayah-Nya sehingga penulis dapat melakukan dan menyelesaikan proposal skripsi dengan judul " **Peran Mediasi Kepuasan Pengguna Pada Pengaruh Kualitas Sistem dan Layanan Inapornet Terhadap Kinerja Karyawan PT Atosim Banyuwangi** ". Penulisan Skripsi ini disusun sebagai tugas akhir kuliah yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Bisnis di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi dan Manajemen Kepelabuhan (STIAMAK) Barunawati Surabaya.

Peneliti menyadari dalam penyusunan Proposal Skripsi tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dukungan dari berbagai pihak - - pihak yang telah mendukung baik secara moril atau pun juga materil. Untuk itulah penulis menyampaikan banyak terima kasih kepada pihak-pihak terkait dengan selesainya penulisan skripsi ini, penulis juga mengucapkan banyak terima kasih kepada para bapak dan ibu dosen yang telah membantu dan membimbing penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini. Maka penulis menyampaikan banyak terima kasih kepada pihak pihak yang telah membantu selama penyusunan Skripsi ini. pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Gugus Wijonarko,MM.. selaku Ketua di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi dan Manajemen Kepelabuhanan Surabaya;
2. Juli prastyorini, S.Sos, MM,. selaku Ketua Program Studi di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi dan Manajemen Kepelabuhanan Surabaya;
3. Dr. Indriana Kristiawati, S.E., MM. selaku Dosen Pembimbing Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi dan Manajemen Kepelabuhan (STIAMAK) Barunwati Surabaya
4. Soedarmanto, S.E, MM selaku Penguji 1 Program Studi Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi dan Manajement Kepelabuhanan (STIAMAK) Barunawati Surabaya.

5. Ibu Dian Arisanti, S.Kom.,MM. selaku Penguji 2 Program Studi Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi dan Manajemen Kepelabuhanan (STIAMAK) Barunawati Surabaya.
6. Bapak dan Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Bisnis dan Manajemen Kepelabuhanan (STIAMAK) Barunawati Surabaya atas segala jerih payahnya yang memberikan pengetahuan kepada peneliti;
7. Para karyawan dikantor maupun di lapangan pada perusahaan PT. Atosim Lampung pelayaran cabang banyuwangi yang telah memberikan bantuan kepada peneliti selama kegiatan penelitian berlangsung yang telah memberikan informasi tambahan untuk kegiatan penelitian;
8. Terkhusus Ayah dan ibu serta kakak dan adik yang telah memberikan dukungan, kasih sayang, perhatian serta doa-doa yang telah diberikan kepada penulis sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi.

Semoga atas segala bantuan yang telah diberikan kepada penulis, semua pihak-pihak yang terkait tersebut mendapat balasan yang setimpal dari Allah SWT. Penelitian Skripsi ini adalah penelitian terbaik yang dapat peneliti tuliskan. Akan tetapi, peneliti sadar bahwa masih memungkinkan didalamnya terdapat kekurangan serta kesalahan dan jauh dari sempurna. Sehingga, kritik dan saran sangat dibutuhkan untuk memperbaiki serta menghasilkan penelitian selanjutnya. Semoga dengan adanya skripsi ini memiliki rmanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi berbagai pihak.

Surabaya, 20 Juli 2024

Penulis

**Irma Safitri**  
**NIM.221310**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1    Latar Belakang.....	1
1.2    Rumusan Masalah.....	8
1.3    Batasan Masalah .....	8
1.4    Tujuan Penelitian .....	9
1.5    Manfaat Penelitian .....	9
1.6    Sistematis Penelitian .....	10
<b>BAB II .....</b>	<b>12</b>
<b>LANDASAN TEORI.....</b>	<b>12</b>
2.1    Deskripsi teori .....	12
2.1.1    Teori TAM ( <i>Technology Acceptance Model</i> ) .....	12
2.1.2    Teori <i>Behaviorisme</i> .....	12
2.1.3    Hubungan TAM dan <i>Behaviorisme</i> .....	13
2.2    Kualitas Sistem.....	14
2.2.1    Pengertian Kualitas Sistem Inapornet.....	15
2.2.2    Indikator Yang Mempengaruhi Kualitas Sistem .....	15
2.3    Pengertian Kualitas Layanan.....	16
2.3.1    Kualitas Layanan <i>Inaportnet</i> .....	16

2.3.2	Indikator yang mempengaruhi kualitas layanan.....	17
2.4	Kepuasan Pengguna.....	17
2.4.1	Pengertian Kepuasan Pengguna .....	18
2.4.2	Indikator Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna .....	18
2.5	Kinerja Karyawan.....	19
2.5.1	Pengertian kinerja karyawan .....	19
2.5.2	Indikator kinerja karyawan .....	20
2.6	<i>Inaportnet</i> .....	21
2.6.1	Proses <i>Inaportnet</i> .....	21
2.7	Hubungan Antar Variabel .....	26
2.7.1.	Kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna .....	26
2.8	Penelitian Terdahuu .....	29
2.9	Kerangka Berfikir .....	33
2.10	Hipotesis .....	34
<b>BAB III</b>	.....	<b>35</b>
<b>METODE PENELITIAN</b>	.....	<b>35</b>
3.1	Jenis Penelitian .....	35
3.2	Tempat Dan Waktu Penelitian .....	36
3.3	Populasi Dan Sampel Penelitian.....	36
3.4	Variabel penelitian.....	39
3.5	Definisi operasional variabel.....	40
3.5.1	Variabel independen (x).....	40
3.5.2	Variabel mediasi Kepuasan pengguna (z).....	41
3.5.3	Variabel dependen (y).....	42
3.5.4	Dokumentasi.....	44
3.5.5	Kuesioner .....	45
3.6	Teknik analisis data .....	46
3.6.1	Uji Validitas .....	46
3.6.2	Uji Relialibilitas.....	46
3.7	Uji Asumsi Klasik.....	48
3.7.1	Uji Normalitas .....	48

3.8	Pengujian Hipotesis .....	48
<b>BAB IV</b>	.....	<b>50</b>
<b>ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN</b>	.....	<b>50</b>
4.1.	ANALISIS DATA PERUSAHAAN .....	50
4.1.1	Deskripsi Obyek Penelitian .....	50
4.1.2	Sejarah Singkat Perusahaan PT Atosim Lampung Pelayaran .....	51
4.1.3	VISI dan MISI .....	52
4.1.4	Struktur Organisasi .....	52
4.2.	Deskripsi Analisis Data.....	55
4.2.1	Deskripsi Responden .....	55
4.2.2	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	56
4.2.3	Perancangan <i>Outer Model</i> .....	56
4.2.4	Analisis korelas Responden .....	57
4.2.5	Partial least square .....	60
4.2.6	Evauasi Model Pengukuran.....	61
4.2.7	Evaluasi model struktural.....	63
4.2.8	Evaluasi Keباikan dan Kecocokan Mode .....	63
4.2.9	HTMT (Heterotrait-monotrait ratio).....	63
4.2.10	Nilai R. Square .....	64
4.3.	Pembahasan .....	65
4.3.1	Pengujian Hipotesa .....	66
4.3.2	Keterbatasan penelitian.....	70
<b>BAB V</b>	.....	<b>71</b>
<b>PENUTUP</b>	.....	<b>71</b>
5.1	Kesimpulan.....	71
5.2	Saran .....	71
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	.....	<b>73</b>
<b>LAMPIRAN</b>	.....	<b>76</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian Terdahulu .....	29
Tabel 2 Data Karyawan PT Atosim Banyuwangi .....	37
Tabel 3 Variabel Operasional .....	43
Tabel 4 Skala Likert .....	45
Tabel 5 Kriteria Indeks Koefisien Reliabilitas .....	47
Tabel 6 Daftar Nama Kapal PT ALP .....	51
Tabel 7 Gambaran Umum Responden .....	56
Tabel 8 Analisis korelas Responden .....	58
Tabel 9 Construct reliability and validity -Overview .....	60
Tabel 10 Evaluasi uji pengukuran model dan uji hipotesis .....	62
Tabel 11 SRMR .....	63
Tabel 12 Discriminant Validity - Heterotrait-monotrait ratio (HTMT) .....	64
Tabel 13 R - Square .....	64
Tabel 14 pengujian hipotesis (pengaruh langsung ) .....	65
Tabel 15 Path Coefficient dan P-value .....	66

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1 Monitoring Inaportnet.....	23
Gambar 2 Kerangka berfikir.....	33
Gambar 3 Lokasi kantor Cabang PT Atosim .....	50
Gambar 4 struktur oraganisasi PT Atosim cabang Banyuwangi.....	52
Gambar 5 Perancangan Outer Model.....	57
Gambar 6 Evauasi Model Pengukuran .....	61

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Data Kuesioner penelitian.....	76
Lampiran 2. Data Hasil Penelitian SmartPLS .....	80
Lampiran 2. Lembar bimbingan.....	83

# **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.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Deskripsi teori**

##### **2.1.1 Teori TAM (*Technology Acceptance Model*)**

Menurut Soetam Rizky Wicaksono, (2022) TAM (*Technology Acceptance Model*) hanya berdasarkan teori perilaku, yaitu teori yang menjelaskan bagaimana individu mempersepsikan, memproses, dan bertindak terhadap lingkungan sosial mereka. Tujuan utama TAM adalah untuk menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi teknologi oleh pengguna dengan mempertimbangkan variabel psikologis dan sosial. Sementara itu, testing menggunakan perangkat dan pengetahuan teknis untuk memverifikasi dan memvalidasi perangkat lunak. Testing dilakukan untuk memastikan bahwa perangkat lunak yang dikembangkan dapat digunakan dengan efektif dan efisien oleh pengguna. Dalam TAM, faktor-faktor tersebut termasuk *perceived usefulness* (persepsi kegunaan), *perceived ease of use* (persepsi kemudahan penggunaan), *social influence* (pengaruh sosial), *trust* (kepercayaan), *facilitating conditions* (kondisi yang memfasilitasi), *subjective norm* (norma subjektif), *hedonic motivation* (motivasi hedonis), dan *price value* (nilai harga).

##### **2.1.2 Teori *Behaviorisme***

Menurut (A.M.Irfan Taufan Asfar et al., 2019) dan Albert Bandura, (2018) memperluas teori *behaviorisme* dengan memasukkan peran proses kognitif dan pembelajaran observasional. Dia menunjukkan bahwa individu dapat belajar dengan mengamati dan meniru perilaku orang lain. Teori *behaviorisme* adalah teori belajar yang berfokus pada hubungan antara stimulus dan respons. Menurut teori ini belajar terjadi ketika individu menerima stimulus dari lingkungan dan memberikan respons terhadap stimulus tersebut. *Respons* yang diperkuat akan cenderung diulang, sedangkan respons yang tidak diperkuat akan cenderung dihilangkan. *Theory of Planned Behavior* menyatakan bahwa perilaku individu dipengaruhi oleh niat mereka untuk melakukan perilaku tersebut. Niat individu

untuk menggunakan teknologi dapat dilihat melalui komponen *Intention to use* dalam TAM. Setelah individu memiliki niat untuk menggunakan teknologi, *Usage behavior* mencerminkan perilaku mereka dalam menggunakan teknologi tersebut secara konsisten.

### **2.1.3 Hubungan TAM dan *Behaviorisme***

Menurut Al-Dabaan et all. (2022) menggabungkan TAM dan behaviorisme dengan teori motivasi diri untuk mengembangkan model yang lebih komprehensif untuk memahami penerimaan teknologi di kalangan karyawan. 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. TAM dan *behaviorisme* memiliki beberapa hubungan yang mendasar, antara lain:

- a. Fokus pada Perilaku Pengguna: Baik TAM maupun *behaviorisme* berfokus pada perilaku pengguna. TAM menjelaskan bagaimana faktor-faktor tertentu memengaruhi penerimaan teknologi oleh pengguna, sedangkan *behaviorisme* menjelaskan bagaimana stimulus dan respons memengaruhi perilaku individu.
- b. Peran Penguatan: Baik TAM maupun *behaviorisme* menekankan peran penguatan dalam memengaruhi perilaku. Di TAM, persepsi manfaat dan persepsi kemudahan penggunaan bertindak sebagai penguat yang mendorong pengguna untuk menerima teknologi. *Behaviorisme* konsekuensi yang positif (penguatan) akan mendorong individu untuk mengulangi perilaku, sedangkan konsekuensi yang negatif (hukuman) akan mendorong individu untuk menghindari perilaku.
- c. Proses Belajar: Baik TAM maupun *behaviorisme* dapat dilihat sebagai model proses belajar. TAM menjelaskan bagaimana pengguna belajar tentang teknologi baru, sedangkan *behaviorisme* menjelaskan bagaimana individu belajar tentang lingkungan mereka.

TAM dan *behaviorisme* adalah dua teori yang saling terkait yang dapat membantu kita memahami penerimaan teknologi oleh pengguna. Pemahaman tentang hubungan antara kedua teori ini dapat memiliki implikasi penting untuk desain teknologi, intervensi perilaku, dan penelitian penerimaan teknologi. Beberapa penelitian empiris telah menunjukkan bahwa kepuasan pengguna dapat menjadi mediator dalam hubungan antara kualitas sistem dan layanan dengan kinerja karyawan. Kepuasan pengguna dapat memainkan peran penting dalam memediasi pengaruh kualitas sistem dan layanan Inaportnet terhadap kinerja karyawan.

Kualitas sistem dan layanan Inaportnet meningkatkan kepuasan pengguna, organisasi dapat meningkatkan motivasi, mengurangi frustrasi, dan meningkatkan komitmen karyawan, yang pada akhirnya dapat berdampak positif pada kinerja karyawan. penelitian ini masih dalam tahap awal dan perlu dilakukan penelitian lebih lanjut untuk menguji validitas dan generalizability dari teori ekspektansi-kinerja. Kepuasan pengguna dengan Inaportnet dapat meningkatkan kinerja karyawan jika mereka merasa bahwa organisasi telah menyediakan alat dan sumber daya yang mereka butuhkan untuk sukses. Penelitian lebih lanjut diperlukan untuk menentukan teori mana yang paling tepat untuk menjelaskan peran mediasi kepuasan pengguna dalam konteks Inaportnet.

## **2.2 Kualitas Sistem**

Menurut (Abdul Kadir, 2018) Pengertian kualitas sistem dapat diartikan bahwa karakteristik kualitas yang diinginkan pengguna dari sistem informasi itu sendiri. Kualitas dari sistem menjadi hal yang sangat penting guna mempengaruhi keberhasilan sistem informasi dalam memenuhi kebutuhan pengguna dan sangat menentukan kepuasan pengguna. Suatu sistem dapat dikatakan berkualitas jika suatu sistem dirancang untuk membantu pekerjaan pengguna melalui kemudahan penggunaan, kemudahan dipelajari, kecepatan akses, dan keandalan sistem. Semakin tinggi kualitas sistem maka pengguna akan semakin puas karena sistem yang ada sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pengguna.

### **2.2.1 Pengertian Kualitas Sistem Inaportnet**

(Perhubungan et al., 2022) Kementerian Perhubungan ditunjuk untuk membangun Sistem Inaportnet yang merupakan sistem layanan tunggal secara elektronik berbasis internet, dan terintegrasi dalam bentuk sistem pelayanan terpadu bagi Sistem Informasi Kepelabuhanan dan Sistem Layanan LaluLintas Angkutan Laut, dan akan berakhir setelah diterbitkannya Surat Persetujuan Berlayar oleh Syahbandar (Port Clearance) Malisan & Tresnawati, (2019). Peraturan Menteri Perhubungan nomor 157 tahun 2015 tentang Indonesia Port Net (Inaportnet) mencantumkan tentang regulasi terkait Pelayanan Kapal dan Barang di Pelabuhan, dimana Inaportnet merupakan sistem yang berbasis jaringan internet/web service terkait pelayanan kedatangan maupun keberangkatan kapal

### **2.2.2 Indikator Yang Mempengaruhi Kualitas Sistem**

Menurut Universitas Teknokrat Indonesia (2023) Kinerja dari sistem itu sendiri disebut sebagai kualitas sistem. Dimensi kualitas sistem dipengaruhi oleh kemudahan dalam penggunaan, kemampuan memahami, fungsionalitas, akurasi, dan keluwesan. DeLone dan McLeon 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. Indikator Kualitas Sistem Berdasarkan Pengguna (*User-Based Quality Indicators*):

- 1) Kegunaan (*Usability*): Kemudahan bagi pengguna untuk mempelajari, menggunakan, dan menyelesaikan tugas dengan sistem. (Sumber: pengguna)
- 2) Keandalan (*Reliability*): Konsistensi dan stabilitas sistem dalam menjalankan fungsinya tanpa kegagalan atau kesalahan. (Sumber: Pengguna dan Pengelola)

- 3) Keefektifan (*Effectiveness*): Kemampuan sistem untuk memenuhi kebutuhan dan menyelesaikan tugas pengguna dengan cara yang optimal. (Sumber: Pengguna dan Pemilik Sistem)
- 4) Keamanan (*Security*): Perlindungan sistem dari akses yang tidak sah, pencurian data, dan malware. (Sumber: Pengguna, Pengelola, dan Pemilik Sistem)
- 5) Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use*): Kemudahan bagi pengguna untuk mempelajari dan menggunakan sistem tanpa memerlukan pelatihan yang ekstensif. (Sumber: Pengguna)
- 6) Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*): Tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem secara keseluruhan. (Sumber: Pengguna)

### **2.3 Pengertian Kualitas Layanan**

Pengertian pelayanan menurut Tjiptono (2017) “menjelaskan bahwa kualitas layanan bisa di artikan tolak ukur seberapa baik tingkat layanan yang diberikan sesuai harapan pengguna”. Memberikan pelayanan merupakan sebuah tindakan seseorang atau lembaga sehingga mendatangkan kepuasan kepada pelanggan, rekan kerja bahkan pimpinan. Armistead dan Clark menyatakan 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.

#### **2.3.1 Kualitas Layanan *Inaportnet***

Menurut (Darmawan et al., 2017) bahwa kualitas pelayanan adalah tindakan atau perbuatan seorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan ataupun karyawan. Kepuasan tersebut tentunya dapat tercipta apabila harapan pelanggan terpenuhi. Secara umum, kualitas berarti wujud, bentuk, atau kenyataan yang diberikan dari suatu konsep yang diinginkan. Dengan demikian, kualitas pelayanan juga dapat diartikan sebagai perwujudan atau pelayanan yang diberikan. Perwujudan ini berarti memerlukan fitur dan keadaan spesifik yang harus dipenuhi guna mampu memuaskan kebutuhan pelanggan.

Seperti yang diungkapkan oleh Kotler & Keller (2016) bahwa kualitas pelayanan adalah kelengkapan fitur suatu produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memberikan kepuasan terhadap suatu kebutuhan.

### **2.3.2 Indikator yang mempengaruhi kualitas layanan**

Menurut Agung Jatmiko, (2022) dalam karya tulis yang berjudul “pelayanan menggunakan *inapornet*” menyimpulkan *Inaportnet* ditujukan untuk untuk pelayanan kapal dan barang, yang meliputi kapal masuk, kapal pindah, kapal keluar, perpanjangan tambat dan pembatalan pelayanan. Penerapan Inaportnet pelayanan kapal dan barang di pelabuhan ini dilakukan sesuai tugas, fungsi, kewenangan dan tanggung jawab dari setiap instansi pemerintah dan pemangku kepentingan terkait di pelabuhan. "Analisis Kualitas Layanan Inaportnet di Kantor Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Priok dengan Metode SERVQUAL dan QFD" (2020): Penelitian ini menggunakan metode SERVQUAL dan QFD untuk mengidentifikasi dan mengukur indikator kualitas layanan Inaportnet di Kantor Otoritas Pelabuhan Utama. Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator kualitas layanan yang paling penting adalah ketepatan waktu, keandalan, dan keamanan.

### **2.4 Kepuasan Pengguna**

Menurut Regina Cleaver, Richard Palmer, (2022) Membahas pentingnya kepuasan emosional dan pengalaman pengguna yang menyenangkan dalam membangun loyalitas pelanggan. Pengertian kepuasan pengguna adalah Seorang pengguna sebagai orang yang mempergunakan system dan dapat mempermudah pekerjaan 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

#### **2.4.1 Pengertian Kepuasan Pengguna**

Menurut Xiang Li et al. (2021) Menyoroti peran media sosial dan ulasan online dalam mempengaruhi persepsi kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna adalah hal-hal yang meliputi penilaian mencakup pengalaman pemakai sistem ketika menggunakan sistem informasi tersebut nantinya berdampak potensial dari sistem informasi. Menurut Seddon, Kiew (1994). Kepuasan pengguna merupakan perasaan bersih dari senang atau tidak senang dalam menerima sistem informasi dari keseluruhan manfaat yang diharapkan seseorang dimana perasaan tersebut dihasilkan dari interaksi dengan sistem informasi. Indikator-indikator yang digunakan dalam variabel kepuasan pengguna adalah sebagai berikut: efisiensi, keefektivan, rasa puas, dan kebanggaan.

#### **2.4.2 Indikator Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna**

Menurut Sari Sariatini (2023) Terdapat pengaruh kepuasan pengguna untuk mengukur keberhasilan sistem informasi, termasuk kualitas sistem informasi, kualitas sistem, kepuasan pengguna, pengaruh individu, dan pengaruh organisasi. Kepuasan pengguna Inaportnet merupakan indikator penting untuk mengukur efektivitas dan kesuksesan sistem. Berbagai indikator dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna Inaportnet, dan penelitian terdahulu telah menunjukkan bahwa indikator yang paling penting adalah kegunaan, kemudahan penggunaan, keandalan, keamanan, kepuasan layanan, dan kepercayaan. Dengan memahami dan mengukur indikator-indikator ini, Inaportnet dapat terus meningkatkan kualitas layanannya dan memberikan pengalaman yang lebih memuaskan bagi pengguna.

- 1) Kegunaan (*Usefulness*): Sejauh mana Inaportnet membantu pengguna menyelesaikan tugas dan mencapai tujuan, Seberapa efektif dan efisien Inaportnet dalam mendukung proses bisnis pengguna.
- 2) Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use*): Seberapa mudah pengguna mempelajari dan menggunakan Inaportnet. Seberapa mudah pengguna mengakses dan menavigasi platform Inaportnet dan panduan pengguna Inaportnet.

- 3) Keandalan (*Reliability*): Inaportnet tersedia dan dapat digunakan tanpa gangguan atau kesalahan, Seberapa konsisten Inaportnet dalam memberikan performa yang stabil dan terprediksi.
- 4) Keamanan (*Security*): Seberapa aman data pengguna Inaportnet dilindungi dari akses yang tidak sah, pencurian, dan kerusakan. Seberapa terpercaya Inaportnet dalam menjaga privasi pengguna.
- 5) Kepuasan Layanan (*Service Satisfaction*): Seberapa puas pengguna dengan kualitas layanan Inaportnet, seperti kecepatan dan keramahan petugas layanan, kemudahan dalam mendapatkan bantuan, dan penyelesaian masalah responsif Inaportnet dalam menanggapi pertanyaan dan keluhan pengguna.
- 6) Kepercayaan (*Trust*): Seberapa besar pengguna mempercayai Inaportnet untuk memberikan informasi yang akurat dan dapat diandalkan. Seberapa besar pengguna mempercayai Inaportnet untuk menjaga keamanan data dan privasi mereka.

## **2.5 Kinerja Karyawan**

Menurut Gary Hamel & Michael Useem, (2023) Menekankan pentingnya menciptakan budaya organisasi yang "memberdayakan" karyawan untuk meningkatkan kinerja. kinerja karyawan adalah hasil dari suatu perusahaan maupun organisasi yang dilakukan oleh individu atau kelompok yang dapat ditunjukkan secara nyata dan dapat diukur. bahwa kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang dilakukan oleh seorang karyawan untuk mencapai tujuan bersama yang sesuai dengan tanggung jawab karyawan tersebut.

### **2.5.1 Pengertian kinerja karyawan**

Menurut Teresa Amabile, Fredrick Herzberg, (2020) Menjelaskan bagaimana faktor intrinsik, seperti otonomi dan pengakuan, dapat meningkatkan motivasi dan kinerja karyawan. Penilaian kinerja merupakan metode mengevaluasi dan menghargai kinerja yang paling umum digunakan. Penilaian kinerja dilakukan untuk memberi tahu karyawan apa yang diharapkan pengawas untuk membangun pemahaman yang lebih baik satu sama lain. Penilaian kinerja menitik beratkan

pada penilaian sebagai suatu proses pengukuran sejauh mana kerja dari orang atau sekelompok orang dapat bermanfaat untuk mencapai tujuan yang ada. Penilaian kinerja disebut juga sebagai evaluasi karyawan, tinjauan kinerja, dan penilaian hasil. Penilaian kinerja adalah proses pengevaluasian kinerja, penyusunan rencana pengembangan, dan pengkomunikasian hasil proses tersebut kepada karyawan itu sendiri. Hal ini sejalan dengan pendapat (Syamsuriansyah et al 2020), yang menyatakan bahwa Penilaian kinerja merupakan hasil dari suatu penilaian yang sistematis dan didasarkan pada kelompok indikator kinerja kegiatan yang berupa indikator input, output, hasil, manfaat dan dampak.

### **2.5.2 Indikator kinerja karyawan**

Menurut (Purbasari et al., 2023) Menilai hubungan antara kinerja karyawan dan kualitas pengguna pada sistem Inaportnet dan platform terdahulu merupakan hal yang kompleks dan membutuhkan analisis multi-aspek. Ruslinda Agustina (2022) Kualitas sistem dan layanan berpengaruh terhadap kinerja karyawan, hal ini menunjukkan bahwa hasil dari kinerja karyawan ditentukan oleh kualitas sistem yang dirasakan pengguna sistem informasi. Kinerja karyawan berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan. Berikut beberapa indikator yang dapat dipertimbangkan.

- 1) Keahlian Teknis: Pengetahuan dan kemampuan karyawan dalam mengoperasikan, memelihara, dan menyelesaikan masalah pada sistem Inaportnet dan Pelita terdahulu.
- 2) Keterampilan Komunikasi: Kemampuan karyawan dalam berkomunikasi dengan pengguna secara efektif, baik secara lisan maupun tertulis, untuk menjawab pertanyaan, menyelesaikan masalah, dan memberikan panduan.
- 3) Keterampilan Memecahkan Masalah: Kemampuan karyawan dalam mengidentifikasi, mendiagnosis, dan menyelesaikan masalah teknis yang terkait dengan sistem Inaportnet dan Pelita terdahulu.
- 4) Inisiatif dan Kreativitas: Kemampuan karyawan dalam mengidentifikasi peluang untuk meningkatkan kualitas sistem dan pengalaman pengguna, serta mengembangkan solusi inovatif untuk mengatasi masalah.

- 5) Komitmen terhadap Layanan Pelanggan: Tingkat dedikasi karyawan dalam membantu pengguna dan menyelesaikan masalah mereka dengan cepat dan efisien.
- 6) Produktivitas: Jumlah tugas yang diselesaikan karyawan per unit waktu, termasuk menyelesaikan tiket dukungan pengguna, menerapkan pembaruan sistem, dan menyelesaikan proyek terkait.

## **2.6 Inaportnet**

Menurut jurnal ilmiah "Pengaruh Kualitas Sistem dan Layanan Inaportnet Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Pengguna" menurut Yuniarti, dkk (2023): *Inaportnet* adalah sistem informasi yang mengintegrasikan sistem informasi kepelabuhan yang standar dalam melayani kapal dan barang. Sistem ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan kapal dan barang di pelabuhan. Penerapan Inaportnet Untuk Pelayanan Kapal dan Barang di Pelabuhan. "*Inaportnet* adalah sistem layanan tunggal secara elektronik berbasis internet untuk mengintegrasikan sistem informasi kepelabuhan yang standar dalam melayani kapal dan barang secara fisik dari seluruh instansi dan pemangku kepentingan di pelabuhan".

dasarnya *Inaportnet* merupakan sistem yang berbasis jaringan terkait dalam pelayanan kedatangan maupun keberangkatan kapal serta kegiatan bongkar muatnya. Sistem yang dibuat agar pengguna jasa (Perusahaan Pelayaran maupun Perusahaan Bongkar Muat) dalam melakukan permohonan pelayanan *clearance in* dan *clearance out* untuk melakukan kegiatan kedatangan dan keberangkatan kapal maupun terkait Rencana Kegiatan Bongkar Muat untuk muatan di kapal tidak harus datang ke instansi pemerintah yang berwenang untuk melakukan *clearance*.

### **2.6.1 Proses Inaportnet**

*Inaportnet* merupakan sistem yang berbasis jaringan terkait dalam pelayanan kedatangan maupun keberangkatan kapal serta kegiatan bongkar muatnya. Warta Kapal adalah suatu bentuk pelaporan secara elektronik yang disampaikan oleh perusahaan angkutan laut nasional, penyelenggara angkutan laut

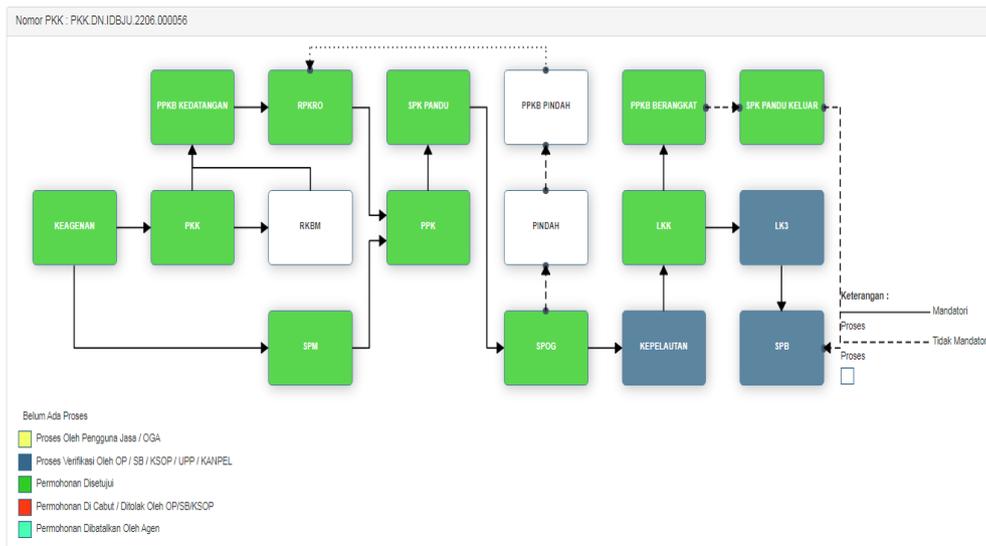
khusus, agen umum, dan sub agen kepada Penyelenggara Pelabuhan dan Syahbandar mengenai kondisi umum kapal dan muatannya sebelum kapal memasuki pelabuhan perusahaan pelayaran menyiapkan dokumen pemberitahuan kedatangan kapal (PKK) dan surat persetujuan masuk (SPM) atau sebelum kapal meninggalkan pelabuhan perusahaan harus memenuhi syarat agar syahbandar dapat menerbitkan laporan keberangkatan kapal (LKK), laporan kedatangan dan keberangkatan kapal (LK3), surat persetujuan berlaya (SPB).

Dalam pengisian warta kapal terdapat aplikasi Pusat Distribusi dan monitoring tagihan PNB (Penerimaan Negara Bukan Pajak) dari seluruh aplikasi online Kementerian Perhubungan untuk pembayaran dan penyetoran PNB ke Kas Negara yang terhubung melalui SIMPONI (Sistem Informasi PNB *Online*) sebagai bentuk perbaikan sistem pembayaran pendapatan negara bukan pajak. Terdapat juga Tidak semua kapal dapat dilayani dengan sistem *online* Inaportnet atau dengan kata lain pelayanan yang digunakan dengan cara manual. Adapun kapal – kapal yang tidak dilayani menggunakan sistem Inaportnet sesuai dengan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Laut Nomor: HK.103/3/II/DJPL-15 tentang Tata Cara Pelayanan Kapal dan Barang Menggunakan Inaportnet di Pelabuhan (Pasal 2, Ayat (2) adalah sebagai berikut :

- 1) Kapal pelayaran rakyat.
- 2) Kapal yang berukuran 35 GT kebawah.
- 3) Kapal yang beroperasi tetap pada daerah pelayaran tertentu dengan waktu pelayaran kurang dari 6 (enam) jam.

*Clearance* kapal merupakan kegiatan berlayarnya sebuah kapal *Port Clearance* atau Surat Persetujuan Berlayar. Setiap kapal yang hendak berlayar harus memiliki Surat Persetujuan Berlayar ( SPB ) yang diterbitkan oleh Syahbandar. Surat Persetujuan Berlayar yang diterbitkan Syahbandar hanya berlaku selama 1 x 24 jam dan untuk sekali Permohonan tersebut dilengkapi dengan Surat Pernyataan Nahkoda (*Master Sailing Declaration*) dan bukti– bukti pemenuhan kewajiban kapal lainnya sesuai dengan tujuan kapal tersebut berlayar. Apabila berkas permohonan penerbitan Surat Persetujuan Berlayar/*Port Clearance* sudah diajukan ke Syahbandar maka pihak Syahbandar melakukan

pemeriksaan kelengkapan dari berkas dan dokumen kapal. Jika terdapat hal-hal yang bersifat pelanggaran atau adanya kekurangan pada kapal, Surat Persetujuan Berlayar tidak dapat diberikan, dan kepada Nahkoda atau Perusahaan Pelayaran (agen) diperintahkan untuk melengkapi kekurangan, menurunkan muatan atau penumpang apabila jumlah penumpang kapal berlebih, atau menyelesaikan dokumen yang sudah tidak berlaku lagi.



**Gambar 1 Monitoring Inaportnet**

pada proses kedatangan dan keberangkatan kapal setelah nomor PKK dan SPM di tetapkan maka nomor PKK diterbitkan dan sistem inaportnet dapat kita minitor dengan membuka [monitoring-inaportnet.dephub.go.id](http://monitoring-inaportnet.dephub.go.id) untuk memonitor dan mengontrol pelayanan kapal sampai sejauh mana sistem telah di proses , apakah telah disetujui atau masih dalam proses. Dengan memasukkan nomer PKK pada kolom monitoring inaportnet maka akan muncul otomatis menu yang tertera di atas ini :

Adapun istilah – istilah yang sering digunakan atau yang terdapat pada layanan Inaportnet adalah sebagai berikut :

1. AP : Agen Pelayaran/Perusahaan Pelayaran
2. PBM : Perusahaan Bongkar Muat
3. PMKU : Pemberitahuan Melakukan Kegiatan Usaha

4. PKK : Pemberitahuan Kedatangan Kapal adalah laporan rencana kedatangan kapal yang disampaikan oleh perusahaan angkutan laut nasional, penyelenggara kegiatan angkutan laut khusus dan perusahaan angkutan laut rakyat kepada Penyelenggara Pelabuhan.
5. SPM : Surat Persetujuan Masuk (*Clearance in*) adalah surat persetujuan yang diterbitkan oleh Syahbandar dalam bentuk dokumen elektronik bahwa kapal secara teknis administratif telah memenuhi persyaratan kelaiklautan kapal dan wajib lainnya untuk memasuki pelabuhan.
6. RKBM: Rencana Kegiatan Bongkar Muat adalah laporan yang disampaikan perusahaan bongkar muat kepada Penyelenggara Pelabuhan yang memuat rencana kegiatan bongkar muat.
7. PPKB : Permintaan Pelayanan Kapal dan Barang adalah permintaan pelayanan jasa di pelabuhan (Labuh, Pandu, Tunda, Kepil, Tambat dan jasa lainnya) dan jenis barang serta jumlah barang yang akan di bongkar/muat oleh agen pelayaran yang diterbitkan oleh Badan Usaha Pelabuhan (BUP).
8. RPKRO : Rencana Penambatan Kapal dan Rencana Operasi adalah dokumen lokasi tambat kapal dan bongkar muat barang yang diusulkan oleh Badan Usaha Pelabuhan (BUP) kepada Penyelenggara Pelabuhan untuk memperoleh penetapan.
9. PPK : Penetapan Penyandaran Kapal adalah dokumen lokasi tambat kapal dan bongkar muat barang yang ditetapkan oleh Kantor Otoritas Utama dan Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan.
10. SPK : Surat Perintah Kerja adalah dokumen yang berisi perintah untuk melaksanakan pelayanan kapal yang dikeluarkan oleh Badan Usaha Pelabuhan (BUP) yang meliputi kegiatan pemanduan, penundaan, dan tambat kapal.
11. SPOG : Surat Persetujuan Olah Gerak adalah surat persetujuan yang diterbitkan oleh Syahbandar dalam bentuk dokumen elektronik bahwa

kapal secara teknis administratif telah memenuhi persyaratan keselamatan dan keamanan pelayaran untuk melakukan pergerakan di pelabuhan.

12. LKK : Laporan Keberangkatan Kapal adalah laporan rencana keberangkatan kapal yang disampaikan oleh perusahaan pelayaran kepada Penyelenggara Pelabuhan.
13. LK3 : Laporan Kedatangan dan Keberangkatan Kapal adalah laporan yang disampaikan oleh perusahaan pelayaran kepada Penyelenggara Pelabuhan tentang realisasi kegiatan kapal yang berisikan tanggal kapal tiba dan tanggal kapal berangkat, pelabuhan asal dan pelabuhan tujuan, serta data muatan kapal (bongkar dan/atau muat).
14. SPB : Surat Persetujuan Berlayar (*Clearance Out/Port Clearance*) adalah surat persetujuan yang diterbitkan oleh Syahbandar dalam bentuk dokumen elektronik bahwa kapal secara teknis administratif telah memenuhi syarat kelaiklautan kapal dan kewajiban lainnya untuk berlayar meninggalkan pelabuhan.
15. LAB : Laporan Angkutan Barang adalah surat yang berisi daftar kegiatan bongkar/muat barang yang diajukan oleh perusahaan jasa terkait (EMKL/JPT) kepada Penyelenggara Pelabuhan.
16. JPT : Jasa Pengurusan Transportasi (*Freight Forwarding*) adalah usaha yang ditujukan untuk mewakili kepentingan pemilik barang untuk mengurus semua kegiatan yang diperlukan bagi terlaksananya pengiriman dan penerimaan barang melalui transportasi darat, perkeretaapian, laut dan udara yang mencakup kegiatan pengiriman, penerimaan, bongkar muat, penyimpanan, sortasi, pengepakan, penandaan, pengukuran, penimbangan, pengurusan penyelesaian dokumen, penerbitan dokumen angkutan, pemesanan ruangan pengangkut, pengelola pendistribusian, perhitungan biaya angkutan, klaim asuransi atas pengiriman barang, penyelesaian tagihan dan biaya – biaya lainnya yang diperlukan dan penyediaan sistem informasi dan komunikasi serta layanan logistik.

17. *Warta Kapal* : adalah suatu bentuk pelaporan secara elektronik yang disampaikan oleh perusahaan angkutan laut nasional, penyelenggara angkutan laut khusus, agen umum, dan/atau sub agen kepada Penyelenggara Pelabuhan dan Syahbandar mengenai kondisi umum kapal dan muatannya sebelum kapal memasuki pelabuhan (PKK dan SPM) dan/atau sebelum kapal meninggalkan pelabuhan (LKK, LK3 dan SPB).
18. *SI: Shipping Intruction* adalah perintah/instruksi pengapalan/pengiriman yang dibuat oleh eksportir/pengirim barang kepada perusahaan pengangkutan.
19. *Hub Payment* : adalah Pusat Distribusi dan monitoring tagihan PNBP (Penerimaan Negara Bukan Pajak) dari seluruh aplikasi online Kementerian Perhubungan untuk pembayaran dan penyetoran PNBP ke Kas Negara yang terhubung melalui SIMPONI (Sistem Informasi PNBP Online)

## **2.7 Hubungan Antar Variabel**

### **2.7.1. Kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna**

Kualitas sistem merupakan salah satu faktor penting yang mempengaruhi kepuasan pengguna dalam penggunaan suatu teknologi informasi (Delone & McLean, 2003). Kualitas sistem dapat didefinisikan sebagai karakteristik yang diinginkan dari sistem informasi itu sendiri, mencakup kemudahan penggunaan, keandalan, fleksibilitas, dan waktu respons (Petter et al., 2008). Menurut Xiao & Dasgupta (2022), kualitas sistem yang baik dapat meningkatkan kepuasan pengguna dengan sistem informasi. Hal ini dikarenakan sistem yang mudah digunakan, andal, dan responsif akan membuat pengguna merasa nyaman dan puas dalam menggunakan sistem tersebut. Halim et al. (2021) menemukan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Disimpulkan bahwa semakin baik kualitas sistem, maka semakin tinggi pula kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem informasi tersebut.

### **2.7.2. Kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna.**

Kualitas layanan merupakan faktor penting yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna dalam penggunaan suatu sistem atau layanan teknologi informasi. Kualitas layanan dapat didefinisikan sebagai sejauh mana layanan yang diberikan dapat memenuhi atau melebihi ekspektasi pengguna. Menurut Rahi et al. (2020), kualitas layanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pengguna terhadap sistem informasi. Hal ini dikarenakan layanan yang responsif, andal, dan memberikan jaminan kepada pengguna akan membuat mereka merasa puas dalam menggunakan sistem tersebut. Nugroho et al. (2022) menemukan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Mereka menyimpulkan bahwa semakin baik kualitas layanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem informasi.

### **2.7.3. Kualitas sistem terhadap kinerja karyawan.**

Kualitas sistem merupakan salah satu faktor penting yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan dalam organisasi. Kualitas sistem mengacu pada sejauh mana sistem informasi dapat memberikan kemudahan penggunaan, kehandalan, dan fungsionalitas yang dibutuhkan oleh pengguna. Sari et al. (2020), kualitas sistem yang baik dapat meningkatkan kinerja karyawan. Hal ini disebabkan karena sistem yang mudah digunakan, andal, dan memberikan informasi yang akurat akan membantu karyawan dalam menyelesaikan tugas-tugasnya dengan lebih efektif dan efisien. Setiawan et al. (2021) menemukan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Mereka menyimpulkan bahwa semakin tinggi kualitas sistem yang digunakan, maka semakin tinggi pula kinerja karyawan dalam organisasi.

### **2.7.4. Kualitas Layanan terhadap kinerja karyawan.**

Kualitas layanan adalah hal penting yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan dalam organisasi. Kualitas layanan mengacu pada sejauh mana layanan yang diberikan dapat memenuhi atau melebihi ekspektasi pelanggan. Jati et al.

(2020), kualitas layanan yang baik dapat meningkatkan kinerja karyawan. Hal ini disebabkan karena karyawan yang memberikan layanan berkualitas tinggi akan merasa lebih termotivasi dan puas dalam pekerjaannya, sehingga dapat bekerja dengan lebih efektif. Susanto et al. (2021) menemukan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Mereka menyimpulkan bahwa semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula kinerja karyawan dalam organisasi.

#### **2.7.5. Kepuasan pengguna terhadap kinerja karyawan.**

Kepuasan pengguna merupakan faktor penting yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan dalam organisasi. Kepuasan pengguna mengacu pada sejauh mana pengguna merasa puas dengan produk atau layanan yang diberikan (Kotler & Keller, 2016). Arifin et al. (2020), kepuasan pengguna yang tinggi dapat meningkatkan kinerja karyawan. Hal ini disebabkan karena karyawan yang dapat memberikan kepuasan kepada pengguna akan merasa lebih termotivasi dan dihargai, sehingga dapat bekerja dengan lebih efektif. Dewi et al. (2021) menemukan bahwa kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Mereka menyimpulkan bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna, maka semakin tinggi pula kinerja karyawan dalam organisasi.

#### **2.7.6. Kualitas Sistem Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Pengguna**

Kualitas sistem merupakan faktor penting yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna dan pada akhirnya berdampak pada kinerja karyawan. Kualitas sistem mengacu pada karakteristik sistem informasi yang dapat mempengaruhi kemudahan penggunaan dan kepuasan pengguna (DeLone & McLean, 2003). Almutairi (2020), kualitas sistem yang baik dapat meningkatkan kepuasan pengguna, yang pada akhirnya akan meningkatkan kinerja karyawan. Hal ini disebabkan karena karyawan yang bekerja dengan sistem yang berkualitas akan lebih mudah dan efisien dalam menyelesaikan tugas-tugasnya. Nugroho et

al. (2021) menemukan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, dan kepuasan pengguna juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Mereka menyimpulkan bahwa kualitas sistem yang baik dapat meningkatkan kepuasan pengguna, yang pada gilirannya akan meningkatkan kinerja karyawan.

### **2.7.7. Kualitas Layanan Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Pengguna**

Kualitas layanan merupakan faktor penting yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna dan pada akhirnya berdampak pada kinerja karyawan. Kualitas layanan mengacu pada kemampuan organisasi dalam memenuhi atau bahkan melebihi harapan pengguna terkait layanan yang diberikan. Narayana & Prabhu (2020), kualitas layanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pengguna, yang pada akhirnya akan meningkatkan kinerja karyawan. Hal ini disebabkan karena karyawan yang memberikan layanan berkualitas akan membuat pengguna merasa puas, sehingga dapat mendorong kinerja mereka. Zahra et al. (2021) menemukan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, dan kepuasan pengguna juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Mereka menyimpulkan bahwa kualitas layanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pengguna, yang pada gilirannya akan meningkatkan kinerja karyawan.

## **2.8 Penelitian Terdahulu**

Menurut ( **Sugiyono, 2019**) Penelitian terdahulu adalah hasil penelitian orang lain yang sudah dipublikasikan dan dapat digunakan sebagai bahan rujukan untuk penelitian yang sedang dilakukan

**Tabel 1. Penelitian Terdahulu**

<b>No.</b>	<b>Nama peneliti (Tahun)</b>	<b>Judul penelitian</b>	<b>Variabel yang digunakan</b>	<b>Hasil penelitian</b>
1.	Agung Jatmiko (2022)	“pelayanan menggunakan	1. Kualitas sistem	Hasil penelitian menunjukkan bahwa

		<i>inapornet</i> ”	2. Kualitas pelayanan 3. Kualitas pengguna	kepuasan pengguna akan tercipta atau meningkat jika perusahaan memberikan pelayanan maksimal.
2.	N Mohammad Rizieq (2019)	“penerapan <i>inapornet</i> dalam pelayanan konsumen di perusahaan keagenan kapal”	1. Kualitas sistem 2. Kualitas layanan 3. Kualitas pengguna	Hasil penelitian menunjukkan kualitas sistem berhubungan dengan kualitas layanan berpengaruh pada kualitas pengguna.
3.	Fera maryana (2019)	”pengaruh kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna (survei pada pengguna sistem aplikasi <i>inapornet</i> yang terdaftar di kantor kesyahbandaran dan otoritas pelabuhan kelas 1 Banjarmasin ) ”	Kualitas sistem (x1) Kualitas informasi(x2) Kualitas pengguna(Y)	Penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kualitas pengguna untuk mendapatkan informasi yang lebih akurat.
4.	Nova Melinda, (2022)	“pengaruh kualitas pelayanan sistem <i>inapornet</i> terhadap kepuasan pengguna ”	Kualitas layanan(x1) Kepuasan pengguna(x2) Kinerja karyawan(Y)	Hasil penelitian menunjukkan kualitas layanan berhubungan dengan kualitas pengguna berpengaruh signifikan pada kinerja karyawan.
5.	Dwi Fitri Novitasari (2022)	“ Analisis <i>inapornet</i> terhadap kepuasan pengguna jasa dengan kinerja karyawan	Kualitas sistem (x1) Kualitas informasi(x2)	hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas sistem (X1), kualitas informasi (X2), kualitas

		sebagai variabel intervening pada perusahaan pelayaran ”	Kualitas pelayanan(x3) Kepuasan pengguna(Y) Kinerja karyawan(Z)	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.
6.	Ni Putu Chandra Dewi (2021)	“ pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja pegawai melauai kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada dinas sosial kota denpasar ”	Kualitas kerja(x) Kinerja pegawai(y) Kepuasan kerja (intervening)	hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas kerja (X) berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai (Y) dan kepuasan kerja (Z). Serta adanya pengaruh variabel intervening melalui kepuasan kerja yang berpengaruh terhadap kinerja pegawai dinas sosial.
7.	Annisa Ika Deswanti (2023)	“ Pengaruh Tingkat Pendidikan dan Pengalaman Kerja terhadap Kinerja Karyawan”	1. pendidikan 2. pengalaman kerja 3. kinerja karyawan	Hasil penelitian menunjukkan pendidikan masih menjadi tolak ukur berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan
8.	Suseno Hendratmoko, Heru Sutapa (2022)	“Pengaruh Pengalaman Kerja dan Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan CV. Asha Graha Kediri”	1. pengalaman kerja (X1) 2. kompetensi (X2), 3. kinerja karyawan (Y).	Secara parsial pengalaman kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan di CV. Asha Graha. Secara parsial kompetensi berpengaruh signifikan

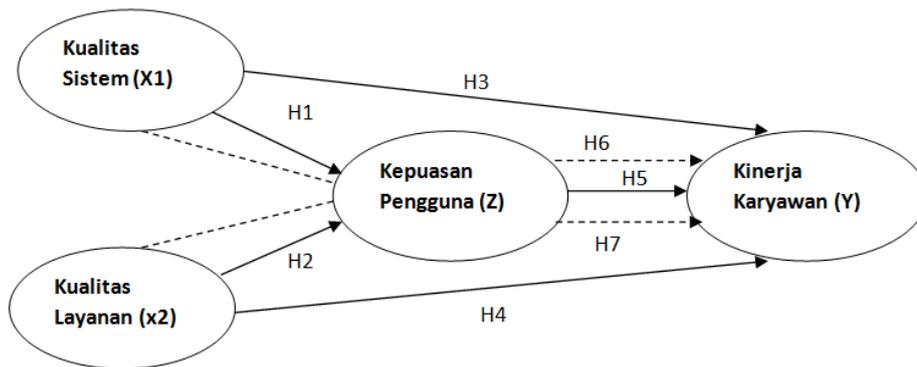
				terhadap kinerja karyawan di CV. Asha Graha. Secara simultan pengalaman kerja dan kompetensi berpengaruh secara bersama-sama terhadap kinerja karyawan di CV. Asha Graha
9.	Ludviadi Mei Firman, L. M. F., & Nur Widyawati, N. W. (2023)	“pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa clearance in/out kapal kontainer mv.ever boomy melalui sistem Inaportnet di PT. Evergreen Shipping Agency Surabaya”	kualitas sistem (X1), kualitas informasi (X2). kepuasan pengguna (Y) kinerja karyawan (Z)	Berdasarkan hasil pengujian statistik dalam model regresi mengenai pengaruh Bukti Fisik terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Clearance In/Out menunjukkan bahwa variabel Bukti Fisik memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Clearance In/Out.
10.	(Azizah et al., 2019)	Pelayanan Sistem Inaportnet Dalam Meningkatkan layanan Kapal Pada Pt. Kharisma Indah Lestari Semarang	1. Sistem Inaportnet 2. Kualitas informasiKeagenan 3. Sistem Layanan	Kesimpulan yang diperoleh dari pembahasan ini adalah bahwa agen harus cekatan dalam mempersiapkan dokumen setiap kali dibutuhkan, khususnya jika clearance in atau clearance out dilakukan secara manual. Selain itu, agen dan owner kapal harus terus melakukan komunikasi dan mampu meningkatkan keahlian sumber daya manusianya.

Sumber: Data Diolah peneliti, (2024)

Dari beberapa penelitian terdahulu yang sudah dipaparkan metode penelitian menggunakan metode kuantitatif. Telah di simpulkan bahwa *Inaportnet* adalah salah satu sistem kepelabuhanan sebagai sarana pertukaran data dan informasi layanan kepelabuhanan secara cepat, aman, dan transparan dalam melayani kegiatan pelayanan kapal di pelabuhan.

## 2.9 Kerangka Berfikir

Berdasarkan landasan teori mengenai kualitas sistem *Inaportnet* dan kualitas layanan pada kinerja karyawan . Penelitian ini mengajukan kerangka pemikiran yang mendasari studi tentang kualitas kinerja karyawan pada pengguna sistem untuk pengurusan clearance in dan out melalui sistem Inaportnet di PT. Atosim Lampung Pelayaran Banyuwangi.



Keterangan ————— : Hubungan langsung  
----- : Hubungan tidak langsung

Gambar 2 Kerangka berfikir

Sumber: Data diolah Peneliti, (2024)

Sumber Teori dan konsep yang relevan dengan topik penelitian dapat digunakan sebagai dasar untuk membangun kerangka berpikir. Teori dan konsep dapat ditemukan dalam buku, jurnal ilmiah, dan sumber akademik lainnya. Dalam penelitian tentang pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja karyawan, teori kepemimpinan dan konsep kinerja karyawan dapat digunakan sebagai dasar untuk membangun kerangka berpikir.

## **2.10 Hipotesis**

H1 : Kualitas Sistem Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Pengguna.

H2 : Kualitas Layanan Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Pengguna.

H3 : Kualitas Sistem Berpengaruh Signifikan Terhadap Kinerja Karyawan.

H4 : Kualitas Layanan Berpengaruh Signifikan Terhadap Kinerja Karyawan.

H5 : Kepuasan pengguna Berpengaruh Signifikan Terhadap Kinerja Karyawan.

H6 : Kualitas Sistem Berpengaruh Signifikan Terhadap Kinerja Karyawan melalui Kepuasan Pengguna.

H7 : Kualitas Layanan Berpengaruh Signifikan Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Pengguna.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Menurut (Sugiyono, 2014) penelitian kuantitatif menjadi upaya dalam menyelidiki objek dan masalah. Dimana masalah tersebutlah yang mendasari peneliti mengambil data, menentukan variable dan yang kemudian diukur dengan angka agar bisa dilakukan analisa sesuai dengan prosedur statistic yang berlaku. tujuan dari melakukan jenis penelitian ini adalah tidak lain membantu dalam mengambil kesimpulan atau membantu dalam menggeneralisasi prediktif teori yang tepat.

##### **3.1.1 Data primer**

Data yang langsung diperoleh dari lapangan melalui wawancara langsung dengan pihak perusahaan PT Atosim lampung pelayaran. Menurut Sugiyono (2019), data primer adalah data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian. Data ini dapat dikumpulkan melalui berbagai metode,

- a) Wawancara: Peneliti dapat mewawancarai subjek penelitian secara langsung atau melalui telepon, email, atau video conference.
- b) Observasi: Peneliti dapat mengamati subjek penelitian secara langsung atau melalui rekaman video.
- c) Kuesioner: Peneliti dapat memberikan kuesioner kepada subjek penelitian untuk diisi.
- d) Uji: Peneliti dapat memberikan tes kepada subjek penelitian untuk mengukur kemampuan atau pengetahuan mereka.

##### **3.1.2 Data sekunder**

Menurut (Sugiyono, 2019) Data sekunder adalah data yang dikumpulkan oleh pihak lain, bukan oleh peneliti itu sendiri. Data ini dapat diperoleh dari berbagai sumber, seperti buku, jurnal, artikel, laporan penelitian, situs web, dan sebagainya.

- a) Buku: Buku dapat menjadi sumber data sekunder yang berharga, terutama untuk penelitian yang bersifat teoritis atau historis. Buku-buku ilmiah yang

ditulis oleh para ahli di bidangnya dapat memberikan informasi yang akurat dan terpercaya tentang suatu topik tertentu.

- b) Jurnal: Jurnal ilmiah merupakan sumber data sekunder yang penting untuk penelitian yang bersifat ilmiah. Jurnal ilmiah memuat artikel-artikel penelitian yang telah dikaji oleh para ahli, sehingga kualitas informasinya terjamin.
- c) Artikel: Artikel-artikel yang diterbitkan di situs web atau blog terpercaya juga dapat menjadi sumber data sekunder yang bermanfaat. Namun, penting untuk memastikan kredibilitas situs web atau blog tersebut sebelum menggunakan artikelnya sebagai sumber data.
- d) Laporan penelitian: Laporan penelitian yang dilakukan oleh lembaga-lembaga penelitian atau pemerintah dapat menjadi sumber data sekunder yang valuable. Laporan penelitian ini biasanya berisi data dan informasi yang akurat dan terpercaya.
- e) Situs web: Banyak situs web yang menyediakan data dan informasi yang dapat digunakan sebagai sumber data sekunder. Namun, penting untuk berhati-hati dalam memilih situs web, karena tidak semua situs web menyediakan informasi yang akurat dan terpercaya.

### **3.2 Tempat Dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Perusahaan Pelayaran PT Atosim Lampung Pelayaran cabang Banyuwangi selama 6 bulan tepatnya dari tanggal 06 September 2021 hingga 25 Februari 2022 Sebagai bagian dari supervisor dan tata usaha dan personalia, tugas peneliti adalah mempelajari proses pengurusan clearance menggunakan sistem *Inaportnet*.

### **3.3 Populasi Dan Sampel Penelitian**

#### **3.3.1 Populasi**

Sugiyono (2019) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi bukan hanya manusia tetapi juga objek dan benda-benda alam yang lain.

Populasi yang berhubungan dengan Sampling jenuh yang artinya teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini sering dilakukan bila jumlah populasinya relatif kecil. Sampel jenuh disebut juga dengan istilah sensus, dimana semua anggota populasi dijadikan sampel.

Populasi dalam penelitian ini sebanyak 42 data karyawan yang memiliki hubungan dalam menggunakan jasa dalam pengurusan *clearance in* dan *out* melalui sistem Inaportnet di PT. Atosim Banyuwangi.

**Tabel 2 Data Karyawan PT Atosim Banyuwangi**

<b>No</b>	<b>Nama</b>	<b>Jabatan</b>	<b>Keterangan</b>
1.	Endi Utomo	Manager cabang	Karyawan darat
2.	Sapril	Kepala bagian operasional	Karyawan darat
3.	Yolan Aditiya Pratama	KABAG. tatusaha dan pesonalia	Karyawan darat
4.	Dwiki Prastya Wijaya	KASUBAG. keuangan	Karyawan darat
5.	Rifki Julie Harsono	Kepala sub pengadaan logistik	Karyawan darat
6.	Firdan Facurrozi	supervisor	Karyawan darat
7.	Sugiantoro	Staf operasional	Karyawan darat
8.	Ahmad Idris	Staf operasional	Karyawan darat
9.	Juwinto	Staf operasional	Karyawan darat
10.	Imron Hamdani	Staf operasional	Karyawan darat
11.	Perdamaain	Staf operasional	Karyawan darat
12.	Viky Nurkolis	Staf operasional	Karyawan darat
13.	Imron	Staf operasional	Karyawan darat
14.	Rifki	Staf operasional	Karyawan darat
15.	Sugiarto	Nahkoda	Karyawan Kapal KM. Sentosa III
16.	Bagaskara Raditya	Mualim I	Karyawan Kapal KM. Sentosa III
17.	Rocky Alberto	Mualim II	Karyawan Kapal KM. Sentosa III
18.	Zali Noprian Anugrah	Mualim III	Karyawan Kapal KM. Sentosa III
19.	Irfandi Husain Usemahu	KKM	Karyawan Kapal KM. Sentosa III
20.	Angga Riduan	Masinis I	Karyawan Kapal KM. Sentosa III

21.	Djunaidi	Masinis II	Karyawan Kapal KM. Sentosa III
22.	Suwanto	Masinis III	Karyawan Kapal KM. Sentosa III
23.	Riki Ribur	Bosun	Karyawan Kapal KM. Sentosa III
24.	Seger Kuat Santoso	Mandor Mesin	Karyawan Kapal KM. Sentosa III
25.	Imam Jihadi	Juru Mudi	Karyawan Kapal KM. Sentosa III
26.	Suharno	Juru Minyak	Karyawan Kapal KM. Sentosa III
27.	Ilham Husnul Fikri	Kelasi I	Karyawan Kapal KM. Sentosa III
28.	Anna Wijayanto	Kelasi II	Karyawan Kapal KM. Sentosa III
29.	Syahrul	Kelasi	Karyawan Kapal KM. Sentosa III
30.	Fachrul Rizal	Mancab	Karyawan Kapal KM. Sentosa III
31.	Amran Marzuki	Nahkoda	Karyawan Kapal KM. Mutiara barat
32.	Dyko Ovan	Mualim I	Karyawan Kapal KM. Mutiara barat
33.	Joni Panggau	KKM	Karyawan Kapal KM. Mutiara barat
34.	Oktovianus Lapendy	Masinis I	Karyawan Kapal KM. Mutiara barat
35.	Riky Raymond	Manager Cabin	Karyawan Kapal KM. Mutiara barat
36.	Satiman	Masinis Iv	Karyawan Kapal KM. Mutiara barat
37.	Doni Sefianto	Bosun	Karyawan Kapal KM. Mutiara barat
38.	Seger Kuat Santoso	Mandor	Karyawan Kapal KM. Mutiara barat
39.	Riki Ribur	Juru Mudi	Karyawan Kapal KM. Mutiara barat
40.	Riswan Saragih	Nakhoda	Karyawan Kapal KM. ferindo
41.	Dyko Ovan	Mualim I	Karyawan Kapal KM. ferindo
42.	Bagaskara Raditya	Mualim Ii	Karyawan Kapal KM. ferindo

**Sumber : Data Diolah peneliti, 2024**

### 3.3.2 Sampel

Menurut Menurut Sugiyono (2017), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi itu sendiri dan digunakan untuk mewakili populasi tersebut. sampel merupakan bagian dari populasi yang mewakili karakteristik populasi secara keseluruhan. Sampel digunakan dalam

penelitian untuk memperoleh informasi tentang populasi dengan cara yang lebih hemat waktu dan biaya dibandingkan dengan mempelajari seluruh populasi. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut. Dengan kata lain, sampel merupakan subkumpulan dari populasi yang dipilih untuk mewakili keseluruhan populasi dalam suatu penelitian.

Menurut Firmansyah, (2022) Tujuan utama pengambilan sampel adalah untuk Menghemat waktu dan biaya penelitian, Meningkatkan akurasi dan keandalan data, Memudahkan proses pengumpulan dan analisis data. Apabila populasi kurang dari 100 orang maka sampel diambil secara keseluruhan, sedangkan populasi diatas 100 orang, maka sampel diambil 10% - 15% atau 20% --25% dari populasi. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan PT Atosim Lampung Pelayaran Banyuwangi berjumlah 35 responden. Karena populasi kurang dari 100 maka teknik sampling yang digunakan adalah Sampling jenuh atau Sensus.

Kriteria Sampel yang baik harus memenuhi beberapa kriteria, yaitu:

- 1) Representatif: Sampel harus mewakili karakteristik populasi secara keseluruhan.
- 2) Memadai: Ukuran sampel harus cukup besar untuk menghasilkan informasi yang akurat tentang populasi.
- 3) Akurat: Cara pengambilan sampel harus akurat dan tidak bias.
- 4) Hemat biaya: Cara pengambilan sampel harus hemat biaya dan waktu.

### **3.4 Variabel penelitian**

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulan. Variabel penelitian adalah elemen kunci dalam sebuah penelitian yang digunakan untuk mengukur dan menganalisis hubungan antara konsep atau fenomena yang diteliti. Kualitas sistem dan layanan

Inaportnet adalah variabel independen dalam penelitian ini. Variabel ini mengacu pada tingkat keunggulan dan kesesuaian sistem Inaportnet dalam memenuhi kebutuhan dan ekspektasi pengguna. Kinerja karyawan adalah variabel dependen dalam penelitian ini. Variabel ini mengacu pada tingkat pencapaian tujuan organisasi oleh karyawan. Kepuasan pengguna adalah variabel mediasi dalam penelitian ini. Variabel ini mengacu pada perasaan positif atau negatif pengguna terhadap sistem Inaportnet.

### **3.5 Definisi operasional variabel**

Schoemaker, (2024) Definisi operasional variabel sangat penting untuk penelitian yang valid dan reliabel. Dengan definisi yang jelas dan konsisten, peneliti dapat memastikan bahwa peneliti mengukur apa yang ingin mereka ukur dan bahwa hasil penelitian mereka dapat dipercaya. Dengan paparan variabel dari peneliti sebagai berikut:

#### **3.5.1 Variabel independen (x)**

Menurut sugiono, (2017) Kualitas sistem mengacu pada kemampuan suatu sistem untuk memenuhi kebutuhan penggunanya secara efektif dan efisien. Terdapat Indikator kualitas sistem yang menjelaskan merupakan ukuran yang digunakan untuk menilai performa dan efektivitas suatu sistem.

- 1) Ini mencakup berbagai aspek-aspek , termasuk:
  - a. Keandalan (*Reliability*): Sejauh mana sistem dapat diandalkan untuk berfungsi dengan benar setiap saat.
  - b. Waktu respons (*Response time*): Seberapa cepat sistem merespons tindakan pengguna.
  - c. Kemudahan penggunaan (*Ease of use*): Seberapa mudah pengguna dapat belajar dan menggunakan sistem.
  - d. Fleksibilitas (*Flexibility*): Seberapa mudah sistem dapat beradaptasi dengan perubahan.
  - e. Portabilitas (*Portability*): Seberapa mudah sistem dapat dipindahkan ke lingkungan yang berbeda.

- f. Keamanan (*Security*): Seberapa terlindungi sistem dari akses yang tidak sah dan kerusakan.
- 2) Menurut Sugiono, (2019) Kualitas layanan (*service quality*) mengacu pada kemampuan suatu layanan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan secara efektif dan efisien. Kualitas layanan yang baik akan meningkatkan kepuasan pelanggan dan mendorong loyalitas mereka.
- a. Desain layanan: Bagaimana layanan dirancang dan dikembangkan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.
  - b. Penyampaian layanan: Bagaimana layanan disampaikan kepada pelanggan, termasuk sikap dan perilaku karyawan.
  - c. Lingkungan layanan: Faktor-faktor fisik seperti kebersihan, kenyamanan, dan keamanan lingkungan layanan.
  - d. Komunikasi: Bagaimana komunikasi dilakukan antara penyedia layanan dan pelanggan.
  - e. Penanganan keluhan: Bagaimana keluhan pelanggan ditangani dengan baik dan efektif.

Indikator kualitas layanan adalah ukuran atau ciri yang dapat diamati dan diukur untuk mewakili kualitas layanan yang diberikan. Indikator ini digunakan untuk menilai dan mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diterima

### **3.5.2 Variabel mediasi Kepuasan pengguna (z)**

Menurut Regina Cleaver, Richard Palmer, (2022) Kepuasan pengguna adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul pada pelanggan setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja suatu produk atau jasa dengan harapan-harapannya. Kepuasan pengguna adalah variabel mediasi dalam penelitian ini. Variabel ini mengacu pada perasaan positif atau negatif pengguna terhadap sistem Inaportnet. Kepuasan pelanggan merupakan faktor penting dalam bisnis karena dapat memengaruhi loyalitas, retensi, dan profitabilitas pelanggan. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan:

- a. Kualitas produk atau jasa: Kualitas produk atau jasa yang baik akan meningkatkan kepuasan pelanggan.
- b. Harga: Harga yang kompetitif dan sesuai dengan nilai yang ditawarkan akan meningkatkan kepuasan pelanggan.
- c. Pelayanan: Pelayanan yang baik dan ramah akan meningkatkan kepuasan pelanggan.
- d. Kemudahan akses: Kemudahan akses produk atau jasa akan meningkatkan kepuasan pelanggan.
- e. Komunikasi: Komunikasi yang jelas dan informatif akan meningkatkan kepuasan pelanggan.
- f. Penyelesaian masalah: Penyelesaian masalah yang cepat dan efektif akan meningkatkan kepuasan pelanggan.

### **3.5.3 Variabel dependen (y)**

Menurut Gary Hamel, Michael Useem, (2023) Kinerja karyawan adalah hasil kerja yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja yang baik dapat membantu organisasi mencapai tujuannya dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

- a. Penilaian kinerja: Melakukan penilaian kinerja secara berkala untuk mengetahui tingkat kinerja karyawan.
- b. Penilaian diri: Memberikan kesempatan kepada karyawan untuk menilai kinerjanya sendiri.
- c. Umpan balik dari rekan kerja: Mengumpulkan umpan balik dari rekan kerja tentang kinerja karyawan.
- d. Umpan balik dari pelanggan: Mengumpulkan umpan balik dari pelanggan tentang kinerja karyawan yang berhubungan dengan pelanggan.
- e. Penilaian pencapaian target: Menilai pencapaian target yang telah ditetapkan untuk karyawan.

**Tabel 3 Variabel Operasional**

<b>Variable</b>	<b>Definisi Operasional</b>	<b>Indikator</b>	<b>Skala</b>
Kualitas sistem ( <i>system quality</i> ) X1	Pengertian kualitas sistem dapat diartikan bahwa karakteristik kualitas yang diinginkan pengguna dari sistem informasi itu sendiri. Kualitas dari sistem menjadi hal yang sangat penting guna mempengaruhi keberhasilan sistem informasi dalam memenuhi kebutuhan pengguna dan sangat menentukan kepuasan pengguna.	Malisan, Tresnawati, (2019). Indikator kualitas sistem adalah ukuran yang digunakan untuk menilai performa dan efektivitas suatu sistem. Indikator ini dapat digunakan untuk mengukur berbagai aspek sistem, seperti: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Keandalan (<i>Reliability</i>)</li> <li>b) Kegunaan (<i>Usability</i>)</li> <li>c) Efisiensi (<i>Efficiency</i>)</li> <li>d) Keamanan (<i>Security</i>)</li> </ul>	Kualitas sistem ( <i>system quality</i> ) X1
Kualitas Layanan ( <i>service quality</i> ) X2	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.	Armistead, Clark menyatakan (2017) Indikator kualitas layanan adalah ukuran atau ciri yang dapat diamati dapat digunakan sebagai indikator, yaitu: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)</li> <li>b) Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)</li> <li>c) Jaminan (<i>Assurance</i>)</li> <li>d) Pengalaman</li> </ul>	Kualitas Layanan ( <i>service quality</i> ) X2
Kinerja	kinerja karyawan merupakan hasil	Menurut Gary Hamel,	Kinerja

karyawan Y	kerja yang dilakukan oleh seorang karyawan untuk mencapai tujuan bersama yang sesuai dengan tanggung jawab karyawan tersebut.	Michael Useem, (2023) Indikator kinerja karyawan (IKK) adalah ukuran yang digunakan untuk menilai kinerja karyawan dalam mencapai tujuan.  a) Efisiensi b) Kualitas kerja c) Kuantitas kerja d) Efektivitas e) Kemandirian	karyawan Y
Kepuasan pengguna Z1	Menurut Regina Cleaver, Richard Palmer, (2022) Membahas pentingnya kepuasan emosional dan pengalaman pengguna yang menyenangkan dalam membangun loyalitas pelanggan. Pengertian kepuasan pengguna adalah Seorang pengguna sebagai orang yang mempergunakan system dan dapat mempermudah pekerjaan disebut kepuasan pengguna.	Menurut Regina Cleaver, Richard Palmer, (2022) Terdapat berbagai indikator yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna, antara lain:  a) Frekuensi penggunaan b) Lama penggunaan c) Keaktifan Loyalitas d) Dukungan pengguna	Kepuasan pengguna Z1

**Sumber : Data Diolah peneliti, 2024**

### **3.5.4 Dokumentasi**

Selain menggunakan teknik pengumpulan data dengan observasi dan wawancara dalam penelitian yang dilakukan di PT Atosim Lampung Pelayaran cabang Banyuwangi. peneliti juga menggunakan dokumentasi. Dokumentasi dilakukan dengan pengumpulan dokumen-dokumen dalam bentuk tulisan berupa

profil kantor dan lainnya. Dokumen dalam bentuk foto, audio, maupun video dan sebagainya juga dijadikan sebagai sumber data. Untuk selanjutnya dapat dimanfaatkan untuk menafsirkan, menguatkan, dan menguji data yang diperoleh di lapangan.

### 3.5.5 Kuesioner

Kuesioner adalah suatu daftar pertanyaan yang berhubungan dengan judul suatu objek tertentu yang harus diisi ataupun dijawab oleh responden sebagai sarana untuk mengumpulkan informasi, sampel data tentang perilaku, karakteristik, keyakinan dan sikap sekelompok orang atau organisasi. Dengan ini peneliti ingin mendapatkan sampel data informasi melalui kuesioner agar nantinya dapat diukur dalam perhitungan statistik. Peneliti membuat dan membagikan bentuk Kuesioner Pertanyaan Tertutup yang nantinya akan memberikan kemudahan dalam menjawab serta mengandung pertanyaan-pertanyaan yang disertai pilihan jawaban. Responden hanya bisa menjawab dengan pilihan yang diberikan. Cara menjawab biasanya dengan tanda cawang, silang atau lingkaran.

**Tabel 4 Skala Likert**

Keterangan		Skor Nilai
Sangat Setuju	SS	5
Setuju	S	4
Kurang Setuju	KS	3
Tidak Setuju	TS	2
Sangat Tidak Setuju	STS	1

Sumber: Data Diolah peneliti, (2024)

Pada penelitian ini, digunakan alat bantu program SmartPLS 4. Perhitungan hasil kuesioner dengan presentase dan skoring menggunakan rumus sebagai berikut:

$$X = \frac{E}{f} \times 100\%$$

dimana:

X = jumlah presentase jawaban

F = jumlah jawaban/ frekuensi

N = jumlah responden

### **3.6 Teknik analisis data**

Teknik Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Proses analisis data yang dilakukan penelitian ini menggunakan tiga langkah yaitu :

#### **3.6.1 Uji Validitas**

Uji Validitas digunakan untuk mengukur keabsahan atau validitas suatu kuesioner, dengan referensi dari Ghazali dalam (Auliah, 2019). Jika suatu item atau pertanyaan dinyatakan memiliki nilai validitas yang signifikan, maka dapat disimpulkan bahwa pertanyaan tersebut memiliki validitas yang memadai untuk menggambarkan gejala yang ingin diukur. Kriteria penilaian uji validitas adalah sebagai berikut:

$$\text{Nilai } p < \alpha$$

Dalam statistik: Nilai  $p$  dan  $\alpha$  digunakan dalam pengujian hipotesis untuk menentukan apakah hasil penelitian cukup kuat untuk menolak hipotesis nol. Jika nilai  $p < \alpha$ , maka hipotesis nol ditolak dan hipotesis alternatif diterima.

#### **3.6.2 Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas adalah alat ukur untuk mengukur kehandalan atau reliabilitas suatu koesioner, dengan referensi dari (ghozali tang, 2020) menjelaskan suatu koesioner dikaatakan reliabel atau handal jika jawaban terhadap pertanyaan tersebut konsisten atau konsisten dari waktu ke waktu. Untuk mengetahui apakah koesioner tersebut reliabel, dilakukan uji SEM PLS, yang merupakan singkatan dari *Structural Equation Modeling Partial Least Squares*, adalah sebuah teknik analisis statistik yang digunakan untuk menguji hubungan antar variabel laten (variabel yang tidak bisa diukur secara langsung) dalam penelitian. Untuk

melakukan analisis SEM PLS, biasanya dibutuhkan sebuah program aplikasi khusus. Salah satu program aplikasi yang populer untuk SEM PLS adalah SmartPLS. SmartPLS menawarkan antarmuka yang mudah digunakan dan fitur yang lengkap untuk melakukan analisis SEM PLS. Kemudahan penggunaan SmartPLS dirancang agar mudah digunakan, bahkan untuk pengguna yang belum pernah melakukan analisis SEM PLS sebelumnya.

Menurut Huender (2016) Mempertanyakan interpretasi efek total dalam SEM PLS. Efek total menunjukkan pengaruh langsung dan tidak langsung dari suatu variabel laten (tidak dapat diukur secara langsung) terhadap variabel laten lainnya. Fitur yang lengkap SmartPLS menyediakan berbagai fitur yang dibutuhkan untuk melakukan analisis SEM PLS, seperti penggambaran model, analisis reliabilitas dan validitas, pengujian hipotesis, dan lain-lain. *Kompatibilitas*: SmartPLS kompatibel dengan berbagai sistem operasi, seperti Windows dan Mac. aplikasi program SEM PLS. Kriteria penilaian uji reliabilitas adalah sebagai yang disebutkan jika nilai Cronbach lebih besar dari 0,7 (70% dari taraf signifikan) maka koefisien tersebut dianggap reliabel. Jika nilai Cronbach lebih kecil dari 0,7 (70% dari taraf signifikan) maka koefisien tersebut dianggap tidak reliabel. dilakukan dengan cara:

Jika  $r_{\alpha}$  positif dan  $r_{\alpha} > r_{\text{tabel}} ( \alpha ; n-2 )$   $n$  + jumlah sampel

Adapun tabel kriteria indeks koefisien reliabilitas sebagai berikut:

**Tabel 5 Kriteria Indeks Koefisien Reliabilitas**

No	Interval	Kriteria
1	< 0,200	Sangat Rendah
2	0,200 – 0,399	Rendah
3	0,400 – 0,599	Cukup
4	0,600 – 0,799	Tinggi
5	0,800 – 1,000	Sangat Tinggi

Sumber : Data Diolah peneliti, 2024

Selanjutnya untuk mempermudah perhitungan, uji validitas dan uji reliabilitas akan menggunakan program SEM PLS.

### **3.7 Uji Asumsi Klasik**

Sebelum melakukan analisis lebih lanjut terhadap variabel yang digunakan akan dilakukan uji normalitas.

#### **3.7.1 Uji Normalitas**

Uji Normalitas adalah sebuah uji yang dilakukan dengan tujuan untuk menilai sebaran data pada sebuah kelompok data atau variabel, apakah sebaran data tersebut berdistribusi normal ataukah tidak. Uji Normalitas berguna untuk menentukan data yang telah dikumpulkan berdistribusi normal atau diambil dari populasi normal. Metode klasik dalam pengujian normalitas suatu data tidak begitu rumit. Berdasarkan pengalaman empiris beberapa pakar statistik, data yang banyaknya lebih dari 30 angka ( $n > 30$ ), maka sudah dapat diasumsikan berdistribusi normal. Biasa dikatakan sebagai sampel besar.

Salah satu cara sederhana untuk mengevaluasi normalitas residual adalah dengan menggunakan histogram yang membandingkan dua observasi dengan distribusi normal. Mengandalkan histogram saja dapat menyesatkan, terutama jika jumlah sampelnya kecil. Metode yang lebih dapat diandalkan adalah dengan menggunakan normal probability plot, yang membandingkan distribusi kumulatif dari distribusi normal. Dalam normal probability plot, distribusi normal akan membentuk garis lurus diagonal, dan data residual akan dibandingkan dengan garis diagonal tersebut.

### **3.8 Pengujian Hipotesis**

Menurut M Iqbal Hasan, (2020) Pengujian hipotesis adalah suatu prosedur yang akan menghasilkan suatu keputusan, yaitu keputusan menerima atau menolak hipotesis. Hipotesis statistik adalah pernyataan atau dugaan mengenai keadaan populasi yang sifatnya masih sementara atau lemal kebenarannya. Hipotesis statistik dapat berbentuk suatu variabel, seperti binomial, Poisson, dan normal atau nilai dari suatu parameter, seperti rata-rata, varians, simpangan baku, dan proporsi. Hipotesis statistik harus diuji, karena itu harus berbentuk kuantitas

(dinyatakan dalam bentuk angka-angka) untuk dapat diterima atau ditolak. Hipotesis statistik akan diterima jika hasil pengujian membenarkan pernyataannya dan akan ditolak jika terjadi penyangkalan dari pernyataannya. (Sugiyono, 2014) Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi. Merumuskan hipotesis:

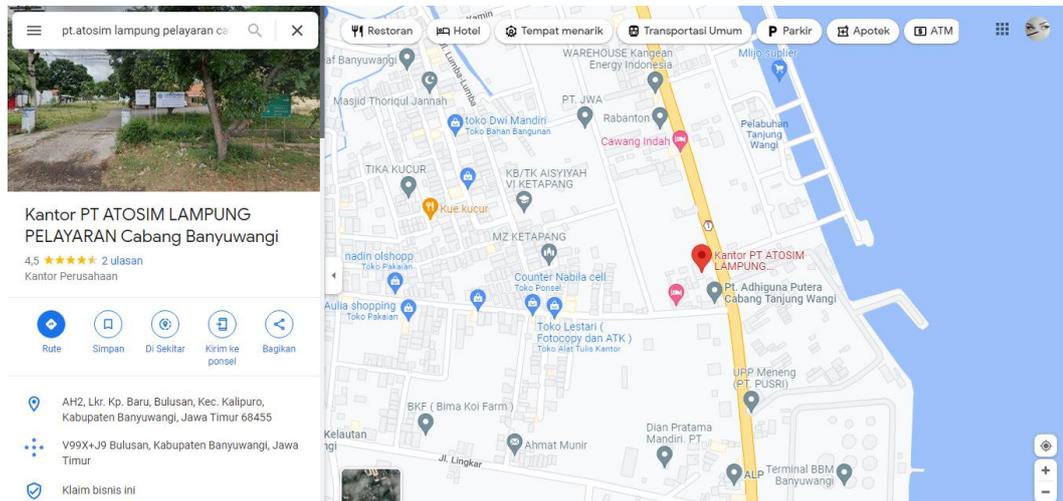
- a. Hipotesis nol ( $H_0$ ): Hipotesis yang menyatakan bahwa tidak ada perbedaan atau hubungan yang signifikan antara variabel yang diteliti.
- b. Hipotesis alternatif ( $H_1$ ): Hipotesis yang menyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara variabel yang diteliti.

## 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

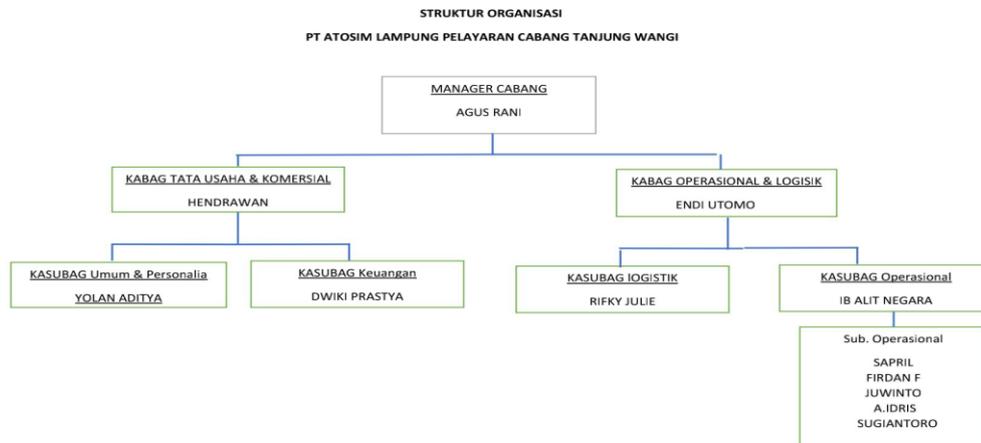
Sumber: Data Diolah peneliti, (2024)

### 4.1.3 VISI dan MISI

PT ATOSIM Lampung Pelayaran perusahaan nasional angkutan laut dan penyebrangan

- a. Visi untuk mewujudkan perseroan 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)**

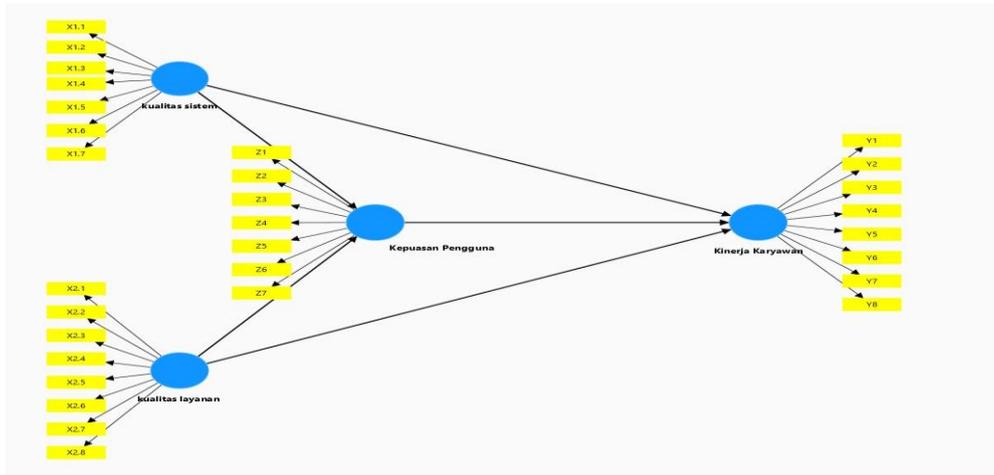
#### **4.2.2 Uji Validitas dan Reliabilitas**

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) suatu 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 pengukuran 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 pengukuran 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 pengukuran 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 pengukuran 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 Alpha	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)**

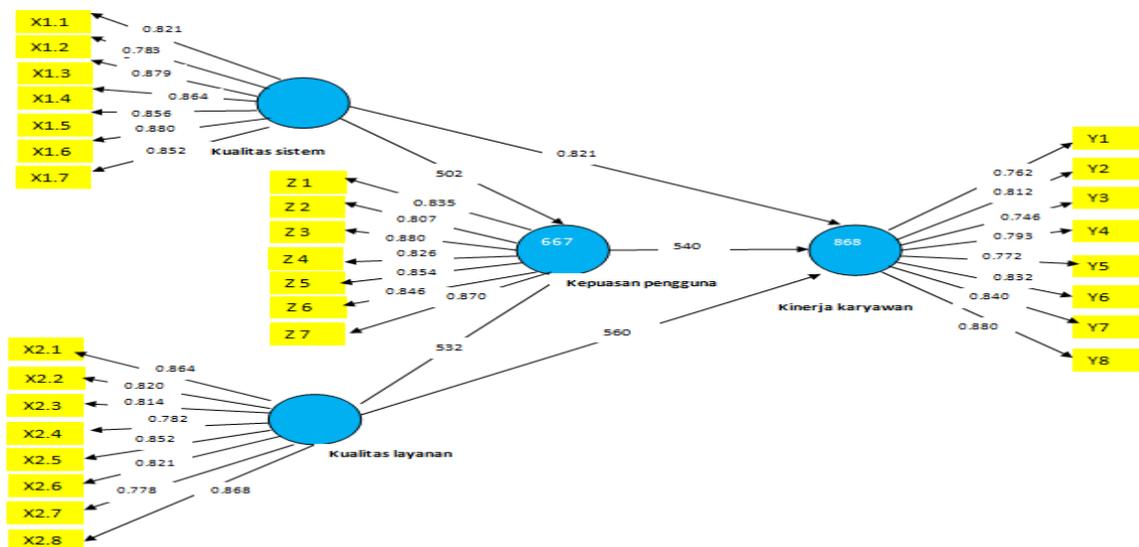
#### **4.2.5 Partial least square**

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 )**

Path Coefficien	95% Interval kepercayaan Path Coefficient				
	Original Sample	Sample Mean (M)	Stabdard Deviation (STDEV)	T statistics ((0/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.

## **BAB V PENUTUP**

Sebagai bagian akhir dari penulisan tugas akhir ini, maka dalam bab V ini akan disampaikan kesimpulan, dan saran mengenai penelitian ini. Adapun kesimpulan, dan saran yang disampaikan berdasarkan pada hasil penelitian ini, Kesimpulan, dan saran tersebut adalah sebagai berikut:

### **5.1 Kesimpulan**

Kesimpulan yang ditarik setelah melakukan penelitian terhadap responden dijabarkan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh yang signifikan kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna. Oleh karena itu, hipotesis pertama diterima.
2. Terdapat pengaruh yang signifikan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna. Oleh karena itu, hipotesis kedua diterima.
3. Terdapat pengaruh yang signifikan kualitas sistem terhadap kinerja karyawan. Oleh karena itu, hipotesis ketiga diterima.
4. Terdapat pengaruh yang signifikan pada kualitas layanan terhadap kinerja karyawan. Oleh karena itu, hipotesis keempat diterima.
5. Terdapat pengaruh yang signifikan pada kepuasan pengguna terhadap kinerja karyawan dalam menggunakan sistem Inaportnet. Oleh karena itu, hipotesis kelima diterima.
6. Terdapat pengaruh yang signifikan kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna sistem Inaportnet, hipotesis keenam diterima.
7. Terdapat pengaruh yang signifikan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna pada pengaruh kinerja karyawan, Oleh karena itu, hipotesis ketujuh diterima.

### **5.2 Saran**

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka saran yang dapat di sampaikan Untuk menambah referensi pembaca, ada beberapa saran yang dikemukakan sebagai berikut:

1. Perusahaan keagenan maupun pelayaran dapat mempertahankan kualitas sistem yang di manfaatkan untuk mempermudah dan kecepatan,

pengurusan dokumen keselamatan dan keamanan berlayar sesuai prosedur yang telah ditetapkan dan diterapkan.

2. Pihak agen maupun pengguna aplikasi perlu mengupdate informasi terbaru sehingga memberikan kepuasan pengguna dan memberikan pengaruh pada kinerja karyawan.
3. Bagi peneliti selanjutnya, untuk penelitian lebih lanjut tentang kualitas layanan, kinerja karyawan, dan kepuasan pengguna: peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan dan Mengkaji Dimensi Kepuasan Pengguna yang Spesifik di penelitian selanjutnya, Kemudian Membandingkan Kinerja Sebelum dan Sesudah Implementasi serta Memperluas Konteks Penelitian. peneliti selanjutnya dapat mengembangkan pertanyaan penelitian dan metodologi penelitian berdasarkan minat dan fokus penelitian.

## DAFTAR PUSTAKA

- A.M.Irfan Taufan Asfar, A.M Iqbal Akbar Asfar, & Halamury, M. F. (2019). Teori Behaviorisme (Theory of Behaviorism). *Researchgate, September*, 1–32. <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.34507.44324>
- Abdul Kadir. (2018). Peranan brainware dalam sistem informasi manajemen jurnal ekonomi dan manajemen sistem informasi. *Sistem Informasi, 1*(September), 60–69. <https://doi.org/10.31933/JEMSI>
- Agus Setiono, B., & Melinda, N. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Sistem Inaportnet Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa. *Jurnal Aplikasi Pelayanan Dan Kepelabuhanan, 13*(1). <https://doi.org/10.30649/japk.v13i1.89>
- Arisanti, D., Widyawati, N., & Novitasari, D. F. (2022). Analisis Inaportnet Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Dengan Kinerja Karyawan Sebagai Variabel Intervening Pada Perusahaan Pelayanan Inaportnet Analysis of Service User Satisfaction with Employee Performance as an Intervening Variable in Shipping Companies. *E-Journal Unair, 14*(1), 42–75.
- Azizah, I. S., Widodo, H., & Apriliyanti, A. (2019). Pelayanan Sistem Inaportnet Dalam Meningkatkan layanan Kapal Pada Pt.Kharisma Indah Lestari Semarang. *National Seminar on Maritime and Interdisciplinary Studies 1*, 136–143. <http://e-journal.akpelni.ac.id/index.php/prosiding-nsmis/article/view/259><http://e-journal.akpelni.ac.id/index.php/prosiding-nsmis/article/download/259/187>
- Darmawan, D., Mardikaningsih, R., & Hadi, S. (2017). The effect of service quality, customer satisfaction and corporate image on customer loyalty in the banking sector in Indonesia. *IOSR Journal of Business and Management (IOSR- JBM), 19*(11), 46–51. <https://doi.org/10.9790/487X-1911064651>
- Firmansyah, D. (2022). *Teknik Pengambilan Sampel Umum dalam Metodologi Penelitian : Literature Review General Sampling Techniques in Research Methodology : Literature Review. 1*(2), 85–114.
- Perhubungan, K., Pengembangan, B., Perhubungan, S. D. M., Tinggi, S., & Pelayanan, I. (2022). *TERHADAP EFISEIENSI PROSES*.
- Pratama, I. W., & Sukarno, G. (2021). Analisis Penilaian Kinerja, Reward, dan

- Punishment terhadap Kinerja Pegawai pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur. *Jurnal STEI Ekonomi*, 30(02), 20–32. <https://doi.org/10.36406/jemi.v30i02.460>
- Purbasari, R., Jamil, N., Novel, A., & Kostini, N. (2023). Digitalisasi Logistik Dalam Mendukung Kinerja E-Logistic Di Era Digital: A Literature Review Logistic Digitalization in Support of E-Logistics Perfomance in the Digital Era: A Literature Review. *Management, Business and Logistics (JOMBLO)*, 01(02), 177–196.
- Schoemaker, P. J. H. (2024). *Integrating Diverse Perspectives in Strategy Studies I*. 1–26.
- Sugiyono. (2014). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*.
- Hair, J. F., Ringle, C. M., Sarstedt, L., & HENDI, M. (2013). *Partial least squares structural equation modeling (3rd ed.)*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Darmawan, D., Mardikaningsih, R., & Hadi, S. (2017). The effect of service quality, customer satisfaction and corporate image on customer loyalty in the banking sector in Indonesia. *IOSR Journal of Business and Management (IOSR- JBM)*, 19(11), 46–51. <https://doi.org/10.9790/487X-1911064651>
- Dwi, N., Hanna, M., & Kalangi, E. (2024). *Jurnal Administrasi Bisnis (JUTRANIS), Vol. 01 No.01 Februari 2024 LPPM STIAMAK BARUNAWATI SURABAYA*. 01(01), 1–18.
- Widyawati, N., Merciana, D., & Kalangi, M. H. E. (2020). Moda Transportasi Darat Dan Kualitas Layanan Jasa Terhadap Kelancaran Arus Container Di Depo. *Jurnal Baruna Horizon*, 3(2), 230–241. <https://doi.org/10.52310/jbhorizon.v3i2.43>
- Wicaksono, S. R. (2022). *Teori Dasar Technology Acceptance Model* (Issue March). <https://doi.org/10.5281/zenodo.7754254>
- Ludviadi Mei Firman, L. M. F., & Nur Widyawati, N. W. (2023). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA CLEARANCE IN/OUT KAPAL KONTAINER MV. EVER BOOMY MELALUI SISTEM INAPORTNET DI PT. EVERGREEN SHIPPING AGENCY SURABAYA (Doctoral dissertation, STIA Manajemen dan Kepelabuhan Barunawati Surabaya). *E-Journal Stiamak*.

- Chin, W. W. (1998). The partial least squares method for structural equation modeling: A review of its uses and limitations. *Journal of Marketing Theory and Practice*, 6(2), 217-241.
- Henseler, J., Ringle, C. M., & Sarstedt, L. (2015). A new criterion for assessing the quality of model-based measurement models. *European Journal of Marketing*, 49(10/11), 1943-1968

## LAMPIRAN

### KUESIONER PENELITIAN

**JUDUL : PERAN MEDIASI KEPUASAN PENGGUNA PADA PENGARUH KUALITAS SISTEM DAN LAYANAN INAPORNET TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT ATOSIM BANYUWANGI**

Kepada  
Yth. Bapak/Ibu/sdr/i  
Dengan hormat,

Perkenalkan nama saya **Irma safitri** dengan NIM 22131068 dari Administrasi Bisnis STIA dan Manajemen Barunawati Surabaya. Dalam rangka penyusunan Skripsi, saya bermaksud mengumpulkan data yang terkait dengan "Pengaruh kualitas sistem dan layanan Inaportnet terhadap kinerja karyawan dengan Kepuasan pengguna sebagai Variabel Mediasi". Penelitian ini dilakukan dalam rangka penyusunan Skripsi sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi S1 Program Studi Administrasi Bisnis.

Adapun kriteria partisipan dalam pengisian kuesioner ini sebagai berikut:

1. karyawan PT Atosim dan karyawan yang memiliki pengalaman 2-3 tahun.
2. Generasi Z maupun Milenial.
3. Berusia 18 sampai 40 tahun.
4. Pernah mengoperasikan sistem *Inaportnet*.

Semua jawaban Anda sangat membantu dan penting untuk penelitian ini dan juga berkontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan.

Terima Kasih

#### A. Petunjuk Pengisian Kuesioner

1. Bacalah setiap pertanyaan dengan seksama;
2. Isilah semua nomor dengan memilih satu diantara 5 alternatif jawaban dengan **memberikan tanda centang (  $\surd$  ) pada kolom yang sudah disediakan sesuai dengan kondisi anda;**
3. Alternatif jawaban adalah sebagai berikut:

SS	: Sangat Setuju	: 5
S	: Setuju	: 4
KS	: Kurang Setuju	: 3
TS	: Tidak Setuju	: 2
STS	: Sangat Tidak Setuju	: 1

4. Apabila ada kekeliruan dalam memilih alternatif jawaban berikan tanda sama dengan (=) pada jawaban yang telah dibuat tadi kemudian beri tanda silang pada jawaban yang baru.
5. Jawablah semua pertanyaan yang ada tanpa ada yang terlewat.
6. Kami menjamin kerahasiaan identitas dan jawaban yang anda berikan.

### B. Identitas Responden

- 1) Nama Responden :
- 2) Jenis kelamin : ( ) Laki-Laki ( ) Perempuan
- 3) Pendidikan terakhir :
- 4) umur
- 5) No telpon /WhatsAap
- 6) Jabatan:
  - o Staff
  - o Supervisor
  - o Manager
  - o Operasional
  - o Lainnya (sebutkan): \_\_\_\_\_
- 7) Seberapa sering Anda menggunakan sistem Inaportnet?
- 8) Apa anda familiar tentang sistem inaportnet?  
 Ya       Tidak

Kuesioner ini berisi sejumlah pernyataan. Silahkan anda menunjukkan seberapa besar tingkat pilihan anda dengan memberikan tanda X pada jawaban yang dipilih.

### PERNYATAAN VARIABEL KUALITAS SISTEM ( X1 )

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
		5	4	3	2	1
<b>Keandalan (reliability)</b>						
1	Penyedia aplikasi Inaportnet tersebut dapat diandalkan.					
3	Informasi yang disediakan aplikasi Inaportnet selalu benar.					
<b>Kegunaan ( Usability )</b>						
4	Sistem inaport memberikan layanan yang sesuai dan mudah sehingga menjadi lebih efisien bagi pelanggan.					
5	Sistem Inaportnet menggunakan sistem aplikasi yang tidak rumit sehingga mudah digunakan					

	semua kalangan dengan efektif..					
<b>Efisiensi ( Efficiency )</b>						
7	Sistem aplikasi Inapornet yang saya gunakan efisien.					
<b>Ketepatan ( accuracy )</b>						
8	Sistem aplikasi Inapornet memberikan informasi yang akurat					
<b>Keamanan (Security )</b>						
9	Sistem ini memiliki tim keamanan yang bertanggung jawab untuk mengidentifikasi dan mengatasi ancaman keamanan.					

**PERNYATAAN KUALITAS LAYANAN ( X2 )**

No	Pernyataan	Pilihan				
		SS	S	KS	TS	STS
<b>Bukti fisik</b>						
1	Website Inaportnet mudah diakses dan digunaka					
2	Tampilan website Inaportnet menarik dan informatif.					
<b>Daya Tangkap</b>						
4	Sistem Inaportnet cepat tanggap memperbaiki gangguan layanan pengguna					
5	Sistem Inaportnet memberikan pelayanan yang cepat tanggap sehingga konsumen tidak menunggu lama untuk dilayani					
<b>Jaminan</b>						
6	Para karyawan merasa aman dalam menggunakan Sistem Inaportnet					
7	Keamanan data pengguna pada sistem terjamin					
<b>Empati</b>						
8	Sistem Inaportnet selalu memberikan notifikasi ketika merilis informasi terbaru					
9	Penyedia aplikasi tersebut sangat memperhatikan kepentingan para pengguna.					

**PERNYATAAN VARIABEL KINERJA KARYAWAN ( Y )**

No	Pernyataan	Pilihan				
		SS	S	KS	TS	STS
<b>Efisiensi</b>						
1	Inaportnet dapat membantu karyawan dalam menyelesaikan tugasnya secara lebih efisien					
2	Sistem Inaportnet dapat memungkinkan untuk menyelesaikan tugas dengan cepat					
<b>Kualitas Kerja</b>						
4	Sistem Inaportnet memiliki informasi yang lengkap sehingga dapat meningkatkan kinerja					
5	Sistem Inaportnet membantu menyelesaikan pekerjaan lebih cepat					
<b>Ketepatan Waktu</b>						
6	Sistem Inaportnet membantu saya untuk melakukan pekerjaan saya dengan tepat waktu					
7	Sistem Inaportnet dapat membantu saya mencapai target penyelesaian pekerjaan sesuai dengan ketentuan perusahaan					
<b>Kemandirian</b>						
9	Sistem Inaportnet mudah dipelajari cara menggunakannya					
10	Sistem Inaportnet dapat memanfaatkan waktu luang yang tersedia untuk kegiatan lain yang menunjang pekerjaan					

**PERNYATAAN VARIABEL MEDIASI KEPUASAN PENGGUNA ( Z )**

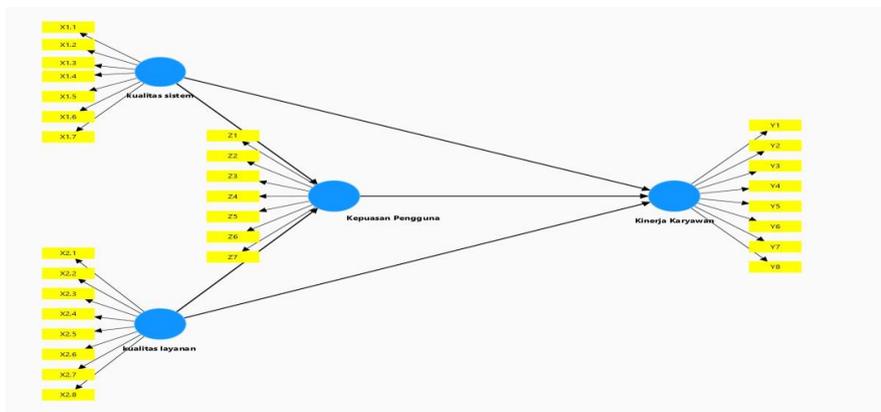
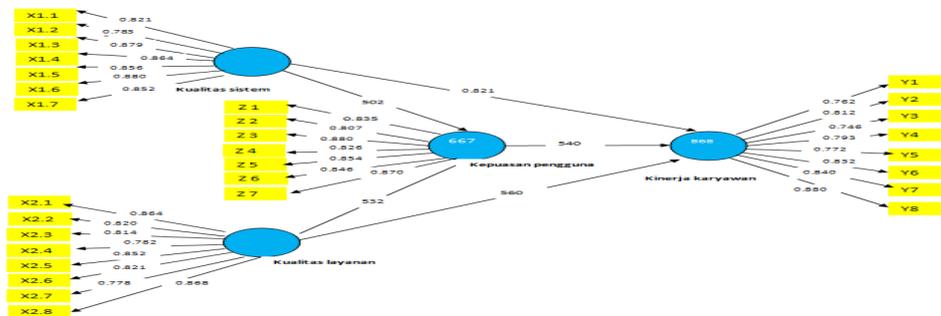
No	Pernyataan	Pilihan				
		SS	S	KS	TS	STS
<b>Frekuensi Penggunaa</b>						
1	Sistem Inaportnet digunakan Setiap kali dalam menangani proses pengurusan dokumen.					
2	Sistem Inaportnet digunakan secara optimal dalam menangani proses pengurusan dokumen.					
<b>Lama Penggunaan</b>						
3	Saya telah menggunakan sistem inapornet dalam jangka waktu yang lama.					
4	Saya merasa nyaman dan terbiasa dengan sistem inapornet setelah menggunakannya					

	dalam waktu yang cukup lama.					
<b>Keaktifan Loyalitas</b>						
5	Saya sering menggunakan Sistem Inaportnet untuk memenuhi kebutuhan saya.					
6	Saya selalu aktif dalam memberikan feedback dan saran untuk pengembangan Sistem Inaportnet					
<b>Dukungan Pengguna</b>						
7	Penggunaan aplikasi inaportnet merupakan pengalaman yang menyenangkan					
8	Kesediaan pengguna untuk merekomendasikan aplikasi inaportnet kepada orang lain					

### Data output hasil uji smartPLS 4

1. Data output hasil uji smartPLS 4 data kuesioner hasil jawaban 42 responden dan pengguna sistem insportnet di PT Atosim.

### Outer Model (Algoritm)



### Hasil Uji Coefficient

95% Interval kepercayaan Path Coefficient	Original Sample (o)	Sample Mean (M)	Stabdard Deviation (STDEV)	T statistics ( 0/STDEV)	P Values
kualitas layanan - kepuasan pengguna	0,532	0.352	0.255	3.061	<b>0.000</b>
Kualitas sistem - kinerja Karyawan	0.506	0.282	0.195	3.062	<b>0.000</b>
kualitas layanan - kinerja karyawan	0.560	0.193	0.177	3.603	<b>0.000</b>
Kepuasan pengguna-kinerja karyawan	0.540	0.517	0.223	3.061	<b>0.000</b>

### Outers Loading

variabel	item pengukuran	Indikator	Outer weight	p- value outer weight	Outer Loading	p- value outer Loading	Outer VIF
Kualitas Sistem	X1.1	Keandalan aplikasi	0.183	880	0.821	0.000	valid
	X1.2	Keandalan sistem aplikasi	0.138		0.783	0.000	valid
	X1.3	Kegunaan sistem aplikasi	0.170		0.879	0.000	valid
	X1.4	Kegunaan sistem pada pengguna	0.169		0.864	0.000	valid
	X1.5	Efisiensi	0.162		0.856	0.000	valid
	X1.6	Ketepatan	0.165		0.880	0.000	valid
	X1.7	Keamanan	0.190		0.852	0.000	valid
Kualitas Layanan	X2.1	Bukti Fisik	0.163	886	0.864	0.000	valid
	X2.2	bukti Fisik tampilan website	0.139		0.820	0.000	valid
	X2.3	Daya Tanggap layanan	0.168		0.814	0.000	valid
	X2.4	seberapa cepat layanan	0.137		0.782	0.000	valid
	X2.5	Jaminan keamanan	0.164		0.852	0.000	valid
	X2.6	Jaminan kenyamanan	0.143		0.821	0.000	valid
	X2.7	Empati mementingkan pengguna	0.143		0.778	0.000	valid
	X2.8	Empati mementingkan layanan	0.153		0.868	0.000	valid

Kepuasan Pengguna	Z1	Frekuensi penggunaan	0.149	905	0.835	0.000	valid
	Z2	Frekuensi penggunaan	0.138		0.807	0.000	valid
	Z3	Lama penggunaan	0.145		0.880	0.000	valid
	Z4	Lama penggunaan	0.146		0.826	0.000	valid
	Z5	Keaktifan Loyalitas	0.156		0.854	0.000	valid
	Z6	Keaktifan Loyalitas	0.155		0.846	0.000	valid
	Z7	dukungan pengguna	0.157		0.870	0.000	valid
Kinerja Karyawan	Y	Efisiensi kinerja karyawan	0.152	905	0.762	0.000	valid
	Y	Efisiensi waktu dengan cepat	0.183		0.812	0.000	valid
	Y	Kualitas kerja pengguna	0.155		0.746	0.000	valid
	Y	Kualitas kerja yang lebih baik	0.179		0.793	0.000	valid
	Y	Ketepatan waktu	0.169		0.772	0.000	valid
	Y	waktu penyelesaian	0.172		0.832	0.000	valid
	Y	Sistem Inaportnet mudah dipelajari	0.187		0.840	0.000	valid
	Y	Kemandirian menunjang kinerja	0.185		0.880	0.000	valid

### Discriminant Validity

Discriminant Validity - Heterotrait-monotrait ratio (HTMT)	(AVE)
Kepuasan pengguna-kinerja karyawan	0.964
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

### Composite Reliability dan Hasil Cronbach's Alpha

Construct reliability and validity -Overview				
Variable	Cronbach's Alpha	composite reliability (rho_a)	composite reliability (rho_c)	average variance 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

### Hasil Uji Hipotesis

95% Interval kepercayaan Path Coefficient				
	Original Sample (o)	T statistics ( O/STDEV )	P Values	Keterangan
kualitas sistem -kepuasan Pengguna	0,502	3.002	<b>0.000</b>	Diterima
kualitas layanan - kepuasan pengguna	0,532	3.061	<b>0.000</b>	Diterima
Kualitas sistem - kinerja Karyawan	0.506	3.062	<b>0.000</b>	Diterima
kualitas layanan - kinerja karyawan	0.560	3.603	<b>0.000</b>	Diterima
Kepuasan pengguna-kinerja karyawan	0.540	3.061	<b>0.000</b>	Diterima

### Specific Indirect Effects

Specific indirect effects - mean, STDEV, T Value, p value	Original Sample	Sample Mean (M)	Stabdard Deviation (STDEV)	T statistics ( O/STDEV )	P Values
kualitas layanan -kepuasan pengguna - kinerja karyawan	0.572	0.563	0.154	3.123	<b>0.000</b>
kualitas sistem - kepuasan Pengguna - kinerja karyawan	0.548	0.543	0.147	3.737	<b>0.000</b>

### Data 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