

ABSTRAK

NICOLAUS NONG WILFRID WADA, 22131046

PERAN KOMPETENSI DIGITAL DALAM MEMEDIASI PENGARUH KUALITAS SISTEM DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KINERJA PEGAWAI (STUDI PADA KANTOR KSOP LAURENTIUS SAY MAUMERE)

Skripsi : Program Studi Ilmu Adminitrasi Bisnis, 2025

Kata Kunci : Kompetensi Digital, Kualitas Sistem, Kualitas Layanan, Kinerja Pegawai, Inaportnet

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran kompetensi digital dalam memediasi pengaruh kualitas sistem dan kualitas layanan terhadap kinerja pegawai, dengan studi kasus pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Laurentius Say Maumere. Dalam era digitalisasi, sistem layanan pelabuhan seperti Inaportnet menuntut kesiapan sumber daya manusia, khususnya dalam hal kompetensi digital, agar sistem tersebut dapat dioperasikan secara optimal dan berdampak nyata pada peningkatan kinerja. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik analisis Structural Equation Modeling (SEM) berbasis Partial Least Square (PLS). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai KSOP Laurentius Say Maumere yang menggunakan sistem Inaportnet, dengan jumlah sampel sebanyak 75 orang yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Instrumen pengumpulan data berupa kuesioner yang disusun berdasarkan indikator variabel kualitas sistem, kualitas layanan, kompetensi digital, dan kinerja pegawai.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem secara langsung tidak berpengaruh signifikan dan kualitas layanan secara langsung berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Selain itu, kompetensi digital juga berperan sebagai variabel mediasi yang tidak signifikan dalam hubungan antara kualitas sistem dan signifikan dalam hubungan antara kualitas layanan terhadap kinerja pegawai. Temuan ini menegaskan bahwa kompetensi digital merupakan faktor kunci dalam mendukung implementasi sistem informasi kepelabuhanan seperti Inaportnet. Oleh karena itu, pengembangan kompetensi digital melalui pelatihan dan pendidikan berkelanjutan menjadi langkah strategis untuk meningkatkan kinerja pegawai dalam mendukung efisiensi layanan pelabuhan dan pencapaian tujuan organisasi.