

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Banyak aspek kehidupan telah berubah karena kemajuan teknologi informasi dan komunikasi (TIK), termasuk tata kelola pemerintahan dan sektor pelayanan publik. Setiap bisnis di era modern, baik pemerintah maupun swasta, harus beradaptasi dan mengintegrasikan teknologi ke dalam operasionalnya untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kualitas layanan. Untuk tetap relevan dan kompetitif di tengah dinamika global, transformasi digital menjadi keharusan. adanya tuntutan adaptasi digital ini, Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Laurentius Say Maumere adalah lembaga pemerintah yang bertanggung jawab atas keselamatan dan keamanan pelayaran serta kelancaran arus barang dan penumpang di wilayah pelabuhan Maumere. KSOP sangat bergantung pada ketersediaan dan pemanfaatan sistem informasi yang memadai serta kualitas layanan yang prima kepada masyarakat dan pemangku kepentingan. Kualitas sistem termasuk fungsionalitas, kemudahan penggunaan, keandalan, dan keamanan, dan kualitas layanan termasuk responsivitas, akurasi, empati, dan jaminan. Diharapkan bahwa kualitas ini akan sangat penting untuk mendukung operasional dan mencapai tujuan organisasi.

Namun, standar layanan yang tinggi dan sistem yang canggih tidak serta merta menjamin peningkatan kinerja pegawai. Faktor manusia sangat penting, terutama kemampuan karyawan untuk menyesuaikan diri dan memanfaatkan teknologi. Konsep kompetensi digital menjadi sangat relevan di sini. "Kompetensi digital" adalah istilah yang mengacu pada kumpulan pengetahuan, kemampuan, dan sikap yang memungkinkan orang untuk menggunakan TIK secara efektif dan kritis dalam berbagai konteks, seperti di tempat kerja (Ferrari, 2012; Ala-Mutka, 2011). Ini termasuk kemampuan

mencari dan mengelola data, berkomunikasi secara digital, memecahkan masalah teknis, dan memahami konsekuensi etis dan keamanan penggunaan teknologi. Jika karyawan tidak memiliki kemampuan digital yang cukup, mereka mungkin kesulitan mengoperasikan sistem baru, menginterpretasikan data, atau bahkan merasa terbebani dengan perubahan teknologi. Semua hal ini pada akhirnya dapat menghambat potensi peningkatan kinerja (Bawden, 2008).

Studi sebelumnya telah menyelidiki bagaimana kinerja pegawai, kualitas layanan, dan kualitas sistem berkorelasi satu sama lain. Misalnya, penelitian yang dilakukan oleh DeLone dan McLean (2003) dalam model kesuksesan sistem informasi mereka menunjukkan bahwa kepuasan pengguna dan manfaat bersih dipengaruhi oleh kualitas sistem dan informasi; ini berdampak pada kinerja secara tidak langsung. Selain itu, Parasuraman *et al.* (1988) menggunakan model *SERVQUAL* untuk menekankan betapa pentingnya kualitas layanan untuk menentukan persepsi dan kepuasan pelanggan. Hal ini dapat diterapkan pada pegawai, yang dianggap sebagai "pelanggan internal" sistem dan layanan organisasi. Kualitas layanan dan sistem umumnya meningkatkan kinerja (Wang & Liao, 2008; Seddon, 1997). Meskipun demikian, masih ada area penelitian yang perlu diteliti lebih lanjut, terutama mengenai peran kompetensi digital dalam mediasi hubungan ini, khususnya dalam konteks lembaga pemerintahan di daerah. Tingkat adopsi teknologi, jumlah pelatihan yang tersedia, dan latar belakang digital pegawai seringkali membuat lingkungan kerja di kantor pemerintah daerah berbeda. Oleh karena itu, penting untuk memahami apakah dan bagaimana kompetensi digital membantu menghubungkan kinerja pegawai di KSOP Laurentius Say Maumere dengan kualitas sistem dan layanan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis secara empiris **‘Peran Kompetensi Digital Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Sistem Dan Kualitas Layanan Terhadap Kinerja Pegawai di KSOP Laurentius Say Maumere’**. Dengan memahami mekanisme mediasi ini, diharapkan

penelitian ini dapat memberikan kontribusi yang signifikan baik secara teoritis maupun secara praktis untuk pengembangan literatur tentang manajemen SDM dan sistem informasi.

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 Kinerja Pegawai KSOP Laurentius Say Maumere ?
2. Apakah Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai KSOP Laurentius Say Maumere ?
3. Apakah Kompetensi Digital berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai KSOP Laurentius Say Maumere ?
4. Apakah Kualitas Sistem berpengaruh signifikan terhadap Kompetensi Digital KSOP Laurentius Say Maumere ?
5. Apakah Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap Kompetensi Digital KSOP Laurentius Say Maumere ?
6. Apakah Kompetensi Digital memediasi pengaruh terhadap Kualitas Sistem terhadap Kinerja Pegawai KSOP Laurentius Say Maumere ?
7. Apakah Kompetensi Digital memediasi pengaruh terhadap Kualitas Layanan terhadap Kinerja Pegawai KSOP Laurentius Say Maumere ?

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah dipergunakan mencegah perluasan inti masalah, yang membuat penelitian lebih fokus dan lebih mudah untuk di bahas pada penelitian ini terdapat batasan masalah yaitu mengenai pengaruh kualitas sistem dan kualitas layanan yang berpengaruh terhadap kompetensi digital pada kinerja pegawai di KSOP Laurentius Say Maumere.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah diuraikan di atas, adapun tujuan diadakan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kinerja Pegawai KSOP Laurentius Say Maumere.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kinerja Pegawai KSOP Laurentius Say Maumere.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Kompetensi Digital terhadap Kinerja Pegawai KSOP Laurentius Say Maumere.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kompetensi Digital KSOP Laurentius Say Maumere.
5. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas Layanan terhadap Kompetensi Digital KSOP Laurentius Say Maumere.
6. Untuk mengetahui dan menganalisis Kompetensi Digital memediasi pengaruh terhadap Kualitas Sistem terhadap Kinerja Pegawai KSOP Laurentius Say Maumere.
7. Untuk mengetahui Kompetensi Digital memediasi pengaruh terhadap Kualitas Layanan terhadap Kinerja Pegawai KSOP Laurentius Say Maumere.

1.5 Manfaat Penelitian

Pada penulisan ini diharapkan memiliki manfaat penelitian antara lain sebagai berikut:

1. Bagi KSOP Laurentius Say Maumere

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang mendalam terkait pengaruh penggunaan Inaportnet dan kualitas pelayanan terhadap kinerja pegawai, dengan kompetensi digital sebagai faktor mediasi. Penelitian ini juga dapat memberikan dasar bagi KSOP Laurentius Say Maumere untuk mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dalam meningkatkan efisiensi operasional, serta merumuskan kebijakan pengembangan kompetensi

digital bagi pegawai guna mendukung peningkatan kualitas pelayanan dan kinerja secara keseluruhan. Selain itu, temuan dari penelitian ini dapat membantu dalam merancang program pelatihan yang relevan dan meningkatkan daya saing pelabuhan di tingkat nasional.

2. Bagi STIAMAK Barunawati

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia dan teknologi informasi. Penelitian ini juga dapat menjadi referensi penting bagi pengembangan kurikulum yang relevan dengan kebutuhan dunia kerja, terutama terkait dengan pengaruh teknologi informasi, seperti Inaportnet, terhadap kinerja pegawai serta dapat memperkaya literatur yang ada, serta mendorong mahasiswa dan akademisi untuk lebih mendalami peran teknologi dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kompetensi digital di sektor-sektor yang berkaitan dengan transportasi dan pelabuhan.

3. Bagi peneliti

Hasil penelitian ini memberikan kontribusi dalam memperdalam pemahaman mengenai pengaruh teknologi informasi, khususnya Inaportnet, serta kualitas pelayanan terhadap kinerja pegawai, dengan kompetensi digital sebagai faktor mediasi. Penelitian ini juga memberikan kesempatan untuk mengembangkan teori-teori yang ada dalam bidang manajemen sumber daya manusia dan teknologi informasi, serta memberikan landasan bagi penelitian lebih lanjut yang dapat mengeksplorasi hubungan lebih lanjut antara teknologi, pelayanan, dan kinerja dalam konteks sektor pelabuhan. Selain itu, penelitian ini dapat memperkaya keterampilan peneliti dalam menggunakan metode penelitian kuantitatif, analisis data, dan penyusunan rekomendasi berbasis temuan empiris.

1.6 Sistematika Penulisan

1. BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi mengenai latar belakang masalah yang menjadi acuan penelitian dan landasan penelitian. Adanya rumusan masalah yang menjadi fokus orientasi penelitian. Selain itu terdapat batasan masalah agar penelitian yang dilakukan tidak menyimpang dari rumusan masalah. Serta terdapat tujuan dan manfaat yang ingin dicapai dalam penelitian ini. Dan sistematika penulisan yang berisi uraian singkat proses penulisan tugas akhir ini lebih terarah.

2. BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi tentang teori-teori yang berhubungan dengan pembahasan penelitian yang diperkuat dengan menunjukkan hasil penelitian sebelumnya. Teori-teori tersebut diperoleh dari buku-buku referensi serta sumber informasi lain yang terkait dengan pembahasan penelitian.

3. BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi mengenai langkah-langkah yang dilakukan oleh penulis dalam melakukan penelitian dan penulisan laporan penelitian. Agar hasil yang dicapai tepat, maka diperlukan langkah-langkah penelitian yang terstruktur dan terarah, sehingga hasil yang diperoleh tidak menyimpang dari tujuan awal penelitian.

4. BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang analisis dari hasil pengamatan, pengumpulan dan pengelolaan data sehingga hasil yang dicapai selama penelitian dan pembuatan laporan penelitian.

5. BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dari pokok-pokok bahasan yang disertai dengan saran-saran bagi pihak terkait sebagai objek penelitian untuk memperbaiki kekurangan yang ada dan untuk perkembangan dimasa yang akan datang.