

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Indonesian Port Integration (INAPORTNET)

2.1.1 Definisi Inaportnet

Inaportnet merupakan sistem layanan tunggal secara elektronik berbasis Internet/web untuk mengintegrasikan sistem informasi kepelabuhanan yang standar dalam melayani kapal dan barang secara fisik dan seluruh instansi dan pemangku kepentingan terkait pelabuhan (PM 157 Tahun 2015). Inaportnet memungkinkan pengurusan administrasi online terintegrasi untuk surat izin kelayakan berlayar, surat izin kesehatan kapal, surat bebas karantina, *entry*/exit permit bagi pekerja kapal, serta berbagai izin lain yang diperlukan sebuah kapal untuk sandar atau berlayar. Pemilik atau kapten kapal akan mengetahui dokumen apa saja dan berapa biaya yang diperlukan, serta izin mana yang telah diperoleh dan mana yang tidak. Ini akan mempercepat waktu yang dibutuhkan suatu kapal untuk mendapatkan izin merapat atau pergi dari dermaga.

Menurut (Padilah *et al.*, n.d.) inaportnet merupakan sebuah portal elektronik yang terbuka dan netral guna memfasilitasi pertukaran data dan informasi layanan kepelabuhanan secara cepat, aman, netral, dan mudah yang terintegrasi dengan instansi pemerintah terkait, badan usaha pelabuhan, dan pelaku industri logistik untuk meningkatkan daya saing komunitas logistik Indonesia.

2.2 Kinerja Karyawan

2.2.1 Defenisi Kinerja Karyawan

Anwar Prabu (2013) mendefinisikan kinerja karyawan sebagai hasil kerja yang dicapai oleh SDM dalam kurun waktu tertentu, baik dari segi kualitas maupun kuantitas, sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Sementara itu, Amirullah (2015) menyatakan bahwa kinerja merupakan seluruh output yang dihasilkan dari suatu pekerjaan atau aktivitas tertentu dalam periode waktu tertentu. Dengan demikian, kinerja dapat dipahami sebagai hasil suatu proses kerja yang terencana, dilaksanakan oleh karyawan dan organisasi pada waktu dan tempat tertentu.

Menurut Suyadi dalam Nawawi (2006), kinerja merupakan hasil kerja yang diperoleh oleh sekelompok orang dalam suatu perusahaan, dilaksanakan sesuai wewenang dan tanggung jawab masing-masing. Pencapaian ini bertujuan untuk memenuhi target organisasi secara legal, tanpa melanggar hukum, serta tetap mematuhi norma dan etika yang berlaku.

Dari defenisi dari para ahli diatas dapat disimpulkan kinerja karyawan adalah hasil kerja yang dicapai oleh individu atau kelompok dalam suatu organisasi selama periode waktu tertentu, yang mencakup aspek kuantitas, kualitas, dan tanggung jawab sesuai dengan peran yang diberikan. Kinerja tidak hanya mengukur output yang dihasilkan, tetapi juga proses pencapaiannya, yang harus selaras dengan target organisasi, dilaksanakan secara legal, serta mematuhi norma dan etika yang berlaku. Dengan demikian, kinerja karyawan merupakan cerminan dari efektivitas dan produktivitas kerja yang terencana, terukur, dan bertanggung jawab, baik secara individu maupun kolektif, dalam mendukung tujuan organisasi secara keseluruhan.

2.2.2 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 di tentukan 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.

2.3 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.

Sebaliknya, Kumar & Lata (2021) mendefinisikan kualitas system sebagai kapasitas system untuk beroperasi sebagaimana mestinya dan menghasilkan keluaran yang memenuhi kebutuhan pengguna. Cara pengguna memandang perangkat keras, perangkat lunak, jaringan dan basis data yang membentuk suatu system adalah bagaimana kualitas system ditentukan.

2.3.1 Pengertian Kualitas Sistem Inaportnet

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). Inaportnet merupakan system layanan tunggal elektronik berbasis internet/web yang dirancang untuk mengintegrasikan system informasi dan pemangku kepentingan di pelabuhan, sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 157 Tahun 2015 tentang *Indonesian Port Net* (Inaportnet) untuk Pelayanan Jasa Kapal dan Barang di Pelabuhan. Jaringan internet/web merupakan fondasi dari sitem Inaportnet. Layanan ini berkaitan dengan kedatangan dan keberangkatan kapal, serta operasi bongkar muatan (Maryana *et al.*, 2019).

Kualitas sistem dapat disimpulkan sebagai tingkat kesesuaian suatu sistem informasi dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna, baik

dari aspek fungsional maupun teknis. Kualitas sistem tidak hanya dilihat dari kemampuannya beroperasi secara optimal (keandalan, kecepatan akses, dan stabilitas), tetapi juga dari perspektif pengguna, seperti kemudahan penggunaan (*usability*) dan kemudahan dipelajari (*learnability*). Selain itu, kualitas sistem juga ditentukan oleh bagaimana komponen-komponen penyusunnya seperti perangkat keras, perangkat lunak, jaringan, dan basis data berfungsi secara terintegrasi untuk menghasilkan keluaran yang akurat dan relevan.

2.3.2 Indikator Yang Mempengaruhi Kualitas Sistem

Indikator pengukuran kualitas sistem dari DeLone dan McLean, (Jogiyanto, 2007) yaitu :

1. Kemudahan Pengguna (*Ease of Use*)

Kesuksesan suatu sistem informasi dapat diukur dari seberapa nyaman pengguna saat mengoperasikannya. Jika sistem informasi tersebut memberikan kenyamanan tinggi, maka frekuensi penggunaannya untuk mencari informasi pun akan meningkat.

2. Kefleksibelan (*Flexibility*)

Fleksibilitas sistem informasi berperan besar dalam menentukan keberhasilannya. Pengguna biasanya lebih memilih sistem yang adaptif ketimbang yang rigid. Kemudahan penggunaan sistem juga meningkat seiring dengan tingginya tingkat fleksibilitas.

3. Ketersediaan (*Availability*)

Perbedaan utama antar sistem informasi terletak pada fungsinya. Semakin spesifik fungsi yang ditawarkan, semakin tinggi minat pengguna terhadap sistem tersebut.

4. Keandalan system (*reliability*)

Ketahanan sistem informasi terhadap kerusakan dan kesalahan menjadi indikator keandalannya. Selain itu, kemampuan sistem dalam melayani kebutuhan pengguna tanpa gangguan juga mencerminkan tingkat keandalan sistem tersebut.

5. Waktu Respon (*response time*)

Indikator penting kualitas sistem terletak pada kecepatan responnya. Response time yang baik tidak hanya menandakan sistem berkualitas, tetapi juga memengaruhi kepuasan pengguna saat menjelajahi informasi dalam sistem tersebut.

2.4 Kualitas Layanan

2.4.1 Definisi Kualitas Layanan

Kualitas layanan dalam sistem informasi mengacu pada dukungan yang diterima pengguna dari pengembang sistem, termasuk pembaruan sistem dan bantuan pemecahan masalah. Hal ini mencakup semua dukungan teknis dan layanan pemeliharaan yang diberikan oleh personel sistem informasi kepada pengguna akhir (Ramadhana, 2018).

Kotler (2000) mendefinisikan Kualitas Layanan (*Service Quality*) sebagai hasil evaluasi antara kualitas aktual yang dirasakan pelanggan (*perceived quality*) setelah menerima layanan dengan kualitas yang diantisipasi sebelumnya (*expected quality*). Apabila kenyataan layanan lebih rendah dari ekspektasi, hal ini akan menurunkan minat pelanggan. Persepsi kualitas layanan ini muncul dari adanya gap antara harapan dan kenyataan pelayanan yang diterima.

Kualitas layanan (*Service Quality*) merupakan persepsi pelanggan terhadap perbedaan antara layanan yg diterima dibandingkan dengan layanan yg diharapkan (Flora Han, 2000). Kualitas layanan dalam sistem informasi dapat dipahami sebagai tingkat kesesuaian antara dukungan teknis yang

diberikan oleh penyedia sistem dengan harapan pengguna. Secara esensial, kualitas layanan mencerminkan seluruh bentuk dukungan teknis dan pemeliharaan sistem yang diberikan oleh personel IT kepada pengguna akhir, termasuk pembaruan sistem dan bantuan pemecahan masalah.

2.4.2 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.

2.4.3 Indikator Yang Mempengaruhi Kualitas Layanan

Dalam salah satu studi mengenai *service quality* oleh Parasuraman dalam Lupiyoadi, (2006) bahwa terdapat lima dimensi kualitas layanan sebagai berikut :

1. Konsep bukti fisik (*Tangibles*) mengacu pada kemampuan perusahaan dalam menampilkan wujud nyata operasinya kepada publik. Hal ini diekspresikan melalui: keandalan sarana-prasarana, kondisi lingkungan yang terpelihara, kelengkapan fasilitas fisik (termasuk bangunan dan penyimpanan), peralatan teknologi yang digunakan, serta penampilan profesional staf.

2. *Reliabilitas* (Kehandalan) mengacu pada kapasitas perusahaan dalam menyampaikan layanan sesuai janji secara konsisten dan tepat. Aspek ini mencakup pemenuhan harapan pelanggan melalui ketepatan waktu, keseragaman layanan tanpa diskriminasi, minimnya kesalahan, serta penyampaian dengan akurasi tinggi dan sikap empatik.
3. *Responsiveness* (Ketanggapan) mencerminkan kesediaan penyedia layanan untuk merespons kebutuhan pelanggan secara cepat dan akurat dengan komunikasi yang transparan. Adanya penundaan pelayanan tanpa justifikasi yang masuk akal dapat membentuk persepsi negatif terhadap kualitas layanan tersebut.
4. Jaminan dan Kepastian (*Assurance*), yaitu pengetahuan, kesopan santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.
5. Perhatian individual (*Empathy*), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupa yang memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

2.5 Kompetensi Digital

2.5.1 Definisi Kompetensi Digital

Kompetensi digital, sebagaimana didefinisikan oleh Štefotič (2021), mencakup serangkaian pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk berpartisipasi penuh dalam masyarakat digital saat ini. Hal ini mencakup kemampuan menggunakan alat digital untuk berbagai aktivitas, seperti pendidikan, pekerjaan, dan bersosialisasi. Kompetensi digital melibatkan keterampilan untuk mengakses,

mengevaluasi, mengintegrasikan, dan berbagi informasi digital melalui berbagai media dan format. Kompetensi digital juga memerlukan sikap kritis, kreatif, kolaboratif, dan etis dalam berinteraksi dengan teknologi digital dan konten digital.

Dapat disimpulkan bahwa kompetensi digital merupakan sebuah kemampuan yang diperlukan untuk menguasai dan memanfaatkan teknologi digital dalam berbagai aspek kehidupan. Kompetensi digital sangat penting di era informasi saat ini, karena dapat membantu individu dan organisasi untuk beradaptasi, berinovasi, dan bersaing.

2.5.2 Indikator Kompetensi Digital

Beberapa indikator kompetensi digital menurut Blyznyuk (2019) sebagai berikut:

1. Keterampilan Informasi dan Literasi Data: Ini mencakup kemampuan mencari, memilih, memilah, menyeleksi, mengevaluasi, dan mengelola data dan informasi.
2. Komunikasi dan Kolaborasi: Kemampuan berkomunikasi secara efektif menggunakan teknologi digital serta bekerja sama dengan orang lain dalam lingkungan digital.
3. Pembuatan Konten: Mampu menciptakan konten yang relevan dan bermanfaat dalam menggunakan teknologi digital.
4. Keamanan Digital: Memahami dan menerapkan praktik keamanan dalam penggunaan teknologi digital, termasuk perlindungan data pribadi dan menghindari risiko online.
5. Pemecahan Masalah: Kemampuan mengatasi tantangan dunia kerja dengan menggunakan teknologi digital, seperti menemukan solusi untuk masalah pekerjaan.

2.6 Hubungan Antar Variabel

2.6.1 Pengaruh 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.

Menurut Jogiyanto (2007) "Kualitas sistem digunakan untuk mengukur kualitas sistem teknologi itu sendiri." Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan kualitas sistem adalah teknologi yang digunakan berkualitas sehingga mendapatkan hasil yang baik. Maka semakin tinggi kualitas sistem dapat berpengaruh terhadap kinerja karyawan yang dihasilkan oleh pengguna sistem. Kualitas sistem dapat diukur dari tiga hal yaitu handal, fleksibel, dan sistem yang digunakan mudah untuk dipelajari.

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.

2.6.2 Pengaruh 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. Lupiyoadi (2013:197) mendefinisikan bahwa kualitas pelayanan adalah sebagai seluruh aktivitas yang berusaha mengkombinasikan nilai dari pemesanan, pemrosesan hingga pemberian hasil jasa melalui komunikasi untuk mempercepat kerja sama dengan konsumen.

2.6.3 Pengaruh Kompetensi Digital Terhadap Kinerja Karyawan

Kompetensi digital merujuk pada kemampuan untuk menggunakan teknologi digital secara efektif dan etis dalam berbagai konteks kehidupan, termasuk dalam pekerjaan, pembelajaran, dan interaksi sosial. Kompetensi digital tidak hanya mencakup keterampilan teknis dalam mengoperasikan perangkat atau aplikasi digital, tetapi juga mencakup pemahaman tentang bagaimana teknologi tersebut dapat diterapkan untuk memecahkan masalah, meningkatkan efisiensi, dan berkomunikasi secara efektif. Kinerja pegawai adalah sejauh mana seorang pegawai dapat melaksanakan tugas, tanggung jawab, dan pekerjaan yang diberikan kepadanya dengan baik dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh organisasi atau perusahaan. Kinerja pegawai mencakup aspek-aspek seperti efektivitas, efisiensi, produktivitas, serta kualitas kerja yang dihasilkan. Kompetensi digital berhubungan erat dengan kinerja pegawai karena keterampilan dalam menggunakan teknologi mempengaruhi efisiensi, produktivitas, dan kreativitas mereka. Pegawai yang memiliki kompetensi digital yang baik dapat menyelesaikan tugas lebih cepat, bekerja lebih akurat, berkolaborasi lebih efektif, serta berinovasi dalam solusi kerja. Hal ini berdampak pada peningkatan kinerja secara keseluruhan, karena mereka lebih mampu beradaptasi dengan perubahan teknologi dan mengambil keputusan yang lebih tepat berbasis data.

Dalam penelitian Elisnawati *et al.* (2023) penelitian ini menemukan bahwa kompetensi digital, motivasi kerja, dan disiplin kerja berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai di Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Sulawesi Selatan. Peningkatan kompetensi

digital dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja pegawai. Ermawati *et al.* (2024) penelitian ini menunjukkan bahwa kompetensi digital memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kinerja pegawai di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Badung. Semakin tinggi kompetensi digital, semakin tinggi pula kinerja pegawai dalam menyelesaikan tugas-tugas mereka.

2.6.4 Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kompetensi Digital

Kualitas sistem terhadap kompetensi digital merujuk pada sejauh mana sebuah sistem (seperti perangkat lunak, aplikasi, atau platform teknologi) mendukung dan meningkatkan kemampuan individu dalam mengakses, menggunakan, dan memahami teknologi digital. Kompetensi digital sendiri mencakup keterampilan dalam berbagai aspek teknologi, termasuk kemampuan untuk menggunakan perangkat digital, berinteraksi dengan informasi digital secara efektif, serta memahami dan memanfaatkan teknologi untuk kepentingan pribadi atau profesional. Pengaruh kualitas sistem terhadap kompetensi digital merujuk pada bagaimana elemen-elemen yang ada dalam suatu sistem teknologi seperti aplikasi, platform, atau perangkat lunak dapat mempengaruhi kemampuan dan keterampilan individu dalam menggunakan teknologi digital. Kualitas sistem yang baik dapat mendukung perkembangan kompetensi digital pengguna, sementara sistem yang buruk dapat menghambatnya.

Dalam penelitian Sari, D. & Prabowo, T. (2021) menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh terhadap peningkatan keterampilan digital petugas operasional, terutama dalam proses permintaan layanan kapal secara daring. Yusuf & Kurniawan (2020) ditemukan bahwa semakin tinggi persepsi terhadap kualitas sistem (mudah digunakan dan minim error), semakin tinggi pula kepercayaan diri dan kompetensi karyawan dalam menggunakan sistem digital.

2.6.5 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kompetensi Digital

Kualitas layanan merupakan salah satu indikator penting dalam menilai sejauh mana suatu sistem, produk, atau layanan digital dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna. kompetensi digital merujuk pada seperangkat kemampuan yang dimiliki individu dalam menggunakan teknologi informasi dan komunikasi secara efektif, efisien, dan bertanggung jawab. Menurut Ferrari (2013), kompetensi digital meliputi kemampuan untuk mengakses, mengelola, memahami, mengintegrasikan, berkomunikasi, mengevaluasi, dan menciptakan informasi dengan menggunakan teknologi digital. Kualitas layanan yang baik akan menciptakan pengalaman pengguna yang positif, memudahkan interaksi dengan teknologi, dan pada akhirnya meningkatkan kompetensi digital. Sebaliknya, kualitas layanan yang buruk bisa menjadi penghambat utama dalam proses pengembangan keterampilan digital.

Dalam Nurul Hidayah *et al.* (2020) menyimpulkan bahwa semakin baik kualitas layanan (dalam hal empati, keandalan, dan responsivitas), maka semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna, yang berdampak positif pada peningkatan kompetensi digital petugas dalam mengoperasikan sistem Inaportnet. Devi Cipta *et al.* (2022) menyoroti bahwa kualitas layanan yang belum optimal berkaitan dengan kurangnya kompetensi digital petugas, sehingga diperlukan perbaikan sistem pelayanan melalui SOP dan pelatihan.

2.6.6 Peran Mediasi Kompetensi Digital antara Kualitas Sistem terhadap Kinerja Pegawai

Kualitas sistem merupakan salah satu faktor penting dalam keberhasilan implementasi sistem informasi di lingkungan kerja. Sistem yang berkualitas ditandai dengan kemudahan penggunaan, kecepatan respon, keandalan, fleksibilitas, serta ketersediaan sistem ketika dibutuhkan. Sistem yang memiliki karakteristik tersebut diharapkan dapat mendukung kinerja pegawai secara lebih efektif dan efisien. Namun,

dalam konteks dunia kerja yang semakin terdigitalisasi, kehadiran sistem informasi yang canggih tidak serta-merta menjamin peningkatan kinerja pegawai apabila tidak disertai dengan kemampuan individu dalam memanfaatkan teknologi tersebut secara optimal.

Di sinilah peran kompetensi digital menjadi penting sebagai variabel mediasi. Kompetensi digital merujuk pada kemampuan individu dalam mengakses, mengevaluasi, menggunakan, serta mengelola informasi digital secara efektif. Kompetensi ini mencakup literasi informasi dan data, kemampuan komunikasi dan kolaborasi secara digital, kemampuan menciptakan konten, menjaga keamanan digital, serta keterampilan dalam memecahkan masalah yang berkaitan dengan teknologi informasi. Ketika sistem yang digunakan memiliki kualitas tinggi, namun pegawai tidak memiliki kompetensi digital yang memadai, maka potensi sistem tersebut tidak dapat dimanfaatkan secara maksimal. Sebaliknya, jika kompetensi digital pegawai tinggi, mereka dapat memanfaatkan fitur dan fungsi sistem secara optimal untuk menunjang produktivitas kerja.

Kompetensi digital memediasi hubungan antara kualitas sistem dan kinerja pegawai. Sistem yang berkualitas akan lebih efektif meningkatkan kinerja apabila pegawai mampu memanfaatkannya melalui keterampilan digital yang memadai. Penelitian oleh Tarigan *et al.* (2020) menunjukkan bahwa kompetensi digital berperan penting dalam mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi di lingkungan kerja. Selain itu, Fitriyani dan Wahyuni (2022) juga menemukan bahwa kompetensi digital dapat memperkuat pengaruh kualitas sistem terhadap kinerja, karena pegawai yang memiliki kemampuan digital mampu bekerja lebih cepat, akurat, dan efisien. Dengan demikian, kompetensi digital menjadi elemen krusial yang menjembatani pengaruh kualitas sistem terhadap kinerja pegawai, khususnya dalam lingkungan kerja yang mengandalkan sistem digital seperti Inaportnet.

2.6.7 Peran Mediasi Kompetensi Digital antara Kualitas Layanan dan Kualitas Layanan terhadap Kinerja Pegawai

Kualitas layanan merupakan elemen penting dalam mendukung kinerja pegawai, terutama dalam lingkungan kerja berbasis digital. Layanan yang berkualitas ditunjukkan melalui responsivitas, keandalan, kepastian, empati, dan tampilan fisik sistem yang menunjang kemudahan kerja. Dalam konteks pelayanan berbasis teknologi informasi seperti sistem Inaportnet, kualitas layanan tidak hanya menyangkut pelayanan fisik dan interpersonal, tetapi juga mencakup dukungan teknis, kecepatan layanan sistem, dan kemudahan mendapatkan bantuan saat terjadi kendala. Namun demikian, kualitas layanan tidak secara langsung menjamin peningkatan kinerja pegawai apabila tidak diimbangi dengan kemampuan pegawai dalam memahami dan memanfaatkan layanan tersebut secara digital.

Dalam hal ini, kompetensi digital memainkan peran sebagai variabel mediasi yang menjembatani hubungan antara kualitas layanan dan kinerja pegawai. Pegawai yang memiliki kompetensi digital tinggi akan lebih mudah mengakses layanan digital, memahami informasi yang diberikan, serta menggunakan berbagai fitur layanan dengan maksimal. Dengan kemampuan literasi digital, komunikasi digital, serta pemecahan masalah teknologi, pegawai dapat mengoptimalkan layanan yang diberikan oleh sistem, sehingga berdampak pada peningkatan efisiensi dan efektivitas kerja. Putri dan Sari (2021) menemukan bahwa kompetensi digital memperkuat pengaruh kualitas layanan terhadap kinerja pegawai di instansi pemerintah. Selain itu, Nuraini dan Prabowo (2020) menyatakan bahwa kemampuan dalam memanfaatkan teknologi informasi menjadi faktor penting agar layanan digital benar-benar berdampak pada produktivitas kerja.

Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan yang baik akan lebih efektif dalam meningkatkan kinerja pegawai apabila dimediasi oleh kompetensi digital. Dalam konteks sistem layanan digital

seperti Inaportnet, peran kompetensi digital menjadi sangat strategis untuk mengoptimalkan manfaat dari sistem dan layanan yang tersedia.

2.7 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

No	Nama Peneliti (Tahun)	Judul Penelitian	Variabel Yang Digunakan	Hasil Penelitian
1	Fera Maryana (2019)	Pengaruh Kualitas Sistem Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna (Survei Pada Pengguna Jasa Pengguna Sistem Aplikasi Inaportnet Yang Terdaftar Di Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Banjarmasin)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualitas Sistem 2. Kualitas Informasi 3. Kepuasan Pengguna 	Hasil penelitian membuktikan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna secara parsial dan simultan.
2	Albertha Lolo Tandung (2022)	Penerapan sistem Inaportnet dalam proses pengurusan dokumen kapal	Layanan Sistem Inaportnet	Hasil penelitian, diketahui bahwa penyebab terlambatnya proses

No	Nama Peneliti (Tahun)	Judul Penelitian	Variabel Yang Digunakan	Hasil Penelitian
				<p>pengurusan dokumen kapal adalah tersendatnya sistem IT (Information Technology) yang tertanam pada Inaportnet, dan masih ditemukan beberapa dokumen kapal yang belum lengkap.</p>
3	Nova Melinda (2022)	Pengaruh kualitas pelayanan sistem Inaportnet terhadap kepuasan pengguna	Kualitas layanan (XI) Kepuasan Pengguna (X) Kinerja Karyawan (Y)	Hasil penelitian menunjukkan kualitas layanan berhubungan dengan kualitas pengguna berpengaruh signifikan pada kinerja karyawan
4	Dwi Fitri Novitasari	Analisis inaportnet terhadap kepuasan	Kualitas sistem (x1) Kualitas	hasil dari penelitian ini

No	Nama Peneliti (Tahun)	Judul Penelitian	Variabel Yang Digunakan	Hasil Penelitian
	(2022)	pengguna jasa dengan kinerja karyawan sebagai variabel intervening pada perusahaan pelayanan	informasi(x2) Kualitas pelayanan(x3) Kepuasan pengguna(Y) Kinerja karyawan(Z)	menunjukkan bahwa kualitas sistem (X1), kualitas informasi (X2), kualitas 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.
5	Ludviadi Mei Firman, L. M. F., & Nur	"pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa clearance	kualitas sistem (X1), kualitas informasi (X2). kepuasan	Berdasarkan hasil pengujian statistik dalam model regresi

No	Nama Peneliti (Tahun)	Judul Penelitian	Variabel Yang Digunakan	Hasil Penelitian
	Widyawati, N. W. (2023)	in/out kapal kontainer mv.ever boomy melalui sistem Inaportnet di PT. Evergreen Shipping Agency Surabaya”	pengguna (Y) kinerja karyawan (Z)	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.
6	Susanto & Meiryani (2019)	Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Terhadap Kinerja Karyawan dengan Kompetensi Digital sebagai Variabel Intervening	Kualitas sistem informasi (X), Kinerja Karyawan (Y), Kompetensi Digital (Z)	Kompetensi digital secara signifikan memediasi pengaruh antara kualitas sistem informasi dan kinerja pegawai. Karyawan yang memiliki kemampuan

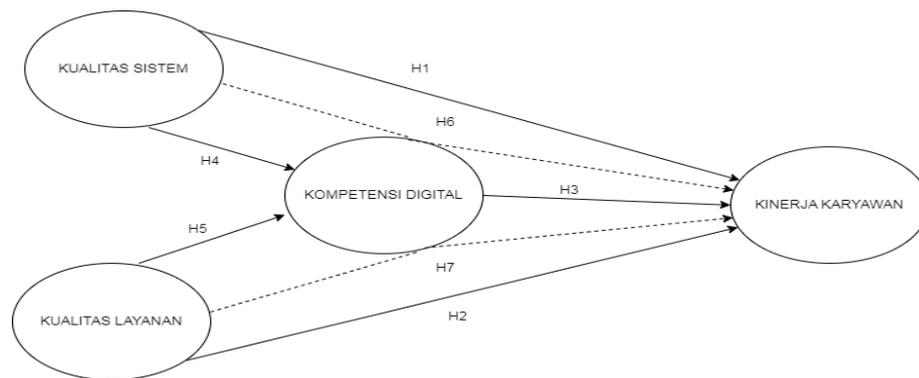
No	Nama Peneliti (Tahun)	Judul Penelitian	Variabel Yang Digunakan	Hasil Penelitian
				digital tinggi mampu mengoptimalkan pemanfaatan sistem.
7	Indriyani <i>et al.</i> (2022)	Kompetensi Digital Sebagai Mediasi Dalam Pengaruh Teknologi Informasi terhadap Kinerja Pegawai Pemerintah Daerah	Teknologi Informasi (X), Kinerja Pegawai (Y), Kompetensi Digital (Z)	Kompetensi digital berperan penting sebagai variabel mediasi. Tanpa kompetensi tersebut, pengaruh teknologi informasi terhadap kinerja menjadi tidak signifikan.
8	Mudayat Haqi + Ali Achmad Husen	Pengaruh pelayanan muatan peti kemas dan human factors terhadap kinerja operator rtg di terminal petikemas nilam	Pelayanan Muatan Peti Kemas (X1) Human Factors (X2) Kinerja Operator RTG (Y)	Berdasarkan hasil uji f simultan menunjukkan bahwa variabel Pelayanan Muatan Peti Kemas (X ₁) dan Human Factors (X ₂) berdampak pada kinerja

				pegawai rtg
--	--	--	--	-------------

Sumber: Data Diolah Peneliti (2025)

2.8 Kerangka Konseptual Model

Penelitian ini mengkaji pengaruh kualitas sistem dan kualitas layanan terhadap kinerja pegawai, dengan kompetensi digital sebagai variabel mediasi. Kualitas sistem mencerminkan sejauh mana sistem yang digunakan dalam organisasi berjalan dengan baik, stabil, dan dapat diandalkan dalam mendukung pekerjaan pegawai. Sementara itu, kualitas layanan merujuk pada bagaimana dukungan dan pelayanan teknologi informasi diberikan kepada pegawai dalam menunjang tugas-tugas mereka.



Gambar 2.1 Kerangka Konseptual

Sumber : Data diolah Peneliti (2025)

Keterangan : —→ : Hubungan Langsung

----- : Hubungan Tidak Langsung

Kedua variabel tersebut (kualitas sistem dan kualitas layanan) dihipotesiskan memiliki pengaruh langsung terhadap kinerja pegawai. Selain itu, kualitas sistem dan kualitas layanan juga diasumsikan dapat meningkatkan kompetensi digital pegawai, yaitu kemampuan pegawai dalam menggunakan

teknologi digital secara efektif dan efisien dalam pekerjaan. Kompetensi digital ini kemudian berperan sebagai mediator yang menjembatani hubungan antara kualitas sistem dan kualitas layanan terhadap kinerja pegawai.

2.9 Hipotesis

H1 : Kualitas Sistem Berpengaruh Signifikan Terhadap Kinerja Pegawai

H2: Kualitas Layanan Berpengaruh Signifikan Terhadap Kinerja Pegawai

H3 : Kompetensi Digital Berpengaruh Signifikan Terhadap Kinerja Pegawai

H4 : Kualitas Sistem Berpengaruh Signifikan Terhadap Kompetensi Digital

H5 : Kualitas Layanan Berpengaruh Signifikan Terhadap Kompetensi Digital

H6: Kompetensi Digital Memediasi Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kinerja Pegawai

H7: Kompetensi Digital Memediasi Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kinerja Pegawai.