

ABSTRAK

Selviana Mali, 23131058

PENGARUH PENGGUNAAN SISTEM INAPORTNET DAN KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP EFISIENSI WAKTU PELAYANAN KAPAL DENGAN KEPUASAN PENGGUNA SEBAGAI VARIABEL MEDIASI DI PELABUHAN ATAPUPU

Skripsi : Program Studi Ilmu Administrasi Binis, 2026

Kata kunci : Sistem Inaportnet, kualitas sumber daya manusia, kepuasan pengguna, efisiensi waktu pelayanan kapal, pelabuhan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh penggunaan Sistem Inaportnet dan kualitas sumber daya manusia terhadap efisiensi waktu pelayanan kapal di Pelabuhan Atapupu, serta menguji peran kepuasan pengguna sebagai variabel mediasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei, di mana data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 30 responden yang terlibat langsung dalam pelayanan kepelabuhanan. Analisis data dilakukan menggunakan metode Partial Least Squares–Structural Equation Modeling (PLS-SEM) dengan bantuan aplikasi SmartPLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan Sistem Inaportnet dan kualitas sumber daya manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap efisiensi waktu pelayanan kapal. Namun, kepuasan pengguna tidak terbukti memediasi hubungan antara penggunaan Sistem Inaportnet maupun kualitas sumber daya manusia terhadap efisiensi waktu pelayanan kapal. Temuan ini mengindikasikan bahwa efisiensi pelayanan lebih dipengaruhi oleh aspek teknis sistem dan kompetensi sumber daya manusia dibandingkan oleh persepsi kepuasan pengguna. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pengelola pelabuhan dalam meningkatkan efisiensi pelayanan melalui optimalisasi sistem digital dan peningkatan.