

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan negara kepulauan terbesar di dunia dengan lebih dari 17.000 pulau dan sekitar 70% wilayahnya berupa perairan. Kondisi geografis tersebut menjadikan transportasi laut memiliki peran vital dalam mendukung konektivitas antarwilayah, distribusi logistik, serta perdagangan internasional. Dalam sistem logistik nasional, pelabuhan berfungsi sebagai simpul utama yang memperlancar arus barang dan jasa sehingga peningkatan efisiensi pelayanan pelabuhan menjadi faktor strategis dalam mendorong pertumbuhan ekonomi nasional (Kementerian Perhubungan, 2020).

Namun, hingga saat ini sistem pelayanan di beberapa pelabuhan di Indonesia masih menghadapi berbagai kendala seperti birokrasi yang panjang, keterlambatan administrasi, serta kurangnya koordinasi antarinstansi terkait. Salah satu indikator yang sering digunakan untuk mengukur kinerja pelabuhan adalah dwelling time, yaitu lamanya waktu barang berada di pelabuhan sejak tiba hingga keluar dari kawasan pelabuhan setelah melalui proses administrasi dan pemeriksaan (LNSW, 2024). Tingginya dwelling time menunjukkan adanya inefisiensi dalam sistem pelayanan pelabuhan. Data pemerintah menunjukkan bahwa rata-rata dwelling time nasional masih berada di kisaran sekitar 2,5–2,6 hari, meskipun telah mengalami perbaikan dibandingkan tahun-tahun sebelumnya (Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian, 2023; LNSW, 2024). Kondisi ini tidak hanya mempengaruhi kelancaran arus barang, tetapi juga dapat meningkatkan biaya logistik dan menurunkan daya saing perdagangan nasional.

Permasalahan tersebut menunjukkan perlunya penerapan sistem pelayanan yang terintegrasi dan berbasis digital untuk mempercepat proses administrasi serta meningkatkan transparansi layanan. Pemerintah melalui Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2020–2024 menegaskan pentingnya penguatan konektivitas serta efisiensi sistem logistik nasional. Salah satu upaya yang dilakukan adalah penerapan digitalisasi layanan kepelabuhanan melalui

sistem Inaportnet, yaitu sistem pelayanan kapal dan barang di pelabuhan yang terintegrasi secara elektronik guna meningkatkan efisiensi pelayanan dan koordinasi antarinstansi (Kementerian Perhubungan, 2020).

Sebagai upaya modernisasi pelayanan di pelabuhan, Kementerian Perhubungan menerbitkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 192 Tahun 2015 tentang penerapan Sistem Inaportnet untuk layanan kapal dan barang di pelabuhan. Inaportnet merupakan sistem berbasis jaringan (web service) yang dirancang untuk mengintegrasikan seluruh proses pelayanan kapal dan barang di pelabuhan, mulai dari kegiatan kedatangan kapal, proses bongkar muat, hingga keberangkatan kapal. Melalui sistem ini, pengguna jasa dapat melakukan permohonan pelayanan secara daring tanpa harus melakukan tatap muka langsung dengan petugas, sehingga diharapkan mampu meningkatkan efisiensi waktu, transparansi, serta akuntabilitas pelayanan (Kementerian Perhubungan, 2015).

Namun demikian, karena Inaportnet merupakan sistem yang berbasis jaringan, penerapannya sangat bergantung pada stabilitas koneksi serta kompetensi sumber daya manusia yang mengoperasikannya. Sumber daya manusia yang kompeten dan profesional mampu memanfaatkan sistem secara optimal untuk mempercepat proses pelayanan dan meminimalkan hambatan operasional. Menurut Human Capital Theory yang dikemukakan oleh Gary S. Becker, kualitas sumber daya manusia merupakan bentuk investasi penting yang menentukan efektivitas organisasi, di mana kemampuan, pengetahuan, dan keterampilan tenaga kerja memiliki pengaruh langsung terhadap efisiensi dan produktivitas kerja (Becker, 1993). Dengan demikian, keberhasilan penerapan sistem Inaportnet di suatu pelabuhan sangat bergantung pada kemampuan sumber daya manusia dalam menguasai sistem, mengelola data secara tepat, serta menyelesaikan permasalahan teknis yang mungkin terjadi.

Selain itu, penerimaan dan keberhasilan suatu sistem digital dapat dijelaskan melalui *Technology Acceptance Model (TAM)* menurut Davis, yang menekankan bahwa penerimaan terhadap suatu teknologi dipengaruhi oleh persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dan persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*). Jika pengguna merasa sistem mudah digunakan dan memberikan

manfaat nyata, maka tingkat kepuasan pengguna akan meningkat dan berpengaruh pada efisiensi pelayanan secara keseluruhan.

Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan (UPP) Kelas III Atapupu merupakan salah satu pelabuhan di wilayah Nusa Tenggara Timur yang berperan penting sebagai gerbang perdagangan lintas batas antara Indonesia dan Timor Leste. Pelabuhan ini memiliki potensi strategis, namun masih menghadapi kendala seperti keterbatasan jaringan, fasilitas digital, dan kompetensi SDM dalam pengoperasian sistem. Kondisi tersebut berpotensi mempengaruhi efektivitas penerapan sistem Inaportnet serta efisiensi waktu pelayanan kapal. Oleh karena itu, Pelabuhan Atapupu menjadi lokasi penelitian yang relevan untuk menilai sejauh mana penerapan sistem digital dapat meningkatkan efisiensi pelayanan di wilayah perbatasan.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Ridwan dan Pamungkas 2021) serta (Arisanti et al., 2023) menunjukkan bahwa penggunaan Inaportnet dan kualitas SDM berpengaruh positif terhadap efisiensi pelayanan kapal. Namun, sebagian besar penelitian tersebut belum mempertimbangkan peran kepuasan pengguna sebagai variabel mediasi yang dapat memperkuat atau memperlemah hubungan antara sistem dan efisiensi pelayanan. Padahal, menurut Kotler dalam (Novitasari 2022), kepuasan pengguna merupakan tingkat perasaan yang muncul setelah membandingkan antara harapan dan kinerja aktual suatu sistem.

Dengan demikian, penelitian ini memiliki keterbaruan tiga aspek utama yaitu lokasi penelitian yang belum banyak dikaji, yakni Pelabuhan Atapupu sebagai pelabuhan perbatasan, Penambahan variabel mediasi kepuasan pengguna dalam hubungan antara penggunaan sistem Inaportnet dan efisiensi waktu pelayanan kapal dan Pendekatan empiris yang mempertimbangkan kondisi faktual jaringan dan kompetensi SDM di pelabuhan perbatasan.

Oleh karena itu, penulis mengangkat judul penelitian **“Pengaruh Penggunaan Sistem Inaportnet dan Kualitas Sumber Daya Manusia terhadap Efisiensi Waktu Pelayanan Kapal dengan Kepuasan Pengguna sebagai Variabel Meidasi di Pelabuhan Atapupu.”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah penggunaan Sistem Inaportnet berpengaruh signifikan terhadap efisiensi waktu pelayanan kapal di Pelabuhan Atapupu?
2. Apakah kualitas sumber daya manusia berpengaruh signifikan terhadap efisiensi waktu pelayanan kapal di Pelabuhan Atapupu?
3. Apakah kepuasan pengguna memediasi hubungan antara penggunaan Sistem Inaportnet dan efisiensi waktu pelayanan kapal di Pelabuhan Atapupu?
4. Apakah kepuasan pengguna memediasi hubungan antara kualitas sumber daya manusia dan efisiensi waktu pelayanan kapal di Pelabuhan Atapupu?

1.3 Batasan Masalah

Penelitian ini di batasi pada penggunaan sistem inaportnet dan kualitas sumber daya manusia terhadap efisiensi waktu pelayanan kapal dengan kepuasan pengguna sebagai variabel mediasi. Objek penelitian di fokuskan pada kantor unit penyelenggara pelabuhan kelas III Atapupu Nusa Tenggara Timur dan variabel di luar model ini tidak dibahas dalam penelitian agar tidak meluas.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian dari latar belakang dan perumusan masalah tersebut, tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis pengaruh penggunaan Sistem Inaportnet terhadap efisiensi waktu pelayanan kapal di Pelabuhan Atapupu.
2. Untuk menganalisis pengaruh kualitas sumber daya manusia terhadap efisiensi waktu pelayanan kapal di Pelabuhan Atapupu.
3. Untuk mengetahui peran kepuasan pengguna sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara penggunaan Sistem Inaportnet dan efisiensi waktu pelayanan kapal di Pelabuhan Atapupu.

4. Untuk mengetahui peran kepuasan pengguna sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara kualitas sumber daya manusia dan efisiensi waktu pelayanan kapal di Pelabuhan Atapupu.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini untuk pihak-pihak terkait yaitu :

1. Bagi perusahaan

Hasil penelitian ini bisa menjadi referensi untuk mengoptimalkan sumber daya manusia dan efisiensi waktu pelayanan kapal sesuai yang diharapkan oleh perusahaan.

2. Bagi STIAMAK Barunawati

Untuk menambah wawasan, referensi bagi mahasiswa serta menjadi literatur dipergustakaan. Hasil penelitian di harapkan mampu memberikan kontribusi bagi pihak pelabuhan yang telah menerapkan sistem Inaportnet dan bisa mendukung semua pihak di pelabuhan

3. Bagi peneliti

Penelitian ini diharapkan menjadi sumbangan wawasan yang bertambah. Peneliti lebih memahami kualitas sumber daya manusia dan pelayanan menggunakan inapornet dimana kepuasan pelanggan menjadi pertimbangan bagi peneliti selanjutnya.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah pengertian dalam pemahaman penulisan ini, maka penulis menyusun dalam suatu sistematika penulisan sebagai berikut :

1. BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi uraian latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah penelitian agar tidak menyimpang dari penelitian. Terdapat pula tujuan dan manfaat penelitian yang akan di capai serta sistematika penulisan yang lebih terarah.

2. BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi tentang kajian teori yang berhubungan dengan pembahasan penelitian yang di perkuat dengan menunjukan hasil penelitian sebelumnya. Teori

– teori tersebut dari penelitian terdahulu dan referensi lain yang berhubungan dengan pembahasan penelitian.

3. BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi desain penelitian yang akan dilakukan penulis tentang penelitian dan penulisan laporan hasil penelitian agar, mencapai hasil yang tepat, terstruktur dan terarah sehingga, hasil penelitian tidak menyimpang dari tujuan awal.

4. BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan hasil analisis data dan pembahasan pembahasan tentang penelitian serta menghubungkan dengan penelitian sebelumnya.

5. BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dan saran untuk pihak terkait sebagai objek penelitian dan dapat menjadi bahan pertimbangan dan untuk perkembangan di masa mendatang.