

ABSTRAK

CINCI ALVIA, 22111014

PENGARUH KUALITAS PROSES ADMINISTRASI TERHADAP EFEKTIVITAS PELAYANAN MELALUI KINERJA KARYAWAN

Skripsi :Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis, 2025

Kata kunci :Kualitas Proses Administrasi, Kinerja Karyawan, Efektivitas Pelayanan, SEM-PLS, PT Pelindo Energi Logistik

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas proses administrasi terhadap efektivitas pelayanan melalui kinerja karyawan di PT Pelindo Energi Logistik. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode explanatory research. Variabel penelitian terdiri atas kualitas proses administrasi sebagai variabel independen, efektivitas pelayanan sebagai variabel dependen, serta kinerja karyawan sebagai variabel mediasi. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada 68 responden yang terdiri dari karyawan dan pelanggan PT Pelindo Energi Logistik, dengan menggunakan metode total sampling. Analisis data menggunakan teknik Structural Equation Modeling-Partial Least Squares (SEM-PLS) dengan bantuan SmartPLS.

Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa variabel bebas mampu menjelaskan efektivitas pelayanan (Y) sebesar 81,4% ($R^2 = 0,814$) dan kinerja karyawan (Z) sebesar 58,1% ($R^2 = 0,581$). Uji direct effect menunjukkan bahwa: (1) kualitas proses administrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pelayanan ($T\text{-stat} = 2,980 > 1,96$; $p = 0,003$); (2) kualitas proses administrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan ($T\text{-stat} = 14,584 > 1,96$; $p = 0,000$); dan (3) kinerja karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pelayanan ($T\text{-stat} = 7,010 > 1,96$; $p = 0,000$). Uji indirect effect menunjukkan bahwa kinerja karyawan terbukti memediasi hubungan antara kualitas proses administrasi dan efektivitas pelayanan secara positif dan signifikan ($T\text{-stat} = 5,969$; $p = 0,000$). Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas proses administrasi yang ditopang oleh kinerja karyawan yang baik secara bersama-sama mampu meningkatkan efektivitas pelayanan di PT Pelindo Energi Logistik.