Jurnal Administrasi Bisnis (JUTRANIS), Vol. 01 No.02 Agustus 2024
LPPM STIAMAK BARUNAWATI SURABAYA

ISSN 3032-2561

PERAN MEDIASI KEPUASAN PENGGUNA PADA PENGARUH KUALITAS SISTEM DAN LAYANAN INAPORTNET TERHADAP KINERJA KARYAWAN

[1]Irma Safitri, [2]Indriana Kristiawati, [3]Soedarmanto, [4]Dian Arisanti.
STIA Dan Manajemen Kepelabuhan (STIAMAK) Barunawati Surabaya,
E-mail: [1]irmasafitriallahswt@gmail.com, [2]indriana.k@stiamak.ac.id, [3]soedarmanto@stiamak.ac.id, [4]dian.arisanti@stiamak.ac.id.

ABSTRAK

Kinerja karyawan merupakan cerminan kompetensi, komitmen, dan kontribusi individu dalam mencapai tujuan organisasi, Lisa Johnson (2023). Menurut Mathis dan Jackson, kinerja mengacu pada apa pun yang dilakukan atau dikerjakan oleh seorang karyawan. Tidak hanya itu, Mathis dan Jackson menjelaskan bahwa ada 3 faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, yaitu kemampuan pribadinya, pekerjaan yang dilakukannya, usaha yang diberikannya, dan tingkat dukungan organisasi yang diterimanya. Kinerja karyawan yang berkualitas memberikan kemajuan dalam mencapai suatu keinginan bagi perusahaan, apabila telah mencapai kinerja yang tinggi maka akan berprestasi dan menunjukkan keberhasilan, pekerja juga dituntut untuk bertanggung jawab dan mampu menyelesaikan pekerjaan yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Kinerja yang baik Kepuasan pelanggan terhadap kinerja karyawan merupakan konsep penting dalam manajemen bisnis. Kepuasan pelanggan yang tinggi dapat meningkatkan loyalitas, retensi, dan advokasi pelanggan yang pada akhirnya akan meningkatkan profitabilitas perusahaan. Di sisi lain, ketidakpuasan pelanggan dapat menimbulkan kerugian finansial dan rusaknya reputasi. Kinerja karyawan (Y1) sebagai variabel intervening memiliki indikator menurut Grensing-Pohal (2008) meliputi kemampuan teknis (kualitas kerja, produktivitas, dan pemahaman) dan kemampuan interpersonal (inisiatif, kerja sama tim, hubungan dengan pelanggan, perilaku, dan kualitas personal). Menurut Soetam Rizky Wicaksono, (2022) TAM (Technology Acceptance Model) hanya berlandaskan pada teori perilaku, yaitu teori yang menjelaskan bagaimana individu mempersepsi, memproses, dan bertindak terhadap lingkungan sosialnya. Tujuan utama TAM adalah menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi teknologi oleh pengguna dengan mempertimbangkan variabel psikologis dan sosial. Sedangkan pengujian menggunakan alat dan pengetahuan teknis untuk melakukan verifikasi dan validasi perangkat lunak. Pengujian dilakukan untuk memastikan bahwa perangkat lunak yang dikembangkan dapat digunakan secara efektif dan efisien oleh pengguna. Dalam TAM, faktor-faktor tersebut meliputi persepsi kegunaan (perceived usefulness), persepsi kemudahan penggunaan (perceived ease of use), pengaruh sosial (social influence), kepercayaan (trust), kondisi yang memfasilitasi (facilitating conditions), norma subjektif (subjective norm), motivasi hedonis (hedonic motivation), dan nilai harga (price value). Menurut Albert Bandura, (2018) memperluas teori behaviorisme dengan memasukkan peran proses kognitif dan pembelajaran observasional. Ia mengemukakan bahwa individu dapat belajar dengan cara mengamati dan meniru perilaku orang lain. Teori behaviorisme merupakan teori belajar yang berfokus pada hubungan antara stimulus dan respons. Menurut teori ini, pembelajaran terjadi ketika individu menerima stimulus dari lingkungan dan menanggapi stimulus tersebut. Respons yang diperkuat akan cenderung diulang, sedangkan respons yang tidak diperkuat akan cenderung dihilangkan. Theory of Planned Behavior menyatakan bahwa perilaku individu dipengaruhi oleh niat mereka untuk melakukan perilaku tersebut. Niat individu untuk menggunakan teknologi.

Kata kunci : kualitas sistem, kualitas layanan, kepuasan pengguna terhadap kinerja karyawan

ABSTRAK

Employee performance is a reflection of individual competence, commitment and contribution to achieving organizational goals, Lisa Johnson (2023). According to Mathis and Jackson, performance refers to whatever an employee does or does. Not only that, Mathis and Jackson explained that there are 3 factors that influence employee performance, namely their personal abilities, the work they do, the effort they give and the level of organizational support they receive. Quality employee performance provides progress in achieving a desire for the company, if they have achieved high performance they will achieve and show success, workers are also required to be responsible and able to complete the work that has been set by the company. Good performance Customer satisfaction with employee performance is an important concept in business management. High customer satisfaction can increase customer loyalty, retention, and advocacy, ultimately leading to increased company profitability. On the other hand, customer dissatisfaction can cause financial losses and reputational damage. Employee performance (Y1) as an intervening variable has indicators according to Grensing-Pohal (2008) including technical abilities (work quality, productivity, and understanding) and interpersonal abilities (initiative, teamwork, relationships with customers, behavior, and quality personal). According to Soetam Rizky Wicaksono, (2022) TAM (Technology Acceptance Model) is only based on behavioral theory, namely a theory that explains how individuals perceive, process and act towards their social environment. The main goal of TAM is to explain the factors that influence technology adoption by users by considering psychological and social variables. Meanwhile, testing uses tools and technical knowledge to verify and validate software. Testing is carried out to ensure that the software developed can be used effectively and efficiently by users. In TAM, these factors include perceived usefulness, perceived ease of use, social influence, trust, facilitating conditions, subjective norms.), hedonic motivation (hedonic motivation), and price value. According to Albert Bandura, (2018) expanded the theory of behaviorism by including the role of cognitive processes and observational learning. He pointed out that individuals can learn by observing and imitating the behavior of others. Behaviorism theory is a learning theory that focuses on the relationship between stimulus and response. According to this theory, learning occurs when individuals receive stimuli from the environment and respond to these stimuli. Responses that are reinforced will tend to be repeated, while responses that are not reinforced will tend to be

ISSN 3032-2561

eliminated. The Theory of Planned Behavior states that individual behavior is influenced by their intention to carry out that behavior. Individual intention to use technology.

***Keywords**: system quality, service qualit,user satisfaction with employe performance*

I. PENDAHULUAN

Kinerja karyawan merupakan refleksi dari kompetensi, komitmen, dan kontribusi individu terhadap pencapaian tujuan organisasi, Lisa Johnson (2023). Mathis dan Jackson menurutnya Kinerja mengacu pada apa saja yang dilakukan atau dikerjakan oleh pegawai. Tidak hanya itu, Mathis dan Jackson menjelaskan yang mempengaruhi kinerja karyawan ada 3 faktor yaitu kemampuan pribadinya Pekerjaan yang dilakukan, upaya yang diberikan dan tingkat dukungan Organisasi yang dia terima. Kinerja karyawan yang berkualitas memberikan kemajuan dalam mencapai suatu keinginan bagi perusahaan, apabila sudah mendapatkan kinerja yang tinggi akan mendapatkan dan menunjukan sebuah keberhasilan, para pekerja juga di tuntut bertanggung jawab serta mampu menyelesaikan pekerjaan yang sudah di tetapkan perusahaan.

Menurut (Arisanti et al., 2022) Kinerja yang baik Kepuasan pelanggan terhadap kinerja karyawan merupakan konsep penting dalam manajemen bisnis. Kepuasan pelanggan yang tinggi dapat meningkatkan loyalitas, retensi, dan advokasi pelanggan, akhirnya mengarah pada peningkatan profitabilitas perusahaan. Di sisi lain, ketidakpuasan pelanggan dapat menyebabkan kerugian finansial dan kerusakan reputasi. Berdasarkan survei oleh (Abdul Kadir, 2018) Kinerja merupakan bagian yang sangat penting dan menarik karena terbukti sangat penting manfaatnya, suatu lembaga menginginkan karyawan untuk bekerja sungguh-sungguh sesuai dengan kemampuan yang dimiliki untuk mencapai hasil kerja yang baik, tanpa adanya kinerja yang baik dari seluruh karyawan, maka keberhasilan dalam mencapai tujuan akan sulit tercapai. Kinerja pada dasarnya mencakup sikap mental dan perilaku yang selalu mempunyai pandangan bahwa pekerjaan yang dilaksanakan saat ini harus lebih berkualitas daripada pelaksanaan pekerjaan masa lalu, untuk saat yang akan datang lebih berkualitas daripada saat ini. Seorang pegawai atau karyawan akan merasa mempunyai kebanggaan dan kepuasan tersendiri dengan prestasi dari yang dicapai berdasarkan kinerja yang diberikannya untuk perusahaan.

Berdasarkan penjelasan di atas maka dapat ditarik pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Apakah kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna di PT Atosim ?
2. Apakah kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna di PT Atosim Lampung Pelayaran ?
3. Apakah kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di PT Atosim Lampung Pelayaran ?
4. Apakah kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di PT Atosim Lampung Pelayaran ?
5. Apakah kepuasan pengguna berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di PT Atosim Lampung Pelayaran ?

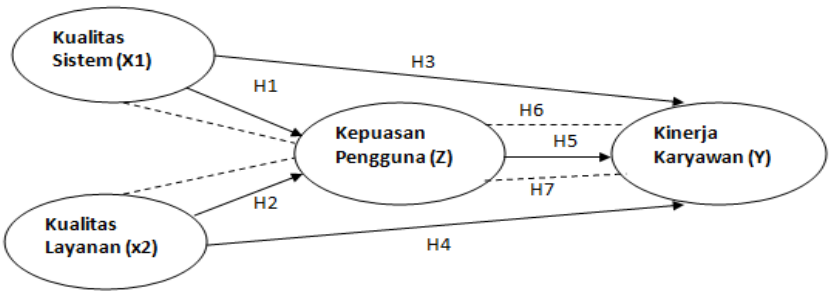
ISSN 3032-2561

6. Apakah Kualitas Sistem berpengaruh signifikan Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Pengguna di PT Atosim Lampung Pelayaran ?
7. Apakah Kualitas Layanan berpengaruh signifikan Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Pengguna di PT Atosim Lampung Pelayaran ?

Hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H1 Kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.
H2 Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.
H3 Kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.
H4 Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyaawan.
H5 Kepuasan pengguna berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan .
H6 kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan pengguna.
H7 Kualitas layanan berpengaruh signigikan terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan pengguna.

Gambar 1. Kerangka Konseptual



Sumber: Data diolah Peneliti, (2024)

Keterangan ⟶ : Hubungan langsung
------ : Hubungan tidak langsung

I. METODE PENELITIAN.

Berisi Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Sampel yang diambil berdasarkan teknik probabilitas sampling, simple random sampling. Variabel independennya adalah kualitas sistem dan kualitas layanan dengan variable dependent kinerja karyawan. Kemudian Variabel mediasi adalah kepuasan pengguna. Variabel terikat yang ingin diteliti adalah kinerja karyawan. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan penelitian lapangan, yaitu dengan menyebarkan kuesioner secara langsung kepada responden yang juga merupakan karyawan PT Atosim. Skala yang digunakan adalah skala Likert 5 poin. Pengelolaan data pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan Software SmartPLS 4.0 dengan teknik Structural Equation Modeling (SEM) Menurut (Sarstedt et al., 2022).

ISSN 3032-2561

II. ANALISIS HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Statistik Deskriptif

Berdasarkan Statistik deskriptif jenis kelamin, menunjukkan bahwa myoritas responden berjenis kelaminin perempuan sebanyak 31 responden atau sebesar 74%. sedangkan respode berjenis kelamin laki-laki sebanyak 11 responden atau sebesar 26%. Berdasarkan pendidikan , responden terbanyak berasal dari Lulusan D3/S1 yaitu sebanyak 39 responden atau sebesar 93%. Sedangkan SMK/SMA sebanyak 3 reponden atau 7%. Sedangkan responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 11 responden atau sebesar 26% . Berdasarkan usia , responden terbanyak berasal dari usia dari 18-30 yaitu sebanyak 31 responden atau sebesar 74%. Sedangkan 31-40 sebanyak 11 reponden atau 26%.

Tabel 1 Gambaran Umum Responden

Jenis Kelamin					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	11	26%	26.0	26.0
	Perempuan	31	74%	74.0	74.0
	Total	42	100%	100.0	
pendidikan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMA / SMK	3	7%	7.0	7.0
	D3/ S1	39	93%	93.0	93.0
	Total	42	100%	100.0	
Usia					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	18 - 30 Tahun	31	74%	74.0	74.0
	31 - 40 Tahun	11	26%	26.0	26.0
	Total	42	100%	100.0	

Sumber: Data Diolah peneliti, (2024)

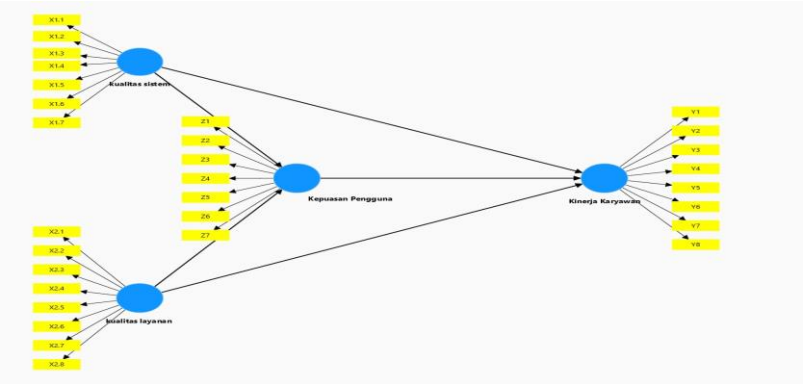
3.2 Uji Validitasdan Reliabilitas

Terdapat tiga krieria di dalam penggunaan teknik analisa dan data smartpls untuk menilai outer model yaitu convergent validity, discriminan validity dan composite reliability. Kriteria vaidity dan relibility juga dapat di nilai dri nilai reliabilitas suatu kontruks dan nilai AVE. Kontruks di katakan memiliki reliability yang tingginya. Konstruk di katakan memiliki reliabilitas yang tinggi jika nilainya 0,70 , nilai AVE diatas 0,50, *composite reliability* harus lebih besar dari 0,7 meskipun nilai 0,6 masih dapat diterima dan nilai *Cronbachs alpha* harus lebih besar 0.6 yang membuktikan bahwa nilai tersebut dapat diterima/reliabel. Pada tabel 4.5 akan disajikan nilai Cronbachs alpha, Composite Reliability dan AVE untuk seluruh variabel.

ISSN 3032-2561

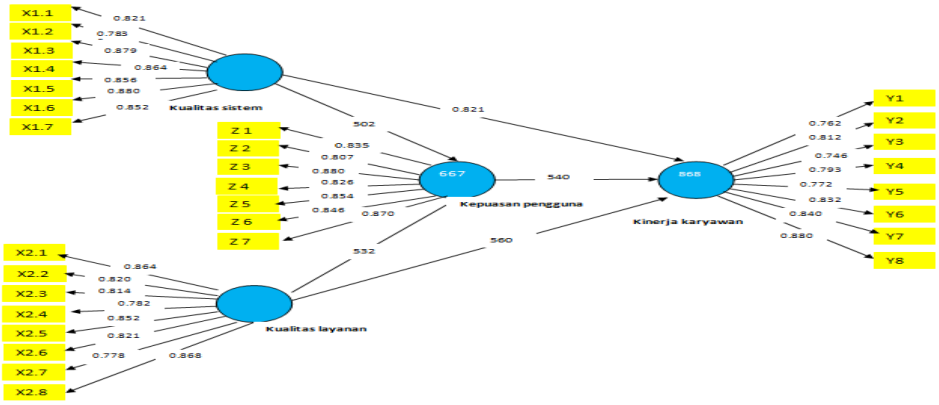
3.3 Perancangan *Outer Model*

Perancangan model ini menggambarkan bagaimana hubungan variabel laten yang di rujuk pada hipotesis, rumusan masalah dan kajian teori. Gambar merupakan rancangan *model* hasil pengolahan software smartpls dimana lingkungan biru merupkan perlambangan dari variabel terkait. kualitas sistem sebagai x1 , kualitas layanan sebagai x2 , kepuasan pengguna sebagai variable mediasi z1 yang kemudian variabel y yaitu kinerja karyawan.



Gambar 1 Evauasi Model Pengukuran

Perhitungan selanjutnya (uji pengukuran model dan uji hipotesis) menggunakan taraf signifikansi 5% (0,05). Data yang diperoleh dinyatakan layak untuk dianalisis. Data tersebut kemudian diolah menggunakan Microsoft Excel. Analisis deskriptif disajikan dalam bentuk tabel yang memuat jumlah skor, skor rata-rata, nilai maksimum, nilai minimum, dan simpangan baku. Tabel di bawah ini akan menampilkan hasil analisis deskriptif masing-masing variabel.



Gambar 2 Evauasi Model Pengukuran

Model pengukuran dalam penelitian ini terdiri dari model pengukuran reflektif dan formatif dimana variabel kualitas sistem, kualitas layanan dan kepuasan pengguna diukur secara reflektif dan kinerja karyawan diukur secara formatif. Dalam Hair et al (2021) evaluasi model pengukuran reflektif terdiri dari loading factor ≥ 0,70 composite reliability ≥ 0,70 cronbach's alpha dan average variance extracted (AVE ≥ 0,50) serta evaluasi discriminant validate yaitu kriteria fornell dan lacker serta cross loading HTMT (Heterotrait Monotrait Ratio) dibawah 0,90. Evaluasi model pengukuran formatif dilihat dari signifikansi outer weight dan tidak terjadi multikolinearitas antar item pengukuran yang terlihat dari outer VIF dibawah 5.

ISSN 3032-2561

Tabel 2 Evaluasi uji pengukuran model dan uji hipotesis

variabel	Item pengukuran	Indikator	outer weight	p-value outer weight	Outer loading	p-value outer loading
Kualitas Sistem	X1.1	Keandalan aplikasi	0.183	880	0.821	0.000
	X1.2	Keandalan sistem aplikasi	0.138		0.783	0.000
	X1.3	Kegunaan sistem aplikasi	0.170		0.879	0.000
	X1.4	Kegunaan sistem pada pengguna	0.169		0.864	0.000
	X1.5	Efisiensi	0.162		0.856	0.000
	X1.6	Ketepatan	0.165		0.880	0.000
	X1.7	Keamanan	0.190		0.852	0.000
Kualitas Layanan	X2.1	Bukti Fisik	0.163	886	0.864	0.000
	X2.2	bukti Fisik tampilan website	0.139		0.820	0.000
	X2.3	Daya Tanggap layanan	0.168		0.814	0.000
	X2.4	seberapa cepat layanan	0.137		0.782	0.000
	X2.5	Jaminan keamanan	0.164		0.852	0.000
	X2.6	Jaminan kenyamanan	0.143		0.821	0.000
	X2.7	Empati mementingkan pengguna	0.143		0.778	0.000
	X2.8	Empati mementingkan layanan	0.153		0.868	0.000
Kepuasan Pengguna	Z1	Frekuensi penggunaan	0.149	905	0.835	0.000
	Z2	Frekuensi penggunaan	0.138		0.807	0.000
	Z3	Lama penggunaan	0.145		0.880	0.000
	Z4	Lama penggunaan	0.146		0.826	0.000
	Z5	Keaktifan Loyalitas	0.156		0.854	0.000
	Z6	Keaktifan Loyalitas	0.155		0.846	0.000
	Z7	dukungan pengguna	0.157		0.870	0.000
Kinerja Karyawan	Y	Efisiensi kinerja karyawan	0.152	905	0.762	0.000
	Y	Efisiensi waktu dengan cepat	0.183		0.812	0.000
	Y	Kualitas kerja pengguna	0.155		0.746	0.000
	Y	Kualitas kerja yang lebih baik	0.179		0.793	0.000
	Y	Ketepatan waktu	0.169		0.772	0.000
	Y	waktu penyelesaai	0.172		0.832	0.000
	Y	Sistem Inaportnet mudah dipelajari	0.187		0.840	0.000

ISSN 3032-2561

	Y	Kemandirian menunjang kinerja	0.185		0.880	0.000

Sumber: Data Diolah peneliti, (2024)

Evaluasi validitas diskriminan perlu dilakukan dengan melihat kriteria fornell dan lacker. Validitas diskriminan adalah bentuk evaluasi untuk memastikan bahwa variable secara teori berbeda dan terbukti secara empiris/ pengujian statistic. Kriteria fornell dan lacker adalah bahwa akar AVE variable lebih besar dari korelasi antara variable.

Evaluasi model struktural berkaitan dengan pengujian hipotesis pengaruh antara variabel penelitian. Pemeriksaan evaluasi model struktural dilakukan dalam tiga tahap yaitu pertama memeriksa tidak adanya multikolinier antara variabel dengan ukuran Inner VIF (Variance Inflated Factor). Nilai Inner VIF dibawah 5 menunjukan tidak ada multikolinier antara variable, Hair et al (2021).

3.4 Evaluasi Kebaikan dan Kecocokan Mode

SEM PLS merupakan analisis berbasis varians dengan yujuan pada penguhian teori model yang menitikberatkan pada studi prediksi. Oleh karna itu maka dikembankan beberapa ukuran untuk menyatakan model yang di ajukan dapat diterima seperti R square, Q square, SRMR, PLS ukuran statistik R square menggambaran besar variasi variable endogen yang mampu dijelaskan oleh variavel eksogen/endogen lainnya dalam model.

Tabel 3 SRMR

Tabel SRMR	
	Taksiran Model
SRMR	0.088

Sumber: Data Diolah peneliti, (2024)

SRMR adalah Standardized Root Mean Square Residual. Dalam Yamin (2022), nilai ini merupakan ukuran fit model (kecocokan model) yaitu perbedaan antara matrik korelasi data dengan matrik korelasi taksiran model. Dalam Hair et al (2021), nilai SRMR dibawah 0.08 menunjukan model fit (cocok). Meskipun demikian dalam Karin Schmelleh et al (2003), nilai SRMR antara 0,08-0,10 menunjukan model acceptable fit. Hasil estimasi model adalah 0.088 yang bahwa model mempunyai kecocokan accepatbel fit.fit. Hasil estimasi model adalah 0,088 yang berarti bahwa model mempunyai kecocokan accepatbel fit.

3.5 HTMT (Heterotrait-monotrait ratio)

Hair (2019) merekmendaskan htmt karena dapat mengukur validitas diskriminan ini dinilai sensitif atau akurat dalam memdeteksi validitas diskrimina. Nilai yang di rekomendasikan adalah di bawah 0.90. hasil pengujian menunujkan nilai di bawah 0,90 ntk pasangan variaabel maka validitas diskriminan tercapai.

ISSN 3032-2561

Variabel membagi variasi item pengukuran terhadap item yang mengurnya lebih kuat dibandingan membagi pada item varible lainnya.

Tabel 4 Discriminant Validity - Heterotrait-monotrait ratio (HTMT)

Discriminant Validity	Heterotrait-monotrait ratio (HTMT)
kualitas layanan - kepuasan pengguna	0.851
kualitas layanan - kinerja karyawan	0.908
kualitas sistem - kepuasan Pengguna	0.862
Kualitas sistem - kinerja Karyawan	0.923
Kualitas sistem - kualitas Layanan	0.938

Sumber: Data Diolah peneliti, (2024)

3.6 Nilai R. Square

Menurut (Edeh et al., 2023) mengutip dari (Sarstedt et al., 2022) Nilai R Square (koefisien determinasi) merupakan statistik penting dalam analisis regresi yang menunjukkan kekuatan hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. Para ahli terbaru menekankan interpretasi nilai R Square secara kuantitatif dengan mempertimbangkan konteks penelitian dan desain statistik yang digunakan. mengenai interpretasi nilai R Square sebagai berikutNilai R Square antara 0,25 dan 0,40 menunjukkan hubungan yang lemah tapi bermakna. Nilai R Square antara 0,40 dan 0,60 menunjukkan hubungan yang sedang. Nilai R Square antara 0,60 dan 0,80 menunjukkan hubungan yang kuat. Nilai R Square di atas 0,80 menunjukkan hubungan yang sangat kuat. Nilai R Square kepuasan pengguna 0.667 menunjukkan hunungan yang kuat, Nilai R Square kinerja karyawan 0.867 menunjukkan hunungan yang sangat kuat.

Tabel 5 R - Square

R - Square - Overview	R - Square	R - Square Adjusted	Q - Square
Kepuasan Pengguna	0.667	0.650	0,456
Kinerja Karyawan	0.868	0.858	0,588

Sumber: Data Diolah peneliti, (2024)

Berdasarkan hasil pengolahan diatas nilai R- squart variable kepuasan pengguna adalah 0,667 > 0,50 (akurasi prediksi tinggi) dan kinerja karyawan (0,868) > 0,25 (akurasi prediksi moderat). nilai Q squart variable kepuasan pengguna adalah 0,456 > 0,50 (akurasi prediksi moderat) dan kinerja karyawan (0,588) > 0,25 (akurasi prediksi tinggi). Bila seluruh item pengukuran model PLS mempunyai nilai RMSE (Root Mean Square)

ISSN 3032-2561

Tabel 6 pengujian hipotesis (pengaruh langsung)

			95% Interval kepercayaan Path Coefficient		
Path Coefficien	**Original sample**	Sample mean (M)	Stabdard deviation (STDEV)	T Statistik (|0/STDEV|)	F - Square
kualitas sistem - kepuasan pengguna	0.502	0.468	0.313	3.002	0.684
Kualitas layanan - kepuasan pengguna	0.532	0.352	0.255	3.061	0.053
Kualitas sistem - kinerja Karyawan	0.506	0.282	0.195	3.062	0.030
kualitas layanan - kinerja karyawan	0.560	0.193	0. 177	3.603	0.122
Kepuasan pengguna-kinerja karyawan	0.540	0.517	0.223	3.061	0.560

Sumber: Data Diolah peneliti, (2024)

Berdasarkan hasil pengolahan tabel maka dapat dikatakan bahwa besarnya pengaruh bersam kepuasan pengguna terhadap kinerja karyawan sebesar 0.684% (pengaruh signifikan). pengaruh bersama kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna sebesar 0.053% (pengaruh moderat). pengaruh bersama kualitas sistem tehadap kepuasan pengguna sebesar 0.030% (pengaruh moderat). pengaruh bersama kualitas layanan terhadap kinerja karyawan sebesar 0.122% (pengaruh moderat). pengaruh bersama kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna sebesar 0.560% (pengaruh sedang).

III. PEMBAHASAN

Pengaruh kualitas sistem untuk mengukur kualitas kinerja karyawan terhadap kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem *Inaportnet*. Pengaruh kualitas sistem untuk mengukur kualitas kinerja karyawan terhadap kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem *Inaportnet*. Berdasarkan hasil pengujian, menunjukan bahwa hipotesis pertama yang menyatakan bahwa kualitas sistem (perilaku untuk tetap menggunakan) mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna (kondisi nyata penggunaan)sistem *Inaportnet* . Penelitian mengenai penerimaan sistem *Inaportnet* sebagai perilaku untuk tetap menggunakan sistem telah dilakukan oleh beberapa peneliti sebelumnya. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Agni dan Irawati (2017). hal ini menunjukan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

4.1. Pengujian Hipotesa

Kedua adalah pengujian hipotesis antara variabel dengan melihat nilai t statistik atau p-value. Bila t statistik hasil perhitungan lebih besar dari 1,96 (t tabel) atau p-value hasil pengujian lebih kecil dari 0,05 maka ada pengaruh signifikan antara variabel. Selain itu perlu disampaikan hasil serta selang kepercayaan 95% taksiran parameter koefisien jalur. Ketiga adalah nilai f square yaitu pengaruh variable pada level structural dengan kriteria (f square 0,02 rendah, 0,15 moderat dan 0,35 tinggi). Hair et al (2021).

ISSN 3032-2561

Tabel 7 Path Coefficient dan P-value

VARIABLE	95% Interval kepercayaan Path Coefficient				
	Original Sample (o)	Sample Mean (M)	Stabdard Deviation (STDEV)	T statistics (|0/STDEV|)	P Values
kualitas sistem - kepuasan Pengguna	0.502	0.468	0.313	3.002	0.000
kualitas layanan - kepuasan pengguna	0.532	0.352	0.255	3.061	0.000
Kualitas sistem - kinerja Karyawan	0.506	0.282	0.195	3.062	0.000
kualitas layanan - kinerja karyawan	0.560	0.193	0. 177	3.603	0.000
Kepuasan pengguna-kinerja karyawan	0.540	0.517	0.223	3.061	0.000
Specific inderect effects – mean, STDEV, T Value, p value	Original Sample	Sample Mean (M)	Stabdard Deviation (STDEV)	T statistics (|0/STDEV|)	P Values
kualitas layanan -kepuasan pengguna – kinerja karyawan	0.572	0.163	0.154	3.123	0.000
kualitas sistem – kepuasan Pengguna – kinerja karyawan	0.561	0.256	0.197	3.326	0.000

Sumber : Data diolah peneliti, (2024)

1. Hipotesis pertama (H1) diterima yaitu ada pengaruh signifikan kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna dengan path coefficient (0.502) dan p-value (0,000 <0,05). Setiap perubahan pada kualitas sistem maka akan meningkatkan kepuasan pengguna. Dalam selang kepercayaan 95% besar pengaruh kualitas sistem dalam meningkatkan kinerja karyawan terletak antara 0,122 sampai 0,468. Meskipun demikian keberadaan kualitas sistem dalam meningkatkan kinerja karyawan mempunyai pengaruh moderat dalam level structural (f square 0,122). Perlunya program pemberdayaan dan pelatihan sistem ini dinilai sangat penting dimana ketika adanya pmbaruan sistem dapat mempemudah dan meringankan pekerjaan sehingga dapat mempengaruhi kinerja karyawan.
2. Hipotesis kedua (2) diterima yaitu terdapat pengaruh signifikan kualitas layanan tehadap kepuasan pengguna dengan path coefficient (0.532) dan value (0,000 <0.05) setiap perubahan pada kualitas layanan maka akan meningkatkan kepuasan pengguna. Dalam selang kepercayaan 95% besar pengaruh kualitas layanan dapat meningkatkan kinerja karyawan terltak antara 0,122 sampai 0,468. Meskipun demikian keberadaan kualitas layanan dalam meningkatkan kinerja karyawan mempunyai pengaruh moderat dalm level (f square 0,053). perlunya program pemberdayaan layanan sistem ini dinilai sangat penting dimana ketika adanya pmbaruan kualitas layanan dapat memberikan kenyamana dalam menyelesaikan pekerjaan sehingga dapat mempengaruhi kinerja karyawan lebih baik.
3. Hipotesis ketiga (H3) diterima yaitu ada pengaruh signifikan kualitas sistem terhadap kepuasan kinerja karyawan dengan path coefficient (0.506) dan p-value (0,000 <0,05). Setiap perubahan pada kualitas sistem maka akan meningkatkan kinerja karyawan. Dalam selang kepercayaan 95% besar pengaruh kualitas sistem dalam meningkatkan kinerja karyawan terletak antara 0,122 sampai 0,282. Meskipun

ISSN 3032-2561

demikian keberadaan kualitas sistem dalam meningkatkan kinerja karyawan mempunyai pengaruh moderat dalam level structural (f square 0,102). ini dinilai sangat penting sistem dapat mempemudah dan meringankan pekerjaan sehingga dapat mempengaruhi kinerja karyawan.

4. Hipotesis keempat (H4) diterima yaitu ada pengaruh signifikan kualitas sistem terhadap kinerja karyawan dengan path coefficient (0.560) dan p-value (0,000 <0,05). Setiap perubahan pada kualitas sistem maka akan meningkatkan kinerja karyawan. Dalam selang kepercayaan 95% besar pengaruh kualitas sistem dalam meningkatkan kinerja karyawan terletak antara 0,122 sampai 0,193. Meskipun demikian keberadaan kualitas sistem dalam meningkatkan kinerja karyawan mempunyai pengaruh moderat dalam level structural (f square 0,030). sehingga dapat mempengaruhi kinerja karyawan.
5. Hipotesis kelima (H5) diterima yaitu ada pengaruh signifikan kepuasan pengguna terhadap kinerja karyawan dengan path coefficient (0.540) dan p-value (0,000 <0,05). Setiap perubahan pada kepuasan pengguna maka akan meningkatkan kinerja karyawan. Dalam selang kepercayaan 95% besar pengaruh kepuasan pengguna dalam meningkatkan kinerja karyawan terletak antara 0,122 sampai 0,468. Meskipun demikian keberadaan kepuasan pengguna dalam meningkatkan kinerja karyawan mempunyai pengaruh moderat dalam level structural (f square 0,684). Perlunya program pemberdayaan dan pelatihan sistem ini dinilai sangat penting dimana ketika adanya sistem dapat meningkatkan kepuasan sehingga mepengaruhi kinerja karyawan.
6. Hipotesis keenam (H6) diterima yaitu ada pengaruh signifikan kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna pada kinerja karyawan dengan path coefficient (0.561) dan p-value (0,000 <0,05). Setiap perubahan pada sistem terhadap kepuasan pengguna maka akan meningkatkan kinerja karyawan. Dalam selang kepercayaan 95% besar pengaruh kepuasan pengguna dalam meningkatkan kinerja karyawan terletak antara 0,122 sampai 0,197. Meskipun demikian keberadaan kualitas sistem dan kepuasan pengguna dalam meningkatkan kinerja karyawan mempunyai pengaruh moderat dalam level structural (f square 0,520).
7. Hipotesis ketujuh (H7) diterima yaitu ada pengaruh signifikan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna pada kinerja karyawan dengan path coefficient (0.572) dan p-value (0,000 <0,05). Setiap perubahan pada layanan terhadap kepuasan pengguna maka akan meningkatkan kinerja karyawan. Dalam selang kepercayaan 95% besar pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dalam meningkatkan kinerja karyawan terletak antara 0,122 sampai 0,5154. Meskipun demikian keberadaan kualitas layanan dan kepuasan pengguna dalam meningkatkan kinerja karyawan mempunyai pengaruh moderat dalam level structural (f square 0,684).

Tabel 8 tabel hasil penguji hipotesis

HIPOTESIS		PERNYATAAN	HASIL
pertama	Kualitas sistem-kepuasan pengguna	Terdapat pengaruh signifikan kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna dengan path coefficient(0.502) dan p-value (0,000 hingga 0,05)	Diterima

ISSN 3032-2561

kedua	Kualitas Layanan-kepuasan pengguna	Terdapat pengaruh signifikan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna dengan path coefficient(0.532) dan p-value (0,000 hingga 0,05).	Diterima
ketiga	Kualitas sistem - kinerja Karyawan	Terdapat pengaruh signifikan kualitas sistem terhadap kinerja karyawan dengan path coefficient(0.506) dan p-value (0,000 hingga 0,05).	Diterima
keempat	kualitas layanan - kinerja karyawan	Terdapat pengaruh yang signifikan pada kualitas layanan terhadap kinerja karyawan. dengan path coefficient (0.560) dan p-value (0,000 <0,05).	Diterima
kelima	Kepuasan pengguna – kinerja karyawan	Terdapat pengaruh yang signifikan pada kepuasan pengguna terhadap kinerja karyawan. dengan path coefficient (0.520) dan p-value (0,000 <0,05). Variabel kepuasan pengguna sebagai mediasi terhadap kinerja karyawan.	Diterima
Keenam	Kualitas sistem-kepuasan pengguna - kinerja karyawan	Terdapat pengaruh yang signifikan pada kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna pada kualitas kinerja karyawan. Ada pengaruh yang signifikn sehingga pernyataan di terima dengan path coefficient (0.561) dan p-value (0,000 <0,05	Diterima
Ketujuh	Kualitas Layanan-kepuasan pengguna - kinerja karyawan	Terdapat pengaruh signifikan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna sistem pada kualitas kinerja karyawan dengan path coefficient(0.572) dan p-value (0,000 hingga 0,05). Sehingga pernyataan tersebut di terima.	Diterima

Sumber: Data Diolah peneliti, (2024)

IV. PENUTUP.

5.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat di jelaskan oleh penulis melalui penelitian yag telah dilakukan untuk mengetahui kualitas kinerja karywan terhadap adanya penerapakan penggunaan sistem inaportnet sebagai berikut, Kesimpulan yang ditarik setelah melakukan penelitian terhadap responden dijabarkan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh yang signifikan kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna. Oleh karena itu, hipotesis pertama diterima.
2. Terdapat pengaruh yang signifikan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna. Oleh karena itu, hipotesis kedua diterima.
3. Terdapat pengaruh yang signifikan kualitas sistem terhadap kinerja karyawan. Oleh karena itu, hipotesis ketiga diterima.
4. Terdapat pengaruh yang signifikan pada kualitas layanan terhadap kinerja karyawan. Oleh karena itu, hipotesis keempat diterima.
5. Terdapat pengaruh yang signifikan pada kepuasan pengguna terhadap kinerja karyawan dalam menggunakan sistem Inaportnet. Oleh karena itu, hipotesis kelima diterima.

ISSN 3032-2561

6. Terdapat pengaruh yang signifikan kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna sistem Inaportnet, hipotesis keenam diterima.
7. Terdapat pengaruh yang signifikan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna pada pengaruh kinerja karyawan, Oleh karena itu, hipotesis ketujuh diterima.

5.2 Saran

Berdasarkan penjelasan yang telah di paparkan dapat disimpulan diatas, maka saran yang dapat di sampaikan Untuk menambah referensi pembaca, ada beberapa saran yang dikemukakan sebagai berikut:

1. Perusahaan keagenan maupun pelayaran dapat mempertahankan kualitas sistem yang di manfaatkan untuk mempermudah dan kecepatan, pengurusan dokumen keselamatan dan keamanan berlayar sesuai prosedure yang telah di tetapkan dan terapkan.
2. Bagi peneliti selanjunya, untuk penelitian lebih lanjut tentang kualitas layanan, kinerja karyawan, dan kepuasan pengguna: peneliti selanjutnya diharap dapat mengembangkan dan Mengkaji Dimensi Kepuasan Pengguna yang Spesifik di penelitian selanjutnya, Kemudian Membandingkan Kinerja Sebelum dan Sesudah Implementasi serta Memperluas Konteks Penelitian. peneliti selanjunya dapat mengembangkan pertanyaan penelitian dan metodologi penelitian berdasarkan minat dan fokus penelitian.

DAFTAR REFERENSI

Abdul Kadir. (2018). Peranan brainware dalam sistem informasi manajemen jurnal ekonomi dan manajemen sistem informasi. *Sistem Informasi*, *1*(September), 60–69. https://doi.org/10.31933/JEMSI

Arisanti, D., Tridayanti, H., Suyono, J., & Elisabeth, D. R. (2020). The mediating role of employment opportunities in relationahip with brand image on the decision of selecting business studies. *Proceedings of the International Conference on Industrial Engineering and Operations Management*, *59*, 2687–2697.

Arisanti, D., Widyawati, N., & Novitasari, D. F. (2022). Analisis Inaportnet Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Dengan Kinerja Karyawan Sebagai Variabel Intervening Pada Perusahaan Pelayaran Inaportnet Analysis of Service User Satisfaction with Employee Performance as an Intervening Variable in Shipping Companies. *E-Journal Unair*, *14*(1), 42–75.

Edeh, E., Lo, W.-J., & Khojasteh, J. (2023). Review of Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Using R: A Workbook. In *Structural Equation Modeling: A Multidisciplinary Journal* (Vol. 30, Issue 1). https://doi.org/10.1080/10705511.2022.2108813

Firmansyah, D. (2022). *Teknik Pengambilan Sampel Umum dalam Metodologi Penelitian : Literature Review General Sampling Techniques in Research Methodology : Literature Review*. *1*(2), 85–114.

ISSN 3032-2561

Hendratmoko, S., & Sutapa, H. (2022). Pengaruh Pengalaman Kerja dan Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan CV. Asha Graha Kediri. *YUME : Journal of Management*, *5*(3), 220–229. https://doi.org/10.2568/yum.v5i3.2435

Kristiawati, I., & Sihombing, D. B. (2023). *SHIP CLEARANCE IN AND CLEARANCE OUT SERVICES AT PT . SAUH BAHTERA SAKTI JAKARTA*. *12*(1), 578–582.

Muhson, A. (2022). Analisis Statistik Dengan SmartPLS. *Universitas Negeri Yogyakarta*, 1–34.

Nurrohmat, A., & Lestari, R. (2021). Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Riset Akuntansi*, *1*(2), 82–85. https://doi.org/10.29313/jra.v1i2.419

Sarstedt, M., Hair, J. F., Pick, M., Liengaard, B. D., Radomir, L., & Ringle, C. M. (2022). Progress in partial least squares structural equation modeling use in marketing research in the last decade. *Psychology and Marketing*, *39*(5), 1035–1064. https://doi.org/10.1002/mar.21640

Silaen, N. R., Syamsuriansyah, S., Chairunnisah, R., Sari, M. R., Mahriani, E., Tanjung, R., Triwardhani, D., Haerany, A., Masyruroh, A., & Satriawan, D. G. (2021). *Kinerja Karyawan*.

Widyawati, N., Merciana, D., & Kalangi, M. H. E. (2020). Moda Transportasi Darat Dan Kualitas Layanan Jasa Terhadap Kelancaran Arus Container Di Depo. *Jurnal Baruna Horizon*, *3*(2), 230–241. https://doi.org/10.52310/jbhorizon.v3i2.43

Hair, J. F., Ringle, C. M., Sarstedt, L., & Hendi, M. (2013). *Partial least squares structural equation modeling (3rd ed.).* Thousand Oaks, CA: Sage Publications.

Chin, W. W. (1998). The partial least squares method for structural equation modeling: A review of its uses and limitations. *Journal of Marketing Theory and Practice*, 6(2), 217-241.

Henseler, J., Ringle, C. M., & Sarstedt, L. (2015). A new criterion for assessing the quality of model-based measurement models. *European Journal of Marketing*, 49(10/11), 1943-1968