

Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Dan Kualitas Pelayanan Kapal Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Inaportnet

Siti Komariyah¹, Sumarzen Marzuki², Meyti Hanna Ester Kalangi³, Dian Arisanti⁴,

STIA dan Manajemen Kepelabuhan (STIAMAK) Barunawati Surabaya,

Jl. Perak Barat No.173 Surabaya, Indonesia

Email: sitikomariyah.2d@gmail.com¹, sumarzenmarzuki58@gmail.com², meytihanna@gmail.com³,
dian.arisanti@gmail.com⁴

ABSTRAK

Penggunaan Inaportnet memiliki manfaat seperti informasi tentang efektivitas dan efisiensi operasi di tempat, seperti kontrol perizinan, bongkar muat, rencana tambat, operator kapal tunda, dan lainnya. Dalam pengembangan sistem inaportnet sangat dibutuhkan kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna sistem dapat dijadikan seperti pokok bagian dalam teknik pengembangan sistem itu sendiri, tetapi juga berfungsi menangkap kelebihan dan keburukan asal dari sistem yang sedang berfungsi atau sistem yang akan diimplementasikan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kompetensi sumber daya manusia dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna sistem inaportnet. Objek penelitian ini adalah Kantor Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Perak Surabaya. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif, deskriptif metode pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *sampling jenuh* dengan sampel sebanyak 75 orang dari pengguna jasa sistem inaportnet pada Kantor Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Perak. Metode analisis data yang digunakan yaitu uji analisis regresi liner berganda. Hasil t_{hitung} sebesar $2.715 > 1.993 t_{tabel}$ dengan signifikan $0.008 < 0.05$ pada kompetensi sumber daya manusia (X1) dan pada kualitas pelayanan (X2) t_{hitung} $5.218 > 1.993 t_{tabel}$ dengan signifikan $0.000 < 0.05$ dengan F_{hitung} $76.873 > F_{tabel}$ (2.73) dan tingkat signifikan $0.000 < 0.05$. Dapat disimpulkan Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kompetensi sumber daya manusia dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara parsial dan simultan terhadap kepuasan pengguna sistem inaportnet.

Kata Kunci : Kompetensi Sumber Daya Manusia, Kualitas Pelayanan, Sistem Inaportnet, Kepuasan Pengguna

BAB I PENDAHULUAN

Latar Belakang

Indonesia dikenal sebagai Negara kepulauan yang menjadikan transportasi laut sebagai sarana yang mendominasi dan penting, untuk mempermudah hubungan antar pulau di seluruh wilayah Indonesia. Hubungan sosial antar warga negara dan jalur distribusi juga dihubungkan oleh sarana transportasi laut. Jalur distribusi digunakan guna memenuhi kebutuhan pokok yang bersifat konsumtif, produktif dan pembangunan. Pelabuhan menjadi salah satu titik konektivitas yang penting, sehingga efisiensi dan efektivitas serta keberlanjutan bisnis kepelabuhanan menjadi sangat penting diperhatikan. Efisiensi dan efektivitas serta keberlanjutan pelabuhan dapat ditingkatkan melalui penerapan manajemen kepelabuhanan yang baik, tersistem dan terintegrasi dengan berbagai pengguna layanan pelabuhan, serta juga memperhatikan aspek-aspek keberlanjutan lingkungan, ekonomi dan sosial atau budaya.

Seiring dengan perkembangan teknologi yang semakin maju dari masa ke masa, membuat persaingan semakin meningkat. Hal ini di karenakan adanya globalisasi dan modernisasi. Jika suatu organisasi atau instansi tidak bisa menyikapi hal tersebut, maka kelangsungan kegiatan atau pekerjaan didalam organisasi atau instansi tersebut akan terhambat. Untuk itu diperlukan adanya sistem yang baik yang harus dimiliki oleh setiap perusahaan atau organisasi. Suatu perusahaan atau organisasi

kan tetap bertahan dan berkembang serta menyesuaikan diri dengan lingkungannya, dengan dukungan oleh sumber daya manusia yang berkualitas.

Direktorat Jenderal Perhubungan telah membuat peraturan yaitu Peraturan Menteri Perhubungan Nomer 192 Tahun 2015 tentang peneran sistem inaportnet untuk layanan kapal dan barang dipelabuhan. Sistem inaportnet merupakan sistem yang berbasis jaringan atau *web service* terkait dalam pelayanan kedatangan dan keberangkatan kapal serta kegiatan bongkar muat. Sistem inaportnet dibuat agar para pengguna jasa dalam melakukan permohonan pelayanan atau clearance in dan clearance out untuk melakukan kegiatan kedatangan dan keberangkatan kapal maupun terkait dengan rencana kegiatan bongkar muat untuk muatan kapal tidak harus secara langsung yang mana dapat meminimalisir pengguna jasa bertatap muka dengan petugas pemerintah yang berwenang.

Ketika berbicara mengenai sistem inaportnet, harus berpikir matang-matang terlebih dahulu. Karena sistem yang diterapkan harus mendukung aplikasi standar yang sederhana. Terlepas dari model sistem yang diterapkan, sebelum memiliki pemahaman teknis tentang kelebihan dan kelemahan sistem. Setelah menggunakan sistem inaportnet pengguna akan puas dengan manfaat yang didapatkan dari sistem tersebut. Dalam pengembangan sistem sangat dibutuhkan adalah kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna adalah resiko antar permohonan yang sebenarnya. Kepuasan pengguna sistem dapat dijadikan seperti pokok bagian dalam teknik pengembangan sistem itu sendiri, dan juga berfungsi mengetahui kelebihan dan kekurangan dari sistem yang sedang digunakan.

Menurut Rusydi dalam jurnal Arisanti, Widyawati, & Novitasari. (2022). Menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah peningkatan suatu tempat dimana memberikan kualitas pelayanan lebih baik dibandingkan pesaingnya. The American National Standards Institute dan American Society for Quality percaya jika kualitas diartikan sebagai jumlah semua property dan karakteristik produk atau fasilitas, berdasarkan daya tanggap setiap produk terhadap permintaan pelanggan.

Kompetensi sumber daya manusia adalah kemampuan yang dimiliki seseorang yang berhubungan pengetahuan, keterampilan dan karakteristik kepribadian yang mempengaruhi secara langsung terhadap kinerjanya yang dapat mencapai tujuan yang diinginkan. Kompetensi sebagai kemampuan seseorang untuk menghasilkan pada tingkat yang memuaskan di tempat kerja, termasuk di antaranya kemampuan seseorang untuk mentransfer dan mengaplikasikan keterampilan dan pengetahuan tersebut dalam situasi yang baru dan meningkatkan manfaat yang disepakati.

Menurut Kotler dalam Munthe (2022) kepuasan pengguna adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari kesan terhadap pelayanan yang dirasakan dari suatu jasa dan harapan-harapannya (*expectations*). Kepuasan pengguna jasa dapat dilihat ketika pengguna sudah menggunakan jasa dari perusahaan yang mana ketika puas maka akan kembali menggunakan jasa, sebaliknya jika pengguna merasa kecewa pengguna tidak akan menggunakan jasa pada perusahaan tersebut dikemudian hari.

Kantor Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Perak adalah unit pelaksana teknis dilingkungan Kementerian Perhubungan yang berada dibawah tanggung jawab Direktur Jenderal Perhubungan Laut. Kantor Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Perak bertugas melaksanakan pengaturan, pengendalian dan pengawasan kegiatan kepelabuhanan pada Pelabuhan.

Dari latar belakang yang sudah dijelaskan sebelumnya bahwasannya kelancaran Sistem Inaportnet yang dipengaruhi oleh jaringan yang mana jika tidak stabil akan menurunkan kualitas pada pelayanannya, begitupun dengan kompetensi sumberdaya manusianya, untuk itu kualitas pelayanan tetap terjaga dan tidak mengecewakan pengguna jasa. Maka penulis mengangkat judul "Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Dan Kualitas Pelayanan Kapal Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Inaportnet".

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka dalam penelitian ini penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah kompetensi sumber daya manusia berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem inaportnet?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem inaportnet

3. Apakah kompetensi sumber daya manusia dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna sistem inaportnet?

Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah diuraikan di atas, adapun tujuan diadakan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Apakah kompetensi sumber daya manusia berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa inaportnet.
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa inaportnet.
3. Untuk mengetahui kompetensi sumber daya manusia dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa inaportnet.

BAB II LANDASAN TEORI

Kompetensi Sumber Daya Manusia

Menurut Wibowo (2017) Kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang diandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Menurut Boyatzis (2017) kompetensi adalah kapasitas yang dimiliki pegawai, yang mengaruhi pada perilaku yang sesuai dengan tuntutan pekerjaan serta sesuai dengan ketetapan perusahaan yang akan membawa hasil seperti yang diharapkan. Sedangkan Menurut Lyle Spencer dan Signe Spencer dalam Eko Hertanto (2017), kompetensi adalah karakteristik yang mendasari seseorang berkaitan dengan efektivitas kinerja individu dalam pekerjaannya atau karakteristik individu yang memiliki hubungan kausal atau sebagai sebab akibat dengan kriteria yang dijadikan acuan, efektif atau berkinerja prima superior ditempat kerja pada situasi tertentu.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa kompetensi sumber daya manusia adalah kemampuan yang dimiliki seseorang yang berhubungan pengetahuan, keterampilan dan karakteristik kepribadian yang mempengaruhi secara langsung terhadap kinerjanya yang dapat mencapai tujuan yang diinginkan. Kompetensi sebagai kemampuan seseorang untuk menghasilkan pada tingkat yang memuaskan di tempat kerja, termasuk di antaranya kemampuan seseorang untuk mentransfer dan mengaplikasikan keterampilan dan pengetahuan tersebut dalam situasi yang baru dan meningkatkan manfaat yang disepakati.

Indikator Kualias Sumber Daya Manusia

Menurut Hutapea dan Thoha dalam Nadia (2022) menyatakan bahwa ada tiga indikator atau komponen yaitu;

1. Pengetahuan (*Knowledge*) merupakan informasi yang dimiliki seseorang untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab sesuai dengan bidang yang diminatinya.
2. Keterampilan (*skill*) merupakan suatu upaya untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan perusahaan kepada seseorang dengan baik dan maksimal.
3. Sikap (*attitude*) merupakan pola tingkah laku seseorang dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab sesuai dengan peraturan perusahaan.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan hakekatnya penilaian konsumen terhadap kehandalan dan superioritas suatu layanan secara menyeluruh. Biasanya konsumen akan membuat beberapa perbandingan antara yang mereka bayar dengan apa yang mereka peroleh. Menurut Elvan et al (2019) menyatakan bahwa Kualitas pelayanan menjadi hal utama yang harus diperhatikan serius oleh perusahaan yang melibatkan seluruh sumber daya yang dimiliki perusahaan. Kualitas bukanlah diukur dari sudut pandang penyedia jasa saja, tetapi berdasarkan sudut pandang atau persepsi pelanggan. Hal ini disebabkan karena pelangganlah yang membeli dan menggunakan jasa. Apabila jasa diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan

sebagai kualitas ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang buruk.

Indikator – indikator kualitas pelayanan

Menurut Lupiyoadi, Parasuraman et al, Wong and Sohal dalam Chaniago, H. (2020). menyebutkan ada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

1. Bukti fisik (*tangibles*), yaitu keahlian suatu perusahaanpedagang untuk menunjukkan kemampuannya kepada konsumen. Penampilan dan eksistensi dari sarana prasarana fisik produk dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari sebuah pelayanan.
2. Keandalan (*reliability*), adalah kemampuan pedagang menyajikan pelayanan yang sesuai dengan yang dijanjikan. Semakin sesuai ekspetasi pelanggan seperti ketepatan waktu, pelayanan terstandar untuk semua pelanggan, sikap yang simpatik dan sopan.
3. Ketanggapan (*responsiveness*), yaitu kemampuan memenuhi dan memberikan pelayanan yang cepat (responsitif) dan tepat kepada para konsumen, dengan penyampaian informasi yang jelas.
4. Jaminan dan kepastian (*assurance*), adalah pengetahuan, sikap dan kemampuan SDM Perusahaan atau pedagang yang dapat menumbuhkan rasa percaya para konsumen.
5. Empati (*emphaty*), terkait dengan perhatian pada individu konsumen, Perusahaan secara tulus dan berupaya memahami keinginan konsumen.

Kepuasan Pengguna

Menurut Petter, Delone & Mclean dalam Dwi Fitri Novitasari (2022) Reaksi seorang pengguna sebagai seorang yang berpengaruh sistem dapat disebut kepuasan pengguna. Sehingga terdapat faktor lain yang mempengaruhi seperti kualitas sistem dan kualitas pelayanan, oleh karena itu alat yang digunakan untuk melihat kepuasan pengguna adalah melalui pengujian tingkat kepuasan terhadap penyediaan sistem, situs web, dan layanan pendukung.

Menurut Kotler dalam Munthe (2022) kepuasan pengguna adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari kesan terhadap kualitas pelayanan yang dirasakan dari suatu jasa dan harapan-harapannya (*expectations*). Kepuasan pengguna jasa dapat dilihat ketika pengguna sudah menggunakan jasa dari perusahaan yang mana ketika puas maka akan kembali menggunakan jasa, sebaliknya jika pengguna merasa kecewa pengguna tidak akan menggunakan jasa pada perusahaan tersebut dikemudian hari.

Indikator-indikator kepuasan pengguna

Menurut DeLone & McLean dalam Dwi Fitri Novitasari (2022) menyatakan terdapat beberapa indikator kepuasan pengguna;

1. Konten adalah kepuasan yang dilihat pengguna dari isi pada sistemnya. Konten yang diterapkan memiliki fungsi dan informasi berdasarkan kebutuhan yang apabila semakin lengkap dan informatif sistem maka tingkat kepuasan dari pengguna akan semakin tinggi;
2. Akurasi adalah kepuasan pengguna terhadap keakuratan terhadap sistem setelah menerima data yang kemudian dikelola menjadi informasi. Keakuratan sistem dapat dilihat seberapa sering sistem menghasilkan output yang salah Ketika mengolah input dari pengguna, selain itu dapat dilihat pula seberapa sering error dalam proses pengolahan data;
3. Format adalah harapan seseorang yang terlihat dari hasilnya, apakah sistem menarik dan memudahkan pengguna Ketika menggunakan sistem.
4. *Usability* adalah kepuasan pengguna terhadap kemudahan dalam menggunakan sistem seperti memasukkan data, mengolah data, dan mencari informasi yang dibutuhkan.
5. Ketepatan waktu adalah mengacu pada seberapa cepat sistem menyediakan informasi dan data yang dibutuhkan untuk membuat pengguna merasa puas.

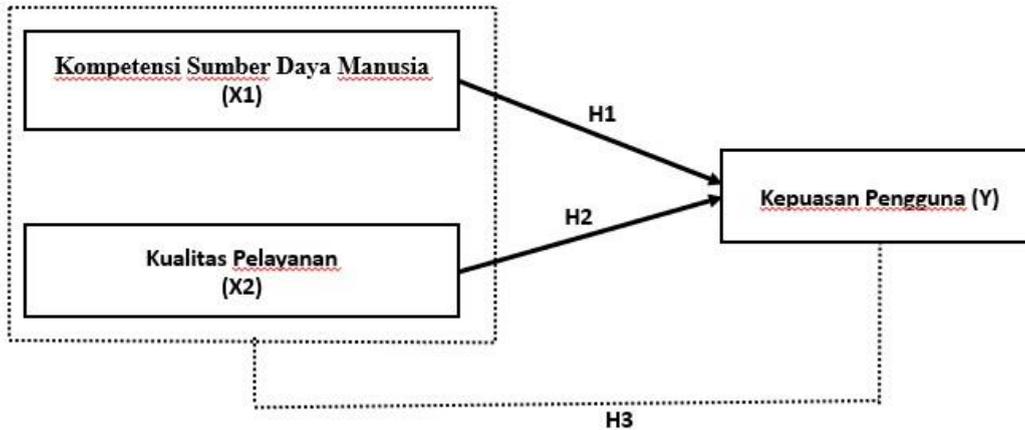
Sistem Inaportnet

Menurut Purwosutjipto dalam Ridwan. R. & Pamungkas, A (2021) Sistem Inaportnet adalah suatu system pengoperasian dan pengintegrasian kegiatan pelayanan dan perizinan (clearance) secara

online dari instansi terkait (*Government Agencies*) yang melaksanakan kegiatan dipelabuhan, sehingga mampu meningkatkan kinerja kegiatan perdagangan dan lalu lintas barang, mempercepat proses port clearance, sehingga memungkinkan pengiriman dokumen melalui satu gateway – portal yang dapat diakses dari lokasi atau mereka yang terkoneksi dalam sistem Inportnet ini. Setiap instansi terkait melakukan transaksi clearance sesuai kewenangannya masing-masing yang dipusatkan dalam suatu system aplikasi.

Hipotesis

Menurut Sugiyono (2021) hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah pada penelitian, dimana rumusan masalah penelitian sudah dinyatakan pada persoalan dari rumusan masalah yang sudah dibuat sebelumnya sehingga peneliti dapat mengajukan hipotesis sebagai berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

1. H1 = Diduga bahwa Kompetensi sumber daya manusia berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa inaportnet
2. H2 = Diduga bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa sistem inaportnet
3. H3 = Diduga bahwa kompetensi sumber daya manusia dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa sistem inaportnet

BAB III METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Menurut Sugiyono (2017) menyatakan bahwa pendekatan penelitian dengan filosofi positif, metode kuantitatif dapat digunakan untuk memeriksa populasi dan sample tertentu, pengumpulan data menggunakan alat penelitian, dan melakukan analisis kuantitatif untuk merumuskan dan menguji hipotesis. Dalam penelitian ini, kuesioner untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data yang dirancang dalam bentuk survei. Oleh karena itu alat yang digunakan dalam penelitian adalah kuesioner untuk sample yang dihitung dari populasi.

Populasi Dan Sample Penelitian

Populasi

Menurut Sugiyono (2017) populasi merupakan suatu lokasi abstraksi yang terdapat dari suatu objek atau subjek dengan ciri-ciri atau atribut-atribut tertentu yang telah ditentukan oleh seorang peneliti harus diketahui sebelum dapat ditarik ketentuan-ketentuannya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Perak dan pengguna sistem inaportnet yang berjumlah 75 orang.

Sample

Data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah 75 orang karyawan Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Perak beserta pengguna jasa sistem inaportnet. Teknik pengambilan data pada sample yang akan dipergunakan adalah teknik sampling jenuh. Ketika semua individu dari populasi dijadikan sample penelitian, metode ini dikenal sebagai sampling jenuh (Sugiyono 2017).

Jenis Sumber Dan Data

Data Primer

Menurut sugiyono (2017) Data primer adalah sumber informasi yang dilakukan secara langsung oleh peneliti. Data primer dikumpulkan dari kuesioner yang diberikan oleh peneliti kepada karyawan Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Perak dan pengguna jasa sistem inaportnet yang bersedia mengisi kuesioner.

Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2017) Data sekunder ialah data sumber data yang tidak memberikan informasi kepada pengumpul data secara langsung, seperti memulai orang lain atau makalah. Beberapa perusahaan juga memberikan buku, karya ilmiah, dan bahan lain untuk dapat diteliti oleh peneliti.

Teknik Pengumpulan Data

Metodologi yang digunakan peneliti pada penelitian ini mengumpulkan data yang kemudian disusun dan di analisis untuk mendapat suatu kesimpulan. Pada penelitian ini peneliti menggunakan data primer dan sekunder, sumber diperoleh dengan cara sebagai berikut:

1. Observasi, Menurut Sutrisno hadi dalam sugiyono (2019) observasi merupakan proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantaranya yang terpenting dalam proses pengamatan dan ingatan.
2. Kuesioner Menurut Sugiyono (2017), angket atau kusioner merupakan metode pengumpulan beberapa data yang berisi pertanyaan secara tertulis kepada responden yang harus mereka jawab
3. Wawancara, Menurut Sugiyono (2017) wawancara digunakan sebagai suatu kegiatan menjawab secara langsung agar data-data yang diinginkan dapat terkumpul. Teknik wawancara ini dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data dan mendapatkan hasil yang efisien sehingga dapat dipercaya.
4. Menurut Sugiyono (2017) Studi Pustaka (*Literature Study*). studi kepustakaan berkaitan dengan kajian teoritis dan referensi lain yang berkaitan dengan nilai, budaya dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti, selain itu studi kepustakaan sangat penting dalam melakukan penelitian, hal ini dikarenakan penelitian tidak akan lepas dari sumber – sumber rujukan ilmiah.

Definisi Konsep Dan Operasional

Menurut Sugiyono (2018), operasional variable adalah sifat atau nilai benda suatu kegiatan yang memiliki variasi tertentu yang diidentifikasi oleh peneliti untuk di pelajari dan kemudian ditarik kesimpulan, penelitian ini meliputi variable bebas dan variable terikat:

1. Variabel Bebas Menurut Sugiyono (2018) variable bebas adalah variable yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahannya variable terikat. Dalam penelitian ini variabel bebasnya adalah Kompetensi Sumber Daya Manusia (X1), Kualitas Pelayanan (X2).
2. Variable Terikat Menurut Sugiyono (2018) variable terikat adalah variable yang dipengaruhi oleh variable bebas. Variabel terikat disebut juga variable terikat pada persamaan structural. Variable terikat pada penelitian ini adalah Kepuasan Pengguna Jasa Sistem (Y).

Uji Kualitas Data

Uji Validitas

Uji Validitas adalah data yang digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner dan suatu kuesioner dapat dikatakan valid jika terdapat kesamaan antara data yang dikumpulkan dengan data yang sesungguhnya terjadi ada objek penelitian. Menurut Sugiyono (2017) jika nilai yang

didapat $< 5\%$ maka memperlihatkan apabila pertanyaan sesuai dengan indikator. Maka dapat ditarik kesimpulan apabila setiap indikator pertanyaan ialah valid. Apabila Koefisien kolerasi $> 0,05$ maka setiap pertanyaan disebut valid, namun apabila koefisien kolerasi $< 0,5$ maka setiap pertanyaan disebut tidak valid.

Uji Reabilitas

Uji Reabilitas merupakan alat yang digunakan untuk mengukur koefisien yang merupakan indikator dari variable. Sugiyono (2017) menyatakan bahwa uji reabilitas sebagai alat untuk melihat sampai mana penelitian dengan objek yang sama mendapatkan hasil yang setara. Maka Uji reabilitas ditetapkan menurut skor alpha Cronbach, jika skor alpha $> 0,6$ maka instrumen penelitian reliabel. Apabila skor alpha Cronbach $< 0,6$ maka instrument penelitian dikatakan tidak reliable.

Skala Pengukuran

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert sebagai pedoman dalam mengajukan pertanyaan atau pernyataan dengan alternatif jawaban seperti “sangat setuju”, “setuju”, “kurang setuju”, “tidak setuju”, “sangat tidak setuju”. Menurut sugiyono (2019) Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah diterapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variable penelitian.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan pengujian yang bertujuan untuk menguji pada model regresi yang dihasilkan apakah berdistribusi normal atau berkontribusi tidak normal Ghazali (2017). Dalam model regresi ada beberapa syarat asumsi dengan distribusi mendekati normal hingga normal. Dari dasar yang diuji hipotesisnya, apakah sampel berdistribusi normal atau tidak, kriteria pengujiannya sebagai berikut:

1. Apabila terdapat nilai signifikansi pada uji ini $> 5\%$, maka diterima H_0 berarti distribusi sampel normal;
2. Apabila terdapat nilai signifikansi pada uji ini $< 5\%$, maka ditolak H_0 berarti distribusi sampel tidak normal.

Uji Multikolineritas

Uji multikolineritas merupakan pengujian yang bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variable bebas Ghazali (2017). Metode untuk menguji multikolineritas yaitu dengan melihat besaran dari nilai tolerance dan nilai Variance Inflation Factor (VIF) dengan dasar pengambilan keputusan:

1. Jika $VIF > 10$ atau Tolerance $< 0,10$, maka menjadi multikolineritas.
2. Jika $VIF < 10$ atau Tolerance $> 0,10$, maka tidak terjadi multikolineritas

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas merupakan pengujian yang bertujuan untuk mengetahui apakah model regresi layak di gunakan untuk memprediksi variable terikat dipengaruhi dengan variable bebas ghazali (2017). Pengujian heteroskedastisitas pada penelitian ini dapat dilakukan menggunakan Glejser Test:

1. Jika nilai signifikan $< 0,05$ maka terjadi heteroskedetitas.
2. Jika nilai signifikan $> 0,05$ maka tidak terjadi heteroskedetitas.

Uji Regresi Linier berganda

Analisis regresi digunakan untuk menggambarkan garis yang menunjukkan arah hubungan antar variable, serta digunakan untuk melakukan suatu prediksi. Analisis ini digunakan untuk menelaan hubungan antara dua variable atau lebih, terutama untuk menelusuri pola hubungan yang modelnya

belum diketahui dengan sempurna. Dengan penelitian ini model persamaan dalam analisis regresi linier berganda yaitu sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Keterangan:

- Y : Kepuasan Pengguna Sistem Inaportnet
A : Konstanta
X₁ : Kompetensi Sumber Daya Manusia
X₂ : Kualitas Pelayanan
 $\beta_1, \beta_2, \beta_3$: Koefisien Regresi
e : Error

Uji Hipotesis

Uji Koefisien Determinan (Uji-R²)

Persentase perubahan variable terkait (dependent variable) (Y) yang ditimbulkan oleh variable bebas (independent variable) (X₁, X₂) dihitung dengan menggunakan koefisien determinan (R²). Sejauh mana model regresi dapat menjelaskan variasi yang ada dalam variabel dependen pada dasarnya diukur dengan koefisien determinasi. Apabila nilai R mendekati 1, variabel independen dekat dengan hubungan variabel dependen, sehingga menggunakan model yang masuk akal. Kelemahan utama menggunakan koefisien determinasi dalam jumlah variabel bebas yang dimasukkan dalam model. Artinya walaupun setiap tambahan variabel bebas mempunyai pengaruh yang besar terhadap variabel terikat, namun koefisien determinannya harus meningkat. Oleh karena itu, saat mengevaluasi model regresi optimal, berapa akademisi meenyarankan untuk menggunakan nilai Adjusted R square (Ghozali, 2011).

Berikut rumus Koefisien Determinan parsial atau simultan:

$$KD + R^2 \times 100\%$$

Keterangan :

- KD : Nilai Determinan
R² : Koefisien Korelasi

Uji signifikan Parsial (Uji-t)

Uji signifikan parsial (uji-t) t digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh secara parsial antara variabel bebas terhadap variabel terikat (Ghozali, 2018). Dengan kata lain uji t digunakan untuk mengetagui apakah setiap kostanta variable bebas signifikan, Berikut perumusan hipotesisnya: H₀ = Variabel independen tidak berpengaruh dan signifikan terhadap variable dependen.

H₁ = Variabel independen berpebgaruh dan berpengaruh signifikan terhadap variable dependen.

Pada saat pengujian dilakukan dengan memakai angka peluang signifikan:

1. Apabila peluang t hitung > 0,05, maka H₀ diterima dan H₁ ditolak;
2. Apabila peluang t hitung < 0,05, maka H₀ ditolak dan H₁ diterima;

Uji Signifikan Simultan (Uji-F)

Uji signifikan simultan (Uji F) dipakai untuk melihat atau menunjukkan antara variable independen (variable bebas) dan variable dependen (variable terikat) yang diujikan dalam model memiliki pengaruh secara bersamaan mempengaruhi terhadap variable-variabel dependen (variable terikat) Ghazali (2016). Hipotesis yang digunakan adalah sebagai berikut:

H₀ = variable bebas tidak berpengaruh signifikan terhadap variable terikat.

H₁ = variable bebas berpengaruh dan berpengaruh signifikan terhadap variable terikat.

Kriteria pengujian dengan memakai angka peluang signifikan:

1. Apabila peluang f hitung $> 0,05$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak;
2. Apabila peluang f hitung $< 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima;

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Uji Kualitas Data

Uji validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur benar atau tidaknya kuesioner dilakukan dengan membandingkan nilai r_{hitung} (*korelasi product moment pearson's*) dengan nilai *pearson product moment table* untuk degree of freedom (df) = n-k, dalam hal ini n merupakan jumlah sampel dan jumlah variable bebas. jika r_{hitung} lebih besar dari *pearson product moment table* dan bernilai positif, maka pertanyaan indikator valid. Imam Ghozali (2013).

Table 4.7 Hasil Uji Validitas Variable Kompetensi SDM (X1)

Pertanyaan	r_{hitung}	Table product moment	Kesimpulan
X1.1	0,705	0,272	Valid
X1.2	0,759	0,272	Valid
X1.3	0,783	0,272	Valid
X1.4	0,702	0,272	Valid
X1.5	0,741	0,272	Valid

Sumber:Hasil Pengolahan Data Menggunakan SPSS, 2023

Tabael 4.8 Hasil Uji Validitas Variable Kualitas Pelayanan (X2)

Pertanyaan	r_{hitung}	Table product moment	Kesimpulan
X2.1	0,726	0,272	Valid
X2.2	0,788	0,272	Valid
X2.3	0,756	0,272	Valid
X2.4	0,773	0,272	Valid
X2.5	0,697	0,272	Valid

Sumber:Hasil Pengolahan Data Menggunakan SPSS, 2023

Table 4.9 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pengguna Sistem Inaportnet (Y)

Pertanyaan	r_{hitung}	Table product moment	Kesimpulan
Y1	0,785	0,272	Valid
Y2	0,803	0,272	Valid
Y3	0,759	0,272	Valid
Y4	0,760	0,272	Valid
Y5	0,783	0,272	Valid

Sumber:Hasil Pengolahan Data Menggunakan SPSS, 2023

Berdasarkan tabel diatas uji validitass untuk setiap pertanyaan dapat dilihat bahwa nilai r_{hitung} untuk masing-masing variable berada $> r_{table}$ yaitu 0.272 ini menunjukkan bahwa data tersebut valid karena memenuhi uji validitas.

Uji Reliabilitas

Uji realibilitas dilakukan dengan cara *one shot*, yaitu pengukurannnya hanya sekali kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur korelasi antar jawaban pertanyaam. SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur realibilitas dengan uji croncbach alpha $> 0,06$ Imam Ghozali (2013). Dari hasil uji realibilitas nilai *Cronbach alpha* dapat dilihat dibawah:

Tabel 4.10 Uji Realibilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Kriteria	Kesimpulan
Kompetensi SDM (X1)	0,789	>0,06	Reliabel
Kualitas pelayanan (X2)	0,799	>0,06	Reliabel
Kepuasan pengguna sistem inaportnet (Y)	0,841	>0,06	Reliabel

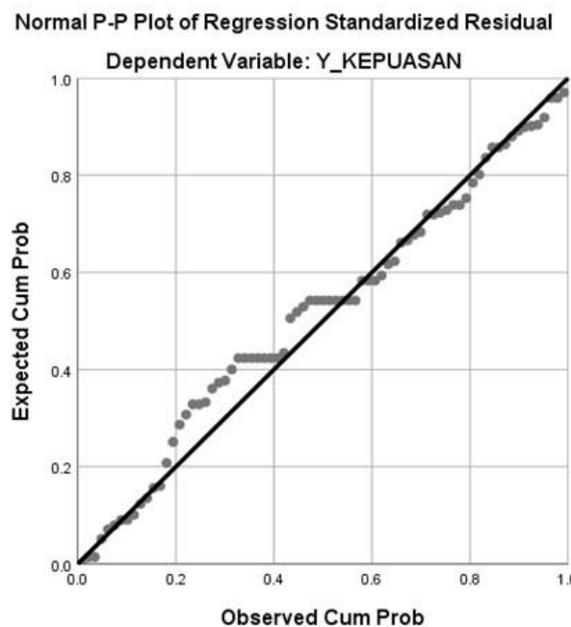
sumber: hasil pengolahan data dari SPSS, 2023

Dari hasil uji realibilitas pada table 4.10 diketahui bahwa variable kompetensi sumber daya manusia, kualiatas pelayanan, dan kepuasan pengguna sistem inaportnet semuanya reliabel, karena setiap variable memiliki nilai *cronbach's alpha* > 0,06 dengan demikian variable-variabel tersebut dapat dianalisis lebih lanjut.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan uji untuk memngetahui normalits (normal atau tidaknya) faktor penggagu *et (error terms)*. Sebagaimana telah diketahui bahwa faktor pengganggu tersebut diasumsikan memiliki distribusi normal, sehingga uji t (persial) dapat dilakukan. Untuk dapat menguji normalitas model regresi, penelitian ini menggunakan metode *Normal P-P plot of regression standardized reresidual*. Dasar pengambilan keputusan adalah jika data menyebar jauh dari garis diagonal atau tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalits. Sebaliknya jika data tidak menyebar jauh dari garis diagonal atau mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas dari hassil statistic.



Gambar 4.2 Normal P-P Plot Of Regression Standardized Reresidual

Pada gamabar 4.2 Menggunakan grafik dilengkapi dengan uji statistic salah satunya dengan menggunakan uji statistic non parametrik kolmogorof-smirnov. Jika hasil K-S mempunyai $p \geq 0,05$, maka dapat dikatakan *unstandardized reresidual normal*. Hasil uji tersebut dapat dilihat pada table

Tabel 4.11 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		75
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.50960900
Most Extreme Differences	Absolute	.102
	Positive	.045
	Negative	-.102
Test Statistic		.102
Asymp. Sig. (2-tailed)		.050 ^c

Sumber; Hasil Pengolahan Data SPSS. 2023

Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas adalah keadaan dimana variable-variabel independen dalam persamaan regresi mempunyai korelasi (hubungan) erat satu sama lain. Tujuannya adalah untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variable independent. Identifikasi keberadaan multikolinieritas ini dapat dilihat pada nilai *tolerance and varian inflation factor* (VIF). Bila $VIF > 10$ maka dianggap ada multikolinieritas dengan variable bebs lainnya, sebaliknya bila $VIF < 10$ maka dianggap tidak ada terdapat multikolinieritas.

Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinieritas

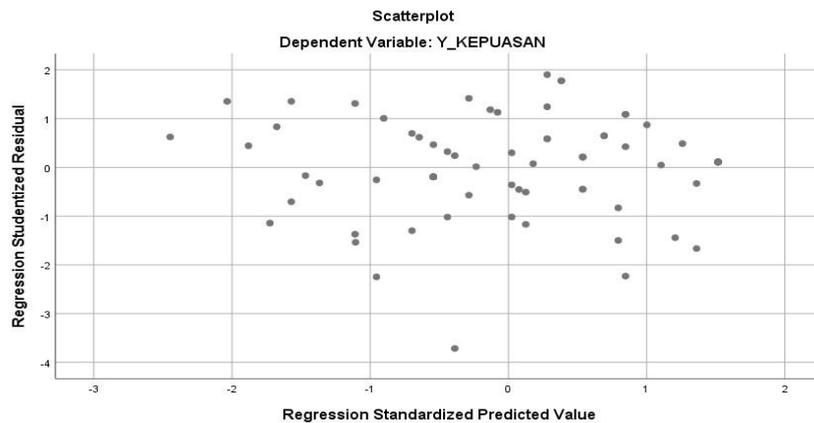
Variabel	Tolerance	VIF	Kesimpulan
Kompetensi SDM (X1)	0.371	2.694	tidak terjadi multikolinieritas
Kualitas Pelayanan (X2)	0.371	2.694	tidak terjadi multikolinieritas

Sumber; hasil pengolahan data SPSS. 2023

Maka dapat dilihat pada table 4.11 dapat disimpulkan bahwa variable kompetensi sumber daya manusia, kualitas pelayanan, dan kepuasan pengguna sistem inaportnet dan harga tidak terdapat multikolinieritas. Hal ini dikarenakan hasil uji multikolinieritas telah memenuhi asumsi VIF, dimana nilai $VIF < \text{nilai tolerance}$ (berada < 10).

Uji Heteroskedastisitas

Tujuan dari uji heteroskedastisitas untuk menguji apakah model regresi terjadi kesamaan varians dan residual dari suatu pengamatan lain. Cara untuk mengetahui gejala heteroskedastisitas yaitu dengan menggunakan metode grafik. Jika tidak ada pola tertentu (bergelombang, melebar dan menyempit) serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y maka tidak terjadi heteroskedastisitas.



Gambar 4.3 Scatterplot

Sumber : Pengolahan Data Pada Spss. 2023

Berdasarkan gambar 4.3 Dapat dilihat bahwa titik-titik tidak membentuk pola tertentu dan menyebar diatas dan dibawah 0 (nol) pada sumbu Y. jadi dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini tidak terdapat heteroskedastisitas.

Analisis Regresi Linier berganda

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear berganda yang dilakukan untuk memenugi ada tidaknya pengaruh kompetensi sumber daya manusia dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna sistem inaportnet. Berdasarkan dari hasil perhitungan pengolahan data dengan bantuan aplikasi SPSS maka diperoleh persamaan regresi linier berganda pada table 4.13.

Tabel 4.13 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardizen d coefficients	Unstandardizend coefficients	T	Sig.
	B	Beta		
(Constant)	2.126		1.277	0.206
Kompetensi SDM (X1)	0.324	0.297	2.715	0.008
Kualitas pelayanan (X2)	0.567	0.570	5.218	0.000

Sumber; hasil pengolahan data SPSS. 2023

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut diatas, diperoleh persamaan regresi linier berganda yang signifikan sebagai berikut;

$$Y = 2.126 + 0.324X_1 + 0.567X_2 + e$$

Keterangan ;

Y = Kepuasan pengguna sistem inaportnet

X1 = Kompotensi sumber daya manusia

X2 = Kualitas pelayanan

Interpretasi dari model regeresi diatas adalah sebagai berikut :

1. Konstanta (α) yang dihasilkan sebesar 2.126 menunjukkan bahwa besarnya nilai kepuasan pengguna sistem inaportnet (Y) sebesar 2.126 Jika kompetensi sumber daya manusia (X₁) dan kualitas pelayanan (X₂) adalah konstan.
2. Nilai koefisien kompetensi sumber daya manusia (β_1) sebesar 0.324 menunjukkan bahwa jika variabel kompetensi sumber daya manusia (β_1) searah maka akan mengakibatkan peningkatan kepusan pengguna sistem inapornet sebesar 0.324

3. Nilai koefisien kualitas pelayanan (β_1) sebesar 0.567 menunjukkan bahwa jika variabel kualitas pelayanan (β_1) searah, maka akan mengakibatkan peningkatan kepuasan pengguna sistem inapornet sebesar 0.567.

Uji Hepotesis

Uji Koefisien Determinan (Uji- R^2)

Uji koefisien (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam merangkai variasi variabel independent. Nilai R^2 yang semakin mendekati 1, berarti variabel-variabel independent memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel independent.

Table 4.14 Koefisien Korelasi Dan Koefisien Determinasi Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the estimate
1	,825 ^a	,681	,672	1.530

Sumber: hasil pengolahan data menggunakan SPSS, 2023

Dari table diatas menunjukkan besarnya *adjusted R²* adalah 0.672 Hal ini berarti 67,2% variasi kepuasan pengguna sistem inapornet dapat dijelaskan oleh variasi ke dua variabel independent yaitu kompetensi sumber daya manusia dan kualitas pelayanan. Sedangkan sisanya sebesar 32,8% (100% - 67,2%) dijelaskan oleh variabel-variabel diluar model.

Standart Error If The Estimate (SEE) dari table diatas sebesar 1.530 semakin kecil nilai SEE, maka akan membuat persamaan regresi semakin tepat dapat dalam memprediksi variabel dependen.

Uji Signifikan Parsial (Uji-t)

Uji t yaitu suatu uji untuk mengetahui signifikan pengaruh variabel bebas (kompetensi sumber daya manusia, kualitas pelayanan, dan kepuasan pengguna sistem inapornet) secara parsial atau individual menerangkan variabel terikat (kepuasan pengguna sistem inapornet).

Table 4.15 Uji Parsial (Uji T)

Model	T	Sig.
X1	2.277	0.008
X2	5.218	0.000

Sumber; Hasil Pengolahan Data SPSS. 2023

T_{hitung} dapat dilihat dari tabel pengujian SPSS sedangkan T_{tabel} dapat diketahui pada rumus berikut :

$$T_{tabel} : (a / 2 : n - k - 1)$$

Keterangan:

K : Uji Variabel Independent

n : Jumlah data responden

a : 0.05

$$T_{tabel} (0,05 / 2 : 75 - 3 - 1) = (0,025 : 71) = \mathbf{1.993}$$

1. Berdasarkan table 4.18 analisis uji T nilai t_{hitung} pada variabel kompetensi sumber daya manusia (X_1) adalah 2.715 dengan tingkat signifikansi adalah 0.008. maka t_{hitung} sebesar $2.715 > 1.993$ t_{tabel} dengan sigifikan $0.008 < 0.05$. Maka menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima.

Kesimpulannya variabel bebas kompetensi sumber daya manusia signifikan secara parsial terhadap kepuasan pengguna sistem inapornet (Y).

2. Berdasarkan table 4.18 analisis uji T nilai t_{hitung} pada variabel kualitas pelayanan (X_2) adalah 5.218 Dengan tingkat signifikansi adalah 0.000 karena $5.218 > 1.993$ dan $0.000 < 0.05$ Maka menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima. Kesimpulannya variabel bebas kualitas pelayanan (X_2) signifikan secara parsial terhadap kepuasan pengguna sistem inapornet (Y).

Uji Signifikan Simultan (Uji-f)

Uji F bertujuan untuk mengetahui apakah variabel bebas kompetensi sumber daya manusia (X1) dan kualitas pelayanan (X2) berpengaruh secara simultan (Bersama-sama) terhadap variabel terikat kepuasan pengguna sistem inaportnet (Y)

Table 4.16 Uji Simultan (Uji F)

Model	F	Sig
1	76.873	0.000 ^b

Sumber; Hasil Pengolahan Data SPSS. 2023

Berdasarkan table 4.1.6 didapatkan F_{hitung} sebesar 76.873 dengan tingkat signifikan 0.000. Karena $F_{hitung} 76.873 > F_{tabel} 2.73$ dan tingkat signifikan $0.000 < 0.05$ maka dapat menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima. Kesimpulannya variabel bebas kompetensi sumber daya manusia (X1) dan kualitas pelayanan (X2) signifikan secara persial terhadap kepuasan pengguna sistem inaportnet (Y).

Hasil Pembahasan

Pengaruh kompetensi sumber daya manusia (X₁) Terhadap kepuasan pengguna jasa sistem inaportnet

Penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kompoetensi sumber daya manusia terhadap kepuasan pengguna jasa sistem inaportnet secara parsial. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan analisis uji t yang menunjukkan nilai $t_{hitung} 2.715 >$ nilai $t_{table} 1.993$ dengan tingkat nilai signifikan yaitu yaitu $0.008 < 0.05$.

Hasil penelitian ini didukung penelitian yang dilakukan oleh altonie hygia (2022) yang menunjukkan bahawa kompetensi sumber daya manusia berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa sistem inaportnet

Penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa sistem inaportnet secara parsial. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan analisis uji t yang menunjukkan nilai $t_{hitung} 5.218 >$ nilai $t_{table} 1.993$ dengan tingkat nilai signifikan yaitu $0.000 < 0.05$.

Hasil penelitian ini didukung penelitian yang dilakukan oleh dwi fitri Novita (2022) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa sistem inaportnet.

Pengaruh kompetensi sumber daya manusia dan kualitass pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa sistem inaportnet

Berdasarkan hasil penelitian dan uji F yang telah dilakaukan oleh peneliti, ditemukan hasil bahwa variabel kompetensi sumber daya manusia (X1) dan kualitas pelayanan (X2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa sistem inaportnet di Kantor Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Perak. Dengan dibuktikan oleh uji F yang bertanda $f_{hitung} = 76.873$ dan nilai signifikannya 0.000. Nilai *Cronbach's Alpha* 0.841 yang artinya > 0.06 . sehingga dapat dikatakan bahwa variabel kepuasan pengguna jasa sistem inaportnet dapat diaktakan reliabel yang dibuktikan dengan uji reliabilitas serta nilai *Adjusted R Squarenya* 0.672 atau 67.2% yang menunjukkan bahwa terdapat pengarah simultan diantara variabel X₁ dan X₂ terhadap Y sebesar 67,2% dan sisanya 32,8% dipengaruhi variabel lain yang dibuktikan dengan uji koefisien determinasi.

Berdasarkan hasil penjelasan tersebut maka dapat penelitian disimpulkan bahwa 3 hipotesis dalam penelitian ini teruji dan diterima. Jika kompetensi sumber daya manusia meningkat seperti semakin bertambahnya pengetahuan dan keterampilan yang mana dapat membantu pengguna jasa menyelesaikan permasalahannya maka akan mempengaruhi kepuasan pengguna jasa, berlaku juga

pada kualitas pelayanan yang mana jika kualitas pelayanan meningkat itu akan mempengaruhi kepuasan pengguna jasa, begitupun sebaliknya jika menurun kepuasan pengguna jasa akan merasa kurang puas dan tidak akan menggunakan jasa Perusahaan lagi. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kompetensi sumber daya manusia dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa sistem inaportnet.

PENUTUP V

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis penelitian tentang pengaruh kompetensi sumber daya manusia dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa sistem inaportnet;

1. Variabel Kompetensi sumber daya manusia (X_1) secara parsial berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Pengguna Jasa Sistem Inaportnet (Y). Berdasarkan analisis uji T nilai t_{hitung} pada variabel kompetensi sumber daya manusia (X_1) adalah 2.715 dengan tingkat signifikansi adalah 0.008. maka t_{hitung} sebesar $2.715 > 1.993 t_{tabel}$ dengan signifikansi $0.008 < 0.05$. Maka menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima.
2. Variabel Kualitas pelayanan (X_2) secara parsial berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Pengguna Jasa Sistem Inaportnet (Y). Pada analisis uji T nilai t_{hitung} pada variabel kualitas pelayanan (X_2) adalah 5.218 Dengan tingkat signifikansi adalah 0.000 karena t_{hitung} $5.218 > 1.993 t_{tabel}$ dengan signifikansi $0.000 < 0.05$ Maka menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima.
3. Variabel kompetensi sumber daya manusia (X_1) dan Kualitas pelayanan (X_2) secara simultan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Pengguna Jasa Sistem Inaportnet (Y). Berdasarkan table uji ANOVA atau F didapatkan F_{hitung} sebesar 76.873 dengan tingkat signifikansi 0.000. Karena $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($76.873 > 2.73$) dan tingkat signifikansi $0.000 < 0.05$ maka dapat menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima. *Adjusted R²* adalah 0.672 atau 67,2% Sedangkan sisanya sebesar 32,8% ($100\% - 67,2\%$).

Saran

Adapun saran bagi perusahaan dan bagi peneliti selanjutnya sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan kantor otoritas Pelabuhan utama tanjung perak
Berdasarkan hasil penelitian yang sudah di dapatkan oleh penulis, maka menulis memberi saran untuk perusahaan sebagai berikut;
 - a. Agar perusahaan dapat mengembangkan lebih dalam lagi pengetahuan dan keteampilan sumber daya manusia dalam mengoperasiakn sistem inaportnet.
 - b. Agar perusahaan terus menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan agar menjamin kepuasan pengguna jasa.
 - c. Agar perusahaan tetap mempertahankan konsistensinya pada kompetensi sumber daya manusia dan kualitas pelayananya sehingga kepuasan pengguna jasa terus meningkat
2. Bagi peneliti selanjutnya
Peneliti berharap penelitian ini dapat menjadi acuan, dukungan, pedoman dan perbandingan bagi peneliti yang melakukan penelitian selanjutnya. Peneliti juga berharap peneliti lain dapat menambahkan variabel lain yang dapat dijadikan indikator pada penelitian selanjutnya. Variabel lain seperti minat menggunakan ulang jasa atau juga dapat dilakukan penelitian diobjek yang berbeda.

DAFTAR PUSTAKA

- Altonie, Hygia, et al (2022). *"Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Katingan."* Journal Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial 14.2.
- Chaniago, H. (2020). *Analisis kualitas pelayanan, kualitas produk, dan harga pada loyalitas Konsumen nano store. International Journal Administration, Business and Organization.* Skripsi
- Fitri Novitasari, Dwi (2022) *Analisis Inaportnet terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Dengan Kinerja Karyawan Sebagai Variabel Intervening Pada Perusahaan Pelayaran.* Other thesis, STIA Manajemen dan Kepelabuhan Barunawati Surabaya.
- https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeWbO30YqE1b5GFun0t0qbjYuujsZWeGuvQZ0P4V4XJurnhw/viewform?usp=sf_link (link Kuesioner)
- Jafri Pramesti, Nadia (2022) *Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Dan Rotasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Indoline Incomekita.* Other thesis, STIA Manajemen dan Kepelabuhan Barunawati
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan public*
- Maulidyah Yuliantika H (2018) *Kualitas Produk Pelayanan Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian.* Skripsi
- Nani Suriani Munthe (2019) *Tingkat Kepuasan Pengguna Opac Dengan Metode End User Computing Statisfaction (Eucs) Di Perpustakaan Sekolah Tinggi Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Bina Bangsa Getsempena Banda Aceh.* Skripsi
- PermenhubNo.192Tahun2015 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 157 Tahun 2015 tentang Penerapan Inaportnet Untuk Pelayanan Kapal dan Barang di Pelabuhan*
- Ridwan, R., & Pamungkas, A. (2021). *Implementasi Clearance In-Out Kapal Dengan Sistem Inaportnet Di Pelabuhan Banjarmasin.* Prosiding NSMIS Book.
- Suparno Eko Widodo (2015). *Manajemen Pengembangan SDM.* Pustaka Pelajar.Jogjakarta
- Tiara, S. A. (2020). *Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi Dan Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Waktu Tunggu Kapal (Studi Kasus Pengguna Sistem Inaportnet).* Skripsi
- Yulianti (2017). *Pengaruh Kompetensi Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Perusahaan Pada Pt Haluan Star Logistic*