

PENGARUH PENERAPAN SISTEM INAPORTNET DAN KINERJA PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN AGEN PELAYARAN PADA KSOP KELAS III KOTABARU - BATULICIN

April Gunawan Malau¹
Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran
Jl. Marunda, Cilincing, Jakarta
aprilgunawan22@gmail.com

Larsen Barasa
Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran
Jl. Marunda, Cilincing, Jakarta

Marihot Simanjuntak
Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran
Jl. Marunda, Cilincing, Jakarta

Gigih Prastyan Toko
Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran
Jl. Marunda, Cilincing, Jakarta

Abstract

System Inaportnet this has transparent and fair character for exchange data and information by integrated. Inaportnet alone is device highly planned electronics so that could keep going accessed wherever and whenever. A number of obstacles were found when using the Inaportnet system, then the services provided were still found to have several weaknesses that affect the satisfaction of shipping agents. The purpose of the study was to determine the effect of implementing the Inaportnet system and service performance partially and simultaneously on the satisfaction of shipping agents. Method used that is descriptive quantitative. The population of this study was 33 people using a saturated sample. Data collection techniques using literature study, observation, questionnaires and documentation. Data analysis was performed with multiple linear regression. The results showed that the application of system Inaportnet and performance service has a significant positive effect by partial and simultaneous to satisfaction agent shipping on KSOP Class III Kotabaru – Batulicin.

Keywords: System Inaportnet, Service Performance, Satisfaction, Shipping Agent

Abstrak

Sistem Inaportnet ini memiliki karakter yang transparan dan adil untuk bertukar data dan informasi secara terintegrasi. Inaportnet sendiri merupakan perangkat elektronik yang sangat terencana sehingga dapat terus diakses dimanapun dan kapanpun. Sejumlah kendala ditemukan pada saat menggunakan sistem Inaportnet, kemudian pelayanan yang diberikan masih dijumpai beberapa kelemahan yang mempengaruhi kepuasan agen pelayaran. Adapun tujuan penelitian untuk mengetahui pengaruh penerapan sistem Inaportnet dan kinerja pelayanan secara parsial dan simultan terhadap kepuasan agen pelayaran. Metode yang digunakan yaitu deskriptif kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah 33 orang dengan menggunakan sampel jenuh. Teknik pengumpulan data menggunakan studi kepustakaan, observasi, kuesioner dan dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem Inaportnet dan kinerja pelayanan berpengaruh positif signifikan secara parsial dan simultan terhadap kepuasan agen pelayaran pada KSOP Kelas III Kotabaru – Batulicin.

Kata Kunci: Sistem Inaportnet, Kinerja Pelayanan, Kepuasan, Agen Pelayaran

¹ Corresponding author: aprilgunawan22@gmail.com

PENDAHULUAN

Seiring dengan peningkatan inovasi yang semakin cepat dan didukung oleh kerangka kerja data berbasis internet, hal itu berdampak pada kehidupan dan aktivitas sehari-hari. Hal ini menyambut baik semua kalangan untuk mengikuti kemajuan teknologi informasi dalam menciptakan inovasi data jika tidak ingin ditinggalkan oleh berbagai negara yang sebelumnya telah melakukan inovasi ini.

Salah satu unsur pelabuhan adalah sebagai tempat berlabuh, menambatkan kapal dan aktifitas naik turun penumpang serta penumpukan dan penimbunan barang. Sebelum kegiatan dilakukan, penting untuk mendapat persetujuan dari Otoritas Pelabuhan dan administrator pelabuhan untuk menjamin keselamatan dan keamanan pelayaran pada saat kapal berada di pelabuhan atau setelah kapal berangkat dari pelabuhan ke pelabuhan berikutnya.

Melihat signifikannya peran pelabuhan di dunia laut, merupakan peluang ideal bagi otoritas publik untuk benar-benar fokus pada pelabuhan di Indonesia. Otoritas publik seharusnya memiliki opsi untuk merenovasi fasilitas yang ada di pelabuhan dan mengembangkan lebih lanjut kerangka kerja bantuan di pelabuhan sehingga pelayanan di pelabuhan dapat berjalan dengan aman dan mudah. Pelabuhan yang ada harus memiliki kerangka kerja yang sesuai untuk memberikan pelayanan kapal dan barang di pelabuhan agar dapat berjalan dengan baik dan efektif. Kerangka yang dimaksud adalah kerangka kerja yang dapat tanpa banyak interaksi tenaga kerja sehingga sangat baik dapat digunakan untuk semua otoritas dan pengguna jasa di pelabuhan.

Didalam pengelolaan pelayanan di pelabuhan, diperlukan sistem informasi dalam pelayanan sebagai halnya yang diamanatkan dalam Undang-undang No. 17 tahun 2008, melalui Kementerian Perhubungan melakukan suatu inovasi baru dengan menerapkan sistem *Indonesia Port Integration System* (Inaportnet). Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan No. 157 Tahun 2015 tentang penerapan Inaportnet untuk pelayanan kapal dan barang di Pelabuhan, Pasal 1 ayat (1) yang menyebutkan bahwa "*Inaportnet adalah sistem layanan tunggal secara elektronik berbasis internet/web untuk mengintegrasikan sistem informasi kepelabuhanan yang standar dalam melayani kapal dan barang secara fisik dari seluruh instansi dan pemangku kepentingan terkait Pelabuhan.*" Sistem Inaportnet ini memiliki karakter yang transparan dan adil untuk bertukar data dan informasi secara terintegrasi. Inaportnet ini merupakan sistem yang cocok dan berdaya guna karena dirancang dengan target untuk dapat mempermudah pelayanan barang dan jasa di pelabuhan. Inaportnet sendiri merupakan perangkat elektronik yang sangat terencana sehingga dapat terus diakses dimanapun dan kapanpun.

Sejumlah kendala dan hambatan pun ditemukan pada saat memakai sistem Inaportnet ini pada Kantor KSOP kelas III Kotabaru - Batulicin. Seperti masih terdapat ketidakstabilan sistem Inaportnet dan masih terjadi kerusakan/*maintenance*, koneksi internet terkadang tidak stabil dikarenakan banyaknya yang mengakses layanan Inaportnet, lalu kurangnya pembaruan terhadap perangkat komputer sehingga sering terjadinya *error* pada sistem.

Pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik (Donald. 1984:22). Sedangkan menurut Lovelock (1991:7), *service* adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dapat dirasakan atau dialami. Artinya *service* merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dapat dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan. Kinerja pelayanan yang baik dapat disebut berkualitas apabila pelayanan yang diberikan merasa puas kepada pelanggannya sebagai penerima pelayanan. Kepuasan pelayanan yang baik oleh suatu instansi, baik tingkat pusat maupun daerah ditunjukkan dengan sikap pelayanan kepada pelanggan yang memuaskan atau sesuai dengan harapan.

Namun, saat ini pelayanan yang diberikan pada Kantor KSOP kelas III Kotabaru - Batulicin masih dijumpai beberapa kelemahan yaitu belum memenuhi kepuasan yang diharapkan dari agen pelayaran. Memang agen masih merasakan sejumlah keluhan seperti masih sering terjadinya keterlambatan dalam proses pengurusan dokumen dalam pelayanan.

Menurut Fandy Tjiptono (2014:353) kata “kepuasan atau *satisfaction*: berasal dari bahasa latin “*satis*” (artinya cukup banyak, memadai) dan “*facio*” (melakukan atau membuat) secara sederhana kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai. Menurut Kotler dan Keller dalam Donni Juni Priansah (2017:196) menyatakan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang diperkirakan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja dibawah harapan, konsumen tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, konsumen puas. Jika kinerja melebihi harapan, konsumen amat puas/senang.

Kepuasan agen pelayaran merupakan tanggapan pelanggan terhadap ketidakwajaran antara tingkat keinginan dengan kinerja sebenarnya yang dirasakan setelah mengetahui pelaksanaannya. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas barang atau jasa yang diberikan, sehingga kepuasan diprioritaskan sebagai tolok ukur kualitas. Setiap instansi wajib mempersiapkan, mengorganisasikan, menerapkan dan mengontrol kualitas sistem agar pelanggan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Tujuan dari penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui pengaruh penerapan sistem Inaportnet terhadap kepuasan agen pelayaran pada KSOP Kelas III Kotabaru – Batulicin.
- b. Untuk mengetahui pengaruh kinerja pelayanan terhadap kepuasan agen pelayaran pada KSOP Kelas III Kotabaru – Batulicin.
- c. Untuk mengetahui pengaruh penerapan sistem inportnet dan kinerja pelayanan secara bersama – sama terhadap kepuasan agen pelayaran pada KSOP Kelas III Kotabaru – Batulicin.

DATA PUBLIKASI RISET

Penelitian ini disusun untuk menelusuri dan menggali riset terkait Inaportnet. Dari sejumlah publikasi penelitian didapati 3 artikel yang terkait, yang tertera pada Tabel 1.

Tabel 1. Artikel yang Terkait dengan Penelitian

No	Judul	Penulis	Kata Kunci	Masalah, Tujuan	Metodologi
1	Sistem Indonesian Port Integration (Inaportnet) terhadap <i>Waiting Time for Pilot</i> dan <i>Waiting Time for Berth</i>	Wulyo Raharjo Farida Apriliani	Sistem Indonesian Port Integration (Inaportnet), <i>Waiting Time for Berth, Waiting Time for Pilot</i>	mengetahui pengaruh dari sistem Indonesian Port Integration Sistem terhadap kinerja pelayanan pandu yaitu <i>Waiting Time for Pilot</i> dan <i>Waiting Time for Berth</i> di PT. Pelabuhan Indonesia III cabang Tanjung Perak	Regresi Logistik Biner.
2	Studi Kelayakan Inaportnet dan Strategi Pengembangan <i>e-business</i> di Pelabuhan Makassar	Abdy Kurniawan Budhi Hascaryo Iskandar Syahrial Nasution	inaportnet, Pelabuhan Makassar, Studi Kelayakan, <i>e-business</i>	Menentukan kelayakan proyek dandilanjutkan dengan SWOT untuk perumusan strategi penerapan <i>e-business</i> .	Penelitian ini bersifat deskriptif kuantitatif melalui analisis TELOS
3	Implementasi Inaportnet dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya	Johny Malisan Wiwit Tresnawati	<i>One Stop Integrated Services, Inaportnet.</i>	Mengukur tingkat kepuasan para pengguna jasa kepelabuhanan	Metode <i>gap analysis</i>

DATA RESPONDEN

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada agen pelayanan pada KSOP Kelas III Kotabaru – Batulicin. Jumlah responden sebanyak 33 responden. Analisis data kuesioner yang diperoleh dari responden sangat penting dalam menentukan karakteristik responden yang dijadikan sampel dalam penelitian ini. Karakteristik responden yang meliputi jenis kelamin, status pernikahan, usia, pendidikan terakhir dan masa kerja, dapat dilihat pada tabel-tabel berikut.

Jenis Kelamin

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi Orang	Persentase (%)
1	Laki – Laki	32	97 %
2	Perempuan	1	3 %
Total Responden		33	100 %

Berdasarkan Tabel 2 di atas terlihat bahwa agen pelayaran dalam penelitian ini sebagian besar adalah laki-laki sebanyak 32 responden atau 97% dan perempuan sebanyak 1 responden atau 3%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar agen pelayaran pada KSOP Kelas III Kotabaru – Batulicin adalah laki-laki karena agen pelayaran dengan jenis kelamin laki-laki mempunyai sikap disiplin, pemberani, dan selalu *standby* 24 jam dalam bekerja. Sedangkan, perempuan cenderung bekerja paruh waktu.

Berdasarkan Status Pernikahan

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pernikahan

No.	Status Pernikahan	Frekuensi Orang	Persentase (%)
1	Menikah	24	72,7 %
2	Belum Menikah	9	27,3 %
Total Responden		33	100 %

Berdasarkan Tabel 3 di atas terlihat bahwa agen pelayaran dalam penelitian ini sebagian besar sudah menikah sebanyak 24 responden atau 72,7% dan yang belum menikah sebanyak 9 responden atau 27,3%.

Berdasarkan Usia

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Status Usia

No.	Usia	Frekuensi Orang	Persentase (%)
1	< 20 Tahun	0	0 %
2	21 – 30 Tahun	14	42,4 %
3	31 – 40 Tahun	13	39,4 %
4	41 – 50 Tahun	6	18,2 %
5	> 50 Tahun	0	0 %
Total Responden		33	100 %

Berdasarkan Tabel 4 terlihat bahwa usia agen pelayaran yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah sebanyak 0 responden atau 0% berusia kurang dari <20 tahun kebawah, sebanyak 14 responden atau 42,4% berusia 21 – 30 tahun, sebanyak 13 responden atau 39,4% berusia 31 – 40 tahun, sebanyak 6 responden atau 18,2% berusia 41 – 50 tahun, sebanyak 0 responden atau 0% berusia lebih dari >50 tahun keatas. Dari data tersebut usia agen pelayaran yang dominan adalah antara 21 – 30 tahun, hal ini dikarenakan memerlukan agen pelayaran yang lebih produktif ketika di berikan tugas dan tanggung jawab yang banyak.

Apabila usia agen tidak lagi produktif maka dari segi stamina dan fisik akan menurun sehingga mempengaruhi tugas dan tanggung jawabnya sebagai agen pelayaran.

Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No.	Pendidikan Terakhir	Frekuensi Orang	Persentase (%)
1	SD	0	0 %
2	SMP	0	0 %
3	SMA	20	60,6 %
4	Diploma III (D-III)	11	33,3 %
5	D-IV atau S-1	2	6,1 %
6	S-2	0	0 %
Total Responden		33	100 %

Berdasarkan Tabel 5 menunjukkan tingkat pendidikan agen pelayaran yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah sebanyak 0 responden atau 0% berpendidikan SD, SMP dan S-2, sebanyak 20 responden atau 60,6% berpendidikan SMA, sebanyak 11 responden atau 33,3% berpendidikan Diploma III (D-III), sebanyak 2 responden atau 6,1% berpendidikan D-IV atau S-1. Dari data tersebut tingkat pendidikan terakhir agen pelayaran yang dominan adalah SMA, hal ini dikarenakan memerlukan agen pelayaran yang siap bekerja dibawah tekanan dan memiliki keterampilan. Namun, apabila tidak melanjutkan kuliah maka akan mempengaruhi pada jenjang karir.

Berdasarkan Masa Kerja

Tabel 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja

No.	Masa Kerja	Frekuensi Orang	Persentase (%)
1	< 1 Tahun	4	12,1 %
2	2 – 5 Tahun	17	51,5 %
3	6 – 9 Tahun	4	12,1 %
4	> 10 Tahun	8	24,4 %
Total Responden		33	100 %

Berdasarkan Tabel 6 menunjukkan bahwa masa kerja agen pelayaran yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah sebanyak 4 responden atau 12,1% mempunyai masa kerja kurang dari < 1 tahun, sebanyak 17 responden atau 51,5% dengan masa kerja 2 – 5 Tahun, sebanyak 4 responden atau 12,1% dengan masa kerja 6 – 9 Tahun, sebanyak 8 responden atau 24,4% dengan masa kerja lebih dari > 10 Tahun. Dari data tersebut masa kerja agen pelayaran yang dominan adalah 2-5 tahun, hal ini dikarenakan memerlukan agen pelayaran yang memiliki cukup pengalaman dibidang keagenan. Namun, apabila tidak memiliki cukup pengalaman dibidang keagenan maka akan mempengaruhi kinerja agen tersebut.

UJI INSTRUMEN

Uji Validitas

Uji validitas sebagai alat untuk mengukur validitas suatu kuesioner. Menurut Sugiyono (2012), Uji Validitas adalah ketepatan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang akan diteliti. Pilihan jawaban untuk setiap item pernyataan yang diuji validitasnya dan dikorelasikan dengan skor ordinal dari keseluruhan item, jika koefisien korelasinya positif item tersebut valid, sedangkan jika koefisien korelasinya negatif berarti item tersebut tidak valid.

Tabel 7. Uji Validitas

Variabel	Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Penerapan Sistem Inaportnet (X1)	X1.1	0,599	0,3440	Valid
	X1.2	0,796	0,3440	Valid
	X1.3	0,643	0,3440	Valid
	X1.4	0,811	0,3440	Valid
	X1.5	0,809	0,3440	Valid
	X1.6	0,772	0,3440	Valid
	X1.7	0,736	0,3440	Valid
	X1.8	0,467	0,3440	Valid
	X1.9	0,648	0,3440	Valid
	X1.10	0,607	0,3440	Valid
	X1.11	0,604	0,3440	Valid
	X1.12	0,541	0,3440	Valid
	X1.13	0,776	0,3440	Valid
	X1.14	0,658	0,3440	Valid
	X1.15	0,622	0,3440	Valid
	X1.16	0,664	0,3440	Valid
	X1.17	0,716	0,3440	Valid
	X1.18	0,482	0,3440	Valid
Kinerja Pelayanan (X2)	X2.1	0,793	0,3440	Valid
	X2.2	0,742	0,3440	Valid
	X2.3	0,863	0,3440	Valid
	X2.4	0,851	0,3440	Valid
	X2.5	0,878	0,3440	Valid
	X2.6	0,866	0,3440	Valid
	X2.7	0,785	0,3440	Valid
	X2.8	0,810	0,3440	Valid
	X2.9	0,865	0,3440	Valid
	X2.10	0,708	0,3440	Valid
Kepuasan Agen Pelayanan (Y)	Y1	0,507	0,3440	Valid
	Y2	0,747	0,3440	Valid
	Y3	0,903	0,3440	Valid
	Y4	0,926	0,3440	Valid
	Y5	0,830	0,3440	Valid
	Y6	0,837	0,3440	Valid
	Y7	0,889	0,3440	Valid
	Y8	0,904	0,3440	Valid
	Y9	0,773	0,3440	Valid
	Y10	0,715	0,3440	Valid

Berdasarkan Tabel 7 di atas, diperoleh nilai r hitung dari semua item kuesioner variabel penelitian menunjukkan lebih besar dari pada rtabel yaitu 0,3440 sehingga variabel dalam kuesioner tersebut valid dan dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dimaksudkan untuk mengetahui konsistensi alat ukur selama digunakan, atau dengan kata lain alat ukur tersebut memiliki hasil yang konsisten bila digunakan berkali-kali pada waktu yang berbeda. Menurut Ghazali (2016:48) Uji reliabilitas dilakukan pada instrumen dengan koefisien cronbach'c alpha lebih besar dari 0,6 sehingga instrumen yang digunakan reliabel.

Tabel 8. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach'c Alpha</i>	Keterangan
X1	0,922	Reliabel
X2	0,943	Reliabel
Y	0,932	Reliabel

Berdasarkan Tabel 7 diatas terlihat semua item pernyataan pada variabel independen dan variabel dependen memiliki koefisien cronbach'c alpha lebih besar dari > 0,6 maka dapat disimpulkan bahwa semua item pernyataan reliabel (dapat diandalkan atau dipercaya).

ANALISIS DATA

Uji Regresi Linier Berganda

a. Regresi X1 terhadap Y

Tabel 9. Hasil Analisis Regresi Linier X1 terhadap Y

Variabel	Koefisien Regresi (bi)	R	R Square (R2)
Konstanta	12,432	0,663	0,439
X1	0,384		

Berdasarkan Tabel 9. hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS 26.0 diperoleh β_0 sebesar 12,432 dan β_1 sebesar 0,384 bentuk dari persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 12,432 + 0,384 X1 \tag{1}$$

Dilihat dari persamaan regresi tersebut bahwa Pengaruh Penerapan sistem Inaportnet terhadap kepuasan agen pelayaran pada KSOP Kelas III Kotabaru – Batulicin adalah searah (positif), hal ini dibuktikan dengan nilai koefisien regresi atau nilai β_1 yang menunjukkan angka positif sebesar 0,384 yang mengandung arti bahwa setiap kenaikan pada kualitas sistem Inaportnet akan diikuti dengan kenaikan kepuasan agen pelayaran pada KSOP Kelas III Kotabaru – Batulicin sebanyak 0,384. Demikian pula sebaliknya, jika pada kualitas sistem Inaportnet mengalami penurunan maka kepuasan agen pelayaran akan mengalami

penurunan sebesar 0,384. Dan nilai konstanta sebesar 12,432 artinya jika nilai konstanta penerapan sistem Inaportnet dianggap konstan adalah 0, maka kepuasan agen pelayaran nilainya adalah sebesar 12,432 atau 12,4%.

Hasil analisis korelasi linier dalam penelitian ini diperoleh angka R sebesar 0,663 maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang kuat antara penerapan sistem Inaportnet dengan kepuasan agen pelayaran. Hal ini dibuktikan dengan nilai R (0,663) berkisar antara 0 sampai 1, nilai yang mendekati 1 berarti pengaruhnya semakin kuat, jika semakin mendekati nilai 0, maka pengaruhnya semakin lemah.

b. Regresi X2 terhadap Y

Tabel 10. Hasil Analisis Regresi Linier X2 terhadap Y

Variabel	Koefisien Regresi (bi)	R	R Square (R2)
Konstanta	8,728		0,762
X2	0,770		0,581

Berdasarkan Tabel 10. hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS 26.0 diperoleh β_0 sebesar 8,728 dan β_1 sebesar 0,770 bentuk dari persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 8,728 + 0,770 X2 \quad (2)$$

Dilihat dari persamaan regresi tersebut bahwa Pengaruh Kinerja pelayanan terhadap kepuasan agen pelayaran pada KSOP Kelas III Kotabaru – Batulicin adalah searah (positif), hal ini dibuktikan dengan nilai koefisien regresi atau nilai β_2 yang menunjukkan angka positif sebesar 0,770 yang mengandung arti bahwa setiap kenaikan pada kinerja pelayanan akan diikuti dengan kenaikan kepuasan agen pelayaran pada KSOP Kelas III Kotabaru – Batulicin sebanyak 0,770. Demikian pula sebaliknya, jika pada kinerja pelayanan mengalami penurunan maka kepuasan agen pelayaran akan mengalami penurunan sebesar 0,770. Dan nilai konstanta sebesar 8,728 artinya jika nilai konstanta kinerja pelayanan dianggap konstan adalah 0, maka kepuasan agen pelayaran nilainya adalah sebesar 8,728 atau 8,7%.

Hasil analisis korelasi linier dalam penelitian ini diperoleh angka R sebesar 0,762 sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang kuat antara kinerja pelayanan dengan kepuasan agen pelayaran. Hal ini dibuktikan dengan nilai R (0,762) berkisar antara 0 sampai 1, nilai yang mendekati mendekati 1 berarti pengaruhnya semakin kuat, jika semakin mendekati nilai 0, maka pengaruhnya semakin lemah.

Hasil analisis koefisien determinasi diperoleh angka R Square (R2) sebesar 0,581 atau (58,1%). Hal ini menunjukkan bahwa persentase sumbangan pengaruh variabel independen (kinerja pelayanan) terhadap variabel dependen (kepuasan agen pelayaran) sebesar 58,1%, sedangkan sisanya sebesar 41,9% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam model penelitian ini.

c. Regresi X1 dan X2 terhadap Y

Tabel 10. Hasil Analisis Regresi Berganda

Variabel	Koefisien Regresi (bi)	t hitung	t tabel	Sig.
Konstanta	4,050			
X1	0,180	2,239	2,042	0,033
X2	0,576	4,106	2,042	0,016
Konstanta = 4,050		f hitung = 26,796		
Multiple R = 0,801		f tabel = 3,32		
R Square (R ²) = 0,641		Sig. = 0,001		

Berdasarkan tabel 4.10 diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 4,050 + 0,180 X1 + 0,576 X2 + e \quad (3)$$

Persamaan regresi di atas dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Konstanta sebesar 4,050 artinya jika penerapan sistem Inaportnet (X1) dan kinerja pelayanan (X2) adalah 0, maka kepuasan agen pelayaran (Y) nilainya adalah 4,050.
- 2) Koefisien regresi untuk variabel penerapan sistem Inaportnet (X1) sebesar 0,180 artinya jika penerapan sistem Inaportnet meningkat sebesar 1%, maka tingkat kepuasan agen pelayaran (Y) meningkat sebesar 0,180.
- 3) Koefisien regresi variabel kinerja pelayanan (X2) sebesar 0,576 yang artinya jika kinerja pelayanan meningkat 1% maka tingkat kepuasan agen pelayaran (Y) meningkat sebesar 0,576.

Analisis korelasi berganda (R) digunakan untuk mengetahui hubungan antara dua atau lebih variabel independen (X1 dan X2) terhadap variabel dependen (Y) secara simultan. Nilai R berkisar antara 0 sampai 1, nilai yang semakin mendekati 1 berarti hubungan yang terjadi semakin kuat, jika semakin mendekati nilai 0, maka hubungan semakin lemah.

Hasil analisis korelasi ganda dalam penelitian ini diperoleh angka R sebesar 0,801 maka dapat disimpulkan bahwa terjadi hubungan yang kuat antara penerapan sistem Inaportnet dan kinerja pelayanan terhadap kepuasan agen pelayaran.

Analisis determinasi (R²) digunakan untuk presentase sumbangan pengaruh variabel independen (X1 dan X2) secara serentak terhadap variabel dependen (Y). R² sama dengan 0, maka tidak ada sedikitpun persentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel dependen, sebaliknya R² sama dengan 1, maka persentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen adalah sempurna.

Hasil analisis determinasi diperoleh angka R² (R Square) sebesar 0,641 atau (64,1%). Hal ini menunjukkan bahwa persentase sumbangan pengaruh variabel independen (penerapan sistem Inaportnet dan kinerja pelayanan) terhadap variabel dependen (kepuasan agen pelayaran) sebesar 64,1% atau variabel independen yang digunakan dalam model (penerapan sistem Inaportnet dan kinerja pelayanan) mampu menjelaskan 64,1% variabel dependen (kepuasan agen pelayaran), sedangkan sisanya sebesar 35,9% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

Uji Hipotesis

a. Uji T

Didapati hasil sebagai berikut:

- 1) Uji Hipotesis penerapan sistem inaportnet terhadap kepuasan agen pelayaran dari hasil perhitungan dapat dilihat thitung variabel penerapan sistem Inaportnet (X1) yaitu 4,929 lebih besar dari ttabel 2,042 ($df = 33-2-1 = 30$) selain itu nilai signifikansinya adalah 0,000 lebih kecil dari taraf signifikansinya (α) 0,05 maka H0 ditolak dan Ha diterima yang artinya variasi variabel independen dapat menjelaskan variabel dependen dan ada pengaruh diantara kedua variabel tersebut. Sehingga dapat disimpulkan bahwa penerapan sistem Inaportnet (X1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan agen pelayaran (Y) pada KSOP Kelas III Kotabaru – Batulicin.
- 2) Uji Hipotesis kinerja pelayanan terhadap kepuasan agen pelayaran dari hasil perhitungan dapat dilihat thitung variabel kinerja pelayanan (X2) yaitu 6,559 lebih besar dari ttabel 2,042 selain itu nilai signifikansi adalah 0,000 lebih kecil dari taraf signifikansinya (α) 0,05 maka H0 ditolak dan Ha diterima yang artinya perubahan variabel independen dapat menjelaskan variabel dependen dan ada pengaruh diantara kedua variabel tersebut. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja pelayanan (X2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan agen pelayaran (Y) pada KSOP Kelas III Kotabaru – Batulicin.

b. Uji F

Diketahui bahwa nilai f-hitung sebesar 26,796 sedangkan nilai ftabelnya adalah sebesar 3,32 ($df1 = 3-1 = 2$ dan $df2 = 33-2-1 = 30$). Selain itu nilai signifikansinya adalah sebesar 0,000 lebih kecil dari taraf signifikansinya (α) 0,05. Karena nilai fhitung $>$ ftabel ($26,796 > 3,32$) dan nilai signifikansinya lebih kecil dari pada taraf signifikansi (α) 0,05 ($0,000 < 0,05$), maka H0 ditolak dan Ha diterima yang artinya perubahan dari model regresi berhasil menjelaskan variabel independen secara simultan, sejauh mana pengaruhnya terhadap variabel dependen. Sehingga hipotesis ketiga ini yang menyatakan bahwa penerapan sistem Inaportnet dan kinerja pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan agen pelayaran pada KSOP Kelas III Kotabaru – Batulicin, dapat diterima atau teruji.

PEMBAHASAN

Pengaruh Penerapan Sistem Inaportnet terhadap Kepuasan Agen Pelayaran

Dari hasil analisis atas tanggapan responden dapat diketahui bahwa penerapan sistem Inaportnet memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan agen pelayaran pada KSOP Kelas III Kotabaru – Batulicin. Hal ini dibuktikan dengan thitung variabel penerapan sistem Inaportnet (X1) yaitu 4,929 lebih besar dari ttabel 2,042 selain itu nilai signifikansinya adalah 0,000 lebih kecil dari taraf signifikansinya (α) 0,05 maka H0 ditolak dan Ha diterima yang artinya perubahan variabel independen dapat menjelaskan variabel dependen dan terdapat pengaruh diantara kedua variabel yang diuji.

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS 26.0 diperoleh hasil Regresi X1 terhadap Y (linier) dengan nilai $Y=12,432+0,384 X1$. Dari persamaan regresi tersebut terlihat bahwa jika penerapan sistem Inaportnet meningkat satu satuan maka tingkat kepuasan agen pelayaran akan meningkat sebesar 0,384 satuan pada KSOP Kelas III Kotabaru – Batulicin.

Hasil analisis korelasi linier dalam penelitian ini diperoleh angka R sebesar 0,663 hal ini membuktikan bahwa terdapat pengaruh yang kuat antara penerapan sistem Inaportnet terhadap kepuasan agen pelayaran pada KSOP Kelas III Kotabaru – Batulicin. Kemudian, dari hasil analisis determinasi diperoleh angka R² (R Square) sebesar 0,439 atau (43,9%). Hal ini menunjukkan bahwa persentase sumbangna pengaruh variabel independen (penerapan sistem Inaportnet) terhadap variabel dependen (kepuasan agen pelayaran) sebesar 43,9%, sedangkan sisanya sebesar 56,9% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dianalisis dalam penelitian ini.

Penerapan sistem inaportnet berpengaruh terhadap kepuasan agen pelayaran, didukung oleh data lapangan berdasarkan kuesioner yang telah diisi oleh responden. Berdasarkan tanggapan terhadap pernyataan untuk penerapan sistem Inaportnet yang terdiri dari delapan belas pernyataan yang mewakili indikator kemudahan penggunaan, kemudahan dipelajari, kecepatan akses, keandalan sistem, fleksibilitas, kegunaan fitur dan fungsi sitem serta keamanan. Indikator terendah terdapat pada keandalan sistem untuk item pernyataan X1.12 “Sistem Inaportnet stabil dan selama ini belum pernah terjadi kerusakan / *maintenance*” dengan persentase sebesar 61,2% nilai ini berada pada kategori 51% – 65% (Cukup). Maka hal ini dapat menjadi masukan bagi pengembang untuk meningkatkan indikator dari keandalan sistem dengan memberikan *update* sistem yaitu dengan meningkatkan ke versi yang terbaru untuk lebih baik lagi dari segi kualitas sistem dan pengguna lebih puas dengan penerapan sistem Inaportnet. Sedangkan, untuk indikator kemudahan penggunaan, kemudahan dipelajari, kecepatan akses, fleksibilitas, kegunaan fitur dan fungsi sitem serta keamanan harus tetap dipertahankan pada kualitas sistem Inaportnet yang sekarang sedang berjalan.

Pengaruh Kinerja Pelayanan terhadap Kepuasan Agen Pelayaran

Dari hasil analisis atas tanggapan responden dapat diketahui bahwa kinerja pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan agen pelayaran pada KSOP Kelas III Kotabaru – Batulicin. Hal ini dibuktikan dengan thitung variabel kinerja pelayanan yaitu 6,559 lebih besar dari ttabel 2,042 selain itu nilai signifikansinya adalah 0,000 lebih kecil dari taraf signifikansinya (α) 0,05 maka H₀ ditolak dan H_a diterima artinya perubahan variabel independen dapat menjelaskan variabel dependen dan terdapat pengaruh diantara kedua variabel yang diuji.

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS 26.0 diperoleh hasil Regresi X2 terhadap Y (linier) dengan nilai $Y= 8,728+0,770X2$. Dari persamaan regresi tersebut terlihat bahwa jika kinerja pelayanan meningkat satu satuan maka tingkat kepuasan agen pelayaran akan meningkat sebesar 0,770 satuan pada KSOP Kelas III Kotabaru – Batulicin.

Hasil analisis korelasi linier dalam penelitian ini diperoleh angka R sebesar 0,762 hal ini membuktikan bahwa terdapat pengaruh yang kuat antara kinerja pelayanan dengan kepuasan agen pelayaran pada KSOP Kelas III Kotabaru – Batulicin. Kemudian, dari hasil analisis determinasi diperoleh angka R² (R Square) sebesar 0,581 atau (58,1%). Hal ini menunjukkan bahwa persentase sumbangna pengaruh variabel independen (kinerja pelayanan) terhadap variabel dependen (kepuasan agen pelayaran) sebesar 58,1%, sedangkan sisanya sebesar 41,9% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dianalisis dalam penelitian ini.

Kinerja pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan agen pelayaran, didukung oleh data dilapangan berdasarkan kuesioner yang telah diisi oleh responden. Berdasarkan respon terhadap pernyataan untuk kinerja pelayanan yang terdiri dari sepuluh pernyataan yang mewakili indikator reliabilitas, responsivitas, kompetensi, akses, kesopanan (*courtesy*), komunikasi, kredibilitas, keamanan (*security*), kemampuan memahami agen pelayaran dan bukti langsung (*tangibles*). Indikator terendah terdapat pada akses untuk item pernyataan X2.4 “Petugas Inaportnet mudah untuk dihubungi dan ditemui pada saat agen pelayaran menyampaikan keluhan” dan kemampuan memahami agen pelayaran item pernyataan X2.9 “Petugas Inaportnet mendengarkan masalah agen pelayaran dengan baik, sehingga agen pelayaran tidak perlu mengulang satu atau beberapa kali.” dengan persentase sebesar 74,5% nilai ini berada pada kategori 66%–84% (Baik). Maka hal ini dapat menjadi masukan bagi setiap organisasi termasuk organisasi sektor publik, untuk meningkatkan indikator dari akses, dan kemampuan memahami agen pelayaran dengan menyediakan prosedur pelayanan yang tidak rumit dan berbelit-belit maka pada saat agen pelayaran membuat permohonan dapat ditangani secepat mungkin, tanpa harus mengulang dan menunggu lama. Sehingga agen pelayaran akan merasa lebih puas dengan kinerja pelayanan yang diberikan. Sedangkan, untuk reliabilitas, responsivitas, kompetensi, kesopanan (*courtesy*), komunikasi, kredibilitas, keamanan (*security*), dan bukti langsung (*tangibles*) harus tetap dipertahankan dalam hal kinerja pelayanan yang sudah berjalan dengan baik.

Pengaruh Penerapan Sistem Inaportnet Dan Kinerja Pelayanan Terhadap Kepuasan Agen Pelayaran

Dari hasil analisis atas tanggapan responden dapat diketahui bahwa penerapan sistem Inaportnet dan kinerja pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan agen pelayaran pada KSOP Kelas III Kotabaru – Batulicin. Hal ini dibuktikan dengan fhitung lebih besar dari ftabel ($26,796 > 3,32$) dan nilai signifikansinya lebih kecil dari pada taraf signifikansi (α) 0,05 ($0,000 < 0,05$), maka H₀ ditolak dan H_a diterima yang artinya perubahan dari model regresi berhasil menjelaskan variabel independen secara simultan, sejauh mana pengaruhnya terhadap variabel terikat.

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS 26.0 diperoleh hasil Regresi X1 dan X2 terhadap Y (berganda) dengan nilai $Y=4,050+ 0,180X1+0,576X2$. Dari persamaan regresi tersebut terlihat bahwa jika penerapan sistem Inaportnet meningkat satu satuan maka kepuasan agen pelayaran akan meningkat sebesar 0,180 satuan dan kinerja pelayanan meningkat satu satuan maka tingkat kepuasan agen pelayaran akan meningkat sebesar 0,576 satuan pada KSOP Kelas III Kotabaru – Batulicin.

Hasil analisis korelasi berganda dalam penelitian ini diperoleh angka R sebesar 0,801 hal ini membuktikan bahwa terdapat pengaruh yang kuat antara penerapan sistem Inaportnet dan kinerja pelayanan dengan kepuasan agen pelayaran pada KSOP Kelas III Kotabaru – Batulicin. Kemudian, dari hasil analisis determinasi diperoleh angka R² (R Square) sebesar 0,641 atau (64,1%). Hal ini menunjukkan bahwa persentase sumbangna pengaruh variabel independen (penerapan sistem Inaportnet dan kinerja pelayanan) terhadap variabel dependen (kepuasan agen pelayaran) sebesar 64,1%, sedangkan sisanya sebesar 35,9% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dianalisis dalam penelitian ini.

Hipotesis penelitian ini diterima artinya adalah variabel penerapan sistem Inaportnet dan kinerja pelayanan secara simultan berpengaruh positif terhadap kepuasan agen pelayaran pada KSOP Kelas III Kotabaru – Batulicin. Apabila sistem Inaportnet ini dapat diterapkan dengan kualitas sistem yang baik dan didukung dengan kinerja pelayanan yang baik maka dapat meningkatkan kepuasan agen pelayaran pada KSOP Kelas III Kotabaru – Batulicin.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data statistik dan pembahasan penelitian tentang Pengaruh Penerapan Sistem Inaportnet dan Kinerja Pelayanan terhadap Kepuasan Agen Pelayaran pada KSOP Kelas III Kotabaru – Batulicin, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Penerapan sistem Inaportnet memiliki pengaruh yang positif dan signifikan secara sendiri-sendiri atau parsial terhadap kepuasan agen pelayaran pada KSOP Kelas III Kotabaru – Batulicin dengan pengaruh sebesar 43,9%. Hal ini dibuktikan dengan thitung lebih besar dari ttabel ($4,929 > 2,042$) dengan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari taraf signifikansinya (α) 0,05 dan koefisien determinasi (R²) sebesar 0,439 serta diperoleh angka R sebesar 0,663 hal ini membuktikan bahwa terdapat pengaruh yang kuat antara penerapan sistem Inaportnet terhadap kepuasan agen pelayaran pada KSOP Kelas III Kotabaru – Batulicin.
2. Kinerja pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan secara sendiri-sendiri atau parsial terhadap kepuasan agen pelayaran pada KSOP Kelas III Kotabaru – Batulicin dengan pengaruh sebesar 58,1%. Hal ini dibuktikan dengan thitung lebih besar dari ttabel ($6,559 > 2,042$) dengan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari taraf signifikansinya (α) 0,05 dan koefisien determinasi (R²) sebesar 0,581 serta diperoleh angka R sebesar 0,762 hal ini membuktikan bahwa terdapat pengaruh yang kuat antara kinerja pelayanan terhadap kepuasan agen pelayaran pada KSOP Kelas III Kotabaru – Batulicin.
3. Penerapan sistem Inaportnet dan kinerja pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan secara bersama-sama atau simultan terhadap kepuasan agen pelayaran pada KSOP Kelas III Kotabaru – Batulicin dengan pengaruh sebesar 64,1%. Hal ini dibuktikan dengan fhitung lebih besar dari ftabel ($26,796 > 3,32$) dengan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari taraf signifikansinya (α) 0,05 dan koefisien determinasi (R²) sebesar 0,641 serta diperoleh angka R sebesar 0,801 hal ini membuktikan bahwa terdapat pengaruh yang kuat antara penerapan sistem Inaportnet dan kinerja pelayanan terhadap kepuasan agen pelayaran pada KSOP Kelas III Kotabaru – Batulicin.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Azwar, S. 2012. *Sikap Manusia Teori dan Pengukurannya*. Yogyakarta: Liberty
- Badudu dan Zain, S.M. 2010. *Efektifitas Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka, hal. 1487
- DeLone, W., dan McLean E.R. 2003. *The DeLone and McLean Model of Information System Success: A Ten-Year Update*. *Journal of Management Information Systems*
- Djahir, Y. dan Pratita, D. 2015. *Bahan Ajar Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta: Deepublish
- Edison, E. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta
- Ghozali, I. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Ghozali, I. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS (Edisi 8). Cetakan ke VIII*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Hutahaean, J. 2015. *Konsep Sistem Informasi*. Yogyakarta: Deepublish
- Lovelock, C. H. 1991. *Services Marketing*. Prentice Hall
- Ali, L. 2007. *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*. Surabaya: Apollo, hal. 104
- Mangkunegara, A. P. 2005. *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung: Refika Aditama
- Moenir, A.S. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Mulyani, S. 2016. *Sistem Informasi Manajemen*. Bandung: Abdi Sistematika
- Priansa, D. J. 2017. *Perilaku Konsumen: Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: CV Alfabeta
- Nugroho, R. 2003. *Prinsip Penerapan Pembelajaran*. Jakarta: Balai Pustaka, hal. 158
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta
- Sutrisno, E. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Prenadamedia Group
- Tjiptono, F. dan Chandra, G. 2014. *Pemasaran Jasa - Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. In 1 (1 ed.). ANDI.
- Tjiptono, F. dan Chandra, G. 2016. *Service, Quality & Satisfaction (4 ed.)*. C.V ANDI OFFSET: ANDI, 2016