



ISSN : 1979 - 4746  
EISSN : 2685 - 4775

# METEOR STIP MARUNDA

JURNAL PENELITIAN ILMIAH  
SEKOLAH TINGGI ILMU PELAYARAN

## Pengaruh Kinerja Pelayanan Dan Kemudahan Penggunaan Aplikasi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Aplikasi Simkapel) Di Subdirektorat Pencegahan Pencemaran Dan Manajemen Keselamatan Kapal

Ali Muktar Sitompul, Didik Sulisty K, Susilo, Dinda Dwiyantri

Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jakarta  
Jl. Marunda Makmur No.1 Cilincing, Jakarta Utara. Jakarta 14150

### Abstrak

Saat ini banyak pelayanan publik yang berkembang di dunia bisnis, khususnya pada perusahaan yang ingin mengajukan permohonan sertifikat kapal dan perusahaan melalui online untuk mempermudah berjalannya aktivitas bisnis perusahaan. Direktorat Jenderal Perhubungan Laut telah menciptakan aplikasi untuk Direktorat Perkapalan dan Kepelautan yaitu Sistem Informasi Manajemen Perkapalan dan Kepelautan (SIMKAPEL) untuk mengintegrasikan layanan sertifikasi kapal, perusahaan dan pelaut secara online. Aplikasi ini dapat secara akurat dan tepat waktu menampilkan data dan informasi sertifikasi kapal dan pelaut yang dapat dicari oleh para pengguna jasa. Berdasarkan cara ini, aspek efektivitas dan transparansi layanan dapat dicapai dengan benar.

Copyright ©2022, METEOR STIP MARUNDA, ISSN : 1979-4746, eISSN : 2685-4775

**Kata Kunci:** Kinerja Pelayanan, Penggunaan Aplikasi SIMKAPEL, Kepuasan Pelanggan

Currently, many public services are developing in the business world, especially for companies that wish to apply for ship and company certificates online to make it easier for the company's business activities to run. The Directorate General of Sea Transportation has created an application for the Directorate of Shipping and Maritime Affairs, namely the Shipping and Maritime Management Information System (SIMKAPEL) to integrate ship, company and seafarer certification services online. This application can accurately and timely display data and information on ship and seafarer certification that can be searched by service users. Based on this method, aspects of service effectiveness and transparency can be properly achieved.

**Keywords:** Service Performance, SIMKAPEL Application Usage, Customer Satisfaction

### 1. PENDAHULUAN

Sumber daya manusia merupakan salah satu bagian perusahaan terpenting untuk mencapai suatu tujuan. Sumber daya manusia merupakan kunci dari keberhasilan kegiatan perusahaan atau instansi dalam menghasilkan suatu produk. Salah satu contoh sumber daya manusia dalam sebuah perusahaan yaitu pegawai. Pegawai memiliki kinerja yang tinggi dapat menunjang tercapainya tujuan dan

asaran perusahaan atau instansi sebagaimana yang telah direncanakan sebelumnya.

Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja juga dapat dipandang sebagai proses tentang bagaimana pekerjaan berlangsung dalam mencapai target produksi, sehingga dapat disimpulkan bahwa hasil pekerjaan itu sendiri sudah menunjukkan kinerja. Kinerja di

dalam perusahaan atau instansi dilakukan oleh segenap sumber daya manusia dalam organisasi, baik unsur pimpinan maupun pekerja. Semua lini organisasi harus bekerja maksimal, bila satu lini lemah, maka tujuan organisasi perusahaan atau instansi tidak akan sempurna.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Tahun 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik ialah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Saat ini banyak pelayanan publik yang berkembang di dunia bisnis, khususnya pada perusahaan yang ingin mengajukan permohonan sertifikat kapal dan perusahaan melalui online untuk mempermudah berjalannya aktivitas bisnis perusahaan. Direktorat Jenderal Perhubungan Laut telah menciptakan aplikasi untuk Direktorat Perkapalan dan Kepelautan yaitu Sistem Informasi Manajemen Perkapalan dan Kepelautan (SIMKAPEL) untuk mengintegrasikan layanan sertifikasi kapal, perusahaan dan pelaut secara online. Aplikasi ini dapat secara akurat dan tepat waktu menampilkan data dan informasi sertifikasi kapal dan pelaut yang dapat dicari oleh para pengguna jasa. Berdasarkan cara ini, aspek efektivitas dan transparansi layanan dapat dicapai dengan benar.

Kendala-kendala yang dihadapi karyawan menjadi salah satu faktor penghambat pekerjaan karyawan dalam proses pekerjaan seperti rendahnya kinerja karyawan terhadap

pelayanan, kegagalan server pada saat digunakan secara bersamaan, terbatasnya kapasitas besaran dokumen. Kapasitas upload dokumen yang sangat terbatas yang mengakibatkan terganggunya kemudahan penggunaan aplikasi karena pada penginputan data adalah aktivitas yang paling sering dilakukan oleh pengguna jasa untuk memenuhi informasi yang dibutuhkan pegawai pengelola dokumen dalam pengerjaan tugas masing-masing subdirektorat.

## Tujuan dan Manfaat Penelitian

### 1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh kinerja pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Subdirektorat Pencegahan Pencemaran dan Manajemen Keselamatan Kapal.
- b. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh kemudahan penggunaan aplikasi terhadap kepuasan pelanggan di Subdirektorat Pencegahan Pencemaran dan Manajemen Keselamatan Kapal.
- c. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh kinerja pelayanan dan kemudahan penggunaan aplikasi secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan di Subdirektorat Pencegahan Pencemaran dan Manajemen Keselamatan Kapal.

### 2. Manfaat Penelitian

- a. Aspek Teoritis : Penelitian ini diharapkan dapat menjadikan bahan informasi sebagai ukuran efisiensi dan efektivitas aplikasi berbasis web yang digunakan oleh pengguna jasa terhadap Subdirektorat Pencegahan

Pencemaran dan Manajemen Keselamatan Kapal.

b. Aspek Praktis :

a) Bagi Lembaga Pendidikan

Penelitian ini dapat menambah perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran (STIP) Jakarta dan menjadi sumber bacaan dan referensi bagi semua pihak yang membutuhkan.

b) Bagi Direktorat Perkapalan dan Kepelautan

Hasil penelitian ini dapat menjadi acuan tambahan untuk pengelolaan transportasi yang baik dan sesuai dengan kemajuan peradaban, akan membentuk layanan sinergis dan komprehensif dalam menangani masalah transportasi. Memanfaatkan teknologi kelautan canggih untuk meningkatkan layanan, keselamatan dan perlindungan lingkungan maritim.

c) Bagi Pembaca

Hasil penelitian ini untuk memberikan motivasi ilmiah bagi pembaca untuk memahami penggunaan aplikasi ini di industri pelayaran yang mampu bersaing secara internasional.

## 2. METODE

### 2.1. Deskripsi Data

a. *Kinerja Pelayanan*

Kinerja pelayanan merupakan salah satu aktivitas kerja yang memiliki nilai produk yang ditawarkan oleh sebuah perusahaan, artinya ketika sebuah perusahaan ingin memiliki nilai lebih dalam menawarkan produknya terhadap konsumen, perusahaan harus dapat memberikan suatu layanan yang dapat

memenuhi harapan konsumen (NurÂ'Aini, 2012). Kinerja pelayanan berhubungan erat dengan kinerja karyawan. Menurut Amiruddin (2020:3) Salah satu penentu kemajuan kinerja bisnis dan organisasi, tentu saja adalah kecakapan dalam mengelola kinerja para karyawan atau pegawainya.

b. *Aplikasi Berbasis Web*

Aplikasi web merupakan sebuah aplikasi yang menggunakan teknologi browser untuk menjalankan aplikasi dan diakses melalui jaringan komputer (Remick, 2011).

### 2.2 Waktu Penelitian

Peneliti melaksanakan penelitian pada waktu Praktek Darat (PRADA) yang ditempuh peneliti selama kurang lebih 12 (dua belas) bulan yaitu Agustus 2020 sampadengan bulan Agustus 2021 di Direktorat Perkapalan dan Kepelautan Subdirektorat Pencegahan Pencemaran dan Manajemen Keselamatan Kapal. Akan tetapi penggunaan pelayanan Aplikasi Berbasis Web dimulai dari bulan April 2021. Sehingga waktu penelitian yang digunakan untuk mengambil data adalah 5 (lima) bulan.

### 2.3 Tempat Penelitian

Penelitian yang diambil penulis bertempat di Kementerian Perhubungan Direktorat Perkapalan dan Kepelautan yang beralamat di Gd. Karya Lt.19, Jl. Medan Merdeka Barat No. 8 Jakarta Pusat 10110 – 021-2009309, [ditkapel@dephub.go.id](mailto:ditkapel@dephub.go.id)

### 2.4 Metode Pendekatan

Pada penelitian ini, menggunakan pendekatan kuantitatif, data yang diperoleh dan dianalisis berupa data primer, yaitu: Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari

sumber penelitian, dimana data didapatkan dengan mencatat keterangan yang sumber diberikan secara langsung.

## 2.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penyusunan ini adalah mendapatkan data (Sugiyono, 2013, p. 224). Pada penelitian ini, peneliti mengumpulkan informasi data dan informasi yang lengkap, objektif dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini yaitu:

### a. Pengamatan (Observasi)

Observasi dilakukan untuk melakukan pengamatan secara langsung ke objek penelitian untuk melihat kegiatan sehari-hari yang dilakukan pegawai yaitu berupa perilaku pegawai, semangat kerja, tingkat kedisiplinan, absensi, tingkat penyelesaian pekerjaan yang peneliti gunakan untuk mengukur gejala tinggi rendahnya kepuasan pelanggan terhadap kinerja pelayanan di Subdit Pencegahan Pencemaran dan Manajemen Keselamatan Kapal.

### b. Studi Pustaka (Library Research)

Menurut (Sugiyono, 2010, p. 15) teknik pengumpulan data dengan mencari data-data dari kepustakaan buku, informasi-informasi berdasarkan data-data yang dibutuhkan peneliti berupa data primer. Data yang didapat dari buku-buku pustaka maupun searching mengenai kinerja pelayanan, aplikasi berbasis web dan kepuasan pelanggan.

### c. Pertanyaan (Kuesioner)

Teknik pengumpulan data lapangan dengan membuat daftar pertanyaan yang berisikan sejumlah alternative jawaban yang bersifat tertutup (Sugiyono, 2010, p. 5). Responden hanya tinggal memilih salah satu dari alternative jawaban yang mereka anggap paling tepat dan cepat, dengan harapan mereka dapat memberikan respon atas daftar pertanyaan tersebut.

## 2.6 Subjek Penelitian

### 1. Populasi

Populasi adalah sekumpulan objek yang menjadi pusat perhatian, yang padanya terkandung informasi yang diketahui (Yusuf & Ichsan, 2019). Dalam buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif yang ditulis oleh (Hardani, 2020, p. 361) tujuan diadakannya populasi ialah agar kita dapat menentukan besarnya anggota sampel yang diambil dari anggota populasi dan membatasi berlakunya daerah generalisasi. Sesuai dengan pendapat tersebut maka yang dijadikan populasi pada penelitian ini adalah seluruh pelanggan aplikasi berbasis web (SIMKAPEL) pada periode bulan April 2021 sampai Agustus 2021 yang berjumlah 88 pelanggan.

### 2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu (Sugiyono, 2014, p. 149). Teknik sampling adalah cara untuk menentukan sampel

yang jumlahnya sesuai dengan ukuran sampel yang akan dijadikan sumber data sebenarnya, dengan memperhatikan sifat-sifat dan penyebaran populasi agar diperoleh sampel yang representatif

<b>Validitas Kinerja Pelayanan (X<sub>1</sub>)</b>			
<b>Butir Item</b>	<b><i>Corrected Item Total Correlation</i></b>	<b>r<sub>tabel</sub></b>	<b>Validitas</b>
Item_1	0,545	0,232	VALID
Item_2	0,664	0,232	VALID
Item_3	0,654	0,232	VALID
Item_4	0,609	0,232	VALID
Item_5	0,468	0,232	VALID
Item_6	0,639	0,232	VALID
Item_7	0,603	0,232	VALID
Item_8	0,48	0,232	VALID
Item_9	0,516	0,232	VALID
Item_10	0,488	0,232	VALID

(Murgono, 2004). Teknik sampling merupakan cara pengambilan sebagian dari populasi. Terdapat dua pendekatan dalam teknik sampling yaitu probability sampling dan non probability sampling. Sampel yang disusun dengan pendekatan probability sampling dapat mewakili populasi dan sebaliknya tidak berlaku dengan pendekatan non probability sampling. Probability sampling dalam populasi memiliki peluang yang sama terpilih menjadi anggota sampel. Maka peneliti harus mengambil sampel yang benar-benar representatif (dapat mewakili). Untuk menentukan besarnya sampel yang diambil dari populasi peneliti menggunakan rumus slovin yang dikemukakan oleh (Mustafa, 2010, p. 90) dengan kepercayaan 95% dengan nilai  $e = 5\%$ . Maka dapat disimpulkan, sampel pada penelitian ini sebanyak 72 responden.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1 Uji Instrumen

##### a. Uji Validitas

Uji validitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji product moment pearson yaitu validitas terhadap item pertanyaan, dapat dinyatakan valid jika mempunyai dukungan yang kuat terhadap skor total. Adapun kriteria valid dan tidak valid adalah  $r$  hitung dibandingkan nilai  $r_{tabel}$  dengan taraf signifikan 95% atau tingkat kesalahan 5%. Untuk degree of freedom ( $df$ ) =  $n-2$ . Jumlah sampel ( $n$ ) dalam penelitian ini adalah 72, sehingga  $df = 72-2 = 70$ .

##### 1) Variabel Kinerja Pelayanan (X<sub>1</sub>)

Hasil Uji Validitas X<sub>1</sub>

*Sumber: Peneliti, Data diolah (2022).*

Berdasarkan hasil analisa tersebut didapat nilai skor item dengan skor total. Nilai ini kemudian dibandingkan dengan nilai  $r_{tabel}$ .  $R_{tabel}$  dicari pada signifikan 5% dengan uji 2 sisi dengan  $N=72$ , maka didapat  $r_{tabel}$  sebesar 0,232. Berdasarkan hasil analisis didapat nilai korelasi untuk  $r_{hitung} > 0,232$  maka dapat disimpulkan bahwa seluruh skor item tersebut berkorelasi signifikan dengan skor total (dinyatakan valid).

##### 2) Variabel Penggunaan Aplikasi Berbasis Web (X<sub>2</sub>)

Hasil Uji Validitas X<sub>2</sub>

Sumber: Peneliti, Data diolah (2022)

Berdasarkan hasil analisa ini didapat nilai skor item dengan skor total. Nilai ini kemudian dibandingkan dengan nilai  $r_{tabel}$ .  $R_{tabel}$  dicari pada signifikan 5% dengan uji 2 sisi dengan  $N=72$ , maka didapat  $r_{tabel}$  sebesar 0,232 berdasarkan hasil analisis didapat nilai korelasi untuk  $r_{hitung} > 0,232$  maka dapat disimpulkan bahwa seluruh skor item tersebut berkorelasi signifikan dengan skor total (dinyatakan valid).

### 3) Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Validitas Kepuasan Pelanggan (Y)			
Butir Item	Corrected Item Total Correlation	$r_{tabel}$	Validitas
Item_1	0,475	0,232	VALID
Item_2	0,527	0,232	VALID
Item_3	0,519	0,232	VALID
Item_4	0,596	0,232	VALID
Item_5	0,587	0,232	VALID
Item_6	0,458	0,232	VALID
Item_7	0,495	0,232	VALID
Item_8	0,539	0,232	VALID
Item_9	0,531	0,232	VALID
Item_10	0,539	0,232	VALID

Hasil Uji Validitas Y

Sumber: Peneliti, Data diolah (2022).

Berdasarkan hasil analisa ini didapat nilai skor item dengan skor total. Nilai ini kemudian dibandingkan dengan nilai  $r_{tabel}$ .  $R_{tabel}$  dicari pada signifikan 5% dengan uji 2 sisi dengan  $N=72$ , maka didapat  $r_{tabel}$  sebesar 0,232 berdasarkan hasil analisis didapat nilai korelasi untuk  $r_{hitung} > 0,232$  maka dapat disimpulkan bahwa seluruh skor item tersebut berkorelasi signifikan dengan skor total (dinyatakan valid).

### b. Uji Reliabilitas

Validitas Penggunaan Aplikasi (X <sub>2</sub> )			
Butir Item	Corrected Item Total Correlation	$r_{tabel}$	Validitas
Item_1	0,691	0,232	VALID
Item_2	0,776	0,232	VALID
Item_3	0,543	0,232	VALID
Item_4	0,648	0,232	VALID
Item_5	0,663	0,232	VALID
Item_6	0,564	0,232	VALID
Item_7	0,485	0,232	VALID
Item_8	0,601	0,232	VALID
Item_9	0,373	0,232	VALID
Item_10	0,423	0,232	VALID

Uji ini menunjukkan sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya atau menunjukkan bahwa instrumen yang dinyatakan memiliki konsistensi dalam pengukuran pengujian reliabilitas dilakukan dengan membandingkan nilai alpha pada output dengan pengujian SPSS v. 20. Nilai  $r_{tabel}$  berikut ini hasil pengujian reliabilitas untuk semua variabel yang diteliti.

### a) Uji Reliabilitas Kinerja Pelayanan (X<sub>1</sub>)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,764	10

Sumber : Peneliti, Data diolah (2022).

Berdasarkan hasil data diatas dapat disimpulkan bahwa uji reliabilitas variabel Kinerja Pelayanan (X<sub>1</sub>) menghasilkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,764 sehingga dapat dinyatakan bahwa instrument tersebut reliabel karena memiliki nilai Cronbach's Alpha diatas 0,60 dan dapat digunakan untuk pengujian selanjutnya.

b) Uji Reliabilitas Penggunaan Aplikasi Berbasis Web ( $X_2$ )

Sumber: Peneliti, Data diolah (2022).

Berdasarkan hasil data diatas dapat disimpulkan bahwa item pernyataan pada variabel Penggunaan Aplikasi Berbasis Web ( $X_2$ ) menghasilkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,780 sehingga dapat dinyatakan bahwa instrument tersebut reliabel karena memiliki nilai Cronbach's Alpha diatas 0,60 dan dapat digunakan untuk pengujian selanjutnya.

c) Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan ( $Y$ )

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,708	10

Sumber: Peneliti, Data diolah (2022)

Berdasarkan hasil data diatas dapat disimpulkan bahwa item pernyataan pada variabel Kepuasan Pelanggan ( $Y$ ) menghasilkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,708 sehingga dapat dinyatakan bahwa instrument tersebut reliabel karena memiliki nilai Cronbach's Alpha diatas 0,60 dan dapat digunakan untuk pengujian selanjutnya.

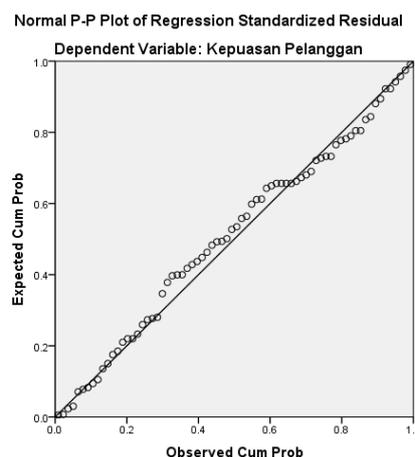
### 3.2 Analisis Data

a. Uji Normalitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,780	10

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel pengganggu

memiliki kontribusi normal atau tidak. Pada penelitian ini untuk pengujian normalitas dengan menggunakan program SPSS versi 20. Dengan melihat gambar Normal P – P Plot Of Regression Standardized Residual dari hasil analisa data variabel  $X_1$ ,  $X_2$  dan data variabel  $Y$ .



Sumber: Peneliti, Data diolah (2022).

Berdasarkan gambar diatas menunjukkan bahwa variabel kinerja pelayanan ( $X_1$ ), penggunaan aplikasi berbasis web ( $X_2$ ) dan kepuasan pelanggan ( $Y$ ) dinyatakan berdistribusi normal karena gambar titik – titik data yang menyebar disekitar garis diagonal dan penyebaran titik – titik data searah mengikuti garis diagonal.

Berdasarkan uji grafik probabilitas plot diperoleh data secara visualisasi bahwa penyebaran data yang ditandai oleh bulat cenderung mengikuti arah garis diagonal dan

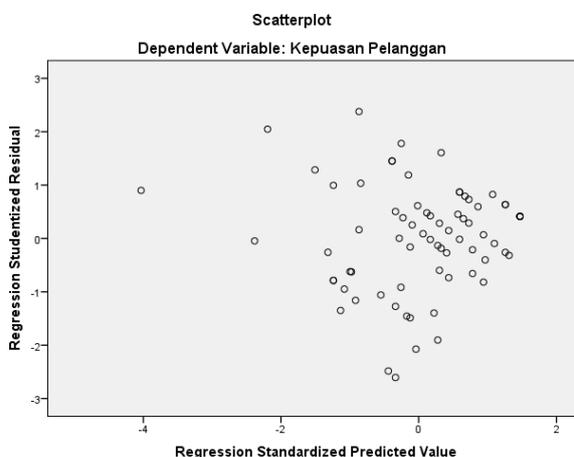
merapat, hal tersebut dapat dikatakan data dalam penelitian ini telah memiliki distribusi secara normal atau data penelitian berdistribusi secara normal. Untuk mendukung uji

<i>Model Summary</i>		
<i>Adjusted R</i>		
<i>R Square</i>	<i>Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>
,776	,768	1.944

normalitas pada grafik P-P Plot perlu dilakukan uji normalitas kolomogrov Smirnov.

*b. Uji Heteroskedastisitas*

Heteroskedastisitas terjadi dalam regresi apabila varian error (ei) tidak konstan untuk beberapa nilai X. Pendeteksian konstan tidaknya varian error dapat dilakukan dengan menggambar grafik antara Y dengan residu, apabila garis yang membatasi sebaran titik-titik relatif parallel maka varian error dikatakan konstan.



*Sumber: Peneliti, Data diolah (2022).*

Berdasarkan uji heteroskedastisitas dengan uji scatterplot terlihat bahwa grafik scatterplot, titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka nol pada sumbu Y serta tidak membentuk pola tertentu yang teratur (misal bergelombang, melebar kemudian menyempit) maka dapat disimpulkan tidak terjadi masalah

heteroskedastisitas (variance sama/Homoskedastisitas).

*c. Uji Korelasi Berganda  $X_1X_2Y$*

Menurut (Sugiyono, 2017, p. 153), Korelasi Berganda digunakan untuk menguji hipotesis tentang hubungan 2 (dua) variabel independen atau lebih secara bersama – sama dengan 1 (satu) variabel dependen.

a. Predictors: (Constant), Penggunaan Aplikasi Berbasis Web, Kinerja Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

*Sumber: Peneliti, Data diolah (2022).*

Berdasarkan hasil uji korelasi sederhana berganda  $X_1X_2Y$  dengan menggunakan software SPSS v.20 tersebut didapat nilai korelasi atau nilai keeratan (nilai R) sebesar 0,719 dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel bebas kinerja pelayanan ( $X_1$ ) dan penggunaan aplikasi berbasis web ( $X_2$ ) memiliki hubungan yang kuat dengan variabel terikat kepuasan pelanggan (Y) sebesar 0,719.

*d. Uji Regresi Berganda  $X_1X_2Y$*

Analisis regresi linear berganda bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen (kriterium), bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediator dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya). Jadi analisis regresi berganda akan dilakukan bila jumlah variabel independennya minimal 2 (Sugiyono, 2015).

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Peneliti, Data diolah (2022).

Berdasarkan hasil uji regresi berganda  $X_1X_2Y$  dengan perhitungan manual dan dengan menggunakan software SPSS v.20 tersebut didapat persamaan garis regresi sebagai berikut:

$$Y = \alpha + b_1 X_1 + b_2 X_2$$

$$Y = 15,028 + 0,185 X_1 + 0,496 X_2$$

Berdasarkan persamaan garis regresi yang diperoleh di atas, maka model regresi tersebut dapat disimpulkan sebagai berikut :

- 1) Nilai a sebesar 15,028 merupakan konstanta atau keadaan saat variabel kepuasan pelanggan belum dipengaruhi oleh variabel lainnya yaitu variabel kinerja pelayanan dan variabel penggunaan aplikasi berbasis web. Jika variabel independent tidak ada maka variabel kepuasan pelanggan tidak mengalami perubahan.
- 2) B1 (nilai koefisien regresi  $X_1$ ) sebesar 0,185 , menunjukkan bahwa variabel kinerja pelayanan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan

Model Summary				
Model	R	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	
1	.719 <sup>a</sup>	.517	.503	2,28665

a. Predictors: (Constant), Penggunaan Aplikasi Berbasis Web, Kinerja Pelayanan

yang berarti bahwa setiap kenaikan 1 satuan variabel kinerja pelayanan akan

### Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients		t	Sig.	
		Beta	Std. Error			
1 (Constant)	15,028		3,657	4,110	,000	
Kinerja Pelayanan	,185		,087	,22,132	,037	
Penggunaan Aplikasi Berbasis Web	,496		,087	,575	5,679	,000

mempengaruhi kepuasan pelanggan sebesar sebesar 0,185 dengan asumsi bahwa variabel lain tidak diteliti dalam penelitian ini.

- 3) B2 (nilai koefisien regresi  $X_2$ ) sebesar 0,496 , menunjukkan bahwa variabel penggunaan aplikasi berbasis *web* mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan yang berarti bahwa setiap kenaikan 1 satuan variabel penggunaan aplikasi berbasis *web* akan mempengaruhi kepuasan pelanggan sebesar 0,496 dengan asumsi bahwa variabel lain tidak diteliti dalam penelitian ini.

### e. Koefisien Determinasi Berganda $X_1X_2Y$

Menurut (Darma, 2021, p. 53) Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) atau Koefisien Penentu (KP) merupakan besarnya kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Jika  $R^2$  semakin besar, maka presentase perubahan variabel terikat (Y) yang disebabkan oleh variabel (X) semakin tinggi. Jika  $R^2$  semakin kecil, maka presentase perubahan variabel terikat yang disebabkan oleh variabel bebas (X) semakin rendah.

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi berganda  $X_1X_2Y$  dengan menggunakan software SPSS v.20 tersebut didapat nilai koefisien determinasi atau nilai R square sebesar 0,517 dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel bebas kinerja pelayanan ( $X_1$ ) dan penggunaan aplikasi berbasis web ( $X_2$ ) memiliki pengaruh terhadap variabel terikat kepuasan pelanggan (Y) sebesar 51,7% dan sisanya sebesar 48,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

f. Uji Hipotesis

Uji F digunakan untuk pengujian lebih dari dua sampel, apakah ada perbedaan yang signifikan (jelas) antara rata-rata hitung beberapa kelompok data atau tidak ada. Pengujian hipotesis secara berganda antara variabel kinerja pelayanan ( $X_1$ ), penggunaan aplikasi berbasis web ( $X_2$ ) terhadap kepuasan pelanggan (Y), dilakukan dengan menggunakan uji Fhitung ini dibandingkan dengan Ftabel.

Kriteria pengujian:

- 1) Jika Fhitung > Ftabel maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima (signifikan).
- 2) Jika Fhitung < Ftabel maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak (tidak signifikan).

ANOVA <sup>a</sup>			
	Model	F	Sig.
1	Regression	36,867	.000 <sup>b</sup>
	Residual		
	Total		

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Penggunaan Aplikasi Berbasis Web, Kinerja Pelayanan

Sumber: Peneliti, Data diolah (2022).

Nilai sign. 0,05

Nilai fhitung > Nilai ftabel

$$F_{\text{tabel}} = F(k; n-k)$$

$$= F(2; 72-2)$$

$$= F(2; 70)$$

$$= 3,13$$

$$\text{Nilai } f_{\text{tabel}} = 3,13$$

Nilai sign. 0,000 < 0,05

Nilai fhitung 36,867 > nilai ftabel 3,13

Maka dengan ini dapat diketahui nilai signifikansi untuk pengaruh kinerja pelayanan ( $X_1$ ) dan penggunaan aplikasi berbasis web ( $X_2$ ) terhadap kepuasan pelanggan (Y) adalah sebesar 0,000 < 0,05 dan fhitung 36,867 > ftabel 3,13. Hal tersebut membuktikan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya terdapat pengaruh kinerja pelayanan ( $X_1$ ) dan penggunaan aplikasi berbasis web ( $X_2$ ) terhadap kepuasan pelanggan (Y) secara signifikan.

## PEMECAHAN MASALAH

### Pengaruh kinerja pelayanan ( $X_1$ ) dan kemudahan penggunaan aplikasi ( $X_2$ ) terhadap kepuasan pelanggan (Y)

#### (Studi Kasus Aplikasi Simkapel) di Subdirektorat Pencegahan Pencemaran dan Manajemen Keselamatan Kapal

Pemecahan masalah merupakan suatu solusi yang dapat digunakan untuk memecahkan masalah. Dalam beberapa hal, pihak yang terkait dalam masalah ini mungkin dapat juga melakukan uji coba dengan pemecahan masalah

yang terbaik dengan mencoba satu alternatif yang paling efektif untuk meningkatkan kinerja pelayanan dan penggunaan aplikasi berbasis *web* sehingga kepuasan pelanggan dapat terpenuhi dengan baik sehingga peneliti membuat pemecahan masalah sebagai berikut :

1. Kepuasan pelanggan di Subdirektorat Pencegahan Pencemaran dan Manajemen Keselamatan Kapal dapat ditingkatkan jika kita mampu meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan dari pegawai demi terpenuhinya harapan pelanggan atau pengguna jasa.
2. Kepuasan pelanggan di Subdirektorat Pencegahan Pencemaran dan Manajemen Keselamatan Kapal dapat meningkat jika dalam aplikasi penginputan pada kapasitas dokumen memiliki ruang yang lebih besar sehingga pengguna jasa dapat mengakses aplikasi SIMKAPEL (Sistem Informasi Manajemen Perkapalan dan Kepelautan) dengan mudah efektif.
3. Kepuasan pelanggan di Subdirektorat Pencegahan Pencemaran dan Manajemen Keselamatan Kapal dapat ditingkatkan dengan memaksimalkan kinerja pegawai dan meningkatkan kualitas dari aplikasi SIMKAPEL (Sistem Informasi Manajemen Perkapalan dan Kepelautan) pengguna jasa akan semakin meningkat.

#### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan analisis mengenai pengaruh kinerja pelayanan dan kemudahan penggunaan aplikasi terhadap kepuasan pelanggan yang telah diuraikan pada sub bab sebelumnya dan data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner yang diberikan kepada

responden pengguna jasa yang menggunakan aplikasi SIMKAPEL (Sistem Informasi Manajemen Perkapalan dan Kepelautan), maka peneliti menarik kesimpulan yang merupakan suatu ringkasan secara keseluruhan pada penelitian ini yaitu sebagai berikut:

- A) Kinerja pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan dan signifikan, hal ini menunjukkan regresi  $X_1$  terhadap  $Y$  (sederhana) diperoleh nilai  $Y = 25,183 + 0,461 X_1$ . Dari persamaan regresi linier sederhana tersebut terlihat bahwa jika kepuasan pelanggan meningkat satu satuan maka kinerja layanan akan meningkat 0,461 satuan.

Koefisien Determinasi  $X_1$  terhadap  $Y$  besarnya kontribusi (sumbangan) dari variabel kinerja pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 29,1%. Sedangkan sisanya 70,9% merupakan pengaruh faktor lain misalnya faktor motivasi kerja, kompetensi, kompensasi, kepemimpinan, dsb. Selain itu jawaban responden pada setiap pernyataan indikator kinerja pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan karena memiliki indikator dominan yaitu inisiatif maka pelayanan dengan cepat sesuai arahan dan prosedur. Indikator terendah adalah indikator efektivitas. Rendahnya indikator efektivitas dari Direktorat Perkapalan dan Kepelautan ini dapat diatasi dan ditingkatkan menjadi lebih berkualitas dan efisien.

Hipotesis pertama dalam penelitian ini menguji apakah kinerja pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini

menunjukkan bahwa variabel kinerja pelayanan memiliki nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Hal ini juga dibuktikan dengan besarnya thitung  $5,355 > t_{tabel}$  sebesar 1,994 yang artinya kinerja pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sehingga hipotesis pertama diterima. Artinya kepuasan pelanggan akan bagus apabila telah melewati proses kinerja pelayanan yang baik pula.

- B) Penggunaan aplikasi berbasis web berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan dan signifikan, hal ini menunjukkan regresi  $X_2$  terhadap  $Y$  (sederhana) diperoleh nilai  $Y = 8,115 + 1,994 X_2$ . Dari persamaan regresi linier sederhana tersebut terlihat bahwa jika penggunaan aplikasi berbasis web meningkat satu satuan maka kepuasan pelanggan akan meningkat 1,994 satuan. Koefisien Determinasi  $X_2$  terhadap  $Y$  besarnya kontribusi (sumbangan) dari variabel penggunaan aplikasi berbasis web terhadap kepuasan pelanggan sebesar 48,5%. Sedangkan sisanya 51,5% merupakan pengaruh faktor lain misalnya norma-norma subjektif, relevansi pekerjaan, keyakinan sendiri komputer, persepsi pengendalian eksternal. Selain itu jawaban responden pada setiap pernyataan indikator penggunaan aplikasi berbasis web berpengaruh terhadap kinerja layanan karena memiliki indikator dominan yaitu navigasi website dan akses website yaitu pada tampilan aplikasi simkapel mudah dipahami dan bisa digunakan melalui handphone maupun

komputer. Indikator terendah adalah indikator input halaman website yaitu dalam penginputan dokumen di aplikasi simkapel masih terdapat kendala. Rendahnya indikator input halaman website dari aplikasi simkapel ini dapat diatasi dan ditingkatkan menjadi lebih berkualitas.

Hipotesis kedua dalam penelitian ini menguji apakah penggunaan aplikasi berbasis web secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel penggunaan aplikasi berbasis web memiliki nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Hal ini juga dibuktikan dengan besarnya thitung  $8,115 > t_{tabel}$  sebesar 1,994 yang artinya penggunaan aplikasi berbasis web berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sehingga hipotesis kedua diterima. Artinya kepuasan pelanggan akan bagus apabila telah melewati proses penggunaan aplikasi berbasis web yang baik pula.

- C) Kinerja pelayanan dan penggunaan aplikasi berbasis web berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan dan signifikan, hal ini menunjukkan regresi  $X_1, X_2$  terhadap  $Y$  (berganda) diperoleh nilai  $Y = 15,028 + 0,185 X_1 + 0,496 X_2$ . Dari persamaan regresi tersebut terlihat bahwa jika kinerja pelayanan meningkat satu satuan maka kepuasan pelanggan akan meningkat sebesar 0,185 satuan atau penggunaan aplikasi berbasis web meningkat satu satuan maka kepuasan pelanggan akan meningkat sebesar 0,496 satuan.

D) Koefisien Determinasi  $X_1$  dan  $X_2$  terhadap  $Y$  besarnya kontribusi (sumbangan) dari variabel kinerja pelayanan dan penggunaan aplikasi berbasis web terhadap kepuasan pelanggan sebesar 51,7%. Sedangkan sisanya 48,3% disebabkan oleh pengaruh faktor lain.

Berdasarkan uji  $F$  nilai signifikansinya adalah  $0,000 < \text{dari } 0,05$  artinya adalah variabel kinerja pelayanan dan penggunaan aplikasi berbasis web secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini juga dibuktikan dengan besarnya  $F_{hitung} 36,867 > F_{tabel} 3,13$  yang artinya kinerja pelayanan dan penggunaan aplikasi berbasis web berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sehingga hipotesis ketiga diterima. Apabila kinerja pelayanan dapat terpenuhi dengan baik dan penggunaan aplikasi berbasis web dapat digunakan secara efektif maka kepuasan pelanggan dapat berpengaruh secara positif.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Amiruddin, dkk. (2020). *Pengaruh Motivasi Dan Kompetensi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Keagenan Kapal Pada Perusahaan Pt Snepac Shipping Batam*. Jakarta: STIP Jakarta
- [2] Bharmawan, A. surya. (2022). *MANAJEMEN PEMASARAN JASA - Google Books*. [https://www.google.co.id/books/edition/MANAJEMEN\\_PEMASARAN\\_JASA/4LheEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=0](https://www.google.co.id/books/edition/MANAJEMEN_PEMASARAN_JASA/4LheEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=0)
- [3] Darma, B. (2021). *Statistika Penelitian Menggunakan SPSS (Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Regresi Linier Sederhana, Regresi Linier Berganda, Uji t, Uji F, R2)*. Guepedia.
- [4] Duli, N. (2019). *Metodologi Penelitian Kuantitatif Table of contents*.
- [5] Gani, A. (2009). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai kantor pelayanan pajak bumi dan bangunan kota Makassar. *Jurnal Aplikasi Manajemen*.
- [6] Ghiffary, M. N. El. (2018). Analisis Komponen Desain Layout, Warna, dan Kontrol pada Antarmuka Pengguna Aplikasi Mobile Berdasarkan Kemudahan Penggunaan (Studi Kasus: Aplikasi Olride). Institut Teknologi Sepuluh Nopember.
- [7] Ghozali, I. (2005). Uji Asumsi Klasik. *Jurnal Akuntansi*.
- [8] Gultom, D. K., Arif, M., & Fahmi, M. (2020). Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*.
- [9] I Made Laut Mertha Jaya. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif - Google Books*. *Anak Hebat Indonesia*. [https://www.google.co.id/books/edition/Metode\\_Penelitian\\_Kuantitatif\\_dan\\_Kualitatif/yz8KEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=populasi+da+n+sampel&printsec=frontcover](https://www.google.co.id/books/edition/Metode_Penelitian_Kuantitatif_dan_Kualitatif/yz8KEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=populasi+da+n+sampel&printsec=frontcover)
- [10] Ibrahim, I., Rahwani, R., & Badaruddin, K. (2022). Pengaruh Penggunaan Aplikasi Raport Digital Terhadap Kinerja Guru. *Pedagogika*, 13(Nomor 1) <https://doi.org/10.37411/pedagogika.v13i1>.
- [11] Jana, E. H., & Laksana, T. G. (2012). Aplikasi E-learning Berbasis Web untuk Meningkatkan Motivasi Pembelajaran. *Jurnal Online Ict Stimik Ikmi*.
- [12] Kurniawati, D., & Arifin, N. (2015). Strategi pemasaran melalui media sosial dan minat beli mahasiswa. *JURNAL SIMBOLIKA: Research and Learning in Communication Study (E-Journal)*.
- [13] Muhson, A. (2006). Teknik analisis kuantitatif. *Universitas Negeri Yogyakarta. Yogyakarta*.
- [14] Musanto, T. (2004). Faktor-faktor kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan: Studi kasus pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*.
- [15] Normasari, S. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan Dan Loyalitas Pelanggan Survei Padatamu Pelanggan Yang Menginap Di Hotel Pelangi Malang. Brawijaya University.
- [16] Novianto, I. (2011). Perilaku penggunaan internet di kalangan mahasiswa. *Surabaya: Universitas Airlangga*.
- [17] NurA'aini, S. (2012). Pengaruh Budaya Organisasi Dan Persepsi Dukungan Organisasi Terhadap Kinerja Pelayanan Melalui Organizational Citizenship Behavior

- Pada Karyawan PT Telkom Area Jember. University of Muhammadiyah Malang.
- [18] Ovan, O., & Saputra, A. (2020). CAMI: Aplikasi Uji Validitas dan Reabilitas Penelitian Berbasis web.
- [19] Putranto, O. (2016). LKP: Rancang Bangun Aplikasi Katalog Perpustakaan Pada SMK Wachid Hasyim Surabaya Berbasis Web. Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya.
- [20] Rafiah, K. K. (2019). Analisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan dan Kepercayaan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan dalam Berbelanja melalui E-commerce di Indonesia. *Al Tijarah*. <https://doi.org/10.21111/tijarah.v5i1.3621>
- [21] Rahmadana Muhammad Fitri, Mawati Arin Tentrem, dkk. (2020). *Pelayanan Publik - Google Books*. [https://www.google.co.id/books/edition/Pelayanan\\_Publik/2xABEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=0](https://www.google.co.id/books/edition/Pelayanan_Publik/2xABEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=0)
- [22] Sawir, M. (2020). *Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori, Dan Aplikasi - Google Books*. [https://www.google.co.id/books/edition/Birokrasi\\_Pelayanan\\_Publik\\_Konsep\\_Teori/n5oCEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=0](https://www.google.co.id/books/edition/Birokrasi_Pelayanan_Publik_Konsep_Teori/n5oCEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=0)
- [23] Sil, L., Perencanaan, U., & Dan, P. (2015). KINERJA DAN KEPUASAN PENGGUNA ( Studi pada : Pengguna Aplikasi SIL Perum Bulog Divisi Regional Jawa.
- [24] Simarmata, J. (2010). *Rekayasa web*. Penerbit Andi.
- [25] Sudaryono. (2016). *Metode Penelitian Pendidikan - Google Books*. [https://www.google.co.id/books/edition/Metode\\_Penelitian\\_Pendidikan/uTbMDwAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=metode+penelitian+siyono&printsec=frontcover](https://www.google.co.id/books/edition/Metode_Penelitian_Pendidikan/uTbMDwAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=metode+penelitian+siyono&printsec=frontcover)
- [26] Sugiyono. (2015). Metode Penelitian Kualitatif dan R and D. In *Bandung: Alfabeta*. Alfabeta.
- [27] Walidaini, B., & Arifin, A. M. M. (2018). Pemanfaatan Internet Untuk Belajar Pada Mahasiswa. *Jurnal Penelitian Bimbingan Dan Konseling*.
- [28] Wibawanto, W., & Nugrahani, R. (2018). Desain Antarmuka (User Interface) Pada Game Edukasi. *Imajinasi: Jurnal Seni*.
- [29] Winarso, D., Syahril, S., Aryanto, A., Arribe, E., & Diansyah, R. (2017). Pemanfaatan internet sehat menuju kehidupan berkemajuan. *Jurnal Pengabdian UntukMu NegeRI*.
- [30] Yeni, H. (2018). Pengaruh Penggunaan Aplikasi Sistem Kehadiran Berbasis Web Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Camat Tobadak. *Inspiration : Jurnal Teknologi Informasi Dan Komunikasi*. <https://doi.org/10.35585/inspir.v8i2.2465>
- [31] Yusuf, M., & Ichsan, R. N. (2019). Analisis Efektifitas Penggunaan Cadangan Devisa, Utang Luar Negeri dan Ekspor Terhadap Stabilitas Nilai Tukar. *Jurnal Penelitian Pendidikan Sosial Humaniora*, 4(2).