

Sistem Informasi Manajemen dan Loyalitas Pengguna Jasa pada Industri Maritim di Indonesia

Information Management System and Users' Loyalty of Indonesian Maritime Industry

Monazatulo Zebua^{a,1*}, Adenan Suhalis^{b,2}, Paulus Raga^{c,3},
Imam Sonny^{d,5}, Suharto Abdul Majid^{e,5}

^{abcde} Institut Transportasi dan Logistik Trisakti, Jl. IPN. No. 2, Cipinang Besar Selatan, Jakarta, Indonesia

¹monazatulo@gmail.com, ^{2a}denansuhalis52@gmail.com, ³paulus.raga0305@gmail.com,

⁴imam.sonny@kemenhub.co.id, ⁵samtrisakti1531@gmail.com

*corresponding e-mail

This is an open access article under the terms of the CC-BY-NC license

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the contribution of ship agency service quality and management information systems to service user loyalty through internal control mediation at Tanjung Priok Port. Some of the problems found, among others, are still not optimal service quality and management information systems provided by the company to customers. In addition, internal control has not been carried out optimally and ship departure schedules are sometimes not as promised by the company. This research was conducted at PT Umbu Perdana Maritim as a new agency company located in the Tanjung Priok Port area. The research population is the customers of PT Umbu Perdana Maritim, for a sample of 60 active customers which is called a saturated sample. For data processing carried out in this study, using the path analysis method. The results showed that the quality of ship agency services did not have a direct effect on service user loyalty through internal control, and the management information system did not have a direct effect on service user loyalty through internal control.

Keywords : Service quality, ship agency services, management information systems, service user loyalty, internal control

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kontribusi kualitas pelayanan jasa keagenan kapal dan sistem informasi manajemen terhadap loyalitas pengguna jasa melalui mediasi pengawasan internal di Pelabuhan Tanjung Priok. Beberapa permasalahan yang ditemukan antara lain, masih belum optimalnya kualitas pelayanan dan sistem informasi manajemen yang diberikan perusahaan pada pelanggan. Selain itu, pengawasan internal yang dilaksanakan belum dilaksanakan secara maksimal dan jadwal keberangkatan kapal kadang belum sesuai dengan yang dijanjikan perusahaan. Penelitian ini dilakukan di PT Umbu Perdana Maritim sebagai salah satu perusahaan keagenan baru yang berada di wilayah Pelabuhan Tanjung Priok. Populasi penelitian adalah para pelanggan dari PT Umbu Perdana Maritim, untuk jumlah sampel pelanggan yang aktif sebanyak 60 pelanggan yang disebut sampel jenuh. Untuk proses pengolahan data yang dilaksanakan pada penelitian ini, dengan menggunakan metode analisis jalur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan jasa keagenan kapal

tidak berpengaruh langsung terhadap loyalitas pengguna jasa melalui pengawasan internal, dan sistem informasi manajemen tidak berpengaruh langsung terhadap loyalitas pengguna jasa melalui pengawasan internal.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, jasa keagenan kapal, sistem informasi manajemen, loyalitas pengguna jasa, pengawasan internal

A. Pendahuluan

Sebagai negara maritim kepentingan utamanya adalah memanfaatkan lautan luas yang mengelilingi nusantara untuk kemajuan negara Indonesia (Hidayat, 2017; Saha, 2016). Kepentingan pengembangan poros maritim perlu mendapatkan dukungan dan dorongan dari pihak pemerintah. Sebagai negara maritim, akan membuat arus barang dari atau ke Indonesia akan meningkat tajam (Pangihutan et al., 2016; Putri & Rahayu, 2022). PT Umu Perdana Maritim (UPM) adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa keagenan Kapal yang mana mewakili *ship owner* atau pemilik Kapal yang hendak mengirimkan kapalnya untuk singgah di perairan Indonesia dalam rangka bongkar muat barang ataupun kegiatan-kegiatan lainnya. UPM merupakan *general agent* yang bertugas untuk mengatur perencanaan dan mengontrol proses kegiatan bongkar-muat atau kegiatan lainnya, dimana sebelumnya rencana *shipment* telah diinformasikan oleh *Ship Owner* atau *Charterer*. Kapal yang bersandar di pelabuhan maka harus membutuhkan berbagai keperluan dengan pelayanan yang maksimal (Arsyad, 2021; Maulita et al., 2021; Sukrisno & Piaratama, 2019). Untuk kebutuhan pelayanan kemaritiman, harus ditunjuk sebuah agen kapal yang mewakili *principal* (Cahyudin, 2021; Dewi & Khatun, 2020; Herlinda & Manurung, 2021).

Untuk dapat bersaing di pasar global, maka kemampuan perusahaan jasa keagenan kapal dituntut untuk mampu memberikan layanan yang memuaskan sesuai kebutuhan para pengguna jasa (Ginting & Sembiring, 2020). Ketepatan dan kecepatan dalam

memberikan pelayanan kepada pengguna jasa merupakan salah satu kunci dalam mempertahankan loyalitas pengguna jasa di bidang keagenan kapal. Sebagai perusahaan jasa maka kualitas pelayanan jasa merupakan syarat mutlak yang harus berikan oleh perusahaan untuk mempertahankan loyalitas pelanggannya. Dalam kaitannya pelayanan operasional kapal di pelabuhan, perusahaan jasa keagenan kapal harus mampu melaksanakan tugas dan fungsinya secara maksimal, efektif dan efisien. Ini sangat di butuhkan agar kepuasan dari pengguna jasa dapat tercapai secara maksimal sehingga hubungan dan kepercayaan antara pemberi layanan dengan pengguna jasa terjalin dengan baik (Herianto & As'ari, 2022).

Kegiatan kapal disuatu pelabuhan sangat erat kaitannya dengan penyediaan jasa keagenan kapal. Kepentingan operasional setiap kapal yang berkunjung disuatu pelabuhan akan dilaksanakan oleh perusahaan pelayanan itu sendiri atau perwakilan perusahaan ataupun perusahaan keagenan kapal yang di tunjuk oleh pemilik kapal atau disebut *principal*. Sistem informasi manajemen yang baik, penyusunan rencana, pelaksanaan rencana dalam pengoperasian kapal akan membantu perusahaan pemilik kapal dalam mencapai target yang diharapkan. Oleh karena itu adakalanya *principal* membutuhkan perusahaan keagenan kapal yang terpercaya dan akuntabel (Andrikopoulos et al., 2021). Sistem informasi manajemen merupakan suatu sistem perencanaan bagian dari pengendalian internal agar dapat menjalankan strategi bisnis (Hariyanto, 2016). Dalam hal penerapan sistem informasi manajemen pada jasa keagenan kapal strategi bisnis yang dijalankan

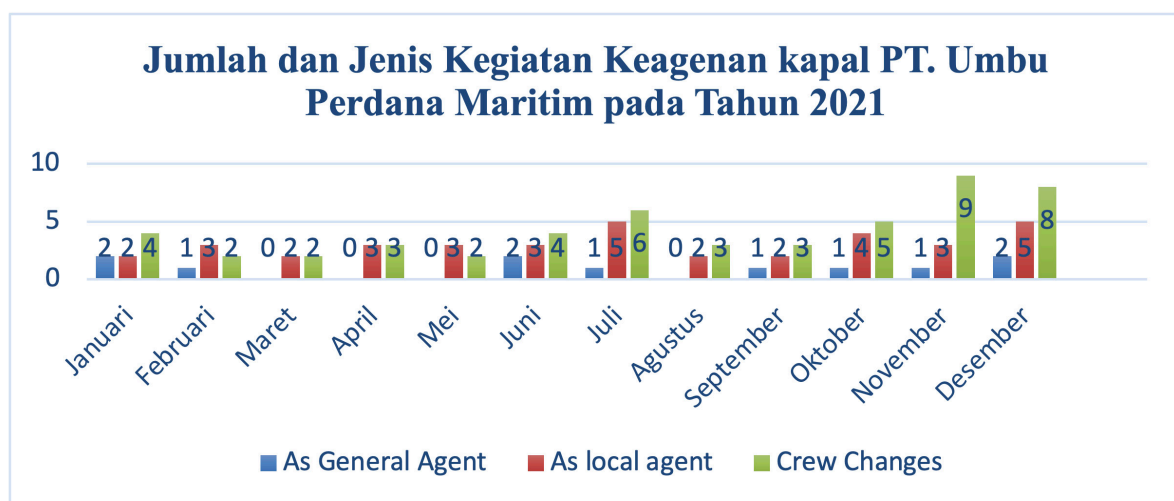
agar dapat memecahkan suatu permasalahan dengan selalu memanfaatkan penggunaan sistem informasi berbasis online yang telah dipersiapkan oleh perusahaan.

Sementara itu, yang disebut dengan *agent* ini ialah pihak yang menerima dan kemudian melaksanakan tugas dan kewajibannya berdasarkan pada keinginan dari pihak *principal*. Pada saat pihak *agent* dengan *principal* ini ingin untuk dapat mengoptimalkan kepentingannya masing-masing, dengan demikian nantinya akan terdapat potensi bahwa pihak agen tersebut melakukan amanat dan delegasinya tersebut tidak selaras dengan kepentingan yang pihak *principal* tersebut sebelumnya tetapkan. Pihak *principal* ini nantinya akan berupaya agar dapat mengoptimalkan keuntungan laba (*risk takers*), sementara itu pihak *agent* yang merupakan pihak yang melaksanakan kegiatan ini akan memiliki kecenderungan tidak suka dengan risiko yang tinggi (*risk adverse*). Penerapan teknologi informasi dalam menjalankan pelayanan kapal, maka perusahaan keagenan kapal harus mampu memberi layanan sistem informasi manajemen yang efektif dan efisien. Tak terkecuali bagi pelaku usaha bidang pelayaran dan keagenan kapal yang ikut serta dalam menyediakan

SDM yang berkompetensi digital dan inovatif dalam pengoperasian sistem berbasis digital (Widyaningrum & Widiyanti, 2020).

Merujuk pada data laporan divisi pemasaran UPM tahun 2021 (Gambar 1), tentunya di butuhkan usaha kerja keras untuk meningkatkan kualitas pelayanan jasa keagenan kapal kepada *principal*. Hal ini akan mendorong indikasi loyalitas pelanggan yang terus meningkat sehingga konsumen atau pemakai jasa UPM semakin terus meningkat dari waktu ke waktu. Kondisi ini mendorong pelaku usaha dibidang logistik, kepelabuhanan dan pelayaran untuk mengikuti perkembangan kemajuan teknologi informasi. Selaras dengan kemajuan dan perkembangannya ini, yang berarti bahwa perilaku usaha dalam bidang layanan jasa keagenan kapal ini akan menyebabkan peta persaingan yang ketat dan semakin kompleks (Martí et al., 2014). Hal ini yang nantinya akan dapat menyebabkan terjadinya berbagai pergeseran paradigma dalam internal perusahaan, khususnya dalam hal kepuasan pelanggan.

Zeithaml & Bitner, (2011), mengemukakan bahwa rasa puas yang muncul dan dirasakan pengguna jasa adalah ketika pelanggan merasa produk maupun jasa yang dibeli sesuai dengan ekspektasinya dan akan



Sumber: UPM, (2021)

Gambar 1 Grafik Jumlah dan Jenis Kegiatan Keagenan Kapal PT. Umbu Perdana Maritim Tahun 2021

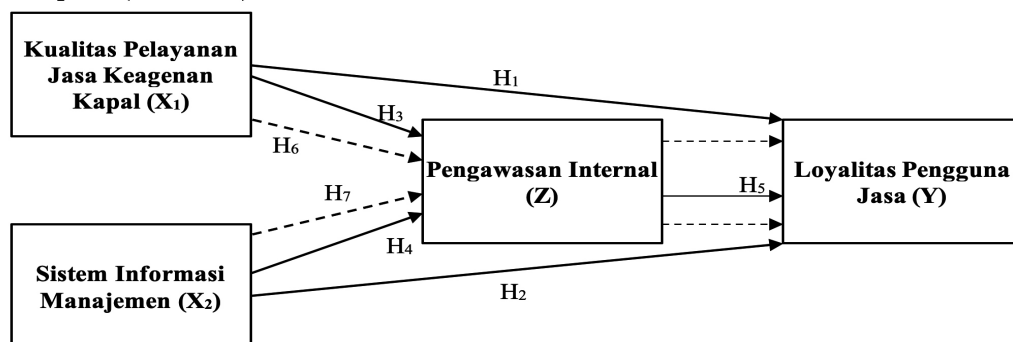
menggunakan atau membeli lagi produk atau jasa tersebut. Kepuasan konsumen atau pengguna jasa akan menciptakan kesan yang baik dan akan menimbulkan kepercayaan untuk menggunakan jasa perusahaan tersebut secara terus menerus. Untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada *principal*, maka UPM melakukan evaluasi secara berkala untuk memastikan bahwa seluruh prosedur operasional pelayanan kedatangan dan keberangkatan kapal di jalankan dengan baik oleh seluruh sumber daya manusia di internal UPM. Dalam memastikan pemanfaatan dan penggunaan sistem informasi melalui aplikasi online di internal perusahaan, maka manajemen UPM memberikan pelatihan dan pengawasan secara berkala di internal perusahaan.

Sistem Manajemen Informasi dalam suatu perusahaan merupakan salah satu hal terpenting dalam menjalankan roda perusahaan keagenan kapal. Karena itu, hal ini dapat membangun hubungan yang baik dan kepercayaan dari para *principal* kepada perusahaan keagenan kapal sehingga kegiatan kapal disuatu pelabuhan dapat berjalan secara efektif dan efisien, sehingga aktifitas kapal disuatu pelabuhan terhindarkan dari keterlambatan waktu dan denda dari pemakai jasa kapal tersebut. Sistem manajemen informasi sangat di butuhkan dalam menjalankan perusahaan keagenan kapal, dengan penerapan dan pelaksanaan sistem manajemen informasi yang baik akan memberikan kepuasan kepada pengguna jasa sehingga dapat mengurangi biaya

dan menghemat waktu pelayanan kapal di pelabuhan lebih efektif dan efisien. Petter et al., (2013) mengemukakan bahwa kualitas sistem manajemen informasi dan kualitas layanan adalah penentu utama untuk kepuasan pengguna dan keberlanjutan suatu perusahaan.

Manajemen UPM menyadari bahwa loyalitas pengguna jasa merupakan faktor terpenting yang harus di jaga dan dimaksimalkan oleh perusahaan jasa keagenan kapal agar keberlangsungan usaha terus konsisten dan berkembang dari waktu ke waktu. Pelanggan atau pengguna jasa merasa terpuaskan jika kemampuan layanan yang diberikan oleh perusahaan jasa keagenan kapal tercapai secara optimal, efektif dan efisien. Kepercayaan dan loyalitas pelanggan sebagai mitra dari perusahaan keagenan kapal adalah penentu utama dalam menjalankan roda bisnis perusahaan untuk mencapai hasil yang optimal dan mendapatkan keuntungan yang maksimal.

Biaya pelayanan operasional kedatangan dan keberangkatan kapal di suatu pelabuhan sangat di tentukan dengan pelayanan yang efektif dan efisien yang di berikan oleh agen kapal disuatu pelabuhan. Kelalaian dan kurang cakap personil petugas perusahaan keagenan akan mengakibatkan pelayanan operasional kapal terhambat sehingga dapat menyebabkan kerugian materi kepada pemilik kapal. Untuk menghindari komplain dan kerugian pelanggan maka UPM melaksanakan evaluasi serta melakukan pengawasan internal perusahaan secara langsung. Adapun tujuan penelitian ini adalah, untuk mengetahui kontribusi kualitas pelayanan jasa keagenan kapal dan sistem



Gambar 2 Model Konseptual

informasi manajemen terhadap loyalitas pengguna jasa melalui mediasi pengawasan internal.

Kontribusi yang terjadi antar variabel pada penelitian digambarkan dalam Model Konseptual (Gambar 2).

Hipotesis

- H1: Pengaruh langsung kualitas pelayanan jasa keagenan kapal terhadap loyalitas pengguna jasa
 H2: Pengaruh langsung sistem informasi manajemen terhadap loyalitas pengguna jasa
 H3: Pengaruh langsung kualitas pelayanan jasa keagenan kapal terhadap pengawasan internal
 H4: Pengaruh langsung sistem informasi manajemen terhadap pengawasan internal
 H5: Pengaruh langsung pengawasan internal terhadap loyalitas pengguna jasa
 H6: Pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan jasa keagenan kapal terhadap loyalitas pengguna jasa dimediasi pengawasan internal
 H7: Pengaruh tidak langsung sistem informasi manajemen terhadap loyalitas pengguna jasa dimediasi pengawasan internal

B. Metode Penelitian

Penelitian ini melibatkan pelanggan atau pengguna jasa UPM adalah para perusahaan *principal* baik perusahaan dalam negeri ataupun perusahaan di pada tahun

2021. Populasi dalam penelitian ini adalah para pelanggan dari UPM, untuk jumlah populasi pelanggan yang aktif sebanyak 60 pelanggan yang disebut sampel jenuh. 60 responden sebagai sampel adalah perwakilan dari masing-masing perusahaan yg telah menjadi pelanggan UPM, yaitu perusahaan dalam negeri 80 persen dan pelanggan dari luar negeri 20 persen dari total keseluruhan 60 perusahaan. Adapun bidang usaha para responden tersebut terdiri dari pemilik kapal 60 persen dan general agent sebanyak 30 persen dan juga perusahaan jasa lain seperti bidang pengawakan dan jasa pemasok di bidang logistik kapal. Untuk proses pengolahan data yang dilaksanakan pada penelitian ini, dengan menggunakan metode *path analysis* dengan beberapa pengujian asumsi klasik adalah, uji hipotesis; terdapat hasil koefisien jalur sub struktur 1 dan 2 dan struktur hubungan lengkap X_1 , X_2 , Z , dan Y ; dan uji signifikansi parameter individual (Uji t). Beberapa penelitian sebelumnya sudah menggunakan kombinasi dari ke empat variabel yang diteliti dan *path analysis*nya sebagai alat penelitiannya, seperti dilakukan oleh (Huma et al., 2020; Masudin et al., 2020; Zheng et al., 2022).

C. Hasil dan Pembahasan

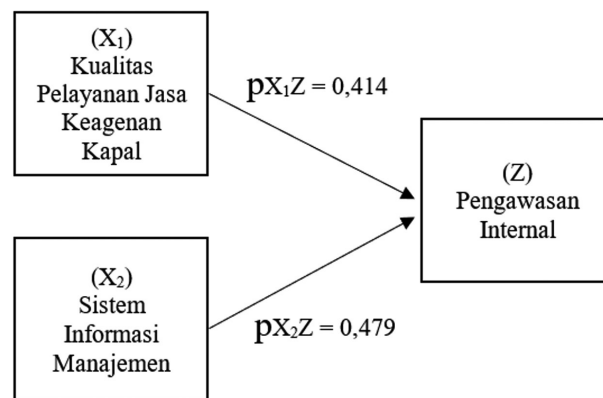
Analisis Jalur

Tabel 1 Rangkuman Nilai Koefisien Jalur Antar Variabel.

Matriks korelasi dan koefisien jalur

Tabel 1 Rangkuman Nilai Koefisien Jalur Antar Variabel

Jalur	Koefisien Jalur	Nilai Koefisien Jalur
Kualitas Pelayanan Jasa Keagenan Kapal (X_1)		
Sistem Informasi Manajemen (X_2)		
Pengawasan Internal (Z)		
Loyalitas Pengguna Jasa (Y)		
X_1Y	β_{y1}	0,352
X_2Y	β_{y1}	0,271
ZY	β_{y1}	0,396
X_1Z	$\beta_{x3.1}$	0,414
X_2Z	$\beta_{x3.2}$	0,479



Gambar 3 Substruktur 1 Koefisien Pengaruh Jalur (X_1 , X_2 , dan Z)

Tabel 2 Analisis Korelasi dan Determinasi Simultan Substruktur 1

Model Summary				
Model	R	R _{Square}	Adjusted R _{Square}	Std. Error of the Estimate
1	.691 ^a	.477	.459	2.82739

a. Predictors: (Constant), X2_Sistem_Informasi_Manajemen, X1_Kualitas_Pelayanan_Jasa_Keagenan_Kapal

antar variabel pada rangkuman Tabel 1 dapat diinformasikan dalam model substruktur 1 dan 2 (gambar 3 dan gambar 4).

Berdasarkan Gambar 3 dapat ditentukan koefisien pengaruh langsung variabel kualitas pelayanan jasa keagenan kapal (X_1) terhadap pengawasan internal (Z) adalah 0,414. Pengaruh sistem informasi manajemen (X_2) terhadap pengawasan internal (Z) adalah 0,479. Selanjutnya analisis korelasi kualitas pelayanan jasa keagenan kapal, sistem informasi manajemen, terhadap pengawasan internal secara simultan disajikan pada tabel sebagai berikut (tabel 2).

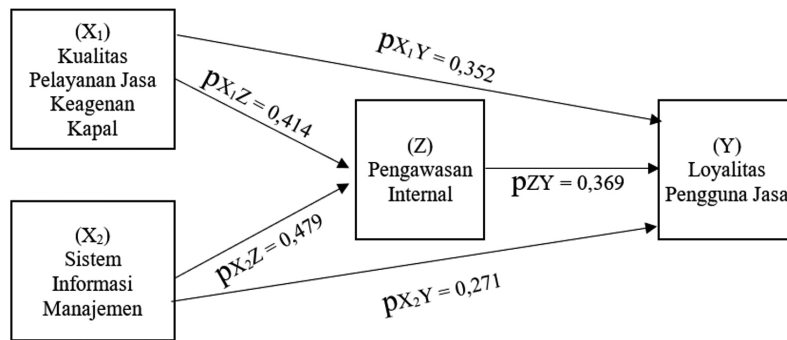
Berdasarkan Tabel 4, model *summary* diperoleh satu model analisis jalur dengan nilai koefisien korelasi (R) adalah 0,691. Nilai koefisien determinasi (*Adjusted R_{Square}*) adalah 0,459. Nilai *Adjusted R_{Square}* adalah 45,9% menunjukkan bahwa dengan menggunakan model analisis jalur yang didapatkan dimana variabel independen adalah kualitas pelayanan jasa keagenan kapal dan sistem informasi manajemen memiliki pengaruh terhadap pengawasan internal adalah 45,9%.

Pada Gambar 4, dapat dilihat bahwa jalur, jalur tidak signifikan jika t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} adalah 1,66. Dari model

Tabel 3 Analisis Korelasi dan Determinasi Simultan Substruktur 2

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.804 ^a	.646	.628	2.40333

a. Predictors: (Constant), Z_Pengawasan_Internal, X2_Sistem_Informasi_Manajemen, X1_Kualitas_Pelayanan_Jasa_Keagenan_Kapal



Gambar 4 Substruktur 2 Koefisien Pengaruh Jalur (X_1 , X_2 , Z , dan Y)

yang dihipotesiskan dapat diinformasikan bahwa semua jalur signifikan terhadap loyalitas pengguna jasa. Tabel 3 menjelaskan rangkuman hasil perhitungan korelasi dan determinasi simultan substruktur 2.

Berdasarkan Tabel 3, model *summary* diperoleh satu model analisis jalur dengan nilai koefisien korelasi (R) adalah 0,804. Nilai koefisien determinasi atau *Adjusted R Square* adalah 0,628, atau 62,8%, yang menunjukkan bahwa dengan menggunakan model analisis jalur yang didapatkan variabel independen adalah kualitas pelayanan jasa keagenan kapal, sistem informasi manajemen, dan pengawasan internal memiliki pengaruh terhadap loyalitas pengguna jasa adalah 62,8%.

2. Hasil Pengujian Hipotesis

Pengujian Koefisien Jalur Model Struktural

Berdasarkan Tabel 4 didapatkan kesimpulan dari setiap hipotesis penelitian, adalah:

H1. Pengaruh Langsung Kualitas Pelayanan Jasa Keagenan Kapal Terhadap Loyalitas Pengguna Jasa

Hasil dari β_{YX1} adalah 0,352 dengan t_{hitung}

3,749 dan t_{tabel} 1,66. Berdasarkan standar $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka koefisien jalur ini signifikan, maka H_0 ditolak. Artinya variabel kualitas pelayanan jasa keagenan kapal (X_1) berpengaruh langsung terhadap variabel loyalitas pengguna jasa (Y). Hipotesis ini membuktikan, bahwa variabel kualitas pelayanan jasa keagenan kapal berpengaruh langsung terhadap variabel loyalitas pengguna jasa. Kemampuan pelayanan jasa keagenan kapal meningkat atau semakin berkualitas tentunya akan meningkatkan loyalitas pengguna jasa yang secara statistik terbukti terdapat pengaruhnya. Penelitian ini sejalan dengan Alfian (2022), yang menyatakan bahwa loyalitas pengguna jasa dengan kualitas pelayanan yang diberikan dari perusahaan, dimana kualitas pelayanan yang semakin tinggi maka loyalitas pelanggan juga akan semakin tinggi. Penelitian ini juga mendukung beberapa kajian lainnya mengenai faktor-faktor yang terkait dengan kualitas jasa keagenan kapal dan loyalitas pengguna jasa (Fure, 2013; Kodu, 2013; Wungow, 2013). Maka, hasil penelitian berdasarkan teori ini mendukung hasil penelitian lainnya yang

Tabel 4 Rangkuman Hasil Perhitungan dan Pengujian Koefisien Jalur Model Struktural

Variabel	Koefisien β	t_{hitung}	$t_{tabel} \alpha)$	
			0,05	0,01
$X_1 - Y$	0,352	3,749**	1,66	2,36
$X_2 - Y$	0,271	2,641**	1,66	2,36
$Z - Y$	0,396	4,623**	1,66	2,36
$X_1 - Z$	0,414	3,100**	1,66	2,36
$X_2 - Z$	0,479	3,434**	1,66	2,36

relevan. Artinya, pengaruh kualitas pelayanan jasa keagenan kapal berpengaruh langsung signifikan terhadap variabel loyalitas pengguna jasa.

H2. Pengaruh Langsung Sistem Informasi Manajemen Terhadap Loyalitas Pengguna Jasa

Hasil dari β_{YX_2} adalah 0,271 dengan t_{hitung} 2,641 dan t_{tabel} 1,66. Berdasarkan standar $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka koefisien jalur ini signifikan, maka H_0 ditolak. Artinya variabel sistem informasi manajemen (X2) berpengaruh langsung terhadap variabel loyalitas pengguna jasa (Y). Hipotesis ini membuktikan, bahwa variabel sistem informasi manajemen berpengaruh langsung terhadap variabel loyalitas pengguna jasa. Apabila sistem informasi manajemen semakin bagus maka akan membuat loyalitas pengguna jasa meningkat atau jika sistem informasi meningkat maka akan terjadi peningkatan loyalitas pengguna jasa. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Syahril et al., (2022), Balci, (2021) yang menyatakan bahwa sistem informasi manajemen berpengaruh terhadap loyalitas pengguna jasa, yang mana didalam suatu sistem informasi manajemen pada perusahaan telah menyediakan berbagai fasilitas pendukung yang meliputi pemanfaatan teknologi informasi. Dengan demikian, hasil penelitian ini yang bermakna bahwa sistem informasi manajemen perusahaan saat ini tidak lepas dari pemanfaatan teknologi yang dikemas dalam berbagai bentuk. Jasa keagenan kapal pada UPM telah melakukan hal tersebut sehingga menjadi lebih unggul atau kompetitif dibandingkan dengan perusahaan sejenis yang masih memanfaatkan model-model sistem informasi manajemen yang masih manual. Maka, hasil penelitian berdasarkan teori ini mendukung hasil penelitian lainnya yang relevan. Artinya, sistem informasi manajemen berpengaruh langsung signifikan terhadap loyalitas pengguna jasa.

H3. Pengaruh Langsung Kualitas Pelayanan Jasa Keagenan Kapal Terhadap Pengawasan Internal

Hasil dari β_{X_1Z} adalah 0,201 dengan t_{hitung} 2,089 dan t_{tabel} 1,66. Berdasarkan standar $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka koefisien jalur ini signifikan, maka H_0 ditolak. Artinya variabel kualitas layanan keagenan kapal (X1) berpengaruh langsung terhadap variabel pengawasan internal (Z). Hipotesis ini membuktikan, bahwa variabel kualitas layanan keagenan kapal berpengaruh langsung terhadap variabel pengawasan internal. Dapat diartikan juga kualitas pelayanan jasa keagenan kapal berpengaruh satu arah terhadap pengawasan internal atau jika kualitas pelayanan jasa keagenan kapal meningkat maka akan terjadi peningkatan pengawasan internal dan secara statistik berpengaruh. Penelitian ini mendukung pernyataan Popa & Dragomir (2014) bahwa untuk meningkatkan pengawasan internal perusahaan, perlu untuk merencanakan dan melaksanakan proses pemantauan, analisis dan perbaikan yang diperlukan, untuk menunjukkan kesesuaian layanan jasa yang diberikan. Studi tentang faktor-faktor yang mempengaruhi pengawasan internal masih terbatas (Chen, 2013; Hsiung & Wang, 2014). Penelitian ini sejalan dengan temuan penelitian (Hsiung & Wang, 2014), yang mana dengan hasil peningkatan pelayanan jasa secara terus menerus untuk menunjang pengawasan internal dalam suatu perusahaan sangat diperlukan. Maka, hasil penelitian berdasarkan teori ini mendukung hasil penelitian lainnya yang relevan. Artinya, kualitas pelayanan jasa keagenan kapal berpengaruh langsung signifikan terhadap pengawasan internal.

H4. Pengaruh Langsung Sistem Informasi Manajemen Terhadap Pengawasan Internal

Hasil dari β_{ZX_2} adalah 0,211 dengan t_{hitung} 2,130 dan t_{tabel} 1,66. Berdasarkan standar $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka koefisien jalur ini signifikan, maka H_0 ditolak. Artinya variabel sistem informasi manajemen (X2) berpengaruh langsung terhadap variabel pengawasan internal (Z). Hipotesis ini membuktikan, bahwa variabel sistem informasi manajemen berpengaruh langsung terhadap variabel pengawasan

internal. Berarti sistem informasi manajemen meningkat maka akan terjadi peningkatan pengawasan internal dan secara statistik berpengaruh. Penelitian ini mendukung hasil kajian Li et al., (2012) yang menjelaskan bahwa kontrol teknologi informasi, sebagai bagian dari sistem informasi manajemen, mempengaruhi kualitas pengawasan internal perusahaan yang dihasilkan. Penelitian ini sejalan dengan temuan Nusa (2020), dan Shahabuddin et al., (2011), bahwa sistem informasi manajemen yang efektif berdampak positif terhadap pengawasan internal. Dengan demikian sistem informasi manajemen perusahaan berpengaruh terhadap pengawasan internal perusahaan jasa keagenan kapal. Maka, hasil penelitian berdasarkan teori ini mendukung hasil penelitian lainnya yang relevan. Artinya, sistem informasi manajemen perusahaan berpengaruh langsung signifikan terhadap pengawasan internal.

H5. Pengaruh Langsung Pengawasan Internal Terhadap Loyalitas Pengguna Jasa

Hasil dari β_{ZY} adalah 0,396 dengan t_{hitung} 4,623 dan t_{tabel} 1,66. Berdasarkan standar $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka koefisien jalur ini signifikan, maka H_0 ditolak. Artinya variabel pengawasan internal (Z) berpengaruh langsung terhadap variabel loyalitas pengguna jasa (Y). Hipotesis ini membuktikan, bahwa variabel pengawasan internal (Z) berpengaruh langsung terhadap variabel loyalitas pengguna jasa (Y). Artinya perubahan pengawasan internal memiliki pengaruh satu arah terhadap perubahan loyalitas pengguna jasa dengan kata lain bila pengawasan internal meningkat maka akan terjadi peningkatan loyalitas pengguna jasa dan secara statistik berpengaruh. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Mallia (2011) yang menyatakan bahwa mengelola dengan baik hubungan pelanggan merupakan kunci bagi penyedia layanan jasa yang ingin mendapatkan loyalitas pelanggannya. Temuan penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Pollack (2015), bahwa pengawasan internal memiliki hubungan dengan loyalitas pengguna jasa. Dengan demikian, hasil penelitian ini

berpengaruh langsung terhadap loyalitas pengguna jasa pada jasa keagenan kapal UPM. Maka, hasil penelitian berdasarkan teori ini mendukung hasil penelitian lainnya yang relevan. Artinya, pengawasan internal berpengaruh langsung signifikan terhadap loyalitas pengguna jasa.

H6. Pengaruh Tidak Langsung Kualitas Pelayanan Jasa Keagenan Kapal Terhadap Loyalitas Pengguna Jasa Dimediasi Pengawasan Internal

Pengaruh secara langsung (X_1) terhadap (Y) adalah 0,352. Sehingga diketahui pengaruh langsung adalah 0,352 dan pengaruh tidak langsung adalah 0,163 maka memiliki arti bahwa pengaruh tidak langsung lebih kecil dibandingkan dengan pengaruh langsung. Artinya kualitas pelayanan keagenan kapal (X_1) tidak berpengaruh terhadap loyalitas pengguna jasa (Y) melalui pengawasan internal (Z). Pengawasan internal tidak dapat memediasi kualitas pelayanan jasa keagenan kapal terhadap loyalitas pengguna jasa. Maka, hasil penelitian berdasarkan teori ini mendukung hasil penelitian lainnya yang relevan. Artinya, pengaruh pelayanan keagenan kapal berpengaruh tidak langsung positif dan signifikan terhadap variabel loyalitas pengguna jasa yang dimediasi pengawasan internal.

H7. Pengaruh Tidak Langsung Sistem Informasi Manajemen Terhadap Loyalitas Pengguna Jasa Dimediasi Pengawasan Internal

Pengaruh secara langsung (X_2) terhadap (Y) adalah 0,271. Sehingga diketahui pengaruh langsung adalah 0,271 dan pengaruh tidak langsung adalah 0,189 maka memiliki arti bahwa pengaruh tidak langsung lebih kecil dibandingkan dengan pengaruh langsung. Artinya sistem informasi manajemen (X_2) tidak berpengaruh langsung terhadap loyalitas pengguna jasa (Y) melalui pengawasan internal (Z). Pengawasan internal tidak dapat memediasi sistem informasi manajemen terhadap loyalitas pengguna jasa. Maka, hasil penelitian berdasarkan teori ini

mendukung hasil penelitian lainnya yang relevan. Artinya, pengaruh sistem informasi manajemen berpengaruh tidak langsung positif dan signifikan terhadap variabel loyalitas pengguna jasa yang dimediasi pengawasan internal.

D. Simpulan

Kualitas jasa keagenan kapal berpengaruh langsung terhadap loyalitas pengguna jasa. Dari temuan ini dapat dijelaskan bahwa untuk meningkatkan loyalitas pengguna jasa dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas pelayanan jasa keagenan kapal. Sistem informasi manajemen berpengaruh langsung terhadap loyalitas pengguna jasa. Dari temuan ini dapat dikatakan bahwa untuk meningkatkan loyalitas pengguna jasa dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas sistem manajemen informasi baik di internal perusahaan ataupun kepada pengguna jasa. Dari temuan ini dapat dikatakan bahwa untuk meningkatkan dapat dilakukan dengan meningkatkan efisiensi operasional pelayanan keagenan kapal. Sistem informasi manajemen berpengaruh langsung terhadap pengawasan internal perusahaan, dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan sistem informasi manajemen dapat dilakukan dengan mengoptimalkan pengawasan internal. Pengawasan internal berpengaruh langsung terhadap loyalitas pengguna jasa. Berdasarkan temuan ini dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan loyalitas pengguna jasa dapat dilakukan dengan meningkatkan pengawasan internal perusahaan. Kualitas pelayanan jasa keagenan kapal tidak berpengaruh terhadap loyalitas pengguna jasa melalui pengawasan internal. Sistem informasi manajemen tidak berpengaruh langsung terhadap loyalitas pengguna jasa melalui pengawasan internal. Hasil penelitian ini menunjukkan faktor loyalitas pengguna jasa merupakan faktor penguat dalam pencapaian kinerja perusahaan. Untuk meningkatkan loyalitas pengguna jasa dapat dengan memberikan kualitas pelayanan,

yang mana kualitas pelayanan dibentuk oleh beberapa indikator, diantaranya indikator yang paling dominan, yakni tarif harga.

E. Daftar Pustaka

- Alfian, M. M. (2022). Analysis of Service Quality, Ship Rental Prices, and Ship Management Influence on Charterer Loyalty Satisfaction and Impact at PT Buana Lintas Lautan Tbk. *Journal of Sosial Science*, 3(2), 353–362. <https://doi.org/10.46799/jss.v3i2.307>
- Andrikopoulos, A., Merika, A., Merikas, A., & Sigalas, C. (2021). Related party transactions and principal-principal conflicts in public companies: Evidence from the maritime shipping industry. *Transportation Research Part E: Logistics and Transportation Review*, 145.
- Arsyad, M. (2021). Proses Pelayanan Clearance In-Out Kapal Pada Keagenan PT. Armada Samudera Raya. *Prosiding Seminar Nasional Sinergitas Multidisiplin Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi*, 4, 397–405.
- Balci, G. (2021). Digitalization in container shipping: Do perception and satisfaction regarding digital products in a non-technology industry affect overall customer loyalty? *Technological Forecasting and Social Change*, 172, 121016.
- Cahyudin, A. (2021). Pencegahan Kecelakaan Kapal dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Kapal. *Jurnal Ilmiah Kemaritiman Nusantara*, 1(2), 56–60.
- Chen, W.-J. (2013). Factors influencing internal service quality at international tourist hotels. *International Journal of Hospitality Management*, 35, 152–160.
- Dewi, S. M., & Khatun, S. S. (2020). Disbursement Jasa Keagenan Kapal Di PT Dian Samudera Line Cabang Surabaya. *MUARA: Jurnal Manajemen Pelayaran Nasional*, 3(2), 77–85.
- Fure, H. (2013). Lokasi, keberagaman produk, harga, dan kualitas pelayanan

- pengaruhnya terhadap minat beli pada pasar tradisional Bersehati Calaca. *Jurnal Emba: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 1(3), 2730283.
- Ginting, D., & Sembiring, M. J. R. (2020). Pengaruh Waktu Pengerjaan Warta Kedatangan Kapal Pada Sistem Online Inaportnet Terhadap Jumlah Kedatangan Kapal Di PT. Ekawira Swadaya Abadi Belawan. *Journal of Maritime and Education (JME)*, 2(2), 108–111.
- Hariyanto, S. (2016). Sistem Informasi Manajemen. *Publiciana*, 9(1), 80–85.
- Herianto, M., & As' ari, H. (2022). Kualitas Pelayanan Pemeriksaan Kapal Dalam Karantina Pada Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas III Dumai. *Jurnal Niara*, 15(2), 360–367.
- Herlinda, A., & Manurung, S. A. (2021). Pendampingan Perancangan Kontrak Kerja Sama PT Pelayaran Nasional Lestari Dengan Keagenan Kapal. *ConCEPt-Conference on Community Engagement Project*, 1(1), 272–281.
- Hidayat, S. (2017). Maritime Axis And Indonesia's National Security: Challenge And Hope. *Jurnal Pertahanan & Bela Negara*, 7(3), 61–76.
- Hsiung, H.-H., & Wang, J.-L. (2014). Factors of affecting internal control benefits under ERP system an empirical study in Taiwan. *International Business Research*, 7(4), 31.
- Huma, S., Ahmed, W., Ikram, M., & Khawaja, M. I. (2020). The effect of logistics service quality on customer loyalty: case of logistics service industry. *South Asian Journal of Business Studies*, 9(1), 43–61.
- Kodu, S. (2013). Harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan pengaruhnya terhadap keputusan pembelian mobil Toyota avanza. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 1(3), 1251–1259.
- Li, C., Peters, G. F., Richardson, V. J., & Watson, M. W. (2012). The consequences of information technolog. control weaknesses on management information systems: The case of Sarbanes-Oxley internal control reports. *Mis Quarterly*, 36(1), 179–203.
- Mallia, D. (2011). *The effects of customer relationship management on customer loyalty, within the financial services industry*. University of Malta.
- Martí, L., Puertas, R., & García, L. (2014). The importance of the Logistics Performance Index in international trade. *Applied Economics*, 46(24), 2982–2992.
- Masudin, I., Safitri, N. T., Restuputri, D. P., Wardana, R. W., & Amallynda, I. (2020). The effect of humanitarian logistics service quality to customer loyalty using Kansei engineering: Evidence from Indonesian logistics service providers. *Cogent Business & Management*, 7(1), 1826718.
- Maulita, M., Rusman, R., & Marselinha, M. (2021). Proses Input Dokumen Kapal Asing Melalui Sistem Online Inaportnet Di PT Bahtera Adhiguna (Keagenan) Cabang Balikpapan. *Jurnal Maritim*, 11(1), 24–31.
- Nusa, I. B. S. (2020). Quality of audit system information for internal control effectiveness. *International Conference on Business, Economic, Social Science, and Humanities–Economics, Business and Management Track (ICOBEST-EBM 2019)*, 198–202.
- Pangihutan, A., Thamrin, M., & Suparman, A. (2016). Kualitas Pelayanan Jasa Keagenan Kapal Dan Komunikasi Interpersonal Pada Perusahaan Pelayaran. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik (JMTRANSLOG)*, 3(2), 217–225.
- Petter, S., DeLone, W., & McLean, E. R. (2013). Information systems success: The quest for the independent variables. *Journal of Management Information Systems*, 29(4), 7–62.
- Pollack, B. L. (2015). A Re-Examination of the Nature of the Service Satisfaction and Customer Loyalty Relationship Through the Lens of Attribution Theory.

- The Sustainable Global Marketplace: Proceedings of the 2011 Academy of Marketing Science (AMS) Annual Conference*, 186.
- Popa, L., & Dragomir, C. (2014). Performance Assessment of Ship Manning Service in Crewing Companies. *5th International Conference LUMEN Transdisciplinarity and Communicative Action*, 21–22.
- Putri, I. A. J., & Rahayu, T. (2022). Kualitas Pelayanan Jasa Keagenan Kapal Pada Perusahaan Pelayaran. *Jurnal 7 Samudra*, 7(1).
- Saha, P. (2016). Indonesia's potential as a maritime power. *Maritime Affairs: Journal of the National Maritime Foundation of India*, 12(2), 28–41.
- Shahabuddin, A. M., Alam, A., & Azad, M. M. (2011). Internal Controls in Management Information System. *International Journal of Computer Information Systems*, 2(6), 58–78.
- Sukrisno, S., & Piaratama, C. D. (2019). Proses Pengurusan Perpanjangan Dokumen Kapal Sebagai Syarat Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar Di KSOP Kelas III Tanjung Wangi. *MUARA: Jurnal Manajemen Pelayaran Nasional*, 2(1), 1–8.
- Syahril, S., Sihotang, M., Hadinegoro, R., Sulastri, E., Rochmad, I., Cahyono, Y., & Purwanto, A. (2022). Hospitals Customer e-loyalty: How The Role of e-service quality, e-recovery service quality and e-satisfaction? *UJoST-Universal Journal of Science and Technology*, 1(1), 23–27.
- UPM. (2021). *Data Laporan Divisi Pemasaran PT. Umbu Perdana Maritim, Tahun 2021*.
- Widyaningrum, N., & Widiarti, N. (2020). Studi Deskriptif Penerapan Inaportnet Dalam Pelayanan Konsumen di Perusahaan Keagenan Kapal. *Jurnal Maritim Polimarin*, 6(2), 54–57.
- Wungow, R. (2013). Kualitas layanan, citra, nilai dan kepuasan pengaruhnya terhadap loyalitas pelanggan Hotel Rock Rand Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 1(3), 90–98.
- Zeithaml, V. A., & Bitner, M. J. (2011). *Service Marketing Strategy* (Vol.15). New York: John Willey & Sons, Inc.
- Zheng, B., Wang, H., Golmohammadi, A. M., & Goli, A. (2022). Impacts of logistics service quality and energy service of Business to Consumer (B2C) online retailing on customer loyalty in a circular economy. *Sustainable Energy Technologies and Assessments*, 52, 102333.