

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

PT. Pelindo merupakan salah satu sub holding yang dibentuk PT Pelabuhan Indonesia (Persero) yang memiliki tugas dan wewenang dalam menjalankan klaster bisnis pada pengelolaan petikemas yang berada di seluruh Indonesia. Dalam Upaya untuk melaksanakan tugas utama secara optimal, PT. Pelindo telah memberikan sebuah akomodasi kepada pengguna internal berupa layanan digital yang terdapat pada aplikasi *My Pelindo* yang telah dikembangkan sejak 2017. Kehadiran dari perkembangan tersebut membantu para karyawan lebih mudah untuk melakukan implementasi dari teknologi informasi dan komunikasi. Kehadiran teknologi informasi dan komunikasi memiliki peran strategis dalam mendukung keberlangsungan sektor industri diseluruh indonesia[1].

Aplikasi *My Pelindo* merupakan bentuk fasilitas kerja dari PT Pelabuhan Indonesia untuk para pegawai dalam aksi dan menerima informasi melalui fitur-fitur yang ada. *My Pelindo* memiliki beberapa layanan yaitu seputar absensi (PCICO), pelaporan keuangan (PICO), dan Travel. Layanan aplikasi tersebut bertujuan untuk memudahkan karyawan dalam melakukan implementasi dari teknologi informasi dan komunikasi. Aplikasi tersebut bertujuan untuk mencapai tujuan Perusahaan dan berguna bagi Perusahaan[2].

Permasalahan yang terjadi pada layanan aplikasi yang digunakan oleh Perusahaan, ditemukan berbagai kendala pada sejumlah layanan, termasud PCICO absensi, pelaporan keuangan (PICO), dan Travel. Permasalahan yang muncul meliputi aplikasi tidak dapat diakses dalam waktu tertentu, ketidakmampuan login pada aplikasi seperti PCICO, dan Travel, kegagalan dalam registrasi wajah, gagal absensi pada PCICO, serta berbagai masalah terkait tampilan, seperti tampilan pelaporan keuangan yang hilang pada PICO, dan ada data yang tidak muncul sesuai harapan, serta kendala dalam akses data seperti SPPS yang tidak muncul di Travel.[1]

Kualitas layanan aplikasi secara langsung mempengaruhi efisiensi operasional dan produktivitas Perusahaan. Masalah pada fitur-fitur tersebut dapat berdampak lebih luas, mulai dari kesalahan dalam pencatatan waktu kerja, ketidaktepatan dalam perhitungan gaji, hingga potensi penurunan disiplin pegawai. Keamanan atau *security* bertujuan untuk menyediakan dukungan dan Solusi yang lebih optimal dalam mengatasi berbagai kendala yang berpotensi muncul sepanjang proses pengembangan aplikasi *My Pelindo* di instansi tersebut.[1]

Dalam melakukan penilaian kualitas, Model ISO 25010:2023 dapat digunakan untuk menguji suatu aplikasi atau wabesite dengan karakteristik yang dimiliki oleh ISO 25010:2023. Adapun sembilan karakteristik yang digunakan adalah *functional suitability*, *Performance Efficiency*, *Compatibility*, *Interaction Capability*, *Reliability*, *Security*, *Maintainability*, *Flexibility*, dan *Safety*. Dengan menggabungkan karakteristik tersebut, penelitian ini memberikan pandangan yang lebih komprehensif tentang faktor-faktor yang memerangaruhi keberhasilan Pengujian kualitas aplikasi *My Pelindo*. Menanggapi permasalahan tersebut, maka dilakukan penelitian yang berjudul "Penerapan ISO 25010:2023 Dalam Pengujian Kualitas Aplikasi *My Pelindo* Pada PT. Pelindo Lhokseumawe"[8].

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah ini disusun berdasarkan Latar belakang yang telah dibahas sebelumnya, berikut ini merupakan rumusan masalah yang disusun, yaitu:

1. Bagaimana penerapan ISO 25010:2023 dalam pengujian kualitas aplikasi *My Pelindo* pada PT. Pelindo ?
2. Karakteristik apa saja yang menjadi kekuatan dan kelemahan aplikasi *My Pelindo* menurut hasil pengujian menggunakan ISO 25010:2023?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan utama dari penelitian ini yaitu:

1. Menerapkan ISO 25010:2023 dalam pengujian kualitas aplikasi *My Pelindo* pada PT. Pelindo Regional Lhokseumawe.
2. Menemukan karakteristik apa saja yang menjadi kekuatan dan kelemahan aplikasi *My Pelindo* menurut hasil pengujian menggunakan ISO 25010:2023

1.4 Batasan Masalah

Guna memastikan tercapainya tujuan utama penelitian, pembahasan tidak meluas, dan permasalahan tidak menyimpang, maka ditetapkan Batasan masalah penelitian tugas akhir ini, antara lain:

1. Penelitian ini dilakukan pada PT. Pelindo yang beralamat Jl. Pelabuhan Umum, Tambon Baroh, Kecamatan Dewantara, Kabupaten Aceh Utara, Provinsi Aceh.
2. Data permasalahan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dari tahun 2021 hingga 2024.
3. Menggunakan model ISO 25010:2023
4. Data yang digunakan dalam penelitian ini bersumber dari karyawan PT. Pelindo Lhokseumawe

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian Penerapan ISO 25010:2023 Dalam Pengujian Aplikasi My Pelindo Pada PT. Pelindo Lhokseumawe adalah:

1. Membantu Perusahaan dalam menganalisis permasalahan yang terjadi pada layanan aplikasi *My Pelindo*.
2. Membantu karyawan PT. Pelindo untuk mengidentifikasi dan memperbaiki permasalahan dalam perbaikan sistem.
3. Seluruh Karyawan PT. Pelindo.