

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Penerapan teknologi informasi disuatu organisasi dinilai sangat penting untuk menerapkan suatu kerangka kerja yang digunakan sebagai acuan oleh pihak manajemen mulai dari perencanaan hingga evaluasi teknologi informasi, sehingga memungkinkan untuk mencapai tahapan tata kelola teknologi informasi didalam suatu organisasi bisa sebagai penopang dan pencapaian strategi serta tujuan organisasi.[1]

Dalam beberapa tahun terakhir, banyak perusahaan mulai beralih ke platform digital untuk meningkatkan efisiensi operasional dan mempermudah akses layanan. Tren ini juga sejalan dengan ekspektasi pengguna yang semakin tinggi terhadap kecepatan, keandalan, dan kemudahan layanan berbasis aplikasi. Namun, di sisi lain, berbagai studi menunjukkan bahwa implementasi aplikasi digital seringkali menghadapi tantangan, seperti kurangnya kepuasan pengguna, tingkat adopsi yang rendah, serta keluhan terhadap fitur yang dianggap tidak responsif atau kurang relevan. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi layanan digital tidak hanya bergantung pada keberadaan teknologi, tetapi juga pada pengalaman dan kepuasan pengguna dalam mengakses layanan tersebut. Meningkatnya kemajuan era digital terutama dibidang informatika dan komputer tentu sangat erat kaitannya dengan kepuasan para penggunanya.[2]

Dalam strategi PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) yang telah ditetapkan untuk memenuhi tugas dan tanggung jawabnya sebagai BUMN terdiri atas 3 strategi salah satunya adalah strategi fungsional, dimana strategi fungsional ini merupakan strategi yang diimplementasikan di setiap area fungsional untuk mendukung strategi bisnis perusahaan. Salah satu area fungsional tersebut adalah Divisi Teknologi Informasi yang merupakan divisi paling menentukan dalam keberhasilan pemanfaatan teknologi informasi dilingkungan PT Pelabuhan Indonesia III (Persero). Sehingga untuk merealisasikan PER. 96/OS.0102/P.III-

2014 tentang Kebijakan Tata Kelola Teknologi Informasi Di Lingkungan PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Divisi Teknologi Informasi membuat suatu program kerja dengan menyesuaikan kebutuhan perusahaan. Salah satu wujud program kerja Divisi teknologi informasi yang masuk kedalam kategori *Enterprise Empowerment* dapat dilihat dari adanya beberapa bentuk aplikasi salah satunya adalah aplikasi My Pelindo.[3]

PT Pelindo Lhokseumawe, yang berlokasi di wilayah strategis dengan aktivitas pelabuhan yang padat, memiliki peran vital dalam mendukung sektor logistik dan perdagangan di kawasan Aceh. Dengan tantangan operasional yang kompleks dan kebutuhan koordinasi yang tinggi, aplikasi My Pelindo diharapkan mampu memberikan solusi yang efektif untuk meningkatkan efisiensi kerja dan mendukung produktivitas karyawan. Banyaknya bermunculan aplikasi yang memiliki kelebihan dan kelemahan masing-masing yang memberikan kesan tersendiri kepada penggunanya sehingga melahirkan nilai dari aplikasi itu sendiri.[2]

Namun, efektivitas implementasi aplikasi tidak hanya diukur dari fitur yang ditawarkan, tetapi juga dari tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi tersebut. Kepuasan ini menjadi indikator keberhasilan suatu sistem informasi dalam mendukung aktivitas pengguna. Secara umum pun, teknologi secara parsial memang belum mampu memberikan kepuasan kepada penggunanya.[4]

Dalam implementasinya, beberapa kendala teknis dan non-teknis sering kali dikeluhkan oleh pengguna. Selain itu, adanya gangguan teknis yang menyebabkan aplikasi tidak dapat diakses dalam waktu tertentu turut menjadi perhatian. Kendala ini menimbulkan ketidakpuasan bagi sebagian karyawan, yang merasa bahwa aplikasi belum sepenuhnya mendukung kebutuhan kerja mereka. Hal ini memengaruhi persepsi terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh aplikasi, sehingga evaluasi lebih lanjut diperlukan untuk mengetahui tingkat kepuasan karyawan terhadap aplikasi My Pelindo.

Kepuasan karyawan merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan produktivitas kerja dan keberhasilan organisasi. Karyawan yang

puas cenderung memiliki kinerja yang lebih baik dan dapat mendukung pencapaian tujuan perusahaan secara keseluruhan. Hal ini sejalan dengan ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan, yang mengatur bahwa perusahaan harus menciptakan kondisi kerja yang mendukung kesejahteraan karyawan, termasuk melalui penyediaan sarana dan fasilitas kerja yang memadai. Namun, penerapan teknologi tidak selalu berjalan mulus, terutama jika layanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pengguna. Dalam konteks ini, evaluasi terhadap tingkat kepuasan karyawan terhadap aplikasi My Pelindo menjadi penting untuk memastikan bahwa sistem tersebut benar-benar mendukung operasional perusahaan. Metode *Service Quality (Servqual)* digunakan dalam penelitian ini untuk mengukur kesenjangan antara harapan dan persepsi karyawan terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh aplikasi.

Metode *Service Quality (Servqual)* adalah metode yang digunakan untuk mengukur kualitas jasa untuk mengetahui besarnya gap (celah) yang terdapat di antara persepsi dan harapan pengguna terhadap sebuah pelayanan yang diterima. Metode *servqual* memiliki 5 dimensi dalam mengukur kualitas layanan antara lain yaitu, Kehandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Kepedulian (*Emphathy*) dan Bukti Fisik (*Tangibles*). Metode *servqual* dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pengguna terhadap pelayanan yang diterima. Pengukuran kualitas dalam metode *service quality (servqual)* ini didasarkan pada skala multi item yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi karyawan. Kualitas layanan umumnya mengacu pada perbandingan harapan layanan karyawan terkait dengan kinerja perusahaan.[5]

Dengan adanya masalah yang tertera diatas maka penelitian ini berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Karyawan Terhadap Aplikasi My Pelindo Pada PT Pelindo Lhokseumawe Menggunakan Metode *Service Quality (Servqual)*” yang mana penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan karyawan terhadap aplikasi My Pelindo menggunakan metode *Servqual*. Kemudian Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi landasan bagi PT Pelindo untuk

melakukan perbaikan dan pengembangan aplikasi, sehingga mampu memenuhi kebutuhan karyawan secara optimal dan mendukung pencapaian tujuan perusahaan.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana mengidentifikasi tingkat kepuasan karyawan PT Pelindo Lhokseumawe terhadap aplikasi My Pelindo?
2. Bagaimana penerapan metode *Service Quality* Terhadap kepuasan karyawan PT Pelindo Lhokseumawe sebagai pengguna Aplikasi My Pelindo?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka secara umum tujuan penelitian ini adalah:

1. Mengidentifikasi tingkat kepuasan karyawan PT Pelindo Lhokseumawe terhadap aplikasi My Pelindo
2. Menerapkan metode *Service Quality* terhadap kepuasan karyawan PT Pelindo Lhokseumawe sebagai pengguna Aplikasi My Pelindo

### **1.4 Batasan Masalah**

Agar mencapai hasil yang diharapkan, maka pada penelitian ini akan membatasi masalah dan ruang lingkup pembahasan sebagai berikut :

1. Penelitian ini dilakukan di PT Pelindo Lhokseumawe
2. Penelitian ini melibatkan karyawan yang menggunakan aplikasi My Pelindo di PT Pelindo Lhokseumawe
3. Penelitian ini terbatas pada analisis kepuasan karyawan terhadap aplikasi My Pelindo
4. Penelitian ini menggunakan pendekatan *Service Quality (Servqual)* untuk mengukur kepuasan, dengan fokus pada lima dimensi kualitas layanan: *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*.

5. Data dikumpulkan melalui survei kuisioner dan Observasi serta wawancara kepada karyawan.
6. Data yang dianalisis hanya mencakup persepsi karyawan.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Dari tujuan penelitian diatas maka manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Membantu PT Pelindo Lhokseumawe dalam mengevaluasi kekuatan dan kelemahan aplikasi My Pelindo berdasarkan pengalaman karyawan.
2. Membantu PT Pelindo Lhokseumawe mengidentifikasi kekurangan pada aplikasi.
3. Memperbaiki kualitas aplikasi dengan menilai performa aplikasi My Pelindo berdasarkan lima dimensi Servqual: *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*.
4. Mengungkapkan faktor-faktor yang paling memengaruhi ketidakpuasan karyawan dalam penggunaan aplikasi tersebut.
5. Memberikan rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan aplikasi My Pelindo sesuai dengan kebutuhan karyawan.
6. Memperdalam wawasan tentang penerapan metode Servqual dalam analisis tingkat kepuasan pengguna terhadap suatu teknologi informasi berbasis aplikasi digital
7. Dapat memberikan kontribusi bagi mahasiswa dan akademisi Program Studi Sistem Informasi. Penelitian ini diharapkan menjadi tambahan ilmu dan menjadi referensi yang dapat digunakan dalam penyusunan karya ilmiah terkait kepuasan karyawan dalam sebuah Perusahaan terhadap pelayanan system yang disediakan di Perusahaan yang akan dilakukan penelitian nantinya.