

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Perusahaan PT. Bali Towerindo Sentra Tbk adalah perusahaan yang berfokus pada sektor infrastruktur menara telekomunikasi dan salah satu perusahaan yang telah memberi kontribusi signifikan terhadap pertumbuhan industri telekomunikasi di Indonesia. [1]. PT. Bali Towerindo Sentra Tbk memiliki 2 cabang di dua daerah yaitu di Jakarta dan Bali, sesuai hasil wawancara PT. Bali Towerindo Sentra Tbk memiliki karyawan sebanyak 1466 karyawan. PT. Bali Towerindo Sentra Tbk sudah menerapkan banyak teknologi di dalamnya agar terus mengikuti perkembangan zaman. Salah satu contoh alat bantu dari kemajuan teknologi informasi adalah sebuah aplikasi presensi untuk membantu karyawan dalam suatu perusahaan melakukan pernyataan kehadirannya setiap hari dan ini sangat diperlukan di sebuah perusahaan untuk mempermudah mobilitas karyawan menjadi lebih cepat dan efisien [3]. PT. Bali Towerindo Sentra Tbk sudah memiliki sebuah aplikasi yang dimana aplikasi tersebut sangat membantu para karyawan untuk melakukan sebuah aktifitas sehari-hari dalam bekerja. Aplikasi yang dimiliki salah satunya adalah aplikasi *Balitower Attendance*.

Aplikasi *Balitower Attendance* berfungsi untuk mendukung sebagian besar aktivitas karyawan dalam bekerja, maka dari itu aplikasi ini sangatlah penting. Aplikasi *Balitower Attendance* dikatakan penting karena aplikasi ini bukan hanya untuk melakukan presensi tetapi aplikasi ini bisa melakukan presensi juga dapat membooking sebuah ruangan di gedung untuk melakukan sebuah rapat dan masih banyak fitur lainnya. Maka dari itu jika sebuah aplikasi yang wajib digunakan dan mendukung pekerjaan jika aplikasi ini memiliki kendala yang dapat mengurangi kualitas layanan, kepuasan pengguna dan akan membuang-buang waktu. Peneliti juga sudah melakukan wawancara kepada 7 orang karyawan yang menghasilkan masih banyak kekurangan yang dapat menghalangi pekerjaan mereka seperti kendala server dan tidak bisa melakukan presensi. PT. Bali Towerindo Sentra Tbk belum melakukan evaluasi Terhadap kualitas layanan dan kepuasan pengguna aplikasi *Balitower Attendance*. Melalui banyaknya masalah yang muncul, aplikasi *Balitower Attendance* perlu diukur terkait variabel apa saja yang mempengaruhi performansi daripada aplikasi ini. Hal ini penting untuk memelihara dan meningkatkan kualitas layanan terhadap aplikasi ini karena penggunaan aplikasi *Balitower Attendance* merupakan hal yang wajib untuk karyawannya.

Penelitian ini mengadopsi metode yang berasal dari penelitian serupa yang berjudul *Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi eHAC Dengan Menggunakan Metode E-Servqual dan Importance Performance Analysis (IPA)* yang dilakukan oleh AFIF DHIAULHAQ [18]. pada jurnal tersebut membahas tentang kepuasan pengguna pada aplikasi yang memiliki keasaman topik dengan penelitian yang sedang dilakukan maka dari itu digunakan metode metode yang ada di dalam jurnal tersebut. selain itu ada juga jurnal yang

berjudul *ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN BERDASARKAN DIMENSI SERVQUAL DENGAN MENGGUNAKAN METODE IPA (IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS) (STUDI KASUS PADA PT MEDION ARDHKA BHAKTI 2020 )*[19] yang membahas tentang kepuasan pelanggan dari sebuah perusahaan yang memiliki kesamaan dalam penelitian kali ini yaitu mencari kepuasan dan juga dilakukan pada sebuah Perusahaan. Pada penelitian yang berjudul Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna pada Portal Program Studi Sistem Informasi Bina Darma Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction mengukur kepuasan sama, namun menggunakan metode yang berbeda, karena EUCS digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna jasa objek penelitian [20], maka digunakan metode E-Servqual. Dari segi metode yang digunakan belum jelas dimensi dan atribut mana yang bermasalah, serta belum jelas perhitungan kuantitatif mana yang menggunakan metode E-Servqual dan metode important performance analysis (IPA).

Metode *E-Servqual* digunakan untuk menilai perbedaan antara ekspektasi dan pandangan pengguna, serta mengevaluasi kualitas keseluruhan layanan. Peneliti juga menggunakan metode metode important performance analysis (IPA) untuk mengetahui atribut mana yang penting dan dapat ditingkatkan.

## 1.2. Rumusan Masalah

Dengan merujuk kepada konteks yang telah dijelaskan sebelumnya, dapat dinyatakan bahwa rumusan masalahnya adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kepuasan karyawan PT. Bali Towerindo Sentra kepada kualitas layanan aplikasi Balitower Attendance?
2. Apa saja atribut yang dapat ditingkatkan untuk mengembangkan performansi kinerja aplikasi Balitower Attendance?

## 1.3. Batasan Masalah

**Berikut adalah batasan masalah yang dapat diambil dari latar belakang:**

1. Penelitian akan menggunakan metode *Electronic Service Quality (E-Servqual)* dan metode *Importance Performance Analysis (IPA)*.
2. Pengumpulan data kuesioner akan disebarkan kepada karyawan PT. Bali Towerindo Sentra selaku pengguna rutin aplikasi

## 1.4. Tujuan

**Berikut adalah tujuan dari penelitian ini :**

1. Mengetahui kepuasan karyawan PT. Bali Towerindo Sentra layanan aplikasi Balitower Attendance[9]. penelitian ini menggunakan metode E-Servqual dengan variabel *Efficiency, Fulfillment, System Availability dan Privacy*[13].
2. Mengetahui atribut perbaikan yang akan menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* [13].

## 1.5. Hipotesis

1. Aplikasi Balitower Attendance masih perlu ditingkatkan dari sisi atribut *SystemAvailability* berdasarkan atribut dari metode yang diambil yaitu *E-Servqual*.

## 1.6. Rencana Kegiatan

Dalam penelitian ini, saya melakukan pencarian data kuantitatif. Pengertian dari metode kuantitatif adalah suatu metode penelitian yang pertanyaannya dideskripsikan dan hasilnya dapat digeneralisasikan, Maka, pentingnya jumlah data yang mencakup menjadi faktor kunci dalam menilai sejauh mana representasi responden menggambarkan populasi yang akan diwakili dalam pembuatan dan analisis tabel. Didistribusikan kepada karyawan PT. Towerindo Sentra, Bali. Data tersebut kemudian diolah untuk memperoleh kesimpulan yang diinginkan dan dilakukan wawancara untuk memperoleh data yang jelas mengenai permasalahan yang akan diteliti.

Penelitian ini akan menjelaskan tentang kepuasan karyawan terhadap kualitas layanan website PT. Bali Towerindo Sentra menggunakan metode *E-Servqual*. Tahap pertama yang akan dilakukan adalah pengumpulan data menggunakan form. Tahap selanjutnya setelah data didapatkan akan diolah untuk mengetahui *gap* antara harapan dan persepsi pengguna serta mengetahui atribut apa saja yang memiliki performa baik maupun tidak.