

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KARYAWAN TERHADAP APLIKASI MY PELINDO PADA PT PELINDO LHOKSEUMAWE MENGGUNAKAN METODE SERVICE QUALITY (SERVQUAL)

Meydiana, Risky Putra Fhonna, Muhammad Ikhvani

Sistem Informasi, Universitas Malikussaleh

Jalan Batam, Blang Pulo, Muara Satu, Lhokseumawe, Aceh, Indonesia

Meydiana.210180033@mhs.unimal.ac.id

ABSTRAK

Digitalisasi dalam dunia kerja semakin berkembang, salah satunya melalui penggunaan aplikasi berbasis teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi operasional. PT Pelindo Lhokseumawe telah menerapkan aplikasi My Pelindo sebagai alat bantu bagi karyawan dalam mendukung kegiatan operasional dan administrasi. Namun, tingkat kepuasan karyawan terhadap aplikasi ini belum terukur secara sistematis. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan karyawan terhadap aplikasi My Pelindo dengan menggunakan metode *Service Quality (Servqual)*, yang mengukur kesenjangan antara harapan dan persepsi karyawan terhadap layanan aplikasi berdasarkan lima dimensi: *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui kuesioner. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan perhitungan nilai *gap* antara persepsi dan harapan karyawan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan, tingkat kesesuaian layanan aplikasi dengan harapan karyawan mencapai 95,9%, dengan nilai $Q > 1$ yang mengindikasikan kualitas layanan berada dalam kategori baik. Namun, dimensi *Reliability* memiliki tingkat kesesuaian terendah (87,5%) dengan *gap* tertinggi (0,53), menunjukkan bahwa aspek keandalan layanan masih memerlukan perbaikan. Temuan ini menjadi dasar bagi PT Pelindo Lhokseumawe untuk meningkatkan kualitas aplikasi My Pelindo, terutama dalam aspek keandalan dan daya tanggap layanan, guna meningkatkan kepuasan dan produktivitas karyawan.

Kata kunci : *Kepuasan Karyawan, Aplikasi My Pelindo, Service Quality*

1. PENDAHULUAN

Penerapan teknologi informasi dalam sebuah organisasi memiliki peran yang sangat krusial, karena dibutuhkan adanya kerangka kerja yang dapat dijadikan pedoman oleh manajemen mulai dari tahap perencanaan hingga evaluasi. Dengan adanya kerangka tersebut, organisasi dapat membangun tata kelola teknologi informasi yang efektif guna mendukung pencapaian strategi dan tujuan organisasi secara keseluruhan.[1]

Strategi fungsional merupakan salah satu dari tiga jenis strategi yang dijalankan oleh PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) sebagai bagian dari tanggung jawabnya sebagai BUMN. Strategi ini difokuskan pada setiap unit fungsional perusahaan guna mendukung keseluruhan arah strategi bisnis. Salah satu unit yang berperan signifikan dalam penerapan teknologi informasi di perusahaan ini adalah Divisi Teknologi Informasi. Untuk menjalankan kebijakan dan prosedur yang tercantum dalam PER.96/OS.0102/P.III-2014, departemen Teknologi Informasi merancang jadwal kegiatan yang selaras dengan kebutuhan operasional perusahaan. Salah satu inisiatif teknologi yang masuk dalam kategori *Enterprise Empowerment* adalah aplikasi My Pelindo, yang menjadi bagian dari sejumlah aplikasi lain yang turut dikembangkan.[2]

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. Dalam

implementasinya, beberapa kendala teknis dan non-teknis sering kali dikeluarkan 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. Diperlukan kajian lebih lanjut untuk mengetahui seberapa besar kepuasan karyawan terhadap aplikasi My Pelindo, karena hal ini memengaruhi kesan kualitas layanan aplikasi tersebut. Dalam konteks ini, evaluasi terhadap tingkat kepuasan karyawan terhadap aplikasi My Pelindo menjadi penting untuk memastikan bahwa sistem tersebut benar-benar mendukung operasional perusahaan. Penelitian ini menggunakan pendekatan Kualitas Layanan (*Servqual*) untuk menilai kesenjangan antara kinerja aplikasi dan harapan karyawan. 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.[3]

Pentingnya umpan balik pengguna dalam menentukan keberhasilan sebuah aplikasi. Kepuasan pengguna telah menjadi faktor penting dalam meningkatkan kualitas aplikasi atau sistem mereka untuk meningkatkan layanan dan loyalitas pengguna dalam lingkungan bisnis yang sangat kompetitif.[4]

Saat mengevaluasi kualitas suatu layanan, salah satu cara untuk mengetahui seberapa jauh layanan

tersebut dari apa yang diharapkan pengguna adalah pendekatan Kualitas Layanan (*Servqual*). Keandalan, daya tanggap, kepastian, empati, dan bukti fisik adalah lima elemen yang membentuk metode *servqual* untuk menilai kualitas layanan. Salah satu definisi teknik *servqual* adalah tingkat ketidakpuasan, yang merupakan kesenjangan antara layanan aktual dan harapan pengguna. Teknik *servqual* bergantung pada skala multi-item yang menilai harapan dan persepsi karyawan untuk mengukur kualitas.. Kualitas layanan umumnya mengacu pada perbandingan harapan layanan karyawan terkait dengan kinerja perusahaan.[5]

Dengan demikian tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan karyawan terhadap aplikasi My Pelindo menggunakan teknik *servqual*. Kemudian, PT Pelindo dapat menggunakan hasil penelitian ini sebagai batu loncatan untuk berinovasi dan menciptakan aplikasi yang lebih sesuai dengan kebutuhan karyawan sekaligus berkontribusi terhadap tujuan perusahaan secara keseluruhan.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Nu'man Nashif Annawwaf1 dan Nur Nawaningtyas pusparini [6] menunjukkan bahwa metode *service quality* dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna Hasil penelitian mereka menunjukkan bahwa Perbandingan antara harapan pengguna dan persepsi mereka menunjukkan adanya gap negatif pada hampir semua dimensi, dengan keandalan, assurance, empathy, dan tangibles menunjukkan skor gap yang lebih besar. Dan penelitian ini berfokus dalam konteks layanan publik.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Sri Restu Ningsih1, Arika Juwita Z, Ade Irma Suryani, Cyntia Lasmi Andesti, Rahmadini Darwas [2], Bagus Wibisono, Goldie Gunadi [7], terkait penelitian mereka menggunakan metode *service quality* lebih berfokus dalam konteks pendidikan. Berbeda dengan penelitian ini mengkhususkan diri pada aspek pengalaman dan kepuasan karyawan sebagai pengguna aplikasi.

2.1. Pengertian Analisis

Proses memilah-milah suatu keseluruhan menjadi bagian-bagian penyusunnya untuk mengidentifikasi bagian-bagian tersebut, hubungan antarbagiannya, dan peranannya dalam keseluruhan tersebut dikenal sebagai analisis. Sebagaimana yang dikemukakan dalam penelitian lain, Analisis melibatkan proses mereduksi suatu entitas menjadi elemen-elemen yang paling esensial. Pembahasan tersebut membawa kita pada kesimpulan bahwa analisis adalah proses mental untuk mereduksi suatu masalah menjadi komponen-komponennya untuk menemukan solusinya.[8]

2.2. Tingkat Kepuasan Karyawan

Kepuasan karyawan menggambarkan sejauh mana seorang karyawan merasa puas atau tidak terhadap berbagai aspek di lingkungan kerjanya, seperti suasana kerja, hubungan antar rekan dan atasan, kompensasi, sarana dan prasarana, serta sistem atau teknologi yang digunakan, termasuk aplikasi kerja. Kepuasan ini mencerminkan pandangan dan perasaan karyawan terhadap pekerjaan serta situasi di tempat kerja, yang pada akhirnya dapat memengaruhi semangat kerja, produktivitas, dan loyalitas mereka terhadap organisasi. Istilah "kinerja kerja" merujuk pada selisih antara hasil kerja yang sebenarnya dicapai oleh karyawan dan hasil yang diharapkan. Evaluasi terhadap performa karyawan akan lebih akurat jika membandingkannya dengan standar kinerja yang telah ditentukan sebelumnya.[9]

Tingkat kepuasan karyawan terhadap layanan aplikasi muncul ketika mereka membandingkan kinerja nyata layanan tersebut dengan harapan yang dimilikinya, di mana kepuasan merupakan hasil dari kombinasi kedua hal tersebut. Ada lima elemen utama dalam kualitas layanan yang memengaruhi kepuasan pelanggan, yaitu: 1) responsivitas, 2) keandalan, 3) jaminan, 4) empati, dan 5) aspek fisik atau berwujud. Salah satu faktor krusial dalam manajemen sumber daya manusia adalah tercapainya kebahagiaan karyawan. Perusahaan akan menemukan keseimbangan ideal saat berhasil menggabungkan nilai imbalan yang diberikan kepada karyawan dengan kondisi emosional mereka.[10]

2.3. Faktor-faktor Kepuasan Karyawan

Berikut adalah faktor-faktor umum mengenai kepuasan karyawan terhadap penggunaan sistem yang disediakan oleh sebuah perusahaan:

- Kemudahan Penggunaan (*Usability*)
- Keandalan dan Kinerja (*Reliability and Performance*)
- Kesesuaian dengan Kebutuhan (*System Fit*)
- Dukungan Teknis (*Technical Support*)
- Fleksibilitas dan Integrasi (*Flexibility and Integration*)
- Keamanan (*Security*)

2.4. Aplikasi My Pelindo

Pada Oktober 2021, PT Pelindo (Persero) menggabungkan Pelindo I hingga IV menjadi satu entitas nasional. Untuk mendukung digitalisasi internal, dikembangkanlah aplikasi My Pelindo oleh tim TI internal atau melalui kerja sama dengan mitra teknologi. Aplikasi ini bertujuan meningkatkan efisiensi, transparansi, dan komunikasi antar karyawan melalui platform terpadu. My Pelindo menjadi aplikasi wajib yang memuat fitur seperti absensi, cuti, laporan kerja, dan penyampaian informasi internal.

2.5. Service Quality

Pendekatan Servqual dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, dan sering disebut juga sebagai Model Analisis Kesenjangan. Model ini digunakan untuk menilai tingkat kepuasan pelanggan setelah menerima suatu layanan. Dalam konsep ini, persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan akan positif jika layanan tersebut sesuai atau melampaui harapan mereka, dan akan menjadi negatif jika harapan tidak terpenuhi. Model Kualitas Layanan dapat membantu manajer dalam mengidentifikasi sumber permasalahan kualitas serta menentukan langkah perbaikannya. Servqual sendiri merupakan salah satu metode yang banyak digunakan untuk mengevaluasi pengalaman pengguna terhadap layanan, dan dikenal luas sebagai pendekatan dalam pengukuran kualitas layanan melalui instrumen kuesioner.[11]

Kualitas layanan dapat diukur dengan cara membandingkan antara persepsi pelanggan terhadap layanan yang mereka terima dan harapan mereka terhadap berbagai aspek layanan yang disediakan oleh perusahaan. [12]

Perbandingan antara ekspektasi, persepsi, dan setiap item pada instrumen dapat digunakan untuk menilai hasil survei. Secara teoritis, dimungkinkan untuk mendapatkan skor kesenjangan kualitas layanan yang menyeluruh dari data servqual:

- item-by-item analysis, misal $P_1 - H_1$, $P_2 - H_2$, dst.
- Dimensi-by-dimensional analysis, contoh: $(P_1 + P_2 + P_3 + P_4 / 4) - (H_1 + H_2 + H_3 + H_4 / 4)$ dimana P_1 sampai P_4 dan H_1 sampai H_4 mencerminkan 4 pernyataan persepsi dan harapan berkaitan dengan dimensi tertentu.
- Perhitungan ukuran tunggal kualitas jasa/Gap Servqual, contoh: $(P_1 + P_2 + P_3 + \dots + P_{22} / 22) - (H_1 + H_2 + H_3 + \dots + H_{22} / 22)$.
- Untuk menganalisis kualitas akan jasa pelayanan yang telah diberikan, maka digunakan rumus :

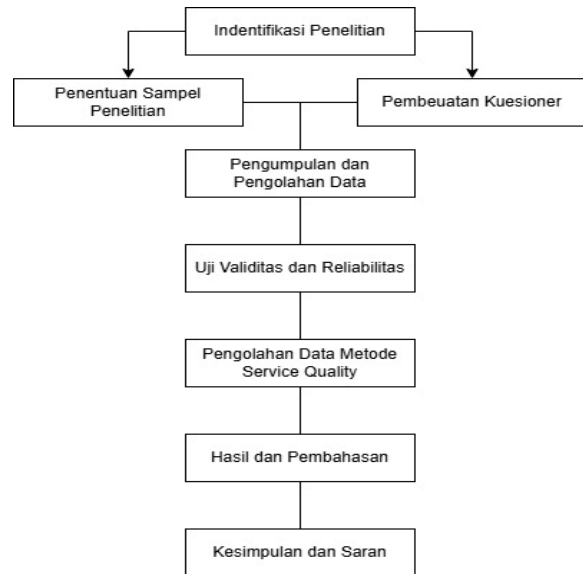
$$\text{Kualitas (Q)} = \frac{\text{Persepsi (P)}}{\text{Harapan (H)}} \quad (1)$$

Jika kualitas $(Q) \geq 1$, maka kualitas pelayanan dikatakan baik.[13]

3. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini digolongkan kepada penelitian survei, Dimana pada penelitian ini dilakukan satu penelitian untuk mendapatkan fakta dari permasalahan yang terdapat serta mencari keterangan yang lengkap untuk mendapatkan suatu kebenaran dan Karena informasi yang dikumpulkan bersifat numerik khususnya, skor dari respons kuesioner berdasarkan dimensi Kualitas Layanan penelitian ini menggunakan teknik pendekatan kuantitatif. Data tersebut dianalisis menggunakan teknik statistik untuk mengukur tingkat kepuasan secara objektif. Kuesioner dikirimkan kepada personel yang bertanggung jawab dalam

memanfaatkan aplikasi My Pelindo untuk melakukan studi survei.



Gambar 1. Metode Analisis

3.1. Identifikasi Penelitian

Tahapan pertama dalam proses penelitian yaitu mengenali dan merumuskan permasalahan yang akan dibahas. Peneliti menetapkan fokus, sasaran, serta cakupan penelitian guna memastikan penelitian berjalan dengan arah yang terstruktur dan terarah

3.2. Penentuan Sampel Penelitian

Selanjutnya menentukan sampel berdasarkan populasi karyawan di PT Pelindo Lhokseumawe, sampel yang representatif ditentukan untuk mendapatkan data yang akurat tanpa mengukur seluruh populasi.

3.3. Pembuatan Kuesioner

Kuesioner disusun berdasarkan dimensi *Servqual* dengan skala pengukuran Likert. Kuesioner dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi karyawan terhadap layanan aplikasi My Pelindo.

3.4. Pengumpulan dan Pengolahan Data

Kuesioner disebarluaskan kepada sampel yang telah ditentukan, kemudian data yang terkumpul diolah menggunakan perangkat lunak statistik untuk menghasilkan informasi yang relevan.

3.5. Uji Kelayakan Kuesioner (Validitas dan Reliabilitas)

Selanjutnya melakukan uji validitas untuk memastikan setiap pertanyaan dalam kuesioner sesuai dengan variabel yang diteliti, dan uji reliabilitas untuk memastikan konsistensi pengukuran.

3.6. Pengolahan Data dengan Metode *Servqual*

Data dianalisis menggunakan metode *Servqual* untuk mengidentifikasi kesenjangan (*gap*) antara harapan dan persepsi karyawan terhadap aplikasi.

Analisis ini memberikan skor pada setiap dimensi untuk menentukan area yang membutuhkan perbaikan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berikut tampilan halaman dari aplikasi My Pelindo yang digunakan oleh karyawan PT Pelindo Lhokseumawe.



Gambar 2. Halaman Dashboar

Halaman ini merupakan tampilan utama aplikasi My Pelindo yang memuat visi perusahaan, informasi jumlah voucher, serta tiga fitur utama yaitu Substitution, Cuti, dan PCICO. Selain itu, ditampilkan juga riwayat aktivitas terakhir pengguna dan data kepegawaian yang masih kosong. Bagian navigasi bawah terdiri dari menu Home, Approval, dan Profile.

4.1. Pengumpulan Data

Dari hasil penyebaran kuesioner, peneliti memperoleh data dari 60 karyawan yang telah diklasifikasikan berdasarkan jenis kelamin. Sebanyak 52 responden (86,7%) merupakan laki-laki, sedangkan 8 responden (13,3%) merupakan perempuan. Setelah responden menyelesaikan kuesioner, peneliti akan mengumpulkan hasilnya dan akan melakukan olah data. Kuesioner pada penelitian ini menghasilkan dua jenis data, yaitu data persepsi yang mencerminkan penilaian karyawan terhadap aplikasi My Pelindo serta data harapan yang mencerminkan ekspektasi mereka terhadap layanan yang diberikan oleh aplikasi tersebut.

4.2. Data Jawaban Responden

Kuesioner yang disebarakan sesuai dengan lima dimensi (Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy) dengan dua macam variabel penelitian yaitu kinerja (harapan) dan kepuasan (persepsi) karyawan. berikut ini adalah variable-variabel penelitian yang sesuai dengan lima dimensi kinerja (harapan) dan kepuasan (persepsi) karyawan dan dilengkapi dengan jumlah jawaban responden untuk setiap pernyataan.

Tabel 1. Berdasarkan Harapan

Pertanyaan	SP	P	N	TP	STP
Tangibles	32	24	4	0	0
	31	23	6	0	0
	30	19	11	0	0
	16	34	10	0	0
	28	19	13	0	0
Reliability	10	35	14	0	1
	15	30	13	2	0
	22	28	10	0	0
	16	36	7	1	0
	13	39	7	1	0
Responsiveness	18	36	5	1	0
	20	33	6	1	0
	27	21	3	2	0
	21	28	10	0	1
	15	36	9	0	0
Assurance	16	37	7	0	0
	22	28	10	0	0
	35	24	1	0	0
	23	36	1	0	0
	29	30	1	0	0
Empathy	40	20	0	0	0
	30	30	0	0	0
	24	36	0	0	0
	23	37	0	0	0
	32	28	0	0	0

Dari Table 1. dapat dilihat bahwa pernyataan pertama, 32 karyawan Sangat Puas (SP), 24 Puas (P), 4 Netral (N), 0 Tidak Puas (TP), dan 0 Sangat Tidak Puas (STP). Sampai seterusnya hingga ke dimensi *empathy*.

Tabel 2. Berdasarkan Persepsi

Pertanyaan	SB	B	N	TB	STB
Tangibles	41	19	0	0	0
	43	17	0	0	0
	39	21	0	0	0
	44	16	0	0	0
	27	33	0	0	0
Reliability	37	23	0	0	0
	27	33	0	0	0
	42	18	0	0	0
	34	26	0	0	0
	25	34	1	0	0
Responsiveness	36	22	2	0	0
	29	28	2	0	0
	26	32	3	0	0
	27	31	2	0	0
	37	21	2	0	0

Pertanyaan	SB	B	N	TB	STB
Assurance	36	24	0	0	0
	30	28	2	0	0
	35	24	2	0	0
	23	36	1	0	0
	29	30	1	0	0
Empathy	40	20	0	0	0
	30	30	0	0	0
	24	36	0	0	0
	23	37	0	0	0
	32	28	0	0	0

Dari Table 2. dapat dilihat bahwa Ada 41 karyawan yang menilai pernyataan pertama Sangat Baik (SB), 19 orang menilai Baik (B), 0 orang menilai Netral (N), 0 orang menilai Tidak Baik (TB), dan 0 orang menilai Sangat Tidak Baik (STB), sampai seterusnya hingga dimensi *Empathy*.

4.3. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk menilai tingkat ketepatan suatu alat ukur dalam merepresentasikan konsep yang ingin diukur. Sebuah instrumen dinyatakan valid apabila tingkat validitasnya tinggi, dan sebaliknya, dianggap kurang valid apabila nilai validitasnya rendah. Pengujian ini dilakukan menggunakan metode analisis item, dengan teknik menghitung korelasi antara skor masing-masing pertanyaan dan skor total dari seluruh item yang tersedia [14].

Proses pengujian dilakukan dengan cara membandingkan nilai r hitung dengan nilai r tabel. Apabila nilai r hitung melebihi nilai r tabel, maka butir pertanyaan dalam kuesioner dianggap valid.

Tabel 3. Uji Validitas Harapan

Dimansi	No Atribut	r Hitung	r Tabel	Hasil
Tangibles	X1	0,507	0,254	Valid
	X2	0,410	0,254	Valid
	X3	0,643	0,254	Valid
	X4	0,416	0,254	Valid
	X5	0,420	0,254	Valid
Reliability	X6	0,430	0,254	Valid
	X7	0,447	0,254	Valid
	X8	0,470	0,254	Valid
	X9	0,419	0,254	Valid
	X10	0,470	0,254	Valid
Responsiveness	X11	0,514	0,254	Valid
	X12	0,548	0,254	Valid
	X13	0,144	0,254	Valid
	X14	0,422	0,254	Valid
	X15	0,438	0,254	Valid
Assurance	X16	0,435	0,254	Valid
	X17	0,455	0,254	Valid
	X18	0,482	0,254	Valid
	X19	0,441	0,254	Valid
	X20	0,531	0,254	Valid
Empathy	X21	0,453	0,254	Valid
	X22	0,442	0,254	Valid
	X23	0,441	0,254	Valid
	X24	0,439	0,254	Valid
	X25	0,546	0,254	Valid

Dari Tabel 3. dapat dilihat bahwa hasil uji validitas. X1 memiliki r hitung = 0,507 > r tabel = 0,254, sehingga dianggap valid. Semua variabel kuesioner berdasarkan tingkat kinerja (harapan) memiliki total hasil r hitung > r tabel, sehingga disimpulkan semuanya valid, hingga seterusnya.

Tabel 4. Uji Validitas Persepsi

Dimansi	No Atribut	r Hitung	r Tabel	Hasil
Tangibles	Y1	0,438	0,254	Valid
	Y2	0,418	0,254	Valid
	Y3	0,436	0,254	Valid
	Y4	0,418	0,254	Valid
	Y5	0,422	0,254	Valid
Reliability	Y6	0,477	0,254	Valid
	Y7	0,472	0,254	Valid
	Y8	0,432	0,254	Valid
	Y9	0,428	0,254	Valid
	Y10	0,420	0,254	Valid
Responsiveness	Y11	0,613	0,254	Valid
	Y12	0,508	0,254	Valid
	Y13	0,605	0,254	Valid
	Y14	0,443	0,254	Valid
	Y15	0,564	0,254	Valid
Assurance	Y16	0,454	0,254	Valid
	Y17	0,431	0,254	Valid
	Y18	0,434	0,254	Valid
	Y19	0,421	0,254	Valid
	Y20	0,482	0,254	Valid
Empathy	Y21	0,559	0,254	Valid
	Y22	0,614	0,254	Valid
	Y23	0,621	0,254	Valid
	Y24	0,467	0,254	Valid
	Y25	0,656	0,254	Valid

4.4. Uji Reliability

Uji reliabilitas merupakan teknik yang digunakan untuk menilai sejauh mana suatu alat ukur dalam penelitian mampu menghasilkan data yang stabil dan konsisten ketika digunakan dalam situasi yang serupa secara berulang. Salah satu metode yang sering digunakan untuk menilai tingkat reliabilitas adalah melalui koefisien Cronbach's Alpha, dengan standar nilai lebih dari 0,60 sebagai indikator bahwa instrumen tersebut cukup andal.

Tabel 5. Uji Reliabilitas Harapan dan Persepsi

Uji Reliabilitas Cronbach's Alpha		
Harapan	Persepsi	Total Responden
0,777	0,869	60

Dari Tabel 5. dapat dilihat bahwa hasil uji reliabilitas diatas bahwa nilai *Cronbach's Alpha* adalah 0,777 dan 0,869 yang artinya lebih besar dari 0,60. Maka dapat disimpulkan bahwa kuesioner *reliable* sehingga dapat digunakan untuk penelitian.

4.5. Perhitungan Nilai Harapan dan Persepsi

Berikut perhitungan untuk nilai harapan karyawan PT Pelindo Lhokseumawe terhadap aplikasi

My Pelindo, total nilai harapan untuk variabel tangibles pertanyaan 1 (X1) adalah :

$$\text{Total Nilai Kinerja} = \text{SB} \times (\text{nilai SB}) + \text{B} \times (\text{nilai B}) + \text{N} \times (\text{nilai N}) + \text{TB} \times (\text{nilai TB}) + \text{STB} \times (\text{nilai STB})$$

$$\text{Total Variabel 1} = 32(5) + 24(4) + 4(3) + 0(2) + 0(1) = 160 + 96 + 12$$

$$\text{Nilai Skor X1} = 268$$

Tabel 6. Hasil Perhitungan Nilai Harapan

No Atribut	SB	B	N	TB	STB	Total Nilai Skor	Nilai Rata-Rata Kinerja
X1	32	24	4	0	0	268	4,46
X2	31	23	6	0	0	265	4,41
X3	30	19	11	0	0	259	4,31
X4	16	34	10	0	0	246	4,1
X5	28	19	13	0	0	255	4,25
X6	10	35	14	0	1	233	3,88
X7	15	30	13	0	0	234	3,9
X8	22	28	10	0	0	252	4,2
X9	16	36	7	0	0	245	4,08
X10	13	39	7	0	0	242	4,03
X11	18	36	5	0	0	249	4,15
X12	20	33	6	0	0	250	4,16
X13	27	21	3	0	0	228	3,8
X14	21	28	10	0	1	248	4,13
X15	15	36	9	0	0	246	4,1
X16	16	37	7	0	0	249	4,15
X17	22	28	10	0	0	252	4,2
X18	35	24	1	0	0	274	4,56
X19	23	36	1	0	0	262	4,36
X20	29	30	1	0	0	268	4,46
X21	40	20	0	0	0	280	4,66
X22	30	30	0	0	0	270	4,5
X23	24	36	0	0	0	264	4,4
X24	23	37	0	0	0	263	4,38
X25	32	28	0	0	0	272	4,53

Dari tabel 6. dapat dilihat bahwa Dari nilai hasil kuesioner responden dengan jumlah nilai keseluruhan untuk variabel 1 (X1) sebesar 268, kemudian dibagi dengan jumlah responden kuesioner sebanyak 60 responden sehingga mendapatkan nilai 4,46.

Tabel 7. Hasil Perhitungan Nilai Persepsi

No Atribut	SP	P	N	TP	STP	Total Nilai Skor	Nilai Rata-Rata Kepuasan
Y1	41	19	0	0	0	281	4,68
Y2	43	17	0	0	0	283	4,71
Y3	39	21	0	0	0	279	4,65
Y4	44	16	0	0	0	284	4,73
Y5	27	33	0	0	0	267	4,45
Y6	37	23	0	0	0	277	4,61
Y7	27	33	0	0	0	267	4,45
Y8	42	18	0	0	0	282	4,7
Y9	34	26	0	0	0	274	4,56
Y10	25	34	1	0	0	264	4,4
Y11	36	22	2	0	0	274	4,56
Y12	29	28	2	0	0	263	4,38
Y13	26	32	3	0	0	267	4,45
Y14	27	31	2	0	0	265	4,41
Y15	37	21	2	0	0	275	4,58

No Atribut	SP	P	N	TP	STP	Total Nilai Skor	Nilai Rata-Rata Kepuasan
Y16	36	24	0	0	0	276	4,6
Y17	30	28	2	0	0	268	4,46
Y18	35	24	2	0	0	277	4,61
Y19	23	36	1	0	0	262	4,36
Y20	29	30	1	0	0	268	4,46
Y21	40	20	0	0	0	280	4,66
Y22	30	30	0	0	0	270	4,5
Y23	36	36	0	0	0	324	5,4
Y24	37	37	0	0	0	333	5,55
Y25	28	28	0	0	0	252	4,2

4.6. Mencari Nilai Rata-rata Per Dimensi

Berikut perhitungan nilai rata-rata dimensi *Tangibles* untuk variabel kinerja (X1-X5) menggunakan rumus diatas :

$$\text{Rata - Rata} = \frac{\sum \text{Nilai dalam Dimensi}}{\text{Jumlah Indikator dalam Dimensi}} \quad (2)$$

$$= \frac{21,53}{5} = 4,30$$

Berikut hasil perhitungan nilai rata-rata dimensi *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy* untuk variabel kinerja pada tabel dibawah ini :

Tabel 8. Nilai Rata-rata Per Dimensi Harapan

No Atribut	Nilai rata-rata Kinerja	Nilai rata-rata Dimensi
X1	4,46	4,30
X2	4,41	
X3	4,31	
X4	4,1	
X5	4,25	
X6	3,88	4,01
X7	3,9	
X8	4,2	
X9	4,08	
X10	4,03	
X11	4,15	4,06
X12	4,16	
X13	3,8	
X14	4,13	
X15	4,1	
X16	4,15	4,34
X17	4,2	
X18	4,56	
X19	4,36	
X20	4,46	
X21	4,66	4,49
X22	4,5	
X23	4,4	
X24	4,38	
X25	4,53	

Dari tabel 8. dapat dilihat bahwa hasil nilai rata-rata pada dimensi *tangibles* adalah 4,30. Begitu juga pada dimensi *Reliability* sebesar 4,01, *Responsiveness* sebesar 4,06, *Assurance* sebesar 4,34, dan *Empathy* sebesar 4,49.

Tabel 9. Nilai Rata-rata Per Dimensi Persepsi

No Atribut	Nilai rata-rata Kepuasan	Nilai rata-rata Dimensi
Y1	4,68	4,64
Y2	4,71	
Y3	4,65	
Y4	4,73	
Y5	4,45	
Y6	4,61	4,54
Y7	4,45	
Y8	4,7	
Y9	4,56	
Y10	4,4	
Y11	4,56	4,47
Y12	4,38	
Y13	4,45	
Y14	4,41	
Y15	4,58	
Y16	4,6	4,49
Y17	4,46	
Y18	4,61	
Y19	4,36	
Y20	4,46	
Y21	4,66	4,86
Y22	4,5	
Y23	5,4	
Y24	5,55	
Y25	4,2	

4.7. Mencari Nilai Gap

Cara untuk menentukan nilai gap yaitu selisih antara variabel persepsi dengan variabel harapan karyawan.

$$(\text{Gap}) = (\text{Nilai Persepsi} - \text{Nilai Harapan}) \quad (3)$$

Berikut perhitungan untuk mencari nilai gap pada variabel *tangible* menggunakan rumus diatas:

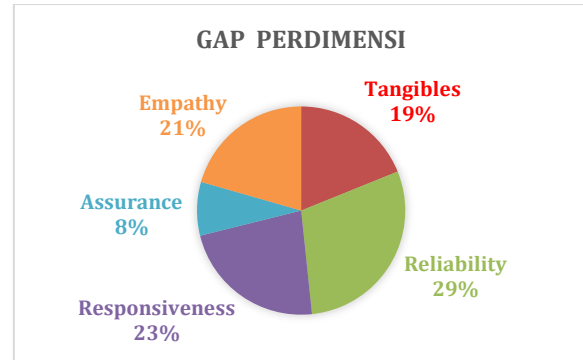
$$\begin{aligned} (\text{Gap}) &= (\text{Nilai Persepsi} - \text{Nilai Harapan}) \\ \text{Gap Tangible} &= 4,3 - 4,64 \\ &= 0,34 \end{aligned}$$

Maka hasil yang didapat dari perhitungan nilai gap pada variabel *tangible* adalah 0,34. Berikut hasil perhitungan untuk seluruh variabel terdapat pada tabel dibawah:

Tabel 10. Nilai Gap Keseluruhan

Dimensi	Rata-Rata		Gap (P-H)
	Persepsi	Harapan	
Tangible	4,64	4,3	0,34
Reliability	4,54	4,01	0,53
Responsiveness	4,47	4,06	0,41
Assurance	4,49	4,34	0,15
Empathy	4,86	4,49	0,37
Rata-Rata	4,6	4,24	0,36

Dari Tabel 10. dapat dilihat bahwa rata-rata harapan karyawan terhadap layanan adalah 4,6, sedangkan persepsi mereka terhadap layanan yang diterima hanya 4,24, sehingga terdapat rata-rata Gap sebesar 0,36. Berikut grafik untuk nilai Gap Per dimensi :



Gambar 2. Nilai Gap Per Dimensi

Dari Gambar 2. Menunjukkan bahwa dimensi *reliability* memiliki gap tertinggi dari dimensi lainnya, yaitu 29%, Hal ini mengindikasikan bahwa aspek keandalan dari layanan My Pelindo masih belum sesuai dengan ekspektasi karyawan, khususnya terkait konsistensi dan ketepatan dalam penyampaian layanan. Sedangkan dimensi yang mempunyai angka gap terendah yaitu *assurance* sebesar 8%, yang menandakan bahwa unsur kepercayaan, rasa aman, dan kompetensi penyedia layanan dianggap cukup baik oleh pengguna.

4.8. Mencari Nilai Kualitas Pelayanan

Untuk menganalisis kualitas pelayanan yang telah diberikan maka digunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Kualitas (Q)} = \frac{\text{Persepsi (P)}}{\text{Harapan (H)}} \quad (4)$$

Jika kualitas (Q) = 1, Maka kualitas pelayanan dikatakan baik. Berikut perhitungan untuk mencari nilai kualitas pelayanan pada variabel *tangible* menggunakan rumus diatas :

$$\begin{aligned} \text{Tangible (Q)} &= \frac{4,64}{4,3} \\ &= 1,07 \end{aligned}$$

Maka, nilai kualitas pelayanan pada variabel *tangibles* adalah 1,07. Berikut hasil perhitungan nilai kualitas pelayanan untuk semua variabel pada tabel dibawah :

Tabel 11. Nilai Kualitas Pelayanan

Dimensi	Rata-Rata		Q=P/H
	Persepsi	Harapan	
Tangible	4,64	4,3	1,07
Reliability	4,54	4,01	1,13
Responsiveness	4,47	4,06	1,10
Assurance	4,49	4,34	1,03
Empathy	4,86	4,49	1,08

Dari table 11. dapat dilihat bahwa semua nilai Q lebih dari 1, yang berarti kualitas pelayanan dianggap baik, karena persepsi karyawan terhadap layanan lebih tinggi atau hampir mendekati harapan mereka.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Dari hasil penelitian analisis tingkat kepuasan karyawan terhadap aplikasi My Pelindo di PT Pelindo Lhokseumawe menggunakan metode Service Quality (Servqual), bisa disimpulkan bahwa kepuasan karyawan dapat diukur melalui kuesioner yang mengacu pada 5 dimensi utama Servqual, yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Metode ini diterapkan dengan mengidentifikasi selisih (gap) antara harapan dan persepsi karyawan terhadap layanan aplikasi My Pelindo pada kelima dimensi tersebut. Hasil menunjukkan bahwa dimensi *Reliability* memiliki nilai gap tertinggi sebesar 0,53, yang mengindikasikan bahwa aspek keandalan layanan masih jauh dari harapan dan memerlukan perhatian khusus. Dari segi nilai kualitas layanan, dimensi *Reliability* memiliki nilai gap tertinggi (0,53) dan nilai Q sebesar 1,13, yang berarti meskipun layanan sudah cukup baik, aspek keandalan masih memiliki kesenjangan yang signifikan dan perlu ditingkatkan. Secara keseluruhan, nilai rata-rata $Q > 1$ yang artinya kualitas layanan berada di kategori baik, namun beberapa aspek, terutama *Reliability*, masih perlu diperbaiki agar lebih sesuai dengan ekspektasi karyawan. Selain itu, PT Pelindo Lhokseumawe disarankan untuk melakukan evaluasi dan pengembangan aplikasi secara berkala melalui survei kepuasan karyawan, sehingga setiap permasalahan dapat diidentifikasi lebih dini dan dilakukan perbaikan sesuai dengan kebutuhan pengguna.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] V. Renika, A. Pratama, and R. P. Phonna, "Pengukuran Tingkat Kemampuan (Capability Level) Penerapan Teknologi Informasi Studi Kasus Pt. Bank Bri Syariah Tbk.Kc Lhokseumawe Menggunakan Framework Cobit 5 Domain Edm(Evaluate, Direct, and Monitor)," *Sisfo J. Ilm. Sist. Inf.*, vol. 4, no. 2, pp. 27–44, 2020, doi: 10.29103/sisfo.v4i2.6292.
- [2] Sri Restu Ningsih, Arika Juwita Z., Ade Irma Suryani, Cyntia Lasmi Andesti, and Rahmadini Darwas, "Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Aplikasi E-Task Menggunakan Metode Servqual," *J. Inf. Syst. Manag. Digit. Bus.*, vol. 1, no. 4, pp. 417–428, 2024, doi: 10.59407/jismdb.v1i4.913.
- [3] M. M. E. Pada, "Analisis Tingkat Kualitas Layanan E-Lapkin," vol. 5, no. 1, pp. 21–31, 2023.
- [4] R. Fitria and M. Ikhwan, "Sistem Informasi Pengukuran Matriks Iso Usability Testing Berbasis Web: Studi Kasus Shopee," *J. Inform. Kaputama*, vol. 7, no. 2, pp. 166–173, 2023, doi: 10.59697/jik.v7i2.52.
- [5] N. Raras Setyoningrum and F. Fitri, "Analisis Perbandingan Tingkat Kepuasan Karyawan PT. Harap Panjang Terhadap Layanan Aplikasi ABSS Dengan MYOB Menggunakan Metode Servqual," *J. Bangkit Indones.*, vol. 12, no. 2, pp. 27–33, 2023, doi: 10.52771/bangkitindonesia.v12i2.246.
- [6] N. Jurnal *et al.*, "Analisa Tingkat Kepuasan Pelayanan pada Aplikasi PLN Mobile dengan Metode Service Quality," vol. 2, no. 4, 2024.
- [7] B. Wibisono, G. Gunadi, P. Studi, T. Infomatika, and J. Selatan, "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Pengelolaan Persediaan BMD di SMK Negeri 17 Jakarta Menggunakan Metode Service Quality," vol. 2, no. 4, 2024.
- [8] Y. Septiani, E. Aribbe, and R. Diansyah, "ANALISIS KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK UNIVERSITAS ABDURRAB TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE SEVQUAL (Studi Kasus : Mahasiswa Universitas Abdurrah Pekanbaru)," *J. Teknol. Dan Open Source*, vol. 3, no. 1, pp. 131–143, 2020, doi: 10.36378/jtos.v3i1.560.
- [9] S. Rosalina, U. Mohammad, and D. Fadli, "Strategi Pembinaan Karyawan PT Metropolitan Karawang," *Triwikrama J. Ilmu Sos.*, vol. 4, no. 1–12, 2024.
- [10] A. Dhyana and J. Dongoran, "Tingkat Kepuasan Karyawan dan Perusahaan Atas Manfaat BPJS: Yufendy and Partners," *J. Maksipreneur Manajemen, Koperasi, dan Entrep.*, vol. 13, no. 2, pp. 446–458, 2024, doi: 10.30588/jmp.v13i2.1113.
- [11] V. No, O. Hal, R. Ilham, and D. Maulina, "Analisis Kualitas Layanan Aplikasi Prestige Di Kabupaten Gresik Menggunakan Metode ServQual," vol. 6, no. 4, pp. 664–673, 2024.
- [12] M. Saleh, T. Chamidy, and Suhartono, "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Siswa Mts Surya Buana Menggunakan Metode Regresi Logistik," *JATI (Jurnal Mhs. Tek. Inform.)*, vol. 8, no. 3, pp. 3463–3470, 2024, doi: 10.36040/jati.v8i3.9696.
- [13] S. Julianita Siregar, Lusiyan, and F. Setiawan, "Sistem Peningkatan Pelayanan Pada Kafe Bersaudara menggunakan Metode Service Quality (SERVQUAL)," *Agustus*, vol. 23, pp. 426–437, 2024, [Online]. Available: <https://ojs.trigunadharma.ac.id/index.php/jis/index>
- [14] N. Zahra, "Analisis Aplikasi Shipping Berbasis Dekstop Untuk Optimalisasi Layanan Informasi Dengan Metode Servqual," *PROSISKO J. Pengemb. Ris. dan Obs. Sist. Komput.*, vol. 11, no. 1, pp. 1–9, 2024, doi: 10.30656/prosisko.v11i1.7233.