

ABSTRAK

Pertumbuhan industri food & beverage (FnB) mendorong penerapan sistem digital dalam berbagai aspek operasional, termasuk sistem penggajian. Salah satu unit bisnis yang mengimplementasikan sistem penggajian digital adalah Lakeside FnB Group. Sistem ini diterapkan untuk mengatasi permasalahan yang kerap terjadi pada sistem manual, seperti keterlambatan, ketidaktepatan, dan kurangnya transparansi informasi gaji. Meskipun sistem digital telah diterapkan, belum diketahui sejauh mana sistem ini benar-benar memenuhi ekspektasi karyawan. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kesenjangan antara ekspektasi dan kepuasan pengguna terhadap layanan sistem penggajian yang digunakan. Penelitian dilakukan dengan pendekatan kuantitatif melalui survei menggunakan skala Likert kepada 23 responden aktif. Metode evaluasi yang digunakan adalah E-SERVQUAL yang terdiri dari tujuh dimensi layanan. Data dianalisis secara deskriptif dan dihitung kesenjangan antara kepuasan dan ekspektasi. Hasil penelitian menunjukkan seluruh dimensi memiliki nilai gap negatif, dengan rata-rata sebesar -0,36. Dimensi keandalan merupakan yang paling rendah, sedangkan efisiensi dan kompensasi paling mendekati ekspektasi. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun sistem secara umum dinilai baik, masih terdapat ruang untuk peningkatan kualitas layanan guna memenuhi ekspektasi pengguna secara optimal.

Kata Kunci: Analisis Kesenjangan, *E Service Quality*, Transparansi Gaji, Penggajian Digital, Kepuasan Pengguna. Industri FnB.