

1. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Industri *food & beverage* (FnB) mengalami pertumbuhan eksponensial dalam beberapa tahun terakhir, memicu tekanan besar pada efisiensi operasional dan kualitas manajemen sumber daya manusia, terutama dalam sistem penggajian yang berperan krusial menjaga stabilitas tenaga kerja. Pertumbuhan ini mendorong pelaku usaha untuk meningkatkan efisiensi operasional dan memastikan bahwa semua aspek manajemen, termasuk manajemen sumber daya manusia, berjalan dengan baik[1].

Lakeside FnB Group memiliki beberapa outlet, seperti LakeSide, LakeSide FIT+, Harmony Caffè, dan Literasi Cafe, yang mengadopsi berbagai sistem manajemen untuk mendukung operasionalnya. Salah satu tantangan utama yang dihadapi adalah pengelolaan sistem penggajian karyawan. Saat ini, sistem penggajian digital telah diterapkan untuk menggantikan sistem manual yang sebelumnya digunakan. Sistem manual sebelumnya sering kali menyebabkan berbagai kendala, seperti risiko kesalahan perhitungan, keterlambatan pembayaran, serta kurangnya transparansi dalam rincian gaji karyawan[2].

Permasalahan ini tidak hanya berdampak pada karyawan tetapi juga pada perusahaan secara keseluruhan. Ketidakpuasan karyawan akibat sistem penggajian yang kurang optimal dapat menurunkan motivasi kerja, yang pada akhirnya memengaruhi produktivitas dan kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan[2]. Selain itu, waktu dan sumber daya yang dihabiskan untuk menangani masalah penggajian manual dapat mengurangi efisiensi operasional [2][4].

Dengan diterapkannya sistem penggajian digital, diharapkan permasalahan seperti ketidaktepatan pembayaran, keterlambatan, dan kurangnya transparansi dapat teratasi[2]. Namun, masih perlu diteliti apakah sistem ini telah memenuhi ekspektasi

karyawan atau justru masih menyisakan kendala baru.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kesenjangan antara ekspektasi dan kepuasan mereka setelah menggunakannya. Evaluasi ini dilakukan menggunakan metode E-SERVQUAL, yang mencakup dimensi *efficiency*, *fulfillment*, *reliability*, *privacy*, *responsiveness*, *compensation*, dan *contact*[5], untuk mengukur sejauh mana sistem ini telah memenuhi ekspektasi karyawan[3]. Pemilihan E-SERVQUAL didasarkan pada kemampuannya menilai kualitas layanan digital secara komprehensif dengan mengukur perbedaan antara ekspektasi dan kepuasan pengguna, serta relevansinya dengan konteks sistem penggajian yang membutuhkan penilaian dari aspek teknis dan pengalaman pengguna sekaligus.

Mengingat pentingnya optimalisasi sistem internal perusahaan, penelitian ini penting untuk menjembatani kesenjangan antara desain sistem digital dan pengalaman nyata pengguna, serta menghadirkan dasar empiris yang dapat mendorong perbaikan layanan internal berbasis teknologi di industri FnB. untuk meningkatkan kepuasan karyawan.

1.2. Rumusan Masalah

Penelitian ini akan membahas beberapa masalah, berikut:

1. Bagaimana kualitas layanan sistem penggajian digital di Lakeside FnB Group pada masing-masing dimensi *Efficiency*, *Fulfillment*, *Reliability*, *Privacy*, *Responsiveness*, *Compensation*, dan *Contact* berdasarkan persepsi dan harapan karyawan?
2. Seberapa besar kesenjangan antara ekspektasi karyawan sebelum menggunakan dan kepuasan mereka setelah menggunakan sistem penggajian digital di Lakeside FnB Group?
3. Bagaimana hasil keseluruhan dari ketujuh dimensi tersebut mencerminkan tingkat kepuasan karyawan terhadap sistem penggajian digital ?

1.3. Tujuan

Tujuan dari penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengevaluasi kualitas layanan sistem penggajian digital pada dimensi *Efficiency*, *Fulfillment*, *Reliability*, *Privacy*, *Responsiveness*, *Compensation*, dan *Contact* menggunakan metode E-SERVQUAL.
2. Menganalisis tingkat kesenjangan antara ekspektasi karyawan sebelum menggunakan dan kepuasan mereka setelah menggunakan sistem penggajian digital, serta memberikan rekomendasi perbaikan yang relevan.
3. Menghitung nilai rata-rata dari ketujuh dimensi untuk memperoleh gambaran tingkat kepuasan karyawan terhadap sistem penggajian digital.

1.4. Batasan Penelitian

Agar penelitian ini tetap terfokus dan sesuai dengan waktu serta sumber daya yang tersedia, berikut adalah batasan penelitian yang diterapkan:

1. **Ruang Lingkup Analisis**, Analisis penelitian ini terbatas pada evaluasi sistem penggajian digital, yang mengukur kesenjangan antara ekspektasi sebelum penggunaan dan kepuasan setelah penggunaan. Aspek lain dari sistem kepegawaian, seperti manajemen shift atau sistem penilaian kinerja karyawan, tidak akan dibahas secara mendalam.
2. **Subjek Penelitian**, Penelitian ini hanya melibatkan karyawan(Pekerja Lapangan) Lakeside FnB Group yang menggunakan sistem penggajian digital. Hasil penelitian tidak mencakup perspektif pemilik usaha, admin aplikasi atau manajemen terkait kebijakan penggajian.
3. **Cakupan Wilayah dan Waktu**, Penelitian ini dilakukan pada empat gerai Lakeside FnB Group yang berlokasi di lingkungan Telkom University, yaitu: LakeSide, Literasi Cafe, Lakeside FIT, dan Harmony Caffé. Oleh karena itu, hasil penelitian mungkin tidak sepenuhnya mencerminkan pengalaman karyawan di gerai lain atau di perusahaan FnB lainnya

1.5. Rencana Penelitian

Penelitian ini diawali dengan melakukan studi literatur untuk memperdalam pemahaman terkait sistem penggajian digital, metode evaluasi kualitas layanan berbasis digital seperti E-SERVQUAL, serta faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna terhadap sistem tersebut, dimana referensi studi itu bertujuan

untuk menggali manfaat serta tantangan dari penerapan sistem penggajian digital, sekaligus mengidentifikasi indikator-indikator penting yang dapat digunakan dalam menilai ekspektasi dan tingkat kepuasan pengguna.

Setelah mendapatkan landasan teori yang kuat, tahap berikutnya adalah merancang dan menyebarkan kuesioner berbasis dimensi E-SERVQUAL kepada staf Lakeside FnB Group yang menggunakan sistem penggajian digital. Kuesioner ini dirancang untuk menangkap perbandingan antara ekspektasi dan kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan sistem yang digunakan[6][8][9].

Data yang terkumpul dari survei akan dianalisis menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode *E-SERVQUAL* untuk mengidentifikasi kesenjangan antara ekspektasi dan pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem penggajian digital di setiap dimensi[5]. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan mengenai aspek yang perlu diperbaiki dan rekomendasi pengembangan pada sistem penggajian untuk mendukung efisiensi, akurasi dan transparansi dalam pengelolaan gaji di Lakeside FnB Group[6][8][9].

1.6. Jadwal Kegiatan

Tabel 1. 1 Jadwal Pelaksanaan Tugas Akhir

Kegiatan	Bulan					
	1	2	3	4	5	6
Mengidentifikasi Permasalahan yang dihadapi						
Kajian Literatur						
Penyusunan Kuesioner						
Pengumpulan Data						
Uji & Analisis Data						
Diskusi Pemberian Rekomendasi						
Evaluasi dan Penulisan						

*Keterangan: shading warna *gray*