

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Teknologi di era modern berkembang dengan kecepatan yang luar biasa. Era modern ditandai dengan percepatan signifikan dalam perkembangan teknologi. Seiring berjalannya waktu, inovasi teknologi yang dihasilkan pun semakin berkembang dan canggih. Kemajuan ini memberikan kemudahan bagi manusia dalam menyelesaikan berbagai pekerjaan sehari-hari melalui pemanfaatan perangkat teknologi yang inovatif dan efisien. Kemajuan teknologi di berbagai bidang, termasuk di dalamnya sektor ekonomi dan transportasi, yang kini menjadi bagian tak terpisahkan dari kehidupan masyarakat modern. Konsep Revolusi Industri 4.0 menuntut setiap organisasi, termasuk perusahaan jasa transportasi, untuk dapat memanfaatkan teknologi secara tepat guna dan efisien.

Sebelum menerapkan aplikasi digitalisasi, PT ASDP Indonesia Ferry masih menggunakan metode manual dalam pengelolaan data perawatan kapal. Proses tersebut dilakukan dengan cara mengirim data dari masing-masing cabang ke kantor pusat melalui sistem *e-office*. Setelah data diterima, dokumen tersebut kemudian dicetak dan diajukan untuk ditandatangani oleh pimpinan terkait, yaitu *Vice President*. Seluruh tahapan dalam proses tersebut memakan waktu yang relatif panjang, sehingga menurunkan efisiensi dan dapat menghambat proses pengambilan keputusan yang cepat dan tepat.

Perawatan kapal merupakan salah satu aspek krusial dalam operasional PT ASDP Indonesia Ferry karena berdampak secara langsung pada keselamatan maupun seluruh layanan transportasi laut. diharapkan mampu mendukung perusahaan dalam merencanakan, memantau, serta mengevaluasi kegiatan perawatan secara lebih sistematis dan efisien. Oleh sebab itu, penting untuk mengkaji sejauh mana efektivitas penggunaan aplikasi tersebut dalam praktik operasional.

Penelitian ini melibatkan pengguna Aplikasi *Smartsheet* dari Divisi Optimalisasi dan Manajemen Armada di PT ASDP Indonesia Ferry, staf yang bertanggung jawab atas pengelolaan perawatan kapal. Penelitian dilakukan di PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) atau biasa disingkat Angkutan, Sungai, Danau, & Penyebrangan yang bergerak di bidang layanan transportasi penyeberangan dan pelabuhan terintegrasi, serta pengembangan destinasi wisata berbasis *waterfront*. ASDP mengoperasikan lebih dari 160 unit kapal ferry yang melayani lebih dari 300 lintasan penyeberangan di 36 pelabuhan yang tersebar di berbagai wilayah Indonesia. Di samping itu, PT ASDP Indonesia Ferry juga secara aktif memperluas cakupannya melalui pengembangan kawasan pelabuhan strategis, seperti *Bakauheni Harbour City* di Provinsi Lampung dan Kawasan Marina Labuan Bajo di Nusa Tenggara Timur.

Langkah digitalisasi ini tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan akurasi data dan efisiensi dalam proses perawatan kapal, tetapi juga merupakan strategi perusahaan dalam menghadirkan layanan yang lebih responsif, transparan, dan adaptif terhadap tantangan di era digital. Salah

satu wujud nyata dari transformasi ini adalah penerapan aplikasi *Smartsheet*, sebuah platform manajemen berbasis cloud yang mendukung kolaborasi tim dan pengelolaan proyek secara real-time (Stanford, 2022).

Seperti yang dikutip dari Hanifah & Raharja (2023), Salah satu bentuk penerapan teknologi digital dalam pengelolaan dokumen adalah melalui penggunaan sistem tanpa kertas atau *paperless office*. *Paperless office* merupakan sistem yang dirancang untuk mendukung pengelolaan administrasi secara digital. Gagasan *paperless office* mulai berkembang pada akhir tahun 1990-an dengan filosofi utama yaitu meminimalkan penggunaan kertas dan menggantinya dengan dokumen digital. Penerapan sistem ini memberikan berbagai manfaat, antara lain meningkatkan efisiensi kerja, mengurangi biaya operasional dan kebutuhan ruang penyimpanan dokumen, serta turut berkontribusi dalam mengurangi limbah kertas.

Dalam konteks penggunaannya di Divisi Optimalisasi Manajemen Armada, Aplikasi *Smartsheet* dimanfaatkan sebagai media pencatatan sejarah dan perkembangan terkait *Manual Book Repair List*, kegiatan, maupun proses tertentu, dengan tujuan mendokumentasikan informasi penting secara kronologis serta memastikan transparansi dalam setiap tahapan perawatan armada. Penggunaan aplikasi *Smartsheet* di PT ASDP Indonesia Ferry baru mulai diimplementasikan pada bulan Januari 2025, khususnya dalam mendukung kegiatan perawatan kapal,

Berdasarkan hasil observasi peneliti pada Divisi Optimalisasi dan Manajemen Armada, di mana ditemukan kendala seperti database yang

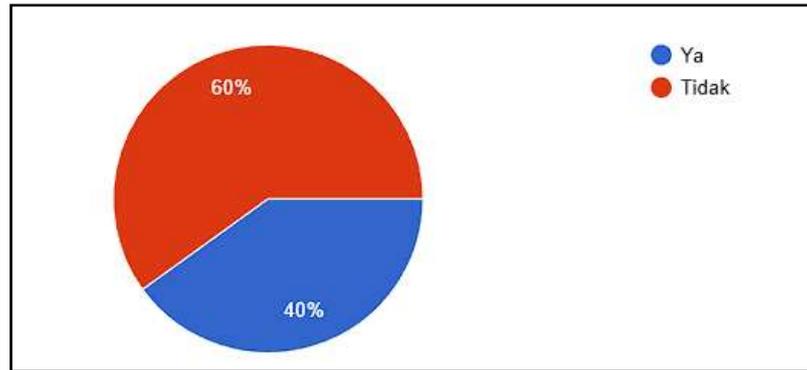
belum lengkap, ketidakterseragaman harga, serta format data yang tidak konsisten antar perusahaan cabang. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi menyeluruh terhadap penggunaan sistem digital dalam pengelolaan perawatan rutin kapal, agar dapat terus disempurnakan dan mendukung tercapainya efisiensi serta tata kelola armada yang lebih baik. Berikut peneliti lampirkan dokumentasi aplikasi *Smartsheet*:

| No. Pekerjaan | Detail Pekerjaan | Status Pekerjaan |
|---------------|--|------------------|
| 1 | Meringkaskan hasil inspeksi Docking (sistem-pipa K-1) | Selesai |
| 2 | Meringkaskan hasil inspeksi Docking (sistem-pipa K-2) | Selesai |
| 3 | Meringkaskan hasil inspeksi Docking (sistem-pipa K-3) | Selesai |
| 4 | Meringkaskan hasil inspeksi Docking (sistem-pipa K-4) | Selesai |
| 5 | Meringkaskan hasil inspeksi Docking (sistem-pipa K-5) | Selesai |
| 6 | Meringkaskan hasil inspeksi Docking (sistem-pipa K-6) | Selesai |
| 7 | Meringkaskan hasil inspeksi Docking (sistem-pipa K-7) | Selesai |
| 8 | Meringkaskan hasil inspeksi Docking (sistem-pipa K-8) | Selesai |
| 9 | Meringkaskan hasil inspeksi Docking (sistem-pipa K-9) | Selesai |
| 10 | Meringkaskan hasil inspeksi Docking (sistem-pipa K-10) | Selesai |

Gambar 1. 1 List Docking Repair

Sumber : Dokumentasi oleh peneliti (2025)

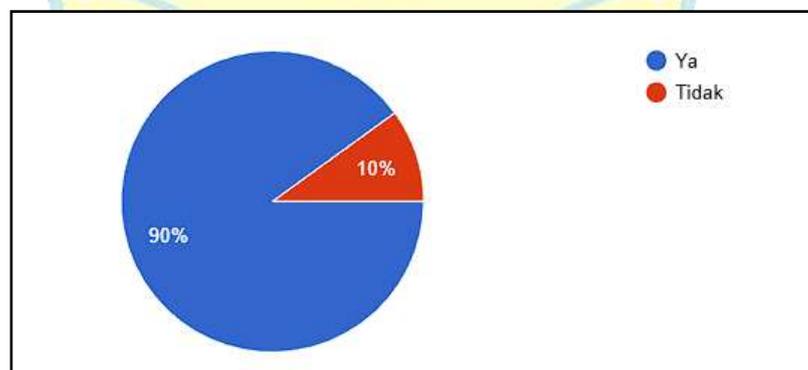
Selanjutnya, peneliti melakukan wawancara singkat dengan salah satu karyawan di Divisi Optimalisasi Manajemen Armada terkait Aplikasi *Smartsheet* pencacatan perawatan rutin kapal bahwa masih terdapat penginputan data yang tidak seragam dari cabang dan beberapa informasi yang belum lengkap. Dalam konteks ini, peneliti telah melaksanakan pra-riset dengan menyebarkan kuesioner terkait penggunaan aplikasi *Smartsheet* dalam pencacatan perawatan rutin kapal kepada karyawan yang bertugas di pusat. Kuesioner ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pendapat karyawan terkait penggunaan Aplikasi *Smartsheet*. Peneliti menyampaikan temuan pra-penelitian dalam Gambar 1.4 berikut :



Gambar 1. 2 Penggunaan Aplikasi *Smartsheet*

Sumber : Diolah oleh peneliti (2025)

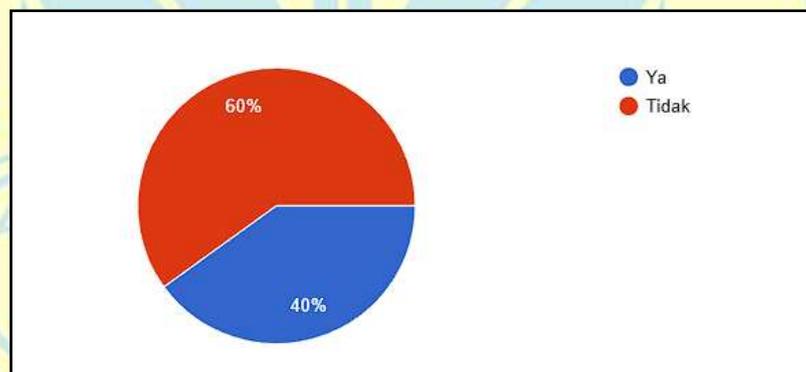
Berdasarkan diagram gambar 1.4 dinyatakan bahwa sebanyak 60% menyatakan "Tidak" dan sebanyak 40% menyatakan "Ya" mengenai penginputan data perawatan kapal pada Aplikasi *Smartsheet* secara konsisten. Dengan persentase 60% dari 10 responden, maka dapat dikatakan bahwa penggunaan *Smartsheet* dalam pencatatan perawatan kapal belum dilakukan secara terstruktur dan berkelanjutan. Hal ini mengindikasikan adanya kendala dalam standarisasi pengisian data, sehingga menyulitkan pengguna dalam menelusuri kembali informasi ketika dibutuhkan. Oleh karena itu, diperlukan perhatian yang lebih terhadap konsistensi dan format *input* agar penggunaan aplikasi *Smartsheet* dapat lebih optimal dalam mendukung kegiatan perawatan kapal.



Gambar 1. 3 Kendala penggunaan Aplikasi *Smartsheet*

Sumber : Diolah oleh peneliti (2025)

Berdasarkan diagram gambar 1.5 dinyatakan bahwa sebanyak 90% menyatakan "Ya" dan sebanyak 10% menyatakan "Tidak" mengalami kendala dalam penggunaan Aplikasi *Smartsheet*. Hal ini mencerminkan bahwa sebagian besar karyawan dari Divisi Optimalisasi Manajemen Armada masih menghadapi tantangan saat mengoperasikan aplikasi tersebut. Beberapa kendala yang sering ditemukan di antaranya adalah ketidaksesuaian format *input* antar pengguna, ketidakakuratan data, serta ketidaksesuaian harga yang tercantum. Permasalahan ini berpotensi menghambat kelancaran proses pencatatan dan pengelolaan perawatan kapal secara digital. Oleh karena itu, perlu adanya tindakan evaluasi lebih lanjut serta peningkatan pemahaman teknis guna mengoptimalkan pemanfaatan *Smartsheet* dalam mendukung efisiensi kerja.



Gambar 1. 4 Penginputan data oleh karyawan secara konsisten

Sumber : Diolah oleh peneliti (2025)

Berdasarkan diagram gambar 1.5 dinyatakan bahwa sebanyak 40% menyatakan "Ya" dan sebanyak 60% menyatakan "Tidak" terkait penginputan data perawatan kapal di Aplikasi *Smartsheet*. Hal ini menunjukkan penginputan data perawatan kapal di Aplikasi *Smartsheet* masih banyak yang belum konsisten sehingga menimbulkan kendala terkait hasil data yang disajikan pada aplikasi tersebut.

Menurut penelitian sebelumnya terkait *Technology Acceptance Model* (TAM) antara lain penelitian yang dilakukan Negari & Eryando (2021) Penelitian tersebut menunjukkan bahwa penerimaan pengguna terhadap aplikasi Silacak versi 1.2.5 tergolong cukup baik. Hal ini ditunjukkan oleh jumlah indikator yang telah tercapai yang lebih banyak dibandingkan dengan indikator yang belum terpenuhi. Dalam aspek persepsi kebermanfaatan, aplikasi dinilai mampu meningkatkan efektivitas kerja, mempermudah pelaksanaan tugas, serta memberikan kontribusi positif secara menyeluruh. Sedangkan dari sisi kemudahan penggunaan, aplikasi ini dianggap mudah untuk dipahami, dioperasikan, dan memiliki sistem yang cukup fleksibel.

Perbedaan antara penelitian yang dilakukan oleh Negari & Eryando (2021) dengan penelitian terdahulu berfokus pada analisis tingkat penerimaan pengguna terhadap aplikasi Silacak di UPT Puskesmas Cipadung, Kota Bandung, sedangkan studi yang peneliti lakukan saat ini menitikberatkan pada pemanfaatan aplikasi *Smartsheet* di lingkungan Divisi Optimalisasi dan Manajemen Armada. Meskipun objek kajiannya berbeda, kesamaan antara kedua penelitian ini terletak pada pendekatan metodologis yang digunakan, yaitu metode *Technology Acceptance Model* (TAM) dalam menganalisis penerimaan teknologi.

Penelitian secara lebih luas mengenai *Technology Acceptance Model* (TAM) Penelitian-penelitian sebelumnya telah banyak membahas topik serupa. Setiap penelitian memiliki kekhasan masing-masing, baik dari sisi isu yang diangkat maupun ruang lingkup pembahasan, metode penelitian,

objek penelitian, subyek penelitian, teknik pengumpulan data, dan lain-lain. Kebaharuan penelitian ini dibandingkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh peneliti Ardianto & Azizah (2021) yaitu tujuan dari penelitian adalah untuk merumuskan serta melakukan pengujian terhadap model penerimaan penggunaan dompet digital di Kota Surabaya. dan peneliti Novita & Helena (2021) memiliki tujuan penelitian adalah untuk mengevaluasi kepuasan pengguna dalam menggunakan Traveloka sebagai sarana pemesanan perjalanan.. Kedua penelitian tersebut menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM) dan menggunakan metode penelitian kuantitatif.

Karena menggunakan metode kualitatif, penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya. Peneliti ingin mempelajari lebih lanjut tentang penggunaan *Smartsheet* dalam perawatan kapal berdasarkan latar belakang masalah yang telah dibahas, dengan judul penelitian " Analisis Penerima Aplikasi *Smartsheet* dengan pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM) Pada PT ASDP Indonesia Ferry”

B. Pertanyaan Penelitian

Bedasarkan penjelasan latar belakang tersebut dan setelah dilakukan identifikasi maka beberapa pertanyaan pada penelitian ini adalah :

- 1) Bagaimana penerimaan aplikasi *Smartsheet* dengan pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM)?
- 2) Bagaimana kendala yang dihadapi dalam penggunaan aplikasi *Smartsheet* ?

- 3) Bagaimana mengatasi kendala aplikasi *Smartsheet* dalam mendukung efisiensi administrasi dan digitalisasi proses perawatan kapal?

C. Tujuan Penelitian

Berikut ini adalah tujuan dari penelitian ini :

- 1) Untuk mengetahui penerimaan aplikasi *Smartsheet* dengan menggunakan pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM).
- 2) Mengetahui kendala yang dihadapi dalam penggunaan aplikasi *Smartsheet*.
- 3) Menjelaskan cara-cara mengatasi kendala aplikasi *Smartsheet* dalam mendukung efisiensi administrasi dan digitalisasi pencatatan dan pengelolaan perawatan.

