

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam era transformasi digital saat ini, setiap organisasi dituntut untuk mampu beradaptasi dengan perubahan teknologi yang cepat guna meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja. Pemanfaatan sistem informasi dan aplikasi digital menjadi faktor penting dalam mendukung kinerja operasional, mempercepat alur administrasi, serta meningkatkan kualitas layanan. Penerapan teknologi tidak hanya bertujuan untuk otomatisasi proses, tetapi juga untuk memastikan keakuratan data, kemudahan koordinasi, dan pengambilan keputusan yang lebih tepat. Karena itu, integrasi teknologi dalam kegiatan operasional menjadi kebutuhan strategis bagi berbagai sektor industri, termasuk jasa, transportasi, dan pelayaran, yang memiliki tingkat kompleksitas kerja tinggi dan ketergantungan besar terhadap data serta koordinasi lintas divisi.

Salah satu sektor yang sangat bergantung pada integrasi data dan koordinasi lintas divisi adalah industri pelayaran, di mana pengelolaan kru kapal (*crew management*) menjadi elemen penting yang menentukan kelancaran operasional dan keselamatan pelayaran. Manajemen kru tidak hanya mencakup proses perekrutan dan penempatan pelaut, tetapi juga mencakup pengelolaan kontrak kerja, sertifikat, jadwal pelayaran, serta pemantauan kepatuhan terhadap regulasi internasional, seperti *Standards of Training, Certification, and Watchkeeping for Seafarers (STCW)*. Namun, pada praktiknya, pengelolaan data kru sering kali masih dilakukan secara manual atau menggunakan sistem yang kurang terintegrasi. Kondisi ini menyebabkan waktu penyelesaian administrasi menjadi lebih lama, data tidak selalu akurat, dokumentasi sering tertunda atau tidak lengkap, serta koordinasi antarbagian menjadi terhambat. Hal ini

berdampak pada tingginya potensi kesalahan administrasi, meningkatnya stres kerja staf, serta terganggunya kepatuhan terhadap regulasi maritim yang berlaku.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, berbagai perusahaan pelayaran telah mulai mengadopsi *Crew Management System (CMS)*, yaitu sistem berbasis digital yang dirancang untuk membantu pengelolaan seluruh aspek kru secara terintegrasi. Salah satu aplikasi CMS yang banyak digunakan secara global adalah Bassnet, sebuah sistem yang memungkinkan perusahaan memantau dan memperbarui data kru, sertifikat, kontrak kerja, serta jadwal penugasan secara *real time*. Melalui penerapan sistem seperti Bassnet, perusahaan diharapkan dapat meningkatkan efisiensi kerja, mengurangi kesalahan administratif, serta memperkuat koordinasi antara staf operasional dan manajemen.

Berbagai penelitian mendukung bahwa penerapan sistem digital seperti *Crew Management System (CMS)* dapat meningkatkan efisiensi dan akurasi dalam pengelolaan kru. Kinanti dkk (2025) menemukan bahwa CMS berpengaruh positif terhadap proses monitoring dokumen kru dan pengurangan kesalahan administrasi, meskipun masih terkendala faktor teknis. Hasil serupa dikemukakan oleh Layinatuld kk (2025) yang menegaskan bahwa penerapan *Crew Flow Management* memperbaiki kegiatan operasional di perusahaan pelayaran, meski pembaruan data dan koordinasi antar divisi masih menjadi kendala. Pada konteks yang lebih luas, penelitian internasional oleh Zhang et al. (2025) dalam *Behavioral Sciences* menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi digital dapat meningkatkan kinerja dan kepuasan kerja apabila didukung literasi teknologi dan dukungan organisasi yang baik. Sejalan dengan itu, M, Jovic (2025) dalam *Journal of Marine Science and Engineering* menegaskan bahwa transformasi digital di sektor maritim berperan penting dalam meningkatkan produktivitas, efisiensi, dan transparansi proses bisnis, namun keberhasilannya

bergantung pada kesiapan sumber daya manusia, infrastruktur teknologi, serta komitmen manajemen.

Meskipun berbagai penelitian menunjukkan dampak positif transformasi digital dalam sektor pelayaran, efektivitas penerapan sistem seperti *Crew Management System* (CSM) sangat bergantung pada kesiapan sumber daya manusia, infrastruktur teknologi, dan dukungan manajemen. Kondisi ini juga terlihat pada PT. Aweidhia Crew Management Jakarta, sebuah *manning agency* di Indonesia yang telah menerapkan aplikasi Bassnet untuk mengelola data kru, sertifikat, kontrak kerja, dan jadwal pelayaran. Berdasarkan observasi penulis selama penelitian, penerapan Bassnet belum berjalan optimal. Ditemukan sejumlah kendala ditemukan, seperti ketidakakuratan data sertifikat kru, sistem rusak, terbatasnya akses pengguna, serta gangguan jaringan internet yang menghambat pembaruan data. Selain itu, terdapat hambatan non teknis berupa kurangnya pelatihan staf dan keterbatasan literasi digital. Meskipun Bassnet berpotensi besar mempercepat alur kerja dan meningkatkan akurasi data, belum seluruh staf memanfaatkannya secara optimal, sehingga diperlukan evaluasi mendalam terhadap efektivitas penerapannya.

Berdasarkan uraian tersebut, penulis memandang perlu dilakukan penelitian untuk mengevaluasi pemanfaatan aplikasi Bassnet dan kontribusinya terhadap efektivitas operasional staf di PT. Aweidhia Crew Management Jakarta yang berjudul **“EVALUASI PEMANFAATAN APLIKASI BASSNET DALAM MENINGKATKAN EFEKTIVITAS OPERASIONAL STAF PADA PT. AWEIDHIA CREW MANAGEMENT JAKARTA.”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pemanfaatan aplikasi Bassnet dalam mendukung dan meningkatkan efektivitas operasional staf di PT Aweidhia Crew Management Jakarta?
2. Apa hambatan yang dihadapi staf dalam menggunakan aplikasi Bassnet pada proses operasional di PT Aweidhia Crew Management Jakarta

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini disusun untuk menjawab rumusan masalah di atas, yaitu:

1. Untuk mengetahui pemanfaatan aplikasi Bassnet dalam mendukung dan meningkatkan efektivitas operasional staf di PT. Aweidhia Crew Management Jakarta.
2. Untuk mengidentifikasi hambatan yang dihadapi staf dalam menggunakan aplikasi Bassnet pada proses operasional di PT Aweidhia Crew Management Jakarta.

D. Manfaat Penulisan

Dengan diadakannya penelitian ini, penulis berharap akan tercapainya beberapa manfaat yang dapat dicapai, antara lain:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang manajemen operasional dan sistem informasi manajemen kru (*crew management system*). Hasil penelitian ini juga dapat menjadi referensi akademik bagi penelitian selanjutnya terkait implementasi aplikasi digital dalam meningkatkan efektivitas kerja.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi manajemen PT. *Aweidhia Crew Management* Jakarta dalam mengoptimalkan penggunaan aplikasi Bassnet. Temuan penelitian ini juga diharapkan dapat membantu perusahaan dalam meningkatkan pelatihan staf, memperbaiki dukungan teknis, dan memperkuat integrasi sistem untuk mendukung efektivitas operasional secara keseluruhan.