

BAB 1

PENDAHULUAN

Bab ini memperkenalkan latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan kerangka penelitian. Melalui uraian tersebut, saya berharap dapat memahami gambaran umum masalah dalam penelitian ini dan metode pemecahannya.

1.1 Latar belakang

Part-Time.ID adalah *website* yang memberikan informasi mengenai informasi lowongan pekerjaan di seluruh Indonesia. Part-Time.ID dikembangkan oleh *start up* lokal di Balikpapan, bernama Part Time Indonesia. Sebelumnya, Part Time Indonesia memberikan informasi dengan menggunakan media sosial *instagram*. Seiring dengan perkembangan waktu, Part Time Indonesia beralih untuk menggunakan *website* sebagai media informasi mereka untuk memberikan informasi kepada pengikut dari *instagram* Part Time Indonesia hanya dengan sekali *klik*. Pada Part-Time.ID, memiliki dua kategori pengguna yaitu pemberi informasi (*stakeholder*) dan pencari informasi (umum). Adapun informasi yang didapatkan dari *website* Part-Time.ID adalah informasi lowongan pekerjaan yang ada di seluruh Indonesia. Sebagai media informasi lowongan kerja di seluruh Indonesia, *website* Part-Time.ID harus mempunyai kualitas yang baik dalam memberikan informasi yang *up-to-date* sebagai salah satu bentuk pelayanannya (Umam, 2020).

Peranan *website* Part-Time.ID pada umumnya tidak hanya terbatas sebagai media informasi namun juga sebagai penyedia layanan yang dapat memberikan kemudahan untuk pencari pekerjaan yang dapat langsung terhubung kepada pemberi informasi lowongan kerja (*stakeholder*) dengan memasukkan *curriculum vitae* mereka dengan mudah hanya melalui postingan lowongan kerja yang ada pada *website* Part-Time.ID. Menurut Barnes & Vidgen (2003), mengatakan bahwa Perusahaan harus mampu mengembangkan fitur-fitur inovatif dan *website* berkualitas tinggi sehingga layanan yang diberikan dapat lebih baik dan menarik sehingga perusahaan dapat mempertahankan jumlah pengunjung *website*. Kualitas

website berkualitas tinggi tergantung pada kualitas fitur di *website*, yang dapat memenuhi kebutuhan pelanggan dan mengesankan pelanggan dengan keunggulan yang diberikan *website* (Hasanov & Khalid, 2015).

Berdasarkan wawancara dengan Pak Umam selaku *co - founder* Part Time Indonesia menyatakan bahwa *website* Part-Time.ID belum pernah dilakukan evaluasi mengenai kualitas *website* sehingga pihak manajemen Part Time Indonesia belum mengetahui apakah layanan yang telah diberikan sesuai dengan harapan pengguna atau tidak. Namun, Part Time Indonesia memiliki kendala dimana kurangnya *user experience* pengguna terhadap *website* Part-Time.ID, disebabkan beberapa dari pengguna (*stakeholder*) yang selalu meminta *request* kepada *admin* untuk melakukan unggahan postingan informasi lowongan pekerjaan walaupun pengguna bisa melakukan postingan sendiri (Umam, 2020).

Dalam mengetahui sejauh mana pengguna dapat menerima layanan *website*, maka perlu dilakukannya penelitian untuk mengukur kualitas layanan *website* dari sudut pandang atau persepsi pengguna (Napitupulu, 2017). Persepsi pengguna terhadap kualitas situs *web* didasarkan pada fitur situs *web*, yang dapat memenuhi kebutuhan pengguna dan menyoroti keunggulan situs *web* itu sendiri (Hasanov & Khalid, 2015). Untuk mengatasi permasalahan pada *website* Part-Time.ID, manajemen Part Time Indonesia membutuhkan sebuah evaluasi terhadap kualitas yang ada pada *website* untuk melihat tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan fitur – fitur yang ada pada *website* Part-Time.ID. Kualitas situs *web* yang baik dapat ditentukan oleh beberapa faktor. Kombinasi standar kualitas, indikator kualitas, standar yang direkomendasikan, rincian lapangan dan item lain yang dapat mencapai hubungan yang benar antara persyaratan dan implementasi (Rohrer, et al., 2011). Riset sebelumnya telah menunjukkan bahwa pada dimensi metode WebQual dapat memprediksikannya kepuasan pengguna dan niat pengguna untuk menggunakan kembali situs tersebut (Sanjaya, 2012).

Menurut Irawan (2004), kepuasan pengguna salah satunya dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diberikan, kepuasan pengguna juga dapat dilihat dari jumlah pengguna yang terus meningkat (Irawan, 2012). Menurut Sanjaya (2012), dikembangkan metode WebQual mulai sejak tahun 1998 dan telah mengalami interaksi – interaksi dalam penyusunan dimensi dan butir pertanyaan (Sanjaya,

2012). Saat mengembangkan metode Webqual berdasarkan konsep *Quality Function Deployment* (QFD), metode tersebut didasarkan pada proses "suara pelanggan". Seperti yang diketahui, perkembangan metode webqual telah mengalami perubahan – perubahan, Webqual telah melalui perkembangan sampai versi 4.0 (Barnes & Vidgen, 2002). Adapun *framework* yang digunakan dalam mengukur kualitas layanan *website* dalam penelitian ini adalah WebQual 4.0 yang dikembangkan oleh Servqual dimana biasanya digunakan untuk mengukur kualitas layanan. (Napitupulu, 2017). WebQual disusun berdasarkan penelitian pada tiga dimensi kualitas yaitu, kualitas pengguna (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas interaksi (*interaction quality*). Peneliti telah banyak menggunakan metode ini dalam mencari tau tentang kualitas layanan *website* (Irawan, 2012). Adapun alasan memilih metode Webqual dikarenakan metode Webqual lebih memperhatikan kualitas *website* (Rahmaini, 2018).

Penelitian ini mengambil studi kasus pada *website* Part-Time.ID bertujuan agar Part Time Indonesia dalam memberikan layanan *website* dapat mengetahui seberapa besar tingkat tentang kepuasan pengguna terhadap layanan *website* Part-Time.ID. Oleh karena itu, peneliti bermaksud menggunakan metode Webqual 4.0 untuk mengecek kepuasan pengguna *website* Part-Time.ID, yang terdiri dari tiga aspek yaitu Kegunaan (*Usability*), Kualitas Informasi (*Information Quality*) dan Kualitas Interaksi Pelayanan (*Service Interaction Quality*). Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat memberikan pertimbangan atau masukan kepada Part Time Indonesia yang mengelola *website* dengan memahami dampak kualitas layanan *website* terhadap kepuasan pengguna, sehingga dapat meningkatkan kualitas layanan *website*.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah disampaikan dalam latar belakang penelitian ini, didapatkan rumusan masalah yaitu kurangnya *user experience* pengguna *website* Part-Time.ID sehingga guna mengetahui sejauh mana sebuah layanan *website* dapat diterima oleh para pengguna, maka perlu dilakukan suatu penelitian untuk mengukur kualitas layanan *website* Part-Time.ID. Adapun yang akan dibahas melalui pertanyaan – pertanyaan dalam penelitian tugas akhir ini antara lain:

- www.itk.ac.id
1. Bagaimana pengaruh kualitas *website* Part-Time.ID terhadap kepuasan pengguna berdasarkan kerangka metode Webqual 4.0?
 2. Apa saja hasil rekomendasi perbaikan dari evaluasi kualitas *website* Part-Time.ID terhadap kepuasan pengguna berdasarkan kerangka metode Webqual 4.0?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan dalam penelitian ini, terdapat tujuan yang ingin dicapai antara lain:

1. Melakukan evaluasi pengaruh kualitas *website* Part-Time.ID terhadap kepuasan pengguna berdasarkan kerangka metode Webqual 4.0.
2. Memberikan rekomendasi perbaikan sesuai hasil evaluasi kualitas *website* Part-Time.ID terhadap kepuasan pengguna berdasarkan kerangka metode Webqual 4.0.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diperoleh dengan adanya penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Bagi mahasiswa, sebagai suatu proses pembelajaran terhadap suatu masalah yang dihadapi di suatu institusi / organisasi, serta mengembangkan keterampilan, daya pikir serta kemampuan menerapkan ilmu yang selama ini didapat di bangku kuliah.
2. Bagi Part-Time.ID, mengetahui informasi mengenai pengaruh kualitas kegunaan kualitas informasi, dan kualitas interaksi terhadap kepuasan pengguna *website* Part-Time.ID dimana dapat digunakan untuk mengembangkan *website* Part-Time.ID ke arah yang lebih baik.
3. Bagi para peneliti, sebagai acuan dan referensi yang dapat digunakan pada saat melakukan analisis kualitas *website* dengan metode Webqual 4.0.

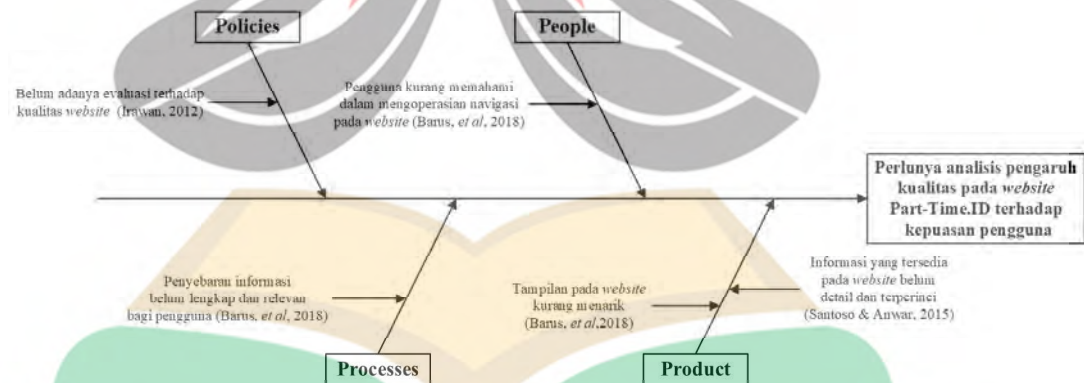
1.5 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam pengerjaan tugas akhir ini diantaranya sebagai berikut.

1. Responden penelitian adalah pengunjung Part-Time.ID yang berada di media sosial *instagram* Part Time Indonesia.
2. Kualitas *website* diukur berdasarkan tiga aspek yaitu kualitas kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas layanan interaksi (*service interaction quality*) dari metode Webqual 4.0.
3. Pengujian instrumen kuesioner dilakukan dengan menggunakan uji validitas dan reliabilitas, untuk melakukan analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linear berganda.

1.6 Kerangka Pemikiran Penelitian

Kerangka pemikiran penelitian akan menjelaskan alur berpikir penelitian berdasarkan permasalahan yang akan diteliti. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan salah satu alat dalam *Root Cause Analysis* yaitu *fishbone* (*ishikawa*) *diagram*:



Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran Penelitian

Gambar 1.1 menunjukkan kerangka pemikiran terhadap penelitian ini yang dijabarkan menggunakan *fishbone diagram* dengan 4 kategori yang telah disesuaikan dengan permasalahan yang akan diteliti dari pendekatan 8P yaitu *policies, people, process, product*. *Policies* adalah strategi yang diperlukan untuk menyediakan produk dan layanan berkualitas kepada pelanggan. *People* adalah

partisipan dalam produksi dan penggunaan produk dan jasa (*service production*). *Process* adalah metode operasi atau rangkaian operasi yang diperlukan untuk menampilkan produk dan layanan berkualitas tinggi kepada pengguna *website*. Dan *product* adalah bentuk yang disediakan oleh perusahaan yang bertujuan untuk mencapai tujuan dengan memuaskan kebutuhan dan harapan pelanggan..

Pada kategori *policies* penyebab potensial adanya penelitian ini adalah belum adanya evaluasi terhadap kualitas *website*. Hal ini sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan oleh (Irawan, 2012) yaitu tingkat kualitas *website* tersebut belum pernah diukur sehingga belum adanya pengetahuan mengenai tingkat keberhasilan pengembangan *website*. Hal ini disebabkan oleh belum adanya kebijakan.

Pada kategori *people* penyebab potensial adanya penelitian ini adalah pengguna kurang memahami dalam mengoperasikan navigasi pada *website*. Hal ini sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan (Barus, et al., 2018) yaitu pada operasional navigasi situs *web* kurang dipahami oleh pengguna. Hal ini disebabkan oleh belum adanya tersedianya *tools* yang memudahkan pengguna dan mudah ditemukan.

Pada kategori *process* penyebab potensial adanya penelitian ini adalah penyebaran informasi pada *website* belum lengkap dan relevan bagi pengguna pada *website*. Hal ini sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan (Barus, et al., 2018) yaitu kurangnya isi informasi dari situs web lengkap (ketersediaan informasi) dan relevan dengan kebutuhan pengguna. Hal ini menyebabkan informasi yang sampai ke pengguna kurang terperinci.

Pada kategori *product* penyebab potensial adanya penelitian ini adalah tampilan pada *website* kurang menarik dan informasi yang tersedia pada *website* belum detail dan terperinci. Hal ini sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan (Barus, et al., 2018) dan (Santoso & Anwar, 2015) yaitu desain tampilan pada *website* kurang menarik sehingga membutuhkan perubahan sehingga pengguna mudah memahami penggunaan *website* karena desain yang telah dikembangkan. Mengenai penyampaian informasi, ketersediaan informasi belum mampu berisi konten sama atau sumber yang lebih mendetail dan terperinci. Hal ini menyebabkan pengguna kekurangan untuk mendapatkan informasi yang mereka inginkan.

Dari hasil akhir yang akan dilakukan adalah perlunya analisis kualitas pada *website* Part-Time.ID terhadap kepuasan pengguna. Di mana analisis kualitas *website* Part-Time.ID akan menghasilkan penilaian dari pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna berupa kegunaan (*usability*), kualitas informasi, dan kualitas interaksi pelayanan. Adapun hasil dari analisis kualitas pada *website* tersebut akan menjadi rekomendasi untuk melakukan perbaikan kualitas layanan pada *website* Part-Time.ID bagi pihak pengembang *website* Part-Time.ID.



www.itk.ac.id