

BAB 1 PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Pada era teknologi kini semua informasi dapat dengan mudah didapatkan. Perkembangan internet sebagai jaringan global menyatukan computer milik pribadi, universitas, institusi swasta, perusahaan dan sebagainya yang memudahkan pengguna dapat bertukar informasi dengan cepat dan mudah hanya dengan bermodalkan akses internet. Informasi yang didapatkan berasal dari berbagai bidang, salah satunya bidang informasi karir atau lowongan pekerjaan. Dahulu, untuk mendapatkan informasi pekerjaan terbilang sulit karena harus mendatangi langsung ke kantor untuk menanyakan kepada pihak terkait yang tidak jarang proses nya pun sulit, membutuhkan waktu yang lama, dan menguras tenaga serta biaya yang tidak sedikit.

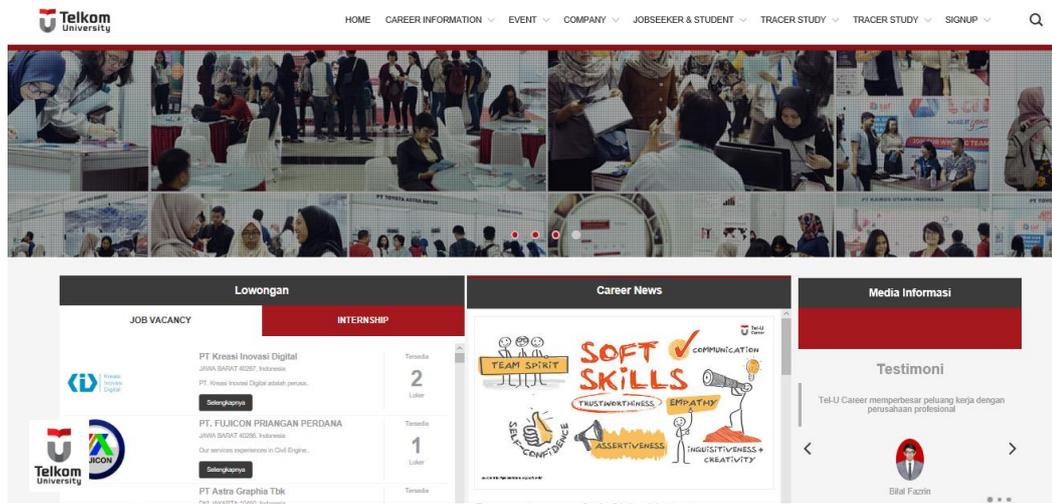
Ketersediaan media informasi teknologi pencari pekerjaan dapat dengan mudah menampilkan informasi mengenai lowongan pekerjaan yang terbaru serta dengan mudah memasukan lamaran pada pekerjaan yang diharapkan. Situs web yang menyediakan layanan informasi pekerjaan sangat membantu para pencari kerja untuk mendapatkan informasi lanjutan mengenai lowongan yang telah dipilih dalam kurun waktu yang tidak lama. Pencari kerja pun dapat dengan mudah mendapatkan informasi keseluruhan mengenai perusahaan yang dituju, hanya dengan mengakses di situs pencarian menggunakan kata kunci pekerjaan atau perusahaan yang diinginkan. Namun, dengan banyak dan luas nya informasi yang didapatkan, pelamar harus teliti dan selektif dalam memilih informasi lowongan pekerjaan agar terhindar dari tindakan penipuan atau kecurangan pihak lain. Untuk menghindari hal-hal buruk tersebut, maka pencari kerja harus mengetahui situs web mana saja yang resmi dan dapat dipercaya. Salah satu situs web yang dapat dipercaya yaitu situs web karir yang disediakan oleh perguruan tinggi negeri maupun swasta. Situs web karir yang disediakan perguruan tinggi teruji kepercayaannya karena sudah melalui tahap administrasi perusahaan yang bekerjasama dan situs web karir perguruan tinggi memiliki peluang kerjasama dengan perusahaan-perusahaan besar terbaik di Indonesia. Meski persentase keberhasilan melamar pekerjaan via *online* tak ada angka yang pasti, tapi saluran

ini patut jadi pertimbangan bagi para pelamar pekerjaan karena keberadaan situs web pencari lowongan kerja memberikan alternatif lain bagi para pencari kerja (Syafina, 2018). Dari sisi penggunaannya yang didukung penelitian (Alsultanny & Alotaibi, 2015) bahwa penggunaan *e-recruitment* telah dikonfirmasi menjadi cara yang efisien untuk memberikan interaksi yang baik antara pencari kerja dengan pengusaha/ perusahaan. Selain itu pada laporan yang diberikan (McKinsey&Company, 2016) platform informasi lowongan pekerjaan *online* mampu menurunkan pengangguran secara efektif karena cara ini dapat dengan mudah menyesuaikan permintaan perusahaan dengan pencari kerja lebih cepat.

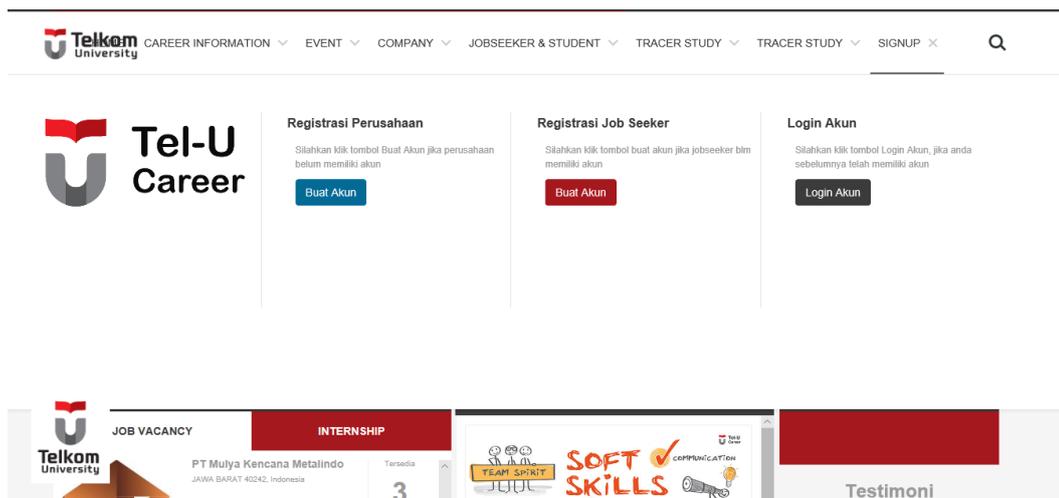
Universitas Telkom adalah salah satu institusi pendidikan perguruan tinggi swasta yang memiliki situs web karir. Universitas Telkom berdiri pada 14 Agustus 2013 merupakan penggabungan dari empat perguruan tinggi swasta, Institute Teknologi Telkom (ITT), Institute Manajemen Telkom (IM Telkom), Politeknik Telkom dan Sekolah Tinggi Seni Rupa dan Desain Indonesia Telkom (STISI Telkom) yang diselenggarakan oleh Yayasan Pendidikan Telkom (YPT) dengan total jumlah mahasiswa aktif tahun 2018/2019 sebanyak 24.788 mahasiswa (Kementerian Riset, Teknologi, Dan Pendidikan Tinggi, 2018) dan jumlah alumni sebanyak 42.825 berdasarkan data yang diambil dari (Yayasan Pendidikan Telkom, 2018).

Sejak tergabungnya empat perguruan tinggi swasta diatas semua kegiatan di Universitas Telkom menjadi terpusat, begitu pula dengan pusat karir atau dikenal dengan *Career Development Center* Telkom (CDC Telkom) yang tujuan untuk memberikan informasi lowongan pekerjaan bagi lulusan dan mahasiswa. Saat ini CDC Telkom berganti nama menjadi Tel-U Career, Tel-U Career adalah pusat pengembangan karir secara organisasi berada dibawah koordinasi wakil rektor 3 bidang Kerjasama dan Pengembangan Karir yang membawahi 3 unit yaitu Unit Penyaluran Lulusan & Tracer, Unit Karir, dan Pusat Bahasa (LaC). Selain itu Tel-U Career juga menjadi penghubung bagi lulusan dengan perusahaan. Terdapat enam layanan yang diberikan Tel-U Career yaitu *Vacancy Information* (Informasi Lowongan), *Campus Recruitment* (Kampus Rekrutasi), *Job Expo/Career Day* (Pameran Bursa Kerja), *Company Visit* (Berkunjung ke Perusahaan), *Career*

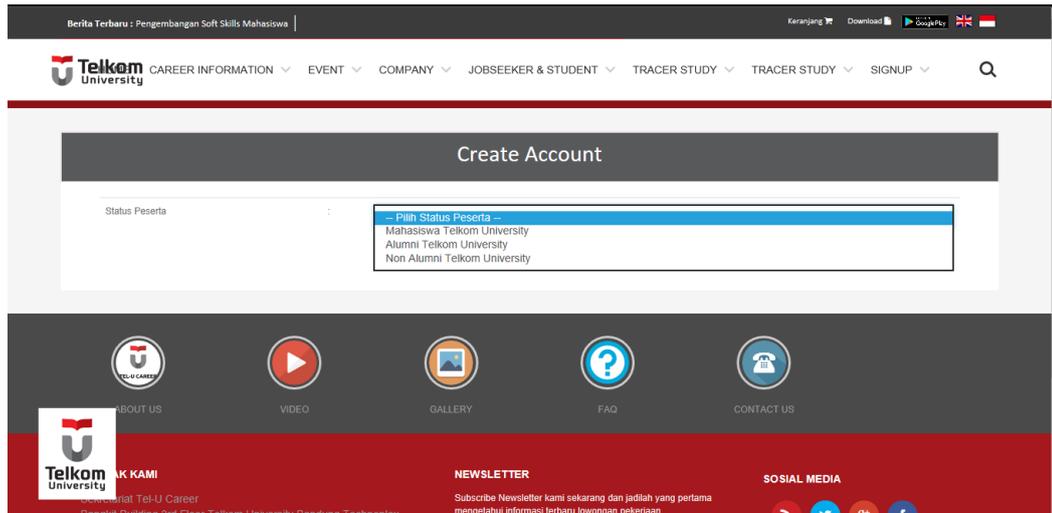
Preparation Training (Seminar Persiapan Menghadapi Dunia Kerja), dan Career Counseling (Bimbingan Karir).



Gambar I. 1 Tampilan Utama Situs Web CDC / Tel-U Career

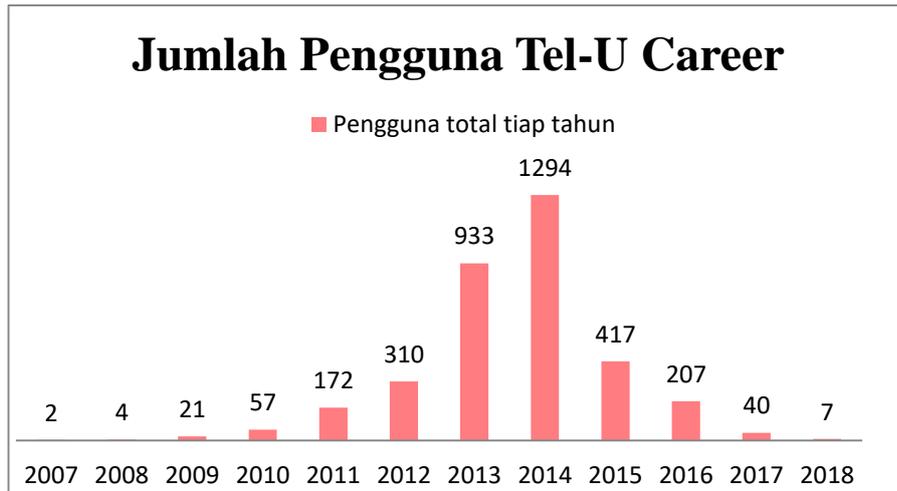


Gambar I. 2 Tampilan Pilihan Log in Web CDC / Tel-U Career



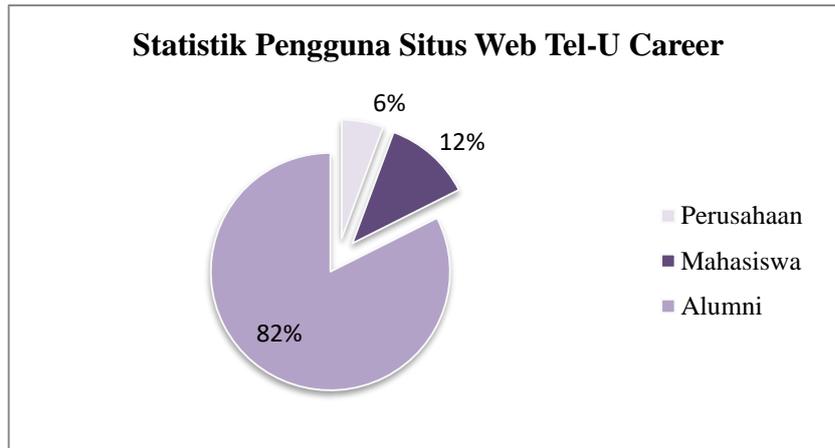
Gambar I. 3 Tampilan Pembuaatan Akun di Situs Web CDC / Tel-U Career

Gambar 1.2 merupakan tampilan utama saat pengguna mengakses situs web milik Tel-U Career, terdapat beberapa menu pilihan yang berisikan informasi tentang Tel-U Career, acara yang diselenggarakan, informasi terbaru yang juga tersedia di menu utama, informasi lowongan pekerjaan di Tel-U Career, dan perusahaan yang bekerjasama dengan Tel-U Career. Gambar 1.3 merupakan tampilan saat pengguna akan mengakses situs web Tel-U Career yang terdapat 3 pilihan menu untuk masuk dan mendapatkan akses bebas di situs web tersebut yaitu registrasi perusahaan, registrasi *jobseeker*, dan *log in* jika sudah memiliki akun yang terdaftar. Registrasi perusahaan digunakan saat perusahaan ingin mendaftarkan namanya agar dapat mengakses bebas di situs web Tel-U Career tersebut. Registrasi *jobseeker* dilakukan jika *jobseeker* belum memiliki akun dan ingin mendaftarkan akun nya agar mendapat akses bebas. Gambar 1.4 merupakan tampilan saat akan membuat akun, pengguna harus memilih akun apa yang akan digunakan, jika pengguna merupakan alumni dari Universitas Telkom, maka pilih Alumni Universitas Telkom dan akan masuk ke bagian pengisian data diri, kemudian akan mendapatkan *password* untuk akses *log in* bebas.



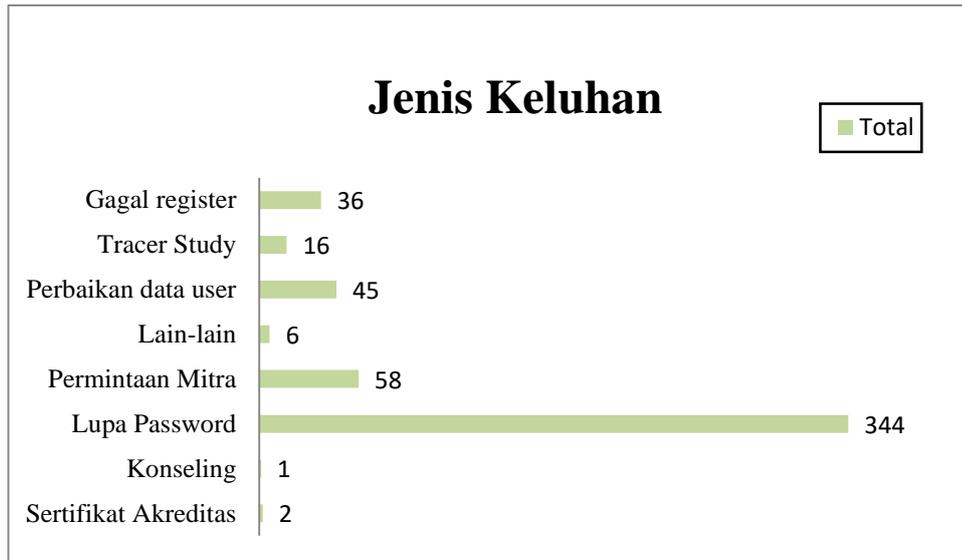
Gambar I. 4 Jumlah User CDC Telkom (sumber: data internal Tel-U Career)

Saat ini Tel-U Career sudah memiliki 3464 pengguna terhitung dari tahun 2007 hingga 2018, dari gambar 1.5 menjelaskan bahwa tahun 2007 memiliki 2 pengguna dan tahun selanjutnya mengalami kenaikan, dimana pada tahun 2014 adalah puncak banyaknya pengguna yang mendaftar di situs web Tel-U Career sebesar 1294 pengguna, namun mengalami penurunan yang sangat signifikan mulai tahun 2015 hingga 2018, hingga sampai tahun 2018 hanya 7 pengguna saja yang mendaftar di situs web Tel-U Career. Berdasarkan data diatas pula kegunaan dari situs web Tel-U Career ini menjadi tidak optimal jika melihat tujuan utama dari situs web ini untuk memberikan informasi mengenai karir kepada entitas di Universitas Telkom, adapun persentase kalangan yang menggunakan Tel-U Career didominasi oleh alumni, berikut data statistik akses pengguna situs web Tel-U Career 3 bulan terakhir,



Gambar I. 5 Statistik pengguna situs web Tel-U Career 2018 selama tiga bulan terakhir (Oktober – Desember 2018) (sumber: data internal Tel-U Career)

Gambar 1.6 menyatakan banyaknya pengguna yang mengakses situs web Tel-U Career adalah alumni, yang menyebabkan penelitian ini berfokus pada pengguna alumni, dikarenakan jika melihat jumlah data-data alumni yang lulus dari Universitas Telkom dan data pengguna yang mendaftar di situs resmi milik Universitas Telkom memiliki penurunan yang sangat signifikan, dimana fungsi utama dari situs web resmi milik Universitas Telkom tidak digunakan dengan optimal oleh lulusan atau target situs web Tel-U Career ini sendiri, dan juga dari gambar 1.6 yang menjadi alasan penelitian ini berfokus pada alumni, karena sebagian besar pengguna Tel-U Career adalah alumni namun penggunaannya setiap tahun menurun signifikan yang dimana fungsi utama situs web Tel-U Career adalah memberikan informasi karir untuk alumni, maka sangat penting untuk peneliti mengetahui kekurangan atau penyebab kurangnya ketertarikan alumni dalam menggunakan situs web Tel-U Career. Adapun masalah yang menyebabkan menurunnya pengguna dari Tel-U Career ini disebabkan oleh beberapa keluhan pengguna yaitu sertifikat akreditasi, konseling, gagal register, lupa *password*, dan lain-lain, seperti yang dijelaskan oleh data dibawah ini.



Gambar I. 6 Jenis Keluhan (sumber: data internal Tel-U Career)

Berdasarkan keluhan diatas lupa *password* merupakan masalah yang paling banyak, dikarenakan saat kita membuat akun di Tel-U Career *password* didapatkan dari sistem dan pengguna tidak dapat membuat sendiri *password* nya, sementara *password* yang diberikan tergolong sulit untuk diingat. Selain itu, terdapat beberapa keluhan dan saran masukan yang didapatkan dari pengguna situs web Tel-U Career.

Tabel I. 1 Jenis Keluhan

Dimensi	Pesentase	Hasil Wawancara
<i>Learnability</i>	40%	Tampilan awal membingungkan, terutama untuk <i>log in</i> dan membuat akun
		Informasi pada setiap menu masih sedikit sehingga susah dipahami
		Daftar lowongan pekerjaan berantakan dan tidak diurutkan berdasarkan deadline pengumpulan
<i>Navigation</i>	50%	Terdapat menu yang sama dan membuat tidak efektif
		Terdapat navigasi yang tidak dipahami kegunaannya
		Tidak terdapat menu edit CV
		Jika dibuka lewat <i>handphone</i> tampilan navigasi terlalu besar

Tabel 1.1 Jenis Keluhan (Lanjutan)

Dimensi	Pesentase	Hasil Wawancara
<i>Web Desain</i>	70%	Menu home tertutup oleh logo saat dibuka menggunakan <i>handphone</i>
		Tampilan beberapa menu berantakan, terutama tabel lowongan pekerjaan, berita karir, dan media informasi terlalu berantakan
		Tampilan masih terlalu sederhana dan banyak spot kosong
		Bahasa yang digunakan pada <i>situs web</i> tidak konsisten, karena masih menggunakan bahasa inggris dan bahasa indonesia
		Warna dan font terlalu monoton
<i>Konten</i>	60%	Artikel tidak diperbarui
		Isi dari menu <i>about us</i> tidak lah lengkap dan tidak informatif
		Terdapat beberapa konten yang kosong pada sub menu
		Tidak ada reminder terkait lowongan kerja terbaru melalui email user
<i>Performance</i>	60%	Sub menu terkadang tidak memberikan respon yang cepat
		Beberapa kali susah <i>log in</i>
		Pada beberapa sub menu tidak dapat dibuka pada tab baru
		Terdapat Bug terkait <i>field</i> data pengguna yang mengharuskan mahasiswa/alumni menemui pihak Tel-u <i>Career</i> secara langsung
		Eror dalam registrasi jobfair
		Gagal dalam pengisian data diri
		IPK dan nilai TOEFL tidak dapat di isi
<i>Security</i>	60%	Password tidak dapat dibuat sendiri sehingga mudah lupa dan rumit
		Password yang digunakan tidak terhubung ke email untuk verifikasi sehingga mudah untuk di hack

Sumber: (Survei Pendahuluan)

Tabel I.1 merupakan data keluhan alumni terhadap situs web Tel-U Career yang didapatkan dari penelitian sebelumnya Perancangan Kebutuhan Pengguna Situs web Tel-U Career Universitas Telkom Menggunakan Integrasi *Web Usability* dan Model Kano, hal tersebut membuat pengguna/alumni menilai kualitas layanan

situs web yang diberikan Tel-U Career kurang baik. Selain itu, peneliti melakukan wawancara mendalam yang dilakukan pada 24 alumni yang menggunakan situs web Tel-U Career kurang dari 3 kali menyatakan lebih memilih situs web lain yang semacam untuk menjadi alternatif mencari informasi karir atau lowongan pekerjaan. Maka dari itu situs web Tel-U Career harus melakukan tahap perbaikan ulang oleh tim *developer* dan membuat daftar kebutuhan yang akan dimasukkan pada tampilan utama situs web tersebut. Oleh karena itu, Tel-U Career perlu merancang kualitas layanan situs web nya.

Pada penelitian ini, peneliti melakukan analisis kompetitor dengan situs web ECC UGM & Jobstreet.com. ECC UGM merupakan pusat informasi dan pengembangan karir terpercaya berbasis layanan online yang tugasnya sama seperti Tel-U Career yaitu menjembatani perusahaan dengan calon karyawan resmi milik Universitas Gadjah Mada Yogyakarta. Alasan pemilihan kompetitor didasarkan dari data wawancara yang dilakukan sebelumnya bahwa alumni Universitas Telkom memilih situs web ECC UGM sebagai alternatif untuk mencari informasi lowongan pekerjaan dibandingkan dengan situs web Tel-U Career. Alasan pemilihan ECC UGM sebagai kompetitor yaitu selain UGM merupakan Universitas Terbaik kedua menurut (Kementerian Riset, Teknologi, Dan Pendidikan Tinggi , 2018), situs web karir ECC UGM juga menjadi situs web karir terbaik kedua yang menjadi rekomendasi para *jobseeker* menurut (Kopasiana). Jobstreet.com untuk wilayah Indonesia sendiri sudah melayani 20.000 perusahaan dan telah lebih dari 7 juta pencari kerja terdaftar di situs tersebut.

I.2 Rumusan Masalah

Penelitian yang sesuai dengan penelitian ini yaitu *Quality Function Deployment* (QFD) berfungsi untuk meningkatkan kualitas layanan situs web Tel-U Career berdasarkan customer needs. Penelitian ini menggunakan input dari penelitian sebelumnya PERANCANGAN PERBAIKAN SITUS WEB TEL-U CAREER BERDASARKAN ANALISIS KEBUTUHAN MENGGUNAKAN INTEGRASI *WEB USABILITY* DAN MODEL KANO. Berdasarkan permasalahan yang ada, maka perumusan masalahnya sebagai berikut:

1. Apa saja karakteristik teknis yang didapatkan berdasarkan *True Customer Needs* dalam meningkatkan kualitas layanan situs web Tel-U Career?
2. Apa saja *Critical part* yang akan digunakan dalam meningkatkan kualitas layanan situs web Tel-U Career?
3. Bagaimanakah rekomendasi perbaikan kualitas layanan situs web Tel-U Career yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment (QFD)*?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Mengidentifikasi karakteristik teknis yang didapatkan berdasarkan *True Customer Needs* dalam meningkatkan kualitas layanan situs web Tel-U Career.
2. Mengidentifikasi *Critical part* yang akan digunakan dalam meningkatkan kualitas layanan situs web Tel-U Career.
3. Memberikan rekomendasi perbaikan kualitas layanan situs web Tel-U Career yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment (QFD)*.

1.4 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah yang membatasi penelitian agar tidak terlalu luas yaitu:

1. *True Customer Needs* didapatkan dari penelitian sebelumnya menggunakan metode Integrasi Model Kano dan *Web Usability*.
2. Pengolahan data pada penelitian ini menggunakan metode *Quality Function Deployment (QFD)* hingga iterasi kedua, yaitu *Matriks Part Deployment*.
3. Diasumsikan proses layanan Tel-U Career tidak mengalami perubahan signifikan selama periode penelitian.

I.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diberikan dari penelitian ini yaitu:

1. Memberikan solusi untuk Tel-U Career selaku pengelola situs web dan pusat karir Universitas Telkom berupa atribut yang dibutuhkan oleh alumni dalam penggunaan situs web Tel-U Career.
2. Mampu membantu Tel-U Career selaku pengelola situs web dan sistem informasi Universitas Telkom dalam meningkatkan kualitas layanan.

I.6 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan yang dilakukan dalam penelitian ini:

BAB I Pendahuluan

merupakan penjelasan mengenai latar belakang yang membahas permasalahan yang diangkat, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II Landasan Teori

Merupakan pembahasan mengenai studi literatur yang relevan dengan permasalahan yang telah ditentukan pada penelitian dan terdapat pula pembahasan dari penelitian terdahulu.

BAB III Metodologi Penelitian

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai langkah-langkah konkrit dalam menyelesaikan penelitian dan akan diberikan gambaran mengenai model konseptual serta sistematika pemecahan masalahnya.

BAB IV Pengumpulan dan Pengolahan Data

Pada bab ini berisi langkah-langkah yang berupa proses pengumpulan data terhadap customer needs dan pengolahan data QFD iterasi satu / HoQ. Selanjutnya melakukan tahapan pengembangan konsep dan pembuatan QFD iterasi dua / Part Deployment Matrix.

BAB V Analisis Data

Menganalisis hasil pengolahan data yang telah diperoleh dari Bab IV

BAB VI Kesimpulan dan Saran

Berisikan kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan dan analisis yang menjawab dari tujuan awal penelitian, serta saran yang dibutuhkan untuk melakukan penelitian selanjutnya.