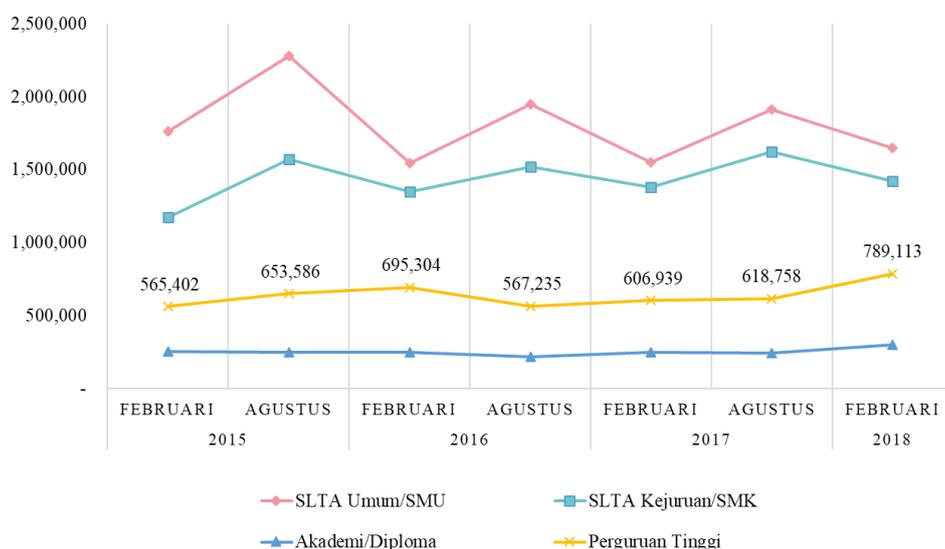


BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Saat ini Perguruan Tinggi (PT) memiliki peranan yang sangat penting dalam membangun Sumber Daya Manusia (SDM) yang kompeten, terutama di era globalisasi ini yang dimana perkembangan teknologi menghadirkan berbagai jenis pekerjaan baru dan tentu saja membutuhkan SDM yang kompeten pada bidangnya. Selain itu, PT memiliki peran dalam membantu lulusannya untuk mendapatkan pekerjaan yang sesuai dengan kompetensi yang dimiliki setiap lulusannya, maka dari itu sangat penting untuk PT memiliki jejaring kerja sama dengan perusahaan dan industri yang relevan dengan setiap program studi. Seperti pada Gambar I.1 Tingkat Pengangguran Terbuka (TPT) lulusan PT naik sebanyak 170.355 menjadi 789.113 pada bulan februari 2018, salah satu penyebab hal ini adalah adanya *miss match* atau ketidak sesuaian antara *output* SDM dengan kebutuhan perusahaan dan industri.

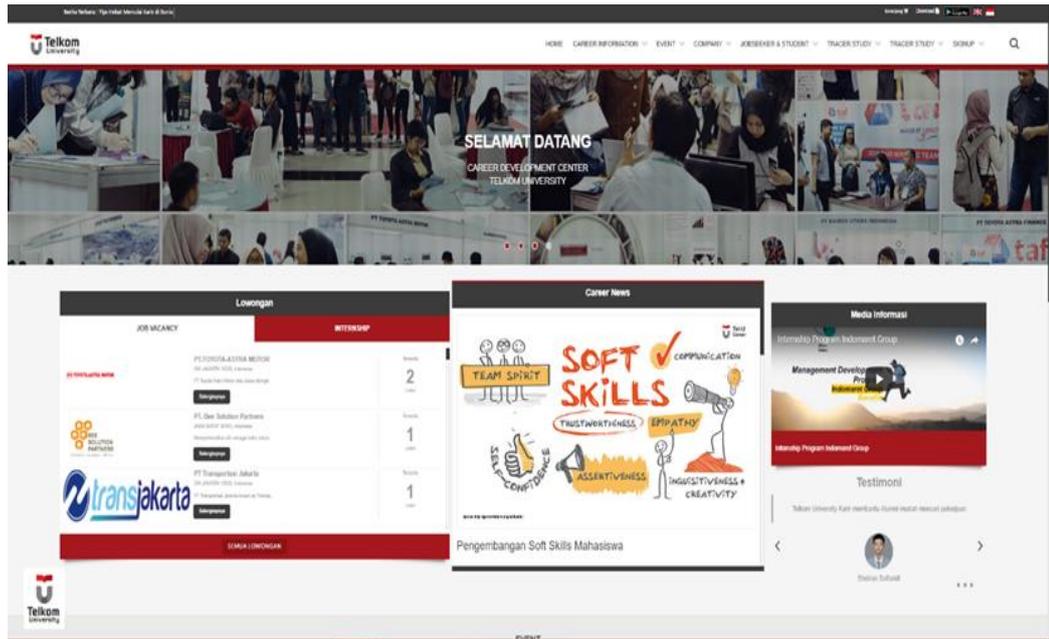


Gambar I.1 Pengangguran Terbuka Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan 2015-2018

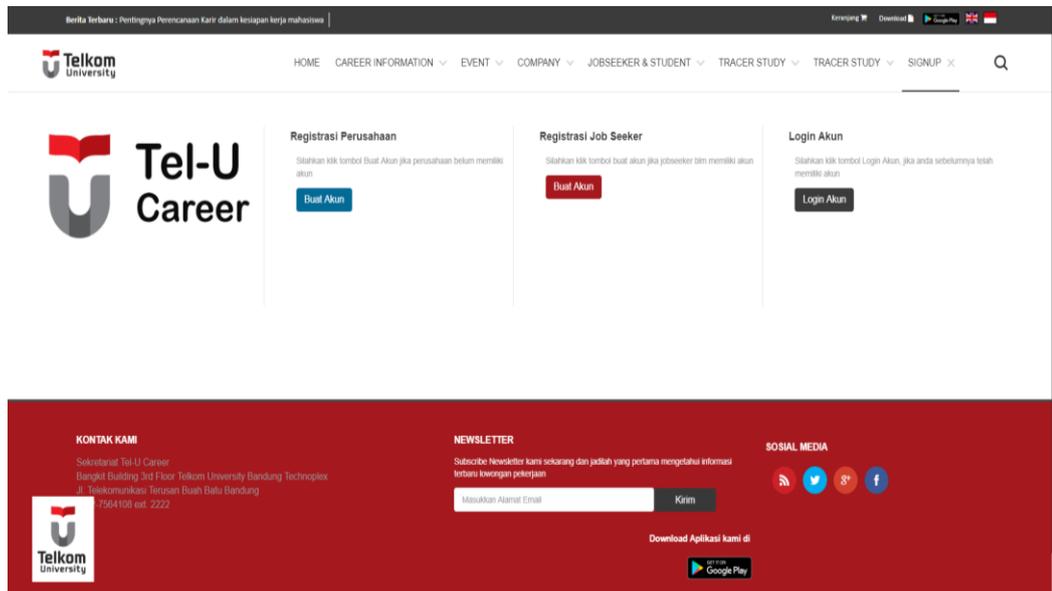
(Badan Pusat Statistik, 2018)

Menurut (Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi, 2016) Keberhasilan lulusan Perguruan Tinggi (PT) dalam memasuki dunia kerja merupakan salah satu indikator *outcome* pembelajaran dan relevansi PT bagi masyarakat. Dengan demikian, PT bertanggung jawab tidak hanya untuk melengkapi lulusan dengan kompetensi tertentu (*output* pembelajaran) tetapi juga wajib memfasilitasi dan menjembatani lulusan memasuki dunia kerja.

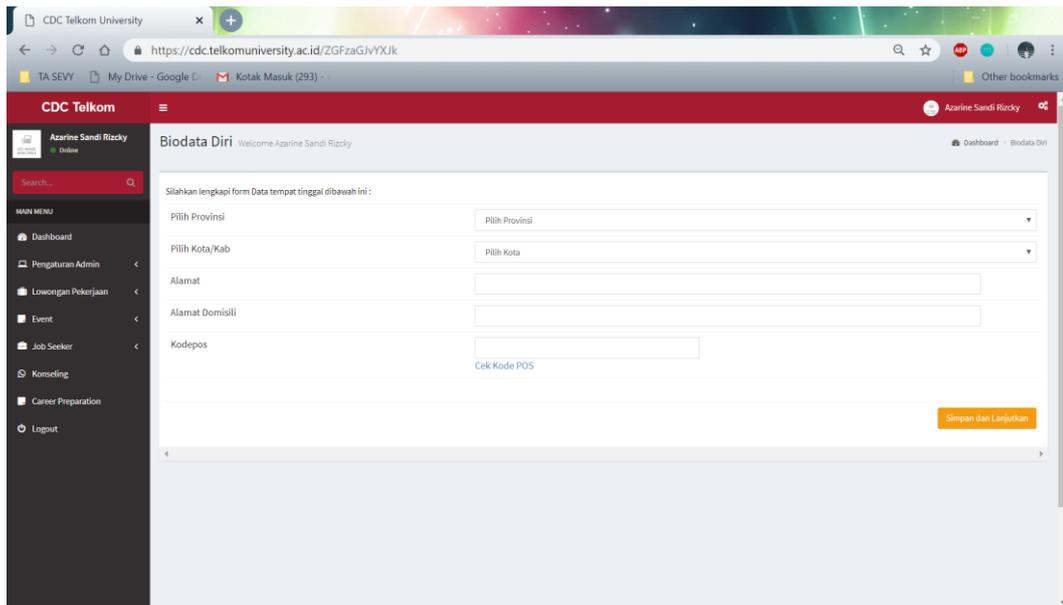
Universitas Telkom memiliki Pusat Pengembangan Karir yang saat ini disebut dengan *Tel-U Career*, yang saat ini juga memiliki *website* dan media sosial aktif guna untuk menunjang pelayanan *Tel-U Career*. Seperti yang dijelaskan pada (Tel-U Career, n.d.), *Tel-U Career* merupakan sebuah unit dibawah bidang III Admisi, kerjasama Internasional dan Karir di Universitas Telkom. *Tel-U Career* memiliki bagian layanan untuk para *job seeker* dan *employer*. Diantaranya terdapat layanan *Job Vacancy Information*, pelaksanaan proses rekrutasi perusahaan di kampus (*Campus Recruitment*), dan kegiatan bursa kerja (*career day*) yang rutin diselenggarakan dua kali dalam setahun. Disamping itu, *Tel-U Career* memiliki program peningkatan karir bagi calon lulusan. Diantaranya : *career training*, *career counseling*, *competency mapping*, dan *entrepreneurship preparation*. Didukung dengan fasilitas teknologi informasi, *Tel-U Career* mendukung layanan mereka dengan memanfaatkan portal laman *website Tel-U Career*, agar alumni maupun mahasiswa dapat memperoleh informasi lowongan kerja dari berbagai perusahaan yang tersedia dan melamar secara daring (*online*). Sementara itu, perusahaan juga dapat dengan mudah untuk mempublikasikan lowongan pekerjaan melalui *website* tersebut sekaligus memilih kandidat yang potensial secara cepat dan efisien. Pada gambar I.2, I.3, dan I.4 akan dijelaskan tampilan dari *website Tel-U Career*.



Gambar I. 2 Tampilan awal *website Tel-U Career*



Gambar I. 3 Tampilan pilihan *log in* akun pada *website Tel-U Career*

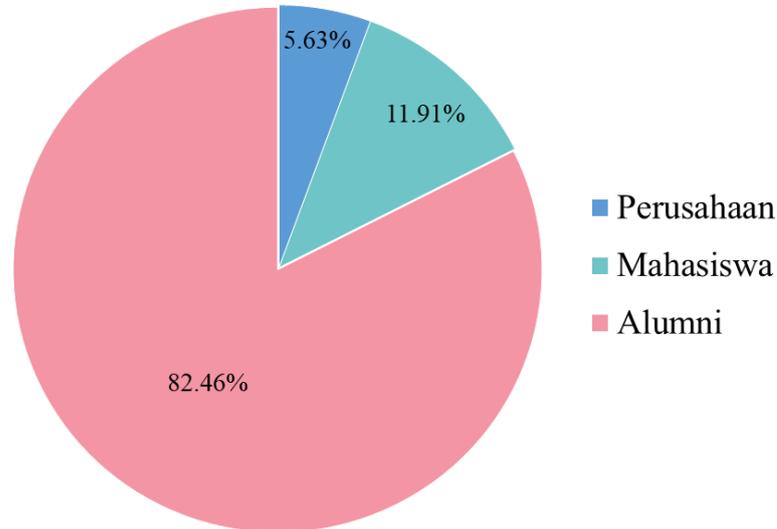


Gambar I. 4 Tampilan utama saat pengguna telah *log in*

Gambar I.2 menunjukkan tampilan awal saat pengguna mengakses *website Tel-U Career* dan menunjukkan menu apa saja yang dapat di akses oleh pengguna, kemudian Gambar I.3 menjelaskan *Website Tel-U Career* dapat digunakan oleh perusahaan, mahasiswa Universitas Telkom, dan alumni Universitas Telkom, gambar I.4 menunjukkan tampilan utama saat alumni atau mahasiswa telah berhasil *log in*, tampilan *log in* akan berbeda-beda tergantung penggunanya. Berdasarkan data yang didapatkan dari pihak *Tel-U Career* jumlah pengguna *website Tel-U Career* saat ini adalah 3464. *Website Tel-U Career* digunakan untuk mendapatkan informasi terkait lowongan pekerjaan pada beberapa perusahaan atau *stakeholder* yang telah bekerja sama dengan Universitas Telkom, konseling karir, dan laporan *Tracer Study*.

Pada penelitian kali ini penulis akan berfokus pada studi kasus alumni Universitas Telkom, karena berdasarkan gambar I.5 dapat diketahui bahwa pengguna terbanyak *Website Tel-U Career* adalah Alumni Universitas Telkom sebanyak 82,46% atau sejumlah 2153 pengguna, kemudian pada posisi kedua terdapat mahasiswa Universitas Telkom sebanyak 11,91% atau sejumlah 311 pengguna dan terakhir terdapat perusahaan sebanyak 5,63% atau sejumlah 147 pengguna. Dengan adanya data tersebut menunjukkan pentingnya mengetahui

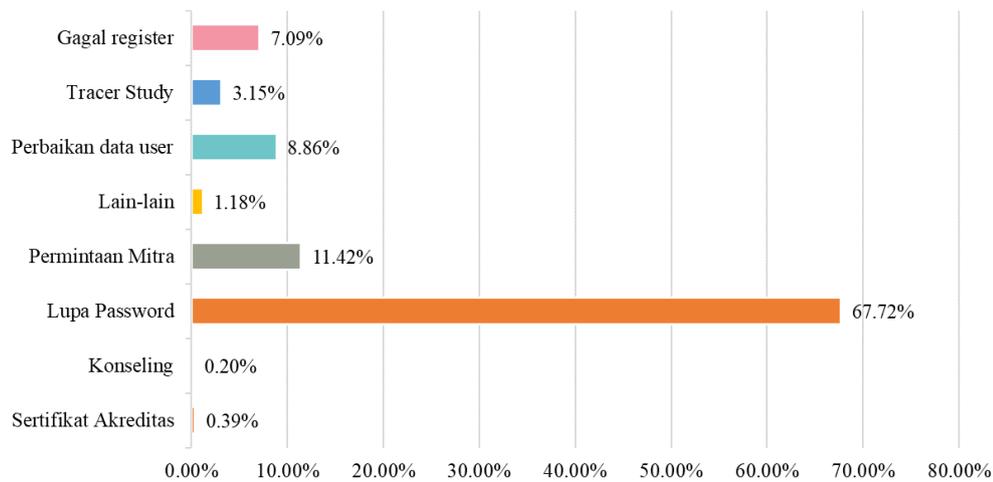
kebutuhan alumni Universitas Telkom terhadap *website Tel-U Career* untuk memberikan kenyamanan alumni selama mengakses *website Tel-U Career*.



Gambar I. 5 Akses *website Tel-U Career* oleh pengguna selama tiga bulan terakhir (Oktober-Desember)

(*Tel-U Career*, 2018)

Namun, dalam pengamplifikasiannya hingga saat ini *website Tel-U Career* mendapatkan banyak keluhan dari penggunanya. Seperti pada gambar I.5 jumlah keluhan terbanyak terkait dengan lupa *password* saat akan *log in* pada *website Tel-U Career* disebabkan oleh mekanisme pembuatan *password* yang rumit karena *password* diberikan oleh *website* dan *password* yang diberikan tergolong tidak mudah diingat menurut pengguna, besar keluhan tersebut yaitu 67,72% atau sebanyak 344 keluhan dan pada posisi kedua terdapat keluhan terkait permintaan mitra 11,42% atau sebanyak 58 keluhan yang dapat dilihat pada gambar I.6 di bawah ini.



Gambar I. 6 Persentase jumlah keluhan pada *website Tel-U Career* (*Tel-U Career*, 2018)

Adapun keluhan lainnya juga didapatkan dari survei pendahuluan yang dilakukan dengan wawancara terhadap sepuluh pengguna *website Tel-U Career* untuk mengkonfirmasi dugaan masalah dari setiap variable yang digunakan untuk Metode *Web Usability*. Hasil wawancara terkait keluhan terhadap *website Tel-U Career* dapat dilihat dalam Tabel I.1 berikut.

Tabel I. 1 Survei Pendahuluan kepada pengguna *website Tel-U Career*

Dimensi	Pesentase	Hasil Wawancara
Learnability	40%	Tampilan awal membingungkan, terutama untuk log in dan membuat akun
		Informasi pada setiap menu masih sedikit sehingga susah dipahami
		Daftar lowongan pekerjaan berantakan dan tidak diurutkan berdasarkan deadline pengumpulan
Navigation	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 I. 1 Survei Pendahuluan (lanjutan)

Dimensi	Pesentase	Hasil Wawancara
Web Design	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>website</i> tidak konsisten, karena masih menggunakan bahasa inggris dan bahasa indonesia
		Warna dan font terlalu monoton
Content	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
Performance	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
Security	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

Pada tabel I.1, dapat diketahui pada penulisan kali ini digunakan enam dimensi sebagai materi wawancara untuk mengetahui bagaimana keluhan alumni terhadap *website Tel-U Career* menggunakan dimensi *web usability* yang telah ditentukan sebelumnya, berdasarkan wawancara tersebut dapat diketahui bahwa dimensi *web design* memiliki persentase keluhan yang paling tinggi dibandingkan dimensi lain yaitu 70%, sedangkan dimensi lainnya seperti dimensi *Learnability*

memiliki persentase 40%, kemudian *Navigation* memiliki persentase 50%, *content* memiliki persentase 60%, *Performance* memiliki persentase 60%, dan *Security* memiliki persentase 60%. Dengan mengetahui keluhan tersebut, dapat diketahui bahwa kondisi *website* saat ini tidaklah begitu baik, maka dari itu diperlukan analisa lebih lanjut terkait atribut yang diperlukan oleh pengguna terhadap *website* menggunakan metode kano untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

I.2 Perumusan Masalah

Berikut adalah beberapa permasalahan yang akan dirumuskan dalam penelitian ini:

1. Apa saja atribut kebutuhan pengguna terhadap penggunaan *website Tel-U Career* berdasarkan dimensi *Web Usability*?
2. Bagaimana klasifikasi atribut kebutuhan pengguna *website Tel-U Career* terhadap penggunaan *website Tel-U Career* berdasarkan metode Kano?
3. Apa saja atribut yang perlu dipertahankan, ditingkatkan, dan dikembangkan berdasarkan hasil dari integrasi dimensi *Web Usability* dan model Kano?
4. Apa saja atribut kebutuhan pengguna *website Tel-U Career* yang diprioritaskan untuk dilakukan perbaikan sebagai *True Customer Needs* (TCN) dari *website Tel-U Career*?

I.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian berdasarkan perumusan masalah di atas sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi atribut kebutuhan pengguna *website Tel-U Career* terhadap penggunaan *website Tel-U Career* berdasarkan dimensi *Web Usability*.
2. Menentukan klasifikasi atribut kebutuhan pengguna *website Tel-U Career* terhadap penggunaan *website Tel-U Career* pada model Kano.

3. Menentukan atribut kebutuhan yang perlu untuk dipertahankan, ditingkatkan dan dikembangkan berdasarkan hasil dari integrasi dimensi *Web Usability* dan Model Kano.
4. Mengetahui atribut kebutuhan yang diprioritaskan untuk dilakukan perbaikan sebagai *True Customer Needs* pengguna terhadap penggunaan *website Tel-U Career*.

I.4 Batasan Penelitian

Dalam penelitian ini, perlu diadakannya pembatasan masalah agar tidak menyimpang dari topik pembahasan dan memperjelas lingkup masalah. Batasan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Pengukuran kebutuhan penggunaan *website Tel-U Career* dalam penelitian ini didapatkan dari hasil wawancara.
2. Pengumpulan data primer didapatkan dari wawancara dan penyebaran kuesioner kepada responden yang telah ditentukan sebelumnya.
3. Responden dari penelitian ini adalah pengguna *website Tel-U Career* yang telah ditentukan.
4. Penelitian ini hanya sampai pada tahap rekomendasi terhadap *True Customer Needs* yang dihasilkan.

I.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Dapat menjadikan pertimbangan bagi *Tel-U Career* terkait atribut yang dibutuhkan oleh pengguna *website Tel-U Career*.
2. Memberikan informasi kepada *Tel-U Career* terkait atribut yang perlu ditingkatkan pada *website Tel-U Career*.
3. Dapat digunakan sebagai referensi *Tel-U Career* untuk melakukan pengembangan selanjutnya pada *website Tel-U Career*.

I.6 Sistematika Penulisan

Penelitian ini diuraikan dengan sistematika sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan

Pada bab ini dijelaskan mengenai latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II Tinjauan Pustaka

Pada bab ini berisi literatur yang relevan tentang metode perbandingan untuk peningkatan kualitas program. Langkah selanjutnya dijelaskan tentang teori-teori yang akan digunakan dalam penelitian. Teori yang digunakan akan dihubungkan dengan permasalahan yang akan diteliti.

Bab III Metodologi Penelitian

Pada bab ini dijelaskan langkah-langkah penelitian secara rinci meliputi: tahap pengumpulan data, tahap pengolahan data.

Bab IV Pengumpulan dan Pengolahan Data

Pada bab ini menjelaskan langkah-langkah penelitian secara rinci meliputi pengumpulan data dan kuesioner dimensi *Web Usability* dan kuesioner Model Kano. Setelah diperoleh semua data yang diperlukan, rumus koefisien Alpha Cronbach dan tabel evaluasi Model Kano

Bab V Analisis Data

Pada bab ini dijelaskan mengenai analisis yang dilakukan terhadap pengumpulan dan pengolahan data yang telah ditentukan pada tahap sebelumnya. Masing-masing langkah dianalisis secara lebih detail.

Bab VI Kesimpulan dan Saran

Pada bab ini dijelaskan mengenai hasil penelitian secara keseluruhan sehingga dapat disimpulkan beberapa poin terkait dengan tujuan awal yang dilakukan pada penelitian ini. Pada bab ini juga dijelaskan saran yang diberikan untuk penelitian selanjutnya dengan metode yang digunakan.