

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Sekolah.mu adalah salah satu *Start-Up* Pendidikan yang ada di Indonesia yang didirikan oleh Ibu Najelaa Shihab, yang sudah selama 20 tahun berkecimpung di dunia Pendidikan. Dengan tujuan pemerataan kualitas Pendidikan yang ada di Indonesia, Sekolah.mu menyusun program dan layanan untuk membantu sekolah-sekolah, mitra usaha, individu dan para pemangku kepentingan di bidang pendidikan untuk menerapkan kompetensi sebagai hasil belajar dan mempraktikkan personalisasi sebagai proses belajar.

Karier.mu merupakan salah satu unit bisnis yang ada di Sekolah.mu sejak Juli 2021. Unit bisnis Karier.mu memiliki tugas yang lebih spesifik pada pengelolaan dan pengembangan karier dari Sekolah.mu melalui penyediaan program pelatihan bagi semua orang menggunakan sebuah platform yang berbasis teknologi digital. Selain penyediaan program pelatihan dari Karier.mu sendiri, Karier.mu juga melakukan kolaborasi dalam penyediaan program pelatihan bersama lembaga-lembaga pelatihan yang ada di Indonesia. Untuk mewujudkan kolaborasi tersebut, terdapat Tim Kemitraan Karier.mu yang memiliki peran dalam menjalin dan menjaga hubungan kerjasama Karier.mu dengan mitra-mitra Karier.mu.

Terdapat dua jenis kolaborasi kemitraan di Karier.mu diantaranya Karier.mu Lab dan Karier.mu Talent Hub. Karier.mu Lab menyediakan berbagai program pengembangan karier, baik pelatihan *soft skills* maupun *technical skills*, bagi para mahasiswa dan profesional. Karier.mu Lab juga terbagi menjadi dua, yaitu sebagai Digital Platform, yaitu platform yang memberikan wadah bagi Lembaga Pelatihan (LP) untuk menjualkan program pelatihannya dan Lembaga Pendidikan, yaitu sebagai pihak yang menyediakan program pelatihan. Sedangkan, Karier.mu Talent Hub merupakan *platform* untuk para *talent* dapat menemukan dan mengembangkan bakat dan mengeksplorasi karya serta tempat mempertemukan *talent* dengan perusahaan atau industri yang sesuai dengan minat *talent*.

Terdapat berbagaimacam bentuk hubungan kerjasama kemitraan yang dijalankan oleh Karier.mu Lab DP, salah satunya adalah program *referral*. Pada salah satu proyek besar yang dijalankan oleh Karier.mu Lab, terdapat *link referral* yang disebarluaskan pada mitra-

mitra dalam hal ini adalah Lembaga Pelatihan yang bekerja sama dengan Karier.mu untuk dapat merekomendasikan pelatihan pada proyek tersebut yang tayang pada *Digital Platform* Karier.mu

1.2 Latar Belakang

Internet merupakan sebuah sistem komunikasi yang telah digunakan banyak orang di seluruh dunia, baik untuk bersosialisasi, berbelanja, hingga belajar. Munculnya Covid-19 di awal tahun 2020 di Indonesia membuat seluruh aktivitas perlahan mulai beralih menggunakan sebuah teknologi, dalam hal ini dibantu oleh adanya internet, seperti aktivitas sosial, berbelanja, belajar, dan lain-lain. Di era perkembangan teknologi yang sudah masuk ke berbagai aktivitas, maka masyarakat dituntut untuk terbiasa dalam pemanfaatan teknologi untuk mempermudah aktivitas-aktivitasnya.

Sistem pendidikan baik formal maupun non formal juga sangat terbantu dengan adanya internet. Banyak Lembaga Pelatihan (LP) yang akhirnya juga harus mulai terbiasa untuk bisa mendigitalkan pelatihan agar tetap bertahan di masa-masa Covid-19. Karier.mu merupakan salah satu *Digital Platform* (DP) yang hingga saat ini membantu banyak Lembaga Pelatihan dalam mendigitalkan pelatihan-pelatihan, sehingga Lembaga Pelatihan yang ada di Indonesia bisa dapat membantu seluruh masyarakat untuk memiliki keterampilan dari pelatihan yang masing-masing LP miliki. Karier.mu bukan hanya membantu agar Lembaga Pelatihan yang bekerja sama dapat mendigitalkan pelatihan, namun juga membantu Lembaga Pelatihan agar mampu melakukan penjualan program pelatihan yang sudah dirancang dan disusun untuk bisa mendapatkan peserta atau pembelian program, sehingga Lembaga Pelatihan tersebut dapat tetap bertahan di era digital ini melalui penjualan program pelatihan online tersebut.

Karier.mu juga merupakan salah satu *Digital Platform* yang bergabung dalam proyek XYZ. Lembaga-lembaga pelatihan yang ada saat ini, dapat memutuskan untuk bergabung dengan DP manapun yang ikut serta dalam proyek XYZ ini. Hingga akhir tahun 2021 lalu, sudah lebih dari 100 LP yang bergabung menjadi mitra DP Karier.mu dalam menyediakan program pelatihan untuk proyek XYZ. Lembaga pelatihan yang bergabung menjadi mitra Karier.mu dan sudah mendapatkan persetujuan untuk tayang, akan dapat menjualkan produk program pelatihan tersebut kepada masyarakat. Setiap terjadi pembelian pada program pelatihan LP terkait pada DP Karier.mu akan ada pembagian hasil dari pembelian

yang terjadi, antara LP sebagai pemilik program pelatihan dan DP sebagai penyedia platform. Peserta yang melakukan pembelian program pelatihan dapat berasal dari Karier.mu ataupun berasal dari LP penyedia program pelatihan. Maka dari itu, Karier.mu akan memberikan biaya apresiasi kepada LP yang mampu menarik peserta untuk melakukan pembelian pada DP Karier.mu melalui *link referral*, *link* yang memiliki kode unik, sehingga ketika terjadi pembelian melalui *link* tersebut, maka pemilik dari kode unik pada *link* tersebut akan mendapatkan *reward* berupa biaya apresiasi. Biaya apresiasi ini tentunya akan menjadi pendapatan tambahan dari LP, selain pendapatan yang dihasilkan dari penjualan program pelatihan yang berasal dari Karier.mu.

Sudah terdapat ratusan program pelatihan proyek XYZ yang saat ini tayang di Platform Karier.mu, setelah melalui proses kurasi sesuai dengan standar yang berlaku. dengan berbagai pilihan bidang pelatihan untuk dapat meningkatkan keterampilan diri. Jumlah pelatihan pada setiap bidang yang ditawarkan sejak pertengahan tahun 2021 hingga akhir tahun 2021 pada Karier.mu dapat dilihat pada Tabel I.1.

Tabel I.1 Kategori dan Jumlah Program Tayang

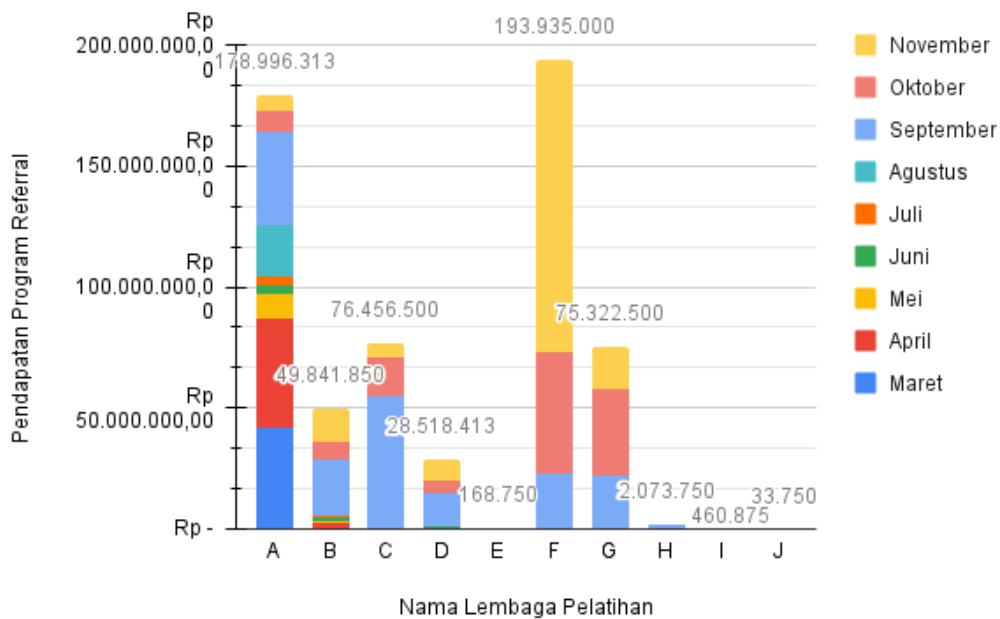
Kategori Program	Jumlah Program Tayang
Bahasa	4
Bisnis & Usaha	93
Digital Marketing	39
Kecantikan	2
Keguruan & Pengajaran	7
Pengembangan Diri	46
Perkantoran	45
Siap Kerja	86
Teknologi	40
Total	362

Pada Tabel I.1 dapat diketahui banyaknya pilihan pelatihan ini menjadi sebuah keuntungan tersendiri pada Lembaga Pelatihan untuk dapat menghasilkan pendapatan tambahan melalui biaya apresiasi yang dihasilkan jika menggunakan program *referral* Karier.mu, selain pendapatan yang dihasilkan melalui penjualan program pelatihan milik LP tersebut pada *Digital Platform* Karier.mu. Bentuk pemasaran program *referral* yang paling

berpengaruh merupakan *word of mouth* (Luu dan Sebisubi, 2016). Penyebaran *link referral* melalui bentuk pemasaran *word of mouth* mitra Karier.mu tentunya juga sangat membantu Karier.mu dalam meningkatkan kesadaran merek Karier.mu sebagai platform penyedia pelatihan di masyarakat hingga peningkatan jumlah *user* baru. Namun, *link referral* ini masih belum maksimal digunakan oleh LP yang sudah bekerja sama dengan Karier.mu, sehingga salah satu tujuan dari program *referral* yang dirancang oleh Karier.mu masih belum tercapai dari sisi kemitraan, tepatnya untuk program *referral* proyek XYZ Karier.mu.

Referral merupakan cara yang paling kuat untuk bisa sukses dalam mendapatkan pelanggan baru (Jesslyn dan Loisa, 2019) dan secara statistik, promosi melalui penyebaran *word of mouth* berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan, sehingga pendekatan kepada organisasi atau kelompok masyarakat melalui *word of mouth* dapat lebih menarik perhatian pelanggan baru atau dapat meningkatkan minat pelanggan berkunjung kembali sehingga memperoleh hasil yang lebih baik lagi (Effendy, Sari dan Hermawan, 2021). Hal ini tentunya memperkuat pernyataan bahwa program *referral* melalui bentuk pemasaran *word of mouth* dapat meningkatkan jumlah user baru Karier.mu atau meningkatkan loyalitas user Karier.mu sehingga mendapatkan pembelian ulang program pelatihan oleh user lama, jika program *referral* ini dimaksimalkan.

Program *referral* ditawarkan pada beberapa Lembaga Pelatihan, selaku mitra yang bekerja sama dengan Karier.mu, karena Karier.mu memiliki pertimbangan sendiri dalam memutuskan mitra yang berhak mendapatkan kesempatan ini. Program *referral* yang ditawarkan, pada proyek XYZ Karier.mu merupakan program *referral one-sided reward*. Program *referral one-sided reward* merupakan program *referral* yang hanya memberikan reward kepada pihak pemberi *referral* jika berhasil mendapatkan pelanggan (Luu dan Sebisubi, 2016). Dari mitra-mitra yang mendapatkan kesempatan dalam penggunaan program *referral*, tidak banyak yang pada akhirnya memaksimalkan penggunaan program *referral* ini. Gambar 1.1 menunjukkan jumlah LP yang sudah mendapatkan penawaran penggunaan program *referral* dari Tim Kemitraan Karier.mu dan grafik jumlah pendapatan tambahan yang dihasilkan dari program *referral* selama tahun 2021.



Gambar I.1 Jumlah Pendapatan Program *Referral* Setiap LP Selama Tahun 2021

Dari Gambar I.1 diketahui bahwa setiap LP mitra Karier.mu memiliki strategi yang berbeda-beda dalam merekomendasikan pembelian program di Platform Karier.mu. Hal ini bisa dilihat dari jumlah pendapatan tambahan setiap LP yang berbeda. Selain itu, disetiap LP juga dapat diketahui bahwa setiap bulan rata-rata penghasilan tambahan yang didapatkan oleh LP melalui biaya apresiasi ini berbeda-beda, hal ini dapat menunjukkan pula bahwa kemungkinan setiap LP belum menggunakan program peningkatan peserta pelatihan yang tepat dan konsisten, sehingga menghasilkan perbedaan pendapatan tambahan yang berbeda-beda pula disetiap bulannya. Kemudian, untuk total biaya apresiasi yang telah digunakan oleh LP yang bergabung dalam program referral ini adalah Rp 605.807.700, sedangkan target penggunaan biaya apresiasi yang seharusnya dicapai per tanggal 30 November 2021 adalah Rp 900.000.000. Dari selisih antara total biaya apresiasi yang telah digunakan dan target penggunaan biaya apresiasi ini, diketahui pula bahwa target penggunaan biaya apresiasi melalui program *referral* proyek XYZ belum tercapai untuk tahun 2021.

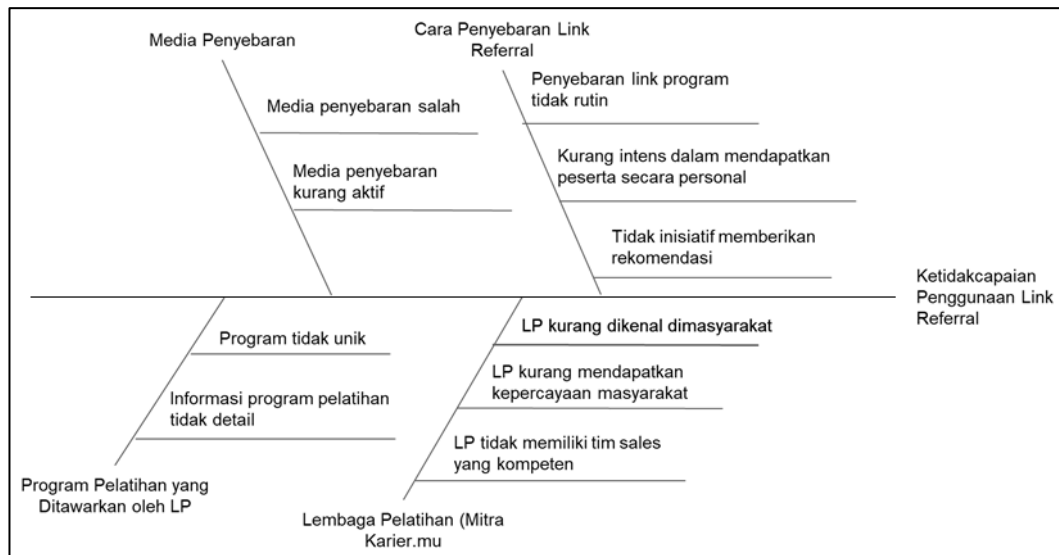
Untuk dapat mengetahui ketidakcapaian target biaya apresiasi ini, maka pandangan dari LP yang mendapatkan kesempatan dalam menggunakan program *referral* dibutuhkan. Survei pendahuluan dilakukan kepada 6 LP yang sudah mendapatkan kesempatan untuk menggunakan program *referral* melalui wawancara mendalam, sehingga dapat diketahui

kendala apa saja yang biasanya didapatkan oleh LP saat melakukan penyebaran *link referral*. Hasil dari survei pendahuluan dan persentase dari setiap kendala ini dapat dilihat pada Tabel I.2.

Tabel I.2 Survei Pendahuluan Pada Bulan Desember 2021

No.	Kendala	Persentase
1	Penyebaran <i>link referral</i> hanya pada 1 sosial media	50%
2	Belum memfokuskan pembagian waktu untuk memaksimalkan penggunaan program <i>referral</i>	67%
3	Brand lembaga pelatihan belum dikenal masyarakat	67%
4	Topik program pelatihan yang disebar <i>link referral</i> -nya sudah diikuti	33%
5	Fokus menyebarkan <i>link referral</i> dari program pelatihan milik LP terkait	83%

Dari kendala yang disampaikan oleh LP sesuai pada Tabel I.2, maka perlu diketahui akar dari penyebab masalah yang mempengaruhi LP mitra Karier.mu dalam menyebarkan link *referral* tersebut sehingga dapat meningkatkan jumlah pembelian program pelatihan di Platform Digital Karier.mu. Gambar I.2 merupakan gambar dari diagram *fishbone* yang menjelaskan akar penyebab dari masalah yang ada.



Gambar I.2 *Fishbone Diagram* Ketidakefektifan Penggunaan *Link Referral*

Dari Gambar I.2 dapat diketahui beberapa faktor yang dapat mempengaruhi peningkatan dari jumlah penggunaan *link referral* yang disebarkan oleh mitra Karier.mu. Faktor-faktor tersebut diantaranya berasal dari cara penyebaran *link referral* yang masih kurang tepat, LP atau mitra Karier.mu yang masih belum memiliki nama di masyarakat, media penyebaran *link referral* yang tidak melalui survei dan tidak disesuaikan dengan penawaran program pelatihan dan program pelatihan.

Berdasarkan pemaparan masalah diatas dibutuhkan penguasaan mengenai indikator-indikator yang mempengaruhi keberhasilan penyebaran *link referral* oleh mitra-mitra Karier.mu untuk bisa menghasilkan rekomendasi program yang tepat dalam melakukan penyebaran *link referral*. Indikator-indikator tersebut diturunkan dari variabel WOM, sesuai dengan pendapat dari Luu dan Sebisubi (2016), bahwa bentuk pemasaran program *referral* yang paling berpengaruh merupakan *word of mouth*. Metode untuk mengidentifikasi hubungan antara item tertentu yang mendefinisikan masalah atau menentukan bagaimana dan apakah item tersebut terkait adalah metode *Interpretive Structural Modeling* (Xiao, 2018). Melalui pendekatan *Interpretive Structural Modeling* (ISM) akan didapatkan model secara terstruktur keterkaitan indikator-indikator yang mempengaruhi keberhasilan penyebaran *link referral*. Teknik pemodelan pada metode ISM dapat merangkum pendapat para ahli, sehingga dapat memberikan pendapat yang spesifik mengenai hierarki sub-elemen dari setiap elemen yang ada pada sistem (Rifaldi, Sumargo dan Zid, 2021). Xiao (2018) juga menyebutkan bahwa mengetahui keterkaitan hubungan hirarki antar indikator dari pengolahan data menggunakan metode ISM dapat memudahkan dalam menentukan strategi yang tepat, sehingga hasil dari pengolahan data menggunakan ISM pada penelitian ini juga akan membantu dalam menyusun program-program yang dapat digunakan oleh LP mitra Karier.mu dalam menyebarkan *link referral*. Untuk itu, penentuan program berdasarkan prioritas akan membantu Karier.mu dalam merekomendasikan program yang tepat untuk bisa dilakukan oleh mitra Karier.mu. *Analytic Hierarchy Process* (AHP) merupakan salah satu metode pengambilan keputusan dengan multikriteria yang mampu membantu dalam menghasilkan keputusan dengan mengubah masalah yang kompleks dan tidak terstruktur menjadi lebih sederhana (Putri dan Sinaga, 2022). Maka dari itu, untuk menentukan prioritas program yang terbentuk, digunakan *Analytic Hierarchy Process* (AHP), sehingga dapat menghasilkan program penyebaran *link referral* yang tepat untuk mitra-mitra Karier.mu.

1.3 Perumusan Masalah

Kendala mitra atau Lembaga Pelatihan yang bekerja sama dengan Karier.mu dalam menyebarkan *link referral* menjadi hal yang perlu untuk diperhatikan oleh Tim Kemitraan Karier.mu, karena ketidakmaksimalan penggunaan program *referral* ini berkaitan dengan ketidakcapaian Tim Kemitraan Karier.mu dalam membimbing mitra Karier.mu untuk meningkatkan kesadaran merek Karier.mu pada masyarakat melalui program peningkatan peserta program pelatihan melalui *link referral* mitra yang sudah di prioritaskan. Untuk itu, dibutuhkan integrasi *Interpretive Structural Modeling* (ISM) dan *Analytic Hierarchy Process* (AHP) dalam menyelesaikan masalah tersebut. Berdasarkan masalah yang disebutkan sebelumnya, dirumuskan permasalahan sebagai berikut.

1. Indikator-indikator apa saja yang mengukur hubungan terhadap peningkatan penggunaan *link referral* melalui mitra Karier.mu?
2. Bagaimana hubungan indikator-indikator WOM dan e-WOM yang mempengaruhi peningkatan penggunaan *link referral* melalui mitra Karier.mu menggunakan metode ISM?
3. Bagaimana prioritas program peningkatan penggunaan *link referral* melalui mitra Karier.mu menggunakan metode AHP?
4. Bagaimana bentuk rancangan program rekomendasi yang diberikan pada Tim Kemitraan Karier.mu untuk membantu mitra Karier.mu dalam penyebaran *link referral*?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Mengidentifikasi indikator-indikator yang mengukur hubungan terhadap peningkatan penggunaan *link referral* melalui mitra Karier.mu
2. Menentukan hubungan indikator-indikator WOM dan e-WOM yang mempengaruhi peningkatan penggunaan *link referral* melalui mitra Karier.mu menggunakan metode ISM
3. Mengetahui prioritas program peningkatan penggunaan *link referral* melalui mitra Karier.mu menggunakan metode AHP

4. Membuat rancangan program rekomendasi yang diberikan pada Tim Kemitraan Karier.mu untuk dalam penyebaran *link referral* melalui mitra Karier.mu

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Rancangan program rekomendasi yang dibentuk dapat digunakan oleh Tim Kemitraan Karier.mu dalam melakukan program penyebaran *link referral* sehingga dapat mencapai target Tim Kemitraan Karier.mu untuk proyek XYZ terhadap program *referral* dari mitra Karier.mu
2. Melalui penelitian ini dapat diketahui program mitra Karier.mu terhadap penyebaran *link referral* yang tepat.
3. Penelitian ini dapat menjadi referensi literatur bagi peneliti selanjutnya

1.6 Batasan Masalah

Batasan masalah digunakan agar penelitian ini tetap fokus pada topik yang digunakan, maka dari itu batasan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Responden dari penelitian ini adalah Lembaga Pelatihan atau mitra Karier.mu yang sudah pernah mendapatkan tawaran program *referral* dari Tim Kemitraan Karier.mu pada proyek XYZ.
2. Penelitian ini dilakukan di akhir tahun 2021 hingga pertengahan tahun 2022.

1.7 Sistematika Penulisan

Penelitian ini dibagi ke dalam lima bab dengan urutan sistematika penulisan sebagai berikut.

BAB I: PENDAHULUAN

Dalam bab ini diuraikan garis besar penelitian, seperti gambaran umum objek penelitian, latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah serta sistematika penulisan penelitian.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN

Bab ini berisi mengenai kajian pustaka, teori-teori yang digunakan dan literatur-literatur yang digunakan, penelitian terdahulu dan kerangka penelitian.

BAB III: METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan mengenai jenis penelitian, tahapan penelitian, pengumpulan data dan teknik analisis data.

BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi data yang diperoleh dari pakar untuk diolah menggunakan metode *Interpretive Structural Modelling* (ISM) dan *Analytical Hierarchy Process* (AHP). Hasil dari pengolahan didapatkan dalam bentuk grafik atau tabel yang selanjutnya dilakukan pembahasan mengenai hasil-hasil pengolahan data, serta penjelasan detail mengenai hasil penelitian yang diperoleh.

BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai kesimpulan terhadap hasil penelitian serta saran-saran yang berkaitan dengan penelitian.