

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Indonesia merupakan negara yang menempati posisi keempat dalam populasi dunia. Menurut data *World Population Review*, populasi Indonesia pada tahun 2022 menyentuh angka 275 juta jiwa [1]. Semakin tinggi tingkat populasi suatu negara, semakin banyak pula masalah yang terjadi. Menurut data Badan Pusat Statistik (BPS), tingkat pengangguran pada tahun 2022 di Indonesia menyentuh angka 5,9% [2].



Gambar 1.1. Diagram laju jumlah penduduk di Indonesia

Tingkat pengangguran biasanya dipengaruhi oleh beberapa hal, mulai dari lapangan pekerjaan yang minim, kompetensi pencari kerja tidak sesuai dengan pasar kerja, dan kurang efektifnya informasi lapangan kerja yang tersedia [3]. Pada tahun 2022 pula, terjadi PHK (Pemutusan Hak Kerja) secara massal dampak dari pandemi virus corona yang terjadi pada tahun 2020 di Indonesia. Tercatat sepanjang bulan Januari sampai dengan September 2022, jumlah kasus PHK tercatat sebanyak 10.765 orang [4].

Di tengah perkembangan era digital yang sedang berlangsung, teknologi telah menjelma menjadi salah satu medium yang tak terpisahkan dalam kehidupan manusia. Perkembangan teknologi yang pesat telah mengubah cara berkomunikasi [5], bekerja [6], berbelanja [7], dan bahkan menjalani kehidupan sehari-hari [8]. Tanpa disadari, perkembangan teknologi telah mengubah cara penyampaian informasi. Di masa lalu, koran menjadi media utama untuk memperoleh informasi, namun sekarang situs web dan aplikasi telah menggantikannya.

Perkembangan sistem pencarian kerja juga mulai berubah seiring berkembangnya zaman. Pencarian kerja merujuk pada proses aktif mencari dan melamar pekerjaan yang sesuai dengan keahlian, kualifikasi, dan minat seseorang. Pencarian kerja merupakan langkah penting dalam memperoleh pekerjaan yang diinginkan. Proses ini melibatkan identifikasi kebutuhan dan preferensi pekerjaan, mencari lowongan pekerjaan yang sesuai, menyesuaikan resume dan surat lamaran, serta berinteraksi dengan perekrut atau majikan potensial [9]. Salah satu situs web yang menyebarkan informasi seputar lowongan pekerjaan adalah situs web *Career Development Center*.

Situs web *Career Development Center* menjadi salah satu platform yang penting bagi mahasiswa dan alumni dalam mencari informasi dan mendukung perkembangan karir mereka. Kegunaan *Career Development Center* untuk alumni antara lain seperti memberikan info lowongan pekerjaan. Sedangkan, kegunaan untuk mahasiswa ialah sebagai perkembangan karir seperti, informasi magang dan sertifikasi. Namun, berdasarkan wawancara yang telah dilakukan pada tanggal 24 Juli 2023 kepada pak Ismanto selaku Kepala Bagian *Career Development Center* (CDC) IT Telkom Purwokerto serta beberapa alumni kampus ITTP, mengatakan “kalau tampilan kurang menarik, tidak fleksibel, penjelasan informasi yang kurang, dan pengelola yang tidak ada”. Tidak semua situs web *Career Development Center* dapat memberikan pengalaman pengguna yang optimal. Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan dan efektivitas

penggunaan situs web tersebut, termasuk faktor usability. Semakin tinggi kualitas sistem dan layanan yang disediakan, semakin besar pula pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan pengguna [10].

Institut Teknologi Telkom Purwokerto (ITTP) memiliki *Career Development Center* yang menyediakan berbagai informasi dan layanan untuk mahasiswa dan alumni. Namun, perlu dilakukan evaluasi terhadap usability situs web *Career Development Center* di ITTP untuk memastikan bahwa pengguna dapat dengan mudah mengakses informasi yang mereka butuhkan dan memanfaatkan layanan yang ditawarkan.



Gambar 1.2. Tampilan awal CDC-ITTP

Kekurangan yang terdapat pada situs web *Career Development Center* dalam hal *user experience* dapat diperbaiki dengan cara memprioritaskan kriteria yang dianggap penting, salah satu cara untuk menilai *user experience* adalah dengan kuesioner. Salah satu kuisisioner yang banyak digunakan dalam usability adalah *Questionnaire for User Interaction Satisfaction (QUIS)*.

Metode *Questionnaire for User Interaction Satisfaction (QUIS)* merupakan metode yang digunakan dalam penelitian ini. Metode ini merupakan salah satu metode yang efektif dalam mengumpulkan data subjektif mengenai kepuasan pengguna dan persepsi mereka terhadap pengalaman menggunakan situs web. Dengan menggunakan *QUIS*, peneliti dapat mengidentifikasi kelemahan dan kekuatan situs web *Career Development Center* di ITTP dari perspektif pengguna.

Evaluasi usability berdasarkan wawancara situs web *Career Development Center* di ITTP akan mencakup berbagai aspek, seperti navigasi, tata letak, kejelasan informasi, dan interaksi antarmuka pengguna. Data yang dikumpulkan melalui *QUIS* akan dianalisis untuk mendapatkan pemahaman yang komprehensif tentang pengalaman pengguna saat menggunakan situs web tersebut.

Hasil evaluasi usability akan memberikan wawasan yang berharga mengenai masalah dan kelemahan yang ada dalam desain situs web *Career Development Center* di ITTP. Berdasarkan hasil pengukuran usability tersebut, rekomendasi perbaikan desain akan diajukan untuk meningkatkan pengalaman pengguna. Rekomendasi perbaikan dapat mencakup penyesuaian tata letak, penyederhanaan antarmuka, penambahan fitur yang diperlukan, atau perbaikan visual untuk meningkatkan daya tarik situs web. Menurut Ahn dan Park (2023), ketika sebuah teknologi menyediakan fitur-fitur yang berguna bagi pelanggan, maka nilai-nilai tersebut dapat meningkatkan kepuasan pelanggan [11].

Metode *Questionnaire for User Interaction Satisfaction (QUIS)* dirancang khusus untuk mengumpulkan data subjektif mengenai pengalaman pengguna, termasuk aspek-aspek seperti kepuasan, kejelasan informasi, tata letak, dan interaksi antarmuka. Metode ini berbeda dari metode lain, seperti metode *USE Questionnaire* yang lebih berfokus pada pengukuran sejauh mana pengguna benar-benar menggunakan sistem dan seberapa sering mereka menggunakannya. Pertanyaan dalam *QUIS* dapat mencakup pertanyaan mengenai kepuasan, preferensi, dan persepsi pengguna. Berbeda dengan metode *Use Questionnaire* yang lebih berfokus pada pertanyaan yang berkaitan dengan tindakan pengguna, seperti frekuensi penggunaan, jenis tugas yang dilakukan oleh pengguna, dan pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem [12].

Dengan melakukan evaluasi usability dan memberikan rekomendasi perbaikan desain, diharapkan situs web *Career Development Center* di ITTP

dapat lebih efektif dan memenuhi kebutuhan pengguna dengan lebih baik. Hal ini akan membantu mahasiswa dan alumni ITTP dalam mengoptimalkan pengembangan karir mereka dan memanfaatkan sumber daya yang tersedia melalui situs web *Career Development Center*.

## 1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka didapatkan rumusan masalah yaitu masih terdapat kekurangan pada situs web CDC ITTP diantaranya, tampilan yang tidak cukup menarik, penjelasan informasi yang kurang memadai, dan tata letak yang terlihat berantakan. Evaluasi situs web *Career Development Center* ITTP diperlukan dengan menggunakan *usability testing* dan metode *Questionnaire for User Interaction Satisfaction (QUIS)* serta rekomendasi perbaikan desain agar dapat memudahkan mahasiswa dan alumni dalam menggunakan situs tersebut.

## 1.3. Pertanyaan Penelitian

Dari penjelasan di atas, peneliti dapat merumuskan pertanyaan-pertanyaan yang akan dibahas, yaitu:

1. Bagaimana evaluasi *usability* web *Career Development Center* di Institut Teknologi Telkom Purwokerto menggunakan metode *Questionnaire for User Interaction Satisfaction (QUIS)*?
2. Apa rekomendasi perbaikan desain yang dapat diberikan untuk meningkatkan pengalaman pengguna dalam menggunakan web *Career Development Center* di Institut Teknologi Telkom Purwokerto dan implementasinya?

#### 1.4. Batasan Masalah

Dalam penelitian ini, diterapkan beberapa batasan masalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini akan difokuskan pada evaluasi usability web *Career Development Center* di Institut Teknologi Telkom Purwokerto
2. Responden yang akan menjadi subjek penelitian adalah mahasiswa yang terdaftar pada tahun 2020 dan 2021, serta para lulusan yang berasal dari tahun 2018 dan 2019 di Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
3. Penelitian ini akan dilakukan dengan skala yang terbatas pada lingkungan Institut Teknologi Telkom Purwokerto dan tidak mencakup data nasional atau lintas institusi.
4. Data akan dikumpulkan melalui metode *Questionnaire for User Interaction Satisfaction* menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada responden melalui platform online.

#### 1.5. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang diharapkan dengan adanya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengevaluasi usability web *Career Development Center* di Institut Teknologi Telkom Purwokerto dengan menggunakan metode *Questionnaire for User Interaction Satisfaction (QUIS)*.
2. Mengukur tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan web *Career Development Center*.
3. Memberikan rekomendasi perbaikan desain yang dapat meningkatkan pengalaman pengguna dalam menggunakan web *Career Development Center*.

## 1.6. Manfaat Penelitian

Merujuk pada rumusan masalah yang ada, dapat diketahui bahwa manfaat dari penelitian ini yaitu:

1. Unit *Career Development Center* sebagai pengelola web mendapatkan rekomendasi desain yang lebih baik dari sebelumnya.
2. Penelitian ini akan memberikan kontribusi pada peningkatan usability web *Career Development Center* di Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
3. Dengan memperbaiki usability dan desain web *Career Development Center*, penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pengguna.
4. Penelitian ini dapat menjadi referensi dan sumber inspirasi bagi penelitian selanjutnya yang berfokus pada evaluasi usability situs web atau pengembangan *Career Development Center* di institusi lain.