

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi informasi (TI) mengalami perkembangan yang beriringan dengan perkembangan dunia yang begitu cepat. Perkembangan yang terjadi dapat mengubah sistem yang sebelumnya dilakukan secara manual mulai beralih menjadi sistem bersifat digitalisasi [1]. Salah satu perubahannya adalah layanan elektronik, layanan yang sebelumnya dilakukan secara manual menjadi berbasis elektronik dengan adanya pemanfaatan perkembangan TI. Penerapan TI pada lingkungan pemerintah memiliki peranan penting salah satunya dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Implementasi TI dalam berbagai pelayanan publik pada lingkungan pemerintah memiliki nilai strategis yang termuat dalam Instruksi Presiden No 03 Tahun 2003 tentang kewajiban dan strategi nasional perkembangan *e-government* [2].

Undang-Undang Dasar 1945 dalam pasal 27 ayat 2 menyatakan bahwa pekerjaan merupakan kebutuhan dasar warga negara sebagaimana menyatakan bahwa tiap-tiap warga negara berhak atas pekerjaan dan kehidupan yang layak bagi kemanusiaan. Indonesia merupakan negara dengan jumlah dan pertumbuhan penduduk yang tinggi. Jumlah penduduk Indonesia yang tinggi dapat mendorong keberhasilan pembangunan ekonomi, namun jika tidak disertai dengan perluasan kesempatan kerja akan menimbulkan permasalahan yaitu pengangguran. Pemerintah perlu memberikan perhatian dan kebijakan dalam menangani permasalahan ketenagakerjaan maupun dalam penyediaan lapangan pekerjaan dengan mewujudkan pemerataan kesempatan kerja. Pemerintah membutuhkan layanan ketenagakerjaan yaitu bursa kerja *online*, dengan pemanfaatan TI yang mendukung operasionalnya [2].

Tingkat Pengangguran Terbuka (TPT) merupakan ukuran yang menunjukkan besarnya penduduk usia kerja yang termasuk kedalam kelompok pengangguran [3]. Berdasarkan dari publikasi data Badan Pusat

Statistik (BPS) Provinsi Jawa Tengah pada tahun 2020 jumlah tingkat pengangguran terbuka mengalami peningkatan dari tahun 2019 sebesar 4,44% meningkat menjadi 6,48%. Data tingkat pengangguran terbuka (TPT) Jawa Tengah dapat dilihat pada Tabel 1.1 [4]. Jumlah pengangguran terbuka di Provinsi Jawa Tengah pada tahun 2020 sebesar 1.214.342 orang [5].

Tabel 1.1 Data tingkat pengangguran terbuka (TPT) Jawa Tengah.

Kabupaten / Kota	Tingkat Pengangguran Terbuka (TPT) (Persen)		
	2018	2019	2020
Provinsi Jawa Tengah	4,47	4,44	6,48

Pemerintah Provinsi Jawa Tengah telah menyelenggarakan bursa kerja *online* sejak tahun 2005 dan terus mengalami perkembangan. Pada tahun 2019 bursa kerja *online* dengan nama E-Makaryo telah dirilis yang berada di alamat <https://bursakerja.jatengprov.go.id/>. E-Makaryo di implementasi karena terjadi permasalahan yaitu adanya banyak kasus PHK yang terjadi di Jawa Tengah yang mengakibatkan meningkatnya angka pengangguran. E-Makaryo merupakan pelayanan publik yang dikelola oleh Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Tengah yang bertujuan untuk mengurangi angka pengangguran di Jawa Tengah. E-Makaryo merupakan sebuah sistem informasi berbasis *Website* yang mempertemukan pencari kerja dan penyedia kerja serta terintegrasi dengan Bursa Kerja Khusus (BKK) di Provinsi Jawa Tengah [2]. Data Pengguna *Website* E-Makaryo dapat dilihat dari Tabel 1.2 [2].

Tabel 1.2 Data pengguna E-Makaryo.

Tahun	Pengguna E-Makaryo
2019	10.976
2020	45.292
2021	210.940

Berdasarkan data pengangguran terbuka di Jawa tengah pada Tabel 1.1 menunjukkan bahwa jumlah pengangguran mengalami peningkatan pada tahun 2020. Pada Tabel 1.2 jumlah pengguna E-Makaryo disetiap tahun terus mengalami peningkatan. Penelitian pada E-Makaryo telah dilakukan sebelumnya oleh Kiki Wulandari, Dra. Dyah Hariani,MM dan Dra. Susi Sulandari, M.Si dengan judul Analisis *E-service* Bursa kerja *online* memperoleh hasil bahwa *E-Service* dalam E-makaryo belum tercapai secara maksimal dilihat dari aspek penyediaan layanan dimana pengguna mengalami kesulitan dikarenakan lemahnya jaringan untuk mengakses *Website*, dan konten yang ada pada *Website* kurang menarik sehingga banyak masyarakat yang kurang tertarik menggunakan E-Makaryo [2].

Penelitian tentang E-makaryo yang ada sampai dengan saat ini membahas tentang *E-Service* sebagai sistem layanan *E-service* oleh Dinas tenaga kerja dan transmigrasi Provinsi Jawa Tengah. Penelitian E-Makaryo ditinjau dari sudut pandang kepuasan pengguna perlu dilakukan, karena dari hasil penelitian sebelumnya memperoleh hasil bahwa *content* yang ada pada sistem kurang menarik sehingga masyarakat kurang tertarik untuk menggunakan E-Makaryo[2]. Penelitian sebelumnya terkait E-Makaryo telah dilakukan menggunakan pendekatan kualitatif. Oleh karena itu penelitian terkait tingkat kepuasan pengguna terhadap E-Makaryo dilakukan melalui pendekatan analisa kuantitatif.

Kepuasan merupakan perbandingan harapan dengan kenyataan, semakin sejalan dengan harapan maka tingkat kepuasan semakin meningkat dan begitu juga sebaliknya [6]. Kepuasan Pengguna sistem informasi menjadi salah satu tolak ukur keberhasilan dari penerapan sebuah sistem informasi [7]. Persepsi pengguna merupakan aspek penting yang harus diperhatikan dalam proses pengembangan sistem, ketika pengguna merasa puas maka pengguna akan terus menggunakan sistem tersebut [8]. Tingkat kepuasan pengguna terhadap suatu sistem dapat digunakan untuk melihat kelebihan dan kekurangan dari sebuah sistem yang telah diterapkan serta

dapat menjadi sebuah acuan dalam proses pengembangan sistem agar lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna [6].

Salah satu Metode analisa kuantitatif yang ada adalah Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) adalah Metode yang mengevaluasi sistem secara keseluruhan yang digunakan oleh pengguna sistem yang sehubungan dengan pengalaman penggunaan sistem [9]. Model EUCS dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh dimana model ini menekankan kepuasan pengguna akhir dari aspek teknologi [8]. Metode EUCS memiliki 5 indikator dimensi kepuasan yaitu *content, accuracy, format, ease of use, timeliness* [9]. Kelebihan dari EUCS yaitu lebih menekankan kepada kepuasan pengguna akhir dengan mengevaluasi isi, keakuratan, tampilan, ketepatan waktu dan kemudahan pengguna terhadap suatu sistem [6]. Penelitian ini berfokus kepada kepuasan pengguna terkait kesesuaian kebutuhan informasi sehingga Metode EUCS dapat membantu penelitian ini karena Metode EUCS lebih menekankan kepuasan pengguna akhir dengan mengevaluasi konten, keakuratan, tampilan, ketepatan waktu dan kemudahan pengguna dari E-Makaryo [9].

Berdasarkan permasalahan yang terjadi maka perlu dilakukan analisis kepuasan pengguna dari E-Makaryo dengan pendekatan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Hasil penelitian ini akan menghasilkan melakukan analisis persepsi kepuasan pengguna terhadap Website E-Makaryo berdasarkan faktor-faktor komponen dalam Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS).

1.2 Perumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang ada pada penelitian ini yaitu Penelitian E-Makaryo ditinjau dari sudut pandang kepuasan pengguna melalui pendekatan kuantitatif perlu dilakukan karena dapat digunakan untuk mengetahui persepsi kepuasan pengguna terhadap *Website* E-Makaryo berdasarkan faktor-faktor dalam komponen metode *End User Computing Satisfaction*.

1.3 Batasan Masalah

Ruang lingkup / batasan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

- a. Penelitian ini dilakukan hanya untuk mengetahui hasil kepuasan pengguna *Website* E-Makaryo terkait layanan yang diberikan.
- b. Pengambilan *sample* yang dilakukan menggunakan Rumus Slovin dengan tingkat *error* 10%.
- c. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS).

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk melakukan analisis persepsi kepuasan pengguna terhadap *Website* E-Makaryo berdasarkan faktor-faktor komponen dalam Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS).

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah:

- a. Bagi Dinas ketenagakerjaan dan transmigrasi Provinsi Jawa Tengah, dapat menjadi sumber informasi tingkat kepuasan pengguna dilihat dari pengguna akhir. Hasil evaluasi kinerja *Website* dapat digunakan sebagai masukan dan gambaran bagi pengembangan *Website* agar menjadi lebih baik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna.
- b. Bagi peneliti, penelitian ini memberikan wawasan dan pengetahuan mengenai kepuasan pengguna terkait layanan dalam *Website* E-Makaryo.