

Bab 1

Pendahuluan

1.1 Latarbelakang

Lowongan pekerjaan ataupun pendaftaran pekerjaan adalah langkah pertama menuju dunia kerja. Seleksi awal dalam dunia kerja yaitu dengan melamar ke suatu instansi atau perusahaan. Sistem informasi lowongan kerja merupakan sistem yang menawarkan informasi lowongan kerja secara *online*. Sistem informasi lowongan kerja memudahkan para pencari kerja bahwa mereka tidak harus pergi ke perusahaan untuk mendapatkan pekerjaan (Pamungkas dkk, 2020). Pencari kerja adalah mereka yang sedang menganggur dan mencari pekerjaan atau yang sudah bekerja tetapi ingin pindah baik di dalam maupun di luar negeri dengan mendaftar ke pelaksana tenaga kerja atau melamar langsung ke pemberi kerja (Ningsih, 2021). Lowongan kerja diinformasikan dari lisan ke lisan atau pun media informasi. Pertumbuhan angkatan kerja tidak seimbang dengan kesempatan kerja yang tersedia, hal ini berdampak pada pengangguran yang membutuhkan penanganan serius dari berbagai pihak. Salah satu pilihan atau upaya adalah penempatan atau distribusi tenaga kerja (Sefto, 2019).

Aplikasi JogjaLowker merupakan salah satu portal informasi lowongan kerja online di Yogyakarta. JogjaLowker didirikan pada 17 Agustus 2015 dan juga aktif memberikan informasi lowongan kerja khusus untuk wilayah Yogyakarta, hal ini

terlihat dari postingan akun yang diposting sekitar 7-10 informasi per hari (Amelia, 2020). JogjaLowker juga memiliki Aplikasi Mobile, serta mempunyai *social media* dengan banyak pengikut. Jogjalowker juga bekerja sama dengan beberapa perusahaan di Yogyakarta. Tujuan utama didirikannya JogjaLowker adalah untuk memenuhi kebutuhan informasi penduduk Jogja yang semakin meningkat akan informasi lowongan kerja dari tahun ke tahun, terutama bagi mereka yang ingin mencari pekerjaan dengan informasi yang praktis. Selain itu, tujuannya adalah agar siswa bersemangat dalam mengerjakannya. selama kuliah sehingga keuangan pekerjaan membuat hidup lebih mudah.

Secara umum aplikasi Jogjalowker memudahkan masyarakat untuk mencari informasi pekerjaan sesuai kemampuan kriteria setiap orang. Jogjalowker dibuat dengan aplikasi. Lowongan informasi yang diiklankan berkisar dari kios usaha kecil, toko retail, kafe, spg/spb dan sebagainya, dari level pekerjaan lepas hingga level supervisor aplikasi JogjaLowker. Jogjalowker memudahkan untuk informasi lowongan kerja agar masyarakat dapat menemukan lowongan kerja secara online, mempermudah pencari kerja untuk mendapatkan informasi lowongan kerja tanpa harus mengunjungi perusahaan, dan mempermudah pemberi kerja dalam memberikan informasi lowongan kerja (Efmi, 2017).

Aplikasi JogjaLowker, masih terdapat beberapa kendala dan didapatkan beberapa hasil permasalahannya yaitu saat menggunakan aplikasi jogjalowker, *user* mengalami *loading* yang lama untuk memunculkan beranda ketika *user* membuka aplikasi, dan dalam aplikasi Jogjalowker belum optimal masih terdapat bug-bug aplikasi seperti aplikasi sering mengalami *force close* saat digunakan yaitu aplikasi keluar secara tiba-

tiba, dan juga belum adanya pengukuran kepuasan pengguna menggunakan metode EUCS. Sampai saat ini belum pernah diukur atau dianalisis dari sudut pandang pengguna untuk mengetahui kepuasan aplikasi.

Tabel 1.1 Data Informasi Lowongan Kerja di Jogja

Aplikasi Informasi Loker	Download	Rating
JogjaLowker	50rb+	3,8
Loker Jogja	10rb+	4,6
GaweYuk!	50rb+	4,0,

Sumber:PlayStore

Kepuasan pengguna didefinisikan menjadi penerimaan pengguna sistem dan kegunaan keseluruhan mengacu pada sejauh mana sistem informasi berkontribusi pada keberhasilan individu, kelompok atau organisasi (Rahayu dkk, 2018). Untuk menjaga tingkat kualitas sistem informasi, faktor evaluasi dan kepuasan pengguna adalah salah satu kriteria pertama dalam evaluasi sistem (Saputra & Kurniadi, 2019). Pengguna memainkan peran penting dalam pengembangan dan keberlanjutan aplikasi. Dalam penelitian, tidak mungkin mengukur kepuasan aplikasi tanpa kehadiran pengguna aplikasi. Karena dalam hal, beberapa responden yang disurvei untuk mengetahui seberapa besar kepuasan pengguna terhadap aplikasi tersebut untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sehari-hari (Supriyatna & Maria, 2018).

Salah satu metode yang dapat dipakai untuk mengukur kepuasan pengguna aplikasi mobile yaitu metode EUCS (End User Computing Satisfaction). EUCS merupakan alat yang mengukur kepuasan pengguna sistem atau aplikasi dan menganalisis hasilnya menggunakan metode statistik (Sugandi & Halim, 2020). Model EUCS

dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh pada tahun 1998 dan model ini menekankan kepuasan pengguna akhir dengan aspek teknologi (Efi, 2019). Metode EUCS ini dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh pada tahun 1988. Doll dan Torkzadeh menjelaskan bahwa, metode ini lebih menekankan *satisfaction* (kepuasan) pengguna akhir dengan menggunakan lima variabel seperti *content* (konten), *accuracy* (keakuratan), *format* (format), *ease of use* (penggunaan sistem), *timeliness* (ketepatan waktu) dari sistem (Stefanus, 2021). *End User Computing Satisfaction* yaitu model yang dapat digunakan guna mengukur kepuasan pengguna terhadap suatu aplikasi maupun sistem informasi dengan membandingkan harapan pengguna dengan realitas aplikasi. Konsep dari EUCS ialah menganalisis secara menyeluruh terhadap aplikasi berdasarkan pengalaman pengguna (Arisoemaryo dkk, 2022).

Berdasarkan permasalahan tersebut di atas, maka perlu dilakukan suatu penelitian yang berjudul “Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Menggunakan Metode EUCS di Aplikasi Jogjalowker”.

1.2 Identifikasi Masalah

1. Ketika menggunakan aplikasi jogjalowker, pengguna mengalami *loading* yang lama untuk memunculkan beranda ketika pengguna membuka aplikasi.
2. Dalam aplikasi JogjaLowker belum sepenuhnya optimal masih terdapat banyak sekali bug-bug aplikasi seperti aplikasi sering mengalami *force close* saat digunakan yaitu aplikasi keluar secara tiba-tiba.

3. Analisis kepuasan pengguna jogjalowker belum pernah dilakukan, maka dari itu analisis ini perlu dilakukan untuk mengetahui kepuasan pengguna terhadap JogjaLowker.

1.3 Ruanglingkup

Berdasarkan identifikasi topik yang diuraikan di atas, maka ruang lingkup penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini akan dilakukan pada aplikasi JogjaLowker.
2. Penelitian ini dilakukan pada aplikasi JogjaLowker dengan metode EUCS.
3. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa puas masyarakat terhadap aplikasi JogjaLowker.
4. Penelitian ini dilakukan untuk menilai pelayanan yang diberikan JogjaLowker kepada pengguna agar informasi menjadi lebih baik lagi.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah dan ruang lingkup yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana mengukur kepuasan pengguna terhadap aplikasi JogjaLowker dengan metode End User Computing Satisfaction (EUCS).

2. Bagaimana membuat rekomendasi kepada pihak perusahaan JogjaLowker dalam mengoptimalkan dari hasil analisis kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi JogjaLowker?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang ingin dicapai di aplikasi JogjaLowker yaitu:

1. Mengetahui nilai kepuasan pengguna terhadap pengguna dalam menggunakan JogjaLowker dengan metode EUCS.
2. Untuk memberikan rekomendasi kepada pihak perusahaan JogjaLowker dalam mengoptimalkan dari hasil analisis kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi JogjaLowker.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan bagi para pembaca tentang Kepuasan Pengguna Aplikasi Jogjalowker, serta dapat memicu penelitian selanjutnya yang lebih baik tentang Kepuasan Pengguna Aplikasi Jogjalowker.
2. Hasil analisis dan penelitian dalam proses penelitian ini, diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan rekomendasi perbaikan bagi pengelola aplikasi untuk meningkatkan kualitas aplikasi.
3. Hal ini dapat menjadi pertimbangan dalam merumuskan berbagai

kebijakan terkait kepuasan pelanggan terhadap layanan informasi lowongan kerja yang disediakan oleh aplikasi Jogjalowker.