

## 1. Pendahuluan

### Latar Belakang

Pandemi Covid-19 sudah dua tahun melanda di Indonesia dan tak kunjung selesai hingga saat ini tak banyak juga para karyawan yang di Pemutusan Hak Kerja (PHK). Dilansir dari *streetjobs* di Indonesia, lebih dari setengah (54%) dari keseluruhan jumlah kandidat terkena dampak COVID-19. Sebanyak 35% karyawan di-PHK secara permanen dan 19% diberhentikan untuk sementara. Artinya, lebih dari setengah pekerja terkena dampak yang di antaranya diberhentikan secara permanen dan sementara ialah para pegawai tidak bekerja secara *full time* sehingga yang bekerja di perusahaan dengan jumlah pegawai kurang dari 50 orang[1].



**Gambar 1.0.1 Perubahan Situasi kerja Selama Covid-19**

Pada saat ini, kemajuan teknologi dibutuhkan informasi dan sistem aplikasi yang bisa menunjang pekerjaan dengan baik. Untuk itu, dibutuhkan kualitas informasi yang bisa menyaring informasi yang cepat, jelas, dan akurat. Karakteristik kualitas informasi yang cepat, jelas dan akurat membuat banyaknya persaingan yang kompetitif. Berdasarkan Badan Pusat Statistik pada tahun 2021 sebanyak 2.737.799 jiwa yang tercatat sebagai para pencari kerja aktif di Indonesia. Sebanyak 734.897 jiwa atau sebesar 26,8% berasal dari Provinsi Jawa Barat[19].

KitaLulus ialah *platform* untuk mencari informasi-informasi seputar perusahaan yang sedang membuka lowongan pekerjaan dengan mudah yang bisa dimanfaatkan dari gawai masing-masing individu. Melalui aplikasi KitaLulus ini diharapkan bisa memudahkan juga untuk para lulusan baru dari suatu universitas (*fresh graduate*) bisa meningkatkan peluang untuk diterima kerja sehingga bisa menambah pengalaman yang dimiliki. (tambahkan user yang sudah mengunduh)

Sebanyak 11 dari 20 orang kecewa terhadap *platform* KitaLulus ini dikarenakan tidak memenuhi ekspektasi mereka salah satunya tidak merasa kemudahan kala mengunggah dokumen-dokumen seperti mengunggah *Curriculum Vitae* (CV) dikarenakan koneksi yang mudah terputus, lokasi yang tertera di lowongan yang ada berbeda dengan di *Google Maps* dan ketika melaksanakan *update* melaksanakan *login* kembali mengalami kendala akun belum terdaftar. Dari hasil review tersebut diamati bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi yang ada banyak pengguna kurang menikmati kala memanfaatkan aplikasi KitaLulus.

Kualitas Informasi sendiri berrelasi dengan *system use*, *user satisfaction*, dan *net benefits* (DeLone dan McLean 1992, 2003). Kualitas informasi mempunyai atribut seperti informasi yang dibisa dari sistem yang ada, akurasi informasi yang disampaikan, relevansi informasi, ketepatan waktu, dan kelengkapan informasi. Kualitas informasi sering diungkapkan dimensi Kepuasan Pelanggan akhir (Ives et al., 1983; Baroudi dan Orlikowski,

1988; Doll et al., 1994)[2].

Kualitas sistem bisa diukur dengan mengamati bagian fungsionalnya yakni *usability*. Usability ialah salah satu prinsip dari interaksi antara human computer interaction yang mempersiapkan petunjuk[2].

Berdasarkan Tugas Akhir ini penulis akan menjelaskan tentang kualitas sistem dan kualitas informasi pada aplikasi KitaLulus dengan memanfaatkan metode DeLone dan McLean. Parameter kualitas layanan melalui penelitian kali ini tidak dilaksanakan karena tidak menbisakan akses untuk mengetahui apa yang dilaksanakan *admin* pada aplikasi KitaLulus ini.

Apabila nilai kualitas sistem dan kualitas informasi berpengaruh secara negatif atau tidak memiliki pengaruh terhadap variabel kepuasan pelanggan maka akan dilakukan perbaikan berupa perbaikan *prototype* yang diharapkan dapat meningkatkan nilai pada variabel kualitas sistem (X1) dan kualitas informasi (X2) terhadap variabel kepuasan pelanggan(Y).

### **Topik dan Batasannya**

Berdasarkan dari penjelasan latar belakang yang ada dibisakan perumusan masalah yang ada sebagai berikut:

1. Apakah kualitas sistem berdampak terhadap Kepuasan Pelanggan pada aplikasi KitaLulus?
2. Apakah kualitas informasi berdampak terhadap Kepuasan Pelanggan pada aplikasi KitaLulus?
3. Bagaimana hasil pengukuran dari kualitas informasi dan kualitas sistem pada aplikasi KitaLulus?

Adapun batasan masalah yang dimiliki dalam penelitian tugas akhir ini:

1. Tidak bisa menghubungi pihak dari KitaLulus sehingga pada penelitian ini tidak melaksanakan penelitian terhadap Kualitas Layanan
2. Target penelitian ini ditujukan kepada *freshgraduates* dari suatu universitas yang sedang mencari pekerjaan
3. Metode yang dimanfaatkan pada penelitian ini ialah *Goals Directed Design* (GDD).

### **Tujuan**

Berdasarkan perumusan masalah yang ada dibisakan tujuan yang ingin penulis capai, yakni:

1. Mengetahui dampak kualitas informasi terhadap kepuasan pelanggan pada aplikasi KitaLulus
2. Mengetahui dampak kualitas sistem terhadap kepuasan pelanggan pada aplikasi KitaLulus
3. Menganalisis hasil pengukuran dari kualitas informasi dan kualitas sistem terhadap kepuasan pelanggan pada aplikasi KitaLulus
4. Membangun prototype dan melaksanakan analisis berdasarkan kepuasan pelanggan terhadap aplikasi KitaLulus