

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Perkembangan dunia digital sangat maju dan pesat dalam berbagai bidang sehingga memudahkan manusia memperoleh informasi apa saja, salah satunya adalah informasi lowongan pekerjaan. Tersedia berbagai macam bidang lowongan pekerjaan dan keahlian yang berkumpul pada *website* lowongan pekerjaan. *Website* adalah situs yang dapat diakses dan dilihat oleh pengguna (Abas, 2021). Selain bidang pekerjaan, juga ada jenis tipe kerja yang dibutuhkan seperti penuh waktu, kontrak, magang, paruh waktu, dan harian. Informasi lowongan pekerjaan bisa diakses menggunakan *website*, media sosial ataupun berbasis *website* seperti linkedin, glints, kalibrr, jobstreet, dan lain – lain. Tentu saja dalam pencarian kerja dengan adanya *website* lowongan pekerjaan ini memudahkan para pencari kerja dengan usia produktif dalam mencari lowongan pekerjaan ataupun perusahaan yang sedang membutuhkan tenaga kerja bagi perusahaannya.

Frontliner adalah sumber daya manusia yang memiliki peran penting dalam sebuah perusahaan dalam berinteraksi langsung dengan pelanggan. Pelanggan dapat menangkap citra perusahaan dari aktivitas yang dilakukan oleh *frontliner* (Winarsih, 2014). Contoh *frontliner* yang ada pada bank adalah *costumer service*, *teller*, dan *security* (Kamila, 2021). Pekerjaan pada bidang *frontliner* ini mempunyai peran yang penting dan menjadi ujung tombak dalam menciptakan *image* yang positif di mata konsumen agar sebuah perusahaan atau usaha dapat terus tumbuh dan berkembang (Panti et al., 2010). Menurut data dari HubSpot Research (Amaresan, 2020), 93% pelanggan cenderung melakukan pembelian berulang jika suatu perusahaan memiliki pelayanan yang baik. Tugas *frontliner* di perusahaan yaitu mendengarkan keluhan yang dialami pelanggan, menghubungkan pelanggan dengan staf dari departemen lain, menjawab setiap pertanyaan dari pelanggan dengan jelas, menyambut dan menyapa tamu atau pelanggan dengan ramah, membantu pelanggan melakukan proses transaksi pembayaran, pemesanan, dan pembatalan, kemudian memastikan pelayanan kepada pelanggan sudah diberikan dengan baik. Selain itu kualifikasi yang harus dimiliki seorang *frontliner* adalah penampilan menarik, rapi, sopan, selalu bersikap ramah, mampu mengontrol emosi dengan baik, kemampuan berempati, memiliki keahlian komunikasi yang baik, dan memiliki inisiatif yang tinggi (Jobstreet, 2024).

Dari aplikasi ataupun *website* lowongan pekerjaan yang ada adalah *website* lowongan pekerjaan pada seluruh bidang profesi, tidak ada yang terkhusus untuk bidang profesi *frontliner* seperti profesi sebagai *host live*, *usher*, *costumer service*, *receptionist*, *event/wedding organizer crew*, pelayan, kasir, *concercierge*, dan juga *front desk officer*. Selain itu *website* lowongan pekerjaan yang ada hanya menampilkan tulisan persyaratan dan kualifikasi dari lowongan yang tersedia, sedangkan ada beberapa bidang pekerjaan yang membutuhkan kualifikasi berpenampilan yang menarik tetapi tidak memiliki wadah atau tempat untuk menampilkan sisi berpenampilan menarik dari pelamar kerja. Berdasarkan hasil wawancara dengan HRD Berita Angkasa dan Mutara Visual, tujuan dari kualifikasi

berpenampilan menarik ini yaitu untuk mendapatkan *brand image* yang bagus agar dilirik oleh pelanggan atau *audience*. Kriteria berpenampilan menarik yaitu rapi, enak dilihat, wangi, dan memiliki gaya berpakaian yang bagus. Para perekrut hanya bisa melihat pelamar kerja hanya dari foto yang tertera pada cv pelamar kerja saja dan tidak adanya fitur tambahan yang dapat mempermudah HRD dalam penyeleksian pelamar kerja yang dapat menjadikan nilai tambah ataupun bukti dari pelamar kerja memiliki penampilan yang menarik serta memiliki keahlian pada bidang yang tersedia. Sedangkan dari sisi pelamar kerjanya, pelamar kerja kurang mendapatkan informasi lowongan pekerjaan dibidang *frontliner*. Berdasarkan kuesioner yang telah dilakukan, sebesar 61% pelamar kerja mengalami kesulitan mendapatkan informasi mengenai lowongan pekerjaan dibidang *frontliner*.

Jenis pekerjaan *frontliner* saat ini banyak dibutuhkan pelamar kerja serta lowongan yang tersedia juga banyak dibutuhkan. Kualifikasi perusahaan yang membutuhkan karyawan atau orang yang berpenampilan menarik biasanya dibutuhkan perusahaan pada bidang tertentu seperti *host live, usher, costumer service, usher, receptionist, event/wedding organizer crew*, pelayan, kasir, *concercierge*, dan juga *front desk officer*. Untuk kriterianya juga tergantung dari kualifikasi yang dibutuhkan perusahaan yang membutuhkan. Dengan adanya *website* lowongan pekerjaan pada bidang *frontliner* ini diharapkan dapat memudahkan pelamar kerja dalam mendapatkan informasi lowongan pekerjaan pada bidang *frontliner* dan HRD dalam memilih pelamar kerja yang sesuai kualifikasi atau tidak.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang tertera, dapat diidentifikasi masalahnya yaitu:

1. Kurangnya informasi lowongan pekerjaan dibidang *frontliner*,
2. Masih belum adanya *website* lowongan pekerjaan yang khusus dalam pekerjaan dibidang *frontliner*.

1.3. Rumusan Masalah

Bagaimana merancang sebuah *website* lowongan pekerjaan pada bidang *frontliner* sehingga mempermudah HRD dalam proses penyeleksian pelamar kerja dan mempermudah pelamar kerja dalam mendapatkan informasi?

1.4. Ruang Lingkup

Ruang lingkup pada Perancangan *Prototype* mengenai *website* lowongan pekerjaan pada bidang *frontliner* ini dibatasi dalam ruang lingkup agar penelitian ini memiliki tujuan dan terarah. Dijelaskan dalam bentuk 5W1H:

1. Apa / *what*

Perancangan *prototype* lowongan pekerjaan *frontliner* berbasis *website*.

2. Siapa / *who*
Target audiens dari perancangan *prototype website* lowongan pekerjaan pada bidang *frontliner* ini yaitu dituju untuk jenis pekerjaan *host live, usher, costumer service, usher, receptionist, event/wedding organizer crew, pelayan, kasir, conciergerge, dan juga front desk officer.*
3. Kapan / *when*
Penelitian dimulai dari bulan November 2023 disusul dengan perancangan *prototype website.*
4. Dimana / *where*
Penelitian dan analisis dilaksanakan secara *online* maupun *offline* untuk *offline* dilaksanakan di bandung. Menggunakan beberapa metode penelitian seperti pengisian kuesioner dan *meeting* menggunakan Google Meet untuk komunikasi dua arah dengan narasumber ataupun wawancara secara *offline* dilokasi.
5. Kenapa / *why*
Perancangan *prototype website* lowongan pekerjaan pada bidang *frontliner* berbasis *website* agar memudahkan HRD dalam proses rekrutasi dalam penyeleksian kualifikasi berpenampilan menarik pelamar kerja dan mempermudah pelamar kerja mendapatkan informasi lowongan pekerjaan pada bidang *frontliner.*
6. Bagaimana / *how*
Melalui *prototype website* lowongan pekerjaan yang khusus pada bidang *frontliner* yang dapat mempermudah HRD untuk mencari pelamar kerja yang memiliki kualifikasi yang sesuai dengan kebutuhan HRD yang salah satunya adalah mengutamakan berpenampilan menarik, sehingga HRD mendapat kemudahan dalam proses rekrut atau penyeleksian pelamar kerja. Selain dari sisi HRD pelamar kerja juga dapat mendapatkan informasi mengenai lowongan pekerjaan dibidang *frontliner.*

1.5. Tujuan Penelitian

Tujuan perancangan ini yaitu merancang *prototype website* lowongan pekerjaan khusus pada bidang *frontliner* untuk mempermudah HRD dalam penyeleksian pencari kerja dan mempermudah pelamar kerja mendapatkan informasi lowongan pekerjaan dibidang *frontliner*.

1.6. Metode Pengumpulan Data

1.6.1. Wawancara

Wawancara adalah percakapan antara seseorang yang ingin mendapatkan informasi tertentu dan orang yang memiliki informasi penting terhadap suatu objek, maka dari itu pewawancara membutuhkan informasi untuk mendapatkan informasi yang dicari (R, 2020). Pada tahapan ini bentuk kegiatan yang dilakukan adalah melakukan sesi tanya – jawab kepada narasumber yang mengetahui banyak tentang pencari sumber daya manusia yaitu HRD.

1.6.2. Kuesioner

Kuesioner adalah suatu teknik pengumpulan data atau informasi melalui formulir yang isinya berupa pertanyaan dan ditujukan kepada seseorang atau sekelompok orang dalam organisasi untuk mendapatkan jawaban (Wijaya P, 2017). Pada tahapan ini, bentuk kegiatan yang dilakukan adalah membuat daftar pertanyaan di google forms dan kemudian disebarakan melalui akun media sosial Whatsapp kepada target *audiens* dari objek penelitian perancangan *prototype website* lowongan pekerjaan pada bidang *frontliner* yaitu HRD.

1.6.3. Studi Pustaka

Studi kepustakaan berkaitan dengan kajian teoritis dan referensi lain yang terkait dengan nilai, budaya, dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti (Sugiyono, 2008). Studi pustaka yang dilakukan meliputi pengumpulan teori dan data yang bersumber dari berbagai buku, jurnal, dan *website* untuk mendapatkan informasi yang berkaitan dengan penyusunan laporan, serta dapat menunjang analisis objek penelitian.

1.6.4. Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit – unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain (Sugiyono, 2018).

Analisis data yang akan digunakan adalah sebagai berikut:

1. Metode Analisis Visual

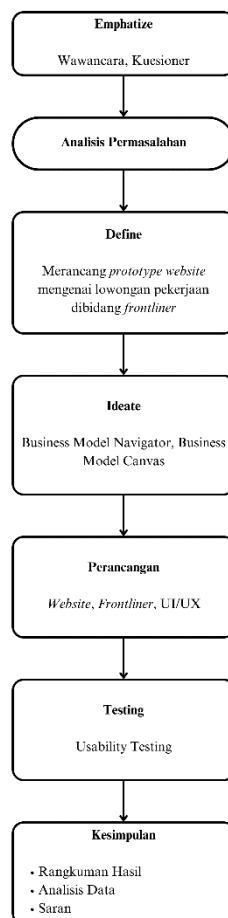
Analisis visual merupakan suatu tahapan yang dimana penguraian dan interpretasi gambar dilakukan. Analisis visual memerlukan tahapan – tahapan mendasar yang telah disusun dengan sistematis dan tahapan ini juga diperlukan

untuk menghindari opini dan pandangan subjektif (Soewardikoen, 2019, 88-89).

2. Analisis Matriks Perbandingan

Analisis matriks merupakan analisis yang digunakan untuk membandingkan objek guna dinilai dalam satu tolak ukur agar terlihat perbedaannya, dengan hasil akhir yang akan membentuk sebuah gradasi (Soewardikoen, 2019). Metode analisis matriks perbandingan ini akan digunakan untuk membandingkan tiga *website* lowongan pekerjaan. Perbandingannya yaitu *user interface*, *layout*, warna, tipografi, ilustrasi, *user experience* yang akan menjadi standar pada pembuatan *website* lowongan pekerjaan pada bidang *frontliner*.

1.7. Kerangka Penelitian



Gambar 1 Kerangka Penelitian

1.8. Pembabakan

Hasil penelitian ini akan disusun berdasarkan pembabakan sebagai berikut:

1.8.1 BAB I PENDAHULUAN

Pada bab I ini memaparkan secara jelas mengenai latar belakang mengenai penelitian perancangan *prototype website* mengenai lowongan pekerjaan pada bidang *frontliner* mempermudah HRD dalam menyeleksi pelamar kerja dalam kualifikasi berpenampilan yang menarik dan mempermudah pelamar pekerja dalam mendapatkan informasi mengenai pekerjaan pada bidang *frontliner*. Kemudian dilanjutkan dengan menguraikan rumusan masalah penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, analisis data, kerangka penelitian dan pembabakan.

1.8.2. BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab II LANDASAN TEORI ini berisi tentang penjabaran teori – teori menurut para ahli mengenai penelitian tentang Perancangan *Prototype Website* Lowongan Pekerjaan pada Bidang *Frontliner*. Selain itu pada bab II ini juga memaparkan *website*, dan prinsip desain pada *website*.

1.8.3. BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab III Metode Penelitian ini menguraikan hasil dari metode dan teknik yang digunakan dalam mengumpulkan data, mengolah sumber dan menganalisis penelitian. Metode yang digunakan yaitu metode wawancara, kuesioner. Metode wawancara dilakukan bersama narasumber.

1.8.4. BAB IV KONSEP DAN HASIL PERANCANGAN

Pada bab IV ini berisi konsep dan hasil perancangan berdasarkan data dan analisis yang telah dilakukan.

1.8.5. BAB V KESIMPULAN

Pada bab terakhir ini menjelaskan kesimpulan terhadap permasalahan penelitian secara keseluruhan. Selain itu, juga terdapat beberapa saran dari hasil penelitian ini.