

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 LATAR BELAKANG

Pekerjaan merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kelangsungan hidup manusia. Kerja adalah sarana dimana manusia memenuhi kebutuhan mereka dan meningkatkan standar keberadaan mereka. Pekerjaan menjadi tempat memperoleh sumber kehidupan manusia dengan mendapatkan upah atau gaji sesuai dengan yang dikerjakan oleh manusia tersebut. Lowongan pekerjaan adalah salah satu masalah yang sering mengganggu setiap orang. Hal ini disebabkan persaingan antara calon karyawan dan posisi yang tersedia [1].

Saat ini banyak pencari kerja yang mengharapkan pekerjaan sesuai dengan pendidikannya. Berdasarkan data pada BPS (Badan Pusat Statistik) Kota Jambi tahun 2019 sampai dengan 2021 jumlah pencari kerja adalah :

Kab/Kota	Indikator Ketenagakerjaan Kabupaten/Kota di Provinsi Jambi					
	Tingkat Pengangguran Terbuka (TPU)			Jumlah Pengangguran		
	2021	2020	2019	2021	2020	2019
Kota Jambi	10.66	10.49	6.72	31 375.00	31 068.00	20 635.00

Dari data yang diperoleh diatas, maka penulis merasa perlu melakukan studi terhadap berbagai macam aplikasi yang ditawarkan sebagai solusi mengatasi atau membantu para pencari kerja dari berbagai aplikasi yang menawarkan solusi untuk mendapatkan pekerjaan. Penulis melihat aplikasi KitaLulus. Pada *App Store* dan *Play Store*, aplikasi KitaLulus memiliki rating 4.6 [2].



**Rating Aplikasi  
KitaLulus di App Store**



**Rating Aplikasi  
KitaLulus di Play Store**

KitaLulus merupakan suatu perusahaan yang membangun aplikasi penyedia lowongan kerja. KitaLulus bertujuan memaksimalkan prospek kerja bagi setiap individu melalui akses pendidikan dan teknologi berbasis masyarakat guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Tujuan utama KitaLulus adalah untuk membantu setiap orang dalam meningkatkan keterampilan mereka, mendapatkan pekerjaan yang solid, dan memajukan karir mereka. KitaLulus tidak hanya menyediakan lowongan pekerjaan, tetapi juga menyediakan fitur komunitas yang menjadi tempat berbagi informasi dengan seluruh anggota tim, fitur kumpulan soal psikotes, fitur webinar penunjang karir, serta edukasi seputar dunia kerja [3].

Aplikasi KitaLulus dalam proses pengoperasiannya masih terdapat beberapa keluhan dari pengguna yaitu berdasarkan data *feedback* pengguna dari *Google Play Store* terdapat permasalahan yakni dalam proses pelamaran kerja, status lamaran berhenti di status berjalan saja tanpa ada informasi lanjutan dan tidak di arahkan ke *WhatsApp* ataupun *E-mail* perusahaan yang bersangkutan. Selain itu beberapa pengguna mengeluhkan terkait kesulitan dalam melakukan *login*, dan *loading* aplikasi lambat padahal koneksi internet dari perangkat pengguna berjalan dengan baik. Beberapa pengguna juga menyampaikan saran kepada pihak aplikasi

KitaLulus terkait penambahan notifikasi bahwa lamaran diterima ataupun ditolak oleh rekruter dan perluasan jangkauan lowongan kerja dari aplikasi KitaLulus. Oleh karena itu, dibutuhkan evaluasi pada aplikasi KitaLulus yang bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan dan apa saja yang perlu ditingkatkan sesuai dengan keinginan pengguna aplikasi KitaLulus.

Pada penelitian ini penulis menggunakan metode *E-Service Quality (E-Servqual)*. *E-Servqual* merupakan bentuk kembangan versi terbaru dari *Service Quality (Servqual)* yang di definisikan sebagai suatu metode yang berguna untuk mengukur kepuasan pengguna dari suatu perusahaan penyedia layanan yang berbasis internet meliputi layanan pembelian dan penyampaian jasa [4].

Berdasarkan hasil pencarian jurnal di *Google Scholar* dan perpustakaan Universitas Dinamika Bangsa yang dilakukan penulis, hingga saat ini belum ada penelitian tentang analisis kualitas aplikasi KitaLulus. Maka dari itu penulis tertarik untuk mengetahui kualitas layanan aplikasi KitaLulus terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode *E-Servqual*.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik melakukan penelitian pada aplikasi KitaLulus dengan judul **“ANALISIS KUALITAS LAYANAN APLIKASI KITALULUS TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE E-SERVQUAL (Studi Kasus : Kota Jambi)”**.

## 1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis dapat merumuskan permasalahan yang akan diteliti yaitu :

1. Bagaimana Tingkat Kepuasan Pengguna Dalam Mengoperasikan Aplikasi Kitalulus Menggunakan Metode *E-Servqual* ?
2. Bagaimana Cara Menganalisis Kualitas Layanan Aplikasi Kitalulus Menggunakan Metode *E-Servqual* ?

## 1.3 BATASAN MASALAH

Agar penelitian ini berjalan lancar dan lebih terarah, maka dilakukan langkah-langkah pemecahan masalah sebagai berikut :

1. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *E-Service Quality (E-Servqual)* dimana akan digunakan 4 variabel yang terbagi menjadi variabel independen yang terdiri dari *Fulfillment*, *Reliability*, dan *System Availability*. Serta variabel dependennya terdiri dari kepuasan pengguna.
2. Responden dari penelitian ini yaitu pengguna yang menggunakan dan yang pernah menggunakan aplikasi KitaLulus yang ada di Kota Jambi dan penulis dalam menentukan sampel menggunakan teknik *Probability* dengan jenis *Simple Random Sampling*.
3. Dalam tahap pengolahan data *software* yang akan digunakan yaitu *SMARTPLS 3.0* dan analisis data menggunakan metode *Structural Equation Modelling (SEM)*.

4. Pengumpulan data menggunakan metode kuesioner dengan menggunakan bantuan *Google Form*.

## **1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN**

### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

1. Mengetahui pengaruh kualitas layanan aplikasi KitaLulus terhadap kepuasan pengguna di Kota Jambi.
2. Mengetahui indikator apa saja yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas layanan aplikasi KitaLulus terhadap kepuasan pengguna.

### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

1. Penulis dapat mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi KitaLulus di Kota Jambi menggunakan metode *E-Servqual*.
2. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat membantu pihak KitaLulus untuk meningkatkan layanan.
3. Sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya.

## **1.5 SISTEMATIKA PENULISAN**

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini meliputi latar belakang masalah, rumusan, batasan, tujuan dan manfaat kajian yang akan dicapai, dan metodologi penulisan.

### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Di dalam bab ini berisi beberapa teori yang berkaitan dengan penelitian ini yaitu teori mengenai analisis kualitas layanan, kepuasan

pengguna, aplikasi KitaLulus, metode *E-Servqual*, *Structural Equation Modelling* (SEM), dan SMARTPLS.

### **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan instrumen dan bahan penelitian, kerangka penelitian, metodologi pengumpulan data, dan pendekatan analisis data.

### **BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan konstruksi model penelitian dan hipotesis, serta analisis dan pengukuran kualitas layanan aplikasi KitaLulus dengan pendekatan *E-Servqual*.

### **BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Bab ini akan menyajikan temuan analisis berdasarkan kajian penulis, dilanjutkan dengan ringkasan kualitas layanan pengguna aplikasi KitaLulus.

### **BAB VI : PENUTUP**

Bab ini menyajikan kesimpulan temuan penelitian dan gagasan penulis untuk arah yang lebih baik, berdasarkan pembahasan bab-bab sebelumnya.