



Analisis Kualitas Website Qualitva Dalam Proses Perekrutan Karyawan di LKP Palcomtech Sudirman Menggunakan Metode Webqual

Ridho Amanatullah¹, Tata Sudabri²

¹Megister Teknik Informatika, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Bina Darma

² Megister Teknik Informatika, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Bina Darma

¹scorunder@gmail.com, ²tata.sutabri@gmail.com*

Abstrak

Perkembangan teknologi sudah mempengaruhi banyak aspek, termasuk dalam hal perekrutan karyawan. Saat ini, tes dapat dilakukan secara *online* melalui aplikasi *smartphone*. Website Qualitva perlu dilakukan pengukuran sebagai bahan evaluasi untuk keefektivitan. Tujuan dari penelitian menganalisa dan mengidentifikasi kepuasan pengguna *website* Qualitva dengan menggunakan metode *webqual*. *Webqual* adalah metode yang dipakai untuk mengetahui kualitas website berdasarkan persepsi pengguna akhir. Variabel yang digunakan yaitu *usability*, kualitas informasi, dan interaksi pelayanan. Kesimpulan dari penelitian ini yaitu dari ketiga kategori yang digunakan yakni, *usability*, *Information Quality* dan *Intraaction Quality* yang disingkat kedalam X1, X2 dan X3 secara keseluruhan menghasilkan kualitas dalam kondisi baik.

Kata kunci : Kualitas, *Webqual*, Tes *Online*, Qualitva, LKP Palcomtech Sudirman.

1. Pendahuluan

Seiring perjalanan waktu, perkembangan teknologi semakin meningkat dan sudah mulai berpengaruh terhadap kegiatan manusia dari berbagai aspek kehidupan termasuk di bidang bisnis dan industri. Dulu, proses tes untuk perekrutan karyawan hanya dilakukan melalui tertulis dengan menggunakan kertas, namun sekarang tes juga dapat dilakukan melalui sistem *online* tanpa harus bertemu langsung dengan panitia. Tes tidak lagi terbatas dengan menggunakan perangkat konvensional, tetapi dapat dilakukan melalui aplikasi *smartphone* di mana saja dan kapan saja tanpa perlu pergi ke lokasi. Fenomena ini merupakan dampak pesatnya perkembangan teknologi di masa kini. Menyadari antusiasme masyarakat terhadap kemajuan teknologi, banyak perusahaan yang membuka diri terhadap pembuatan aplikasi untuk tes perekrutan karyawan.

Salah satu perusahaan yang berdedikasi untuk mengembangkan kemajuan teknologi adalah Yayasan Palcomtech. Yayasan Palcomtech merupakan perusahaan yang fokus pada pendidikan dan pengembangan teknologi komputer. Beberapa institusi yang berada di bawah naungan Yayasan Palcomtech adalah Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech dan Lembaga Kursus Pelatihan Komputer. Pada tahun 2017, Yayasan Palcomtech juga meluncurkan sebuah *Start-Up* yang bergerak di bidang ujian dan tes bernama Qualitva.

Website Qualitva, yang berkualitas tentu perlu dilakukan pengukuran kualitas. Jika pengguna website semakin puas dengan kualitas website itu sendiri maka pengguna mudah dalam menggunakan website tersebut. Website yang berkualitas adalah website yang mudah digunakan, memiliki kualitas informasi yang selalu *update*, memiliki kualitas interaksi. Berdasarkan analisis kebutuhan yang telah dilakukan, peneliti menggunakan SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) dan rumus kaplan norton untuk membantu dalam menentukan tingkat kepuasan pengguna dengan menggunakan metode *webqual*.

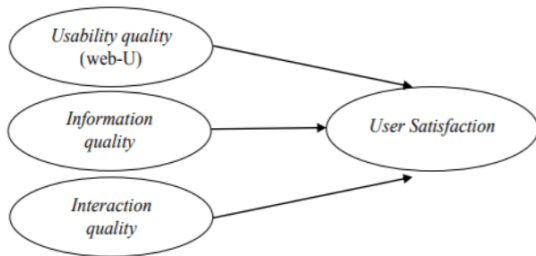
Webqual 4.0 merupakan metode untuk mengetahui kualitas website berdasarkan persepsi masyarakat atau pengguna. Metode *webqual* 4.0 terdiri atas tiga kategori yaitu *usability*, kualitas informasi, dan interaksi pelayanan. *Usability* adalah mutu yang berhubungan dengan rancangan situs; kualitas informasi adalah mutu dari isi yang terdapat pada situs; dan interaksi pelayanan adalah mutu dari interaksi pelayanan yang dialami oleh pengguna ketika pengguna menyelidiki situs lebih dalam. Ketiga kategori tersebut dijadikan acuan dalam pembuatan kuesioner untuk menganalisis kualitas website ujian online Qualitva. Metode *webqual* dalam penelitian ini dapat menampilkan hasil evaluasi kualitas website ujian online Qualitva, khususnya untuk kriteria penilaian pada kebergunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi. Berdasarkan permasalahan tersebut, penulis akan melakukan

penelitian yang berjudul “Analisis Kualitas Website Qualitva Dalam Proses Perekrutan Karyawan di LKP Palcomtech Sudirman Menggunakan Metode Webqual”

2. Metode Penelitian

2.1 Metode Webqual

Webqual merupakan salah satu metode pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir. Metode ini merupakan pengembangan dari *servqual* yang banyak digunakan sebelumnya pada pengukuran kualitas jasa. *Webqual* sudah mulai dikembangkan sejak tahun 1998 dan telah mengalami beberapa iterasi dalam penyusunan dimensi dan butir pertanyaannya. Tiga dimensi yang mewakili kualitas suatu *website*, yaitu kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*) dan interaksi layanan (*service interaction quality*) model *webqual* bisa dilihat pada gambar 2.1.



Gambar 1. Model *Webqual*

1. Kualitas informasi

Kualitas informasi meliputi informasi yang akurat, informasi yang dapat dipercaya, informasi yang *up to date*, informasi sesuai dengan topik bahasan, kemudahan informasi untuk dimengerti, kedetailan informasi dan informasi yang disajikan dalam format desain yang sesuai.

2. Kualitas interaksi

Kualitas interaksi meliputi kemampuan memberikan rasa aman saat transaksi, memiliki reputasi yang bagus, memudahkan komunikasi, menciptakan perasaan emosional yang lebih personal, memiliki kepercayaan dalam memberikan informasi pribadi, mampu menciptakan komunitas yang spesifik, memberikan keyakinan bahwa janji yang disampaikan akan ditepati.

3. Kualitas *usability*

Kualitas *usability* meliputi kemudahan *website* untuk dipelajari, kemudahan untuk dimengerti, kemudahan untuk ditelusuri, kemudahan untuk digunakan, kemenarikan *website*, *interface* yang menyenangkan, memiliki kompetensi yang baik dan memberikan pengalaman baru yang menyenangkan.

2.2 Teknik Pengumpulan Data

1. Data Primer

Data Primer adalah suatu teknik untuk memperoleh data dengan menggunakan pengamatan yang diselidiki. Berdasarkan pendapat dapat dikemukakan bahwa Observasi adalah merupakan metode untuk mengadakan penelitian dengan mengamati langsung terhadap kejadian baik hasilnya dicatat secara sempurna.

a. Metode Wawancara (Interview)

Wawancara dapat diartikan sebagai alat pengumpul informasi dengan cara mengajukan sejumlah pertanyaan secara lisan untuk di jawab secaralisan juga (Fadlan,2016). Peneliti bertanya langsung pada calon karyawan dan panita dalam penelitian ini.

b. Metode Observasi

Observasi adalah pengumpulan data dengan melakukan pengamatan langsung pada tempat tujuan penelitian yaitu untuk mengolah dan menggambarkan data yang lebih objektif mengenai masalah yang dibahas. Peneliti dalam penelitian ini langsung mengunjungi LKP PalComTech Sudirman.

c. Metode Kuesioner

Kuesioner dilakukan dengan cara mencari dokumen-dokumen file, atau data lampau yang ada hubungannya dengan pembahasan masalah-masalah untuk ikut serta melengkapi data-data yang diperlukan dalam penulisan laporan penelitian ini. Peneliti dalam penelitian ini memberikan kuesioner kepada calon karyawan dan panita.

2. Data Sekunder

Populasi dalam penelitian ini adalah calon karyawan dan panita yang ada di LKP PalComTech Sudirman. Penulis membuat kriteria sampel aga rmempermudah melakukan penelitian dalam membagikan kuesioner. Dalam penelitian ini, peneliti mengambil beberapa dari jurnal yang tersedia di internet tentang penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh peneliti lainnya.

Tabel 1. Kriteria Responden

No	Sampel	Kriteria
1.	Kualitas website Qualitva dalam proses perekrutan karyawan di LKP Palcomtech Sudirman	Tercatat sebagai calon karyawan dan panitia perekrutan karyawan di LKP Palcomtech Sudirman tahun 2023 Pernah menggunakan website Qualitva di LKP Palcomtech Sudirman

2.3. Teknik Pengambilan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah calon karyawan dan panitia di LKP Palcomtech Sudirman. Penulis membuat kriteria sampel agar mempermudah melakukan penelitian dalam membagikan kuesioner. Responden secara lengkap bisa di lihat pada Tabel 1.

Untuk menentukan jumlah sampel, penulis memakai rumus Slovin sehingga dapat mempermudah dalam pengambilan sampel. Berikut rumus Slovin.

$$n = \frac{N}{Ne^2}$$

Keterangan:

n = Sampel

N = Populasi

Ne^2 = Tingkat Kesalahan

Berdasarkan data yang diperoleh total populasi calon pegawai di LKP Palcomtech Sudirman adalah berjumlah 61 orang, dengan rincian calon pegawai 56 orang, panitia 5 orang. Apabila mempertimbangkan waktu, biaya dan tenaga berdasarkan toleransi 10%, maka jumlah sampel dari populasi tersebut adalah:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{61}{1 + 61(0,1)^2}$$

$$n = \frac{61}{1 + 61(0,01)}$$

$$n = \frac{61}{1 + 0,61}$$

$$n = \frac{61}{1,61}$$

$$n = 37.88$$

Dari perhitungan menggunakan rumus Slovin maka sampel yang dibutuhkan menjadi 38 responden.

Untuk menggunakan rumus ini, pertama ditentukan berapa batas toleransi kesalahan. Batas toleransi kesalahan ini dinyatakan dengan persentase. Semakin kecil toleransi kesalahan, semakin akurat Layanan (X3), tersebut valid, karena rhitung terkecil = 0,574 lebih besar dari rtabel = 0,2542 dianggap memenuhi syarat pada taraf signifikan 10%. Hal ini berarti semua item pertanyaan yang ada pada instrumen tersebut dapat dijadikan sebagai indikator dan alat ukur yang valid dalam analisis selanjutnya.

sampel menggambarkan populasi. Penelitian ini menggunakan batas kesalahan 10% berarti memiliki tingkat akurasi 90%. Penelitian dengan batas kesalahan 10% memiliki tingkat akurasi 90%.

Tabel 2. Pertanyaan Kuesioner

Variabel	Indikator	
Kegunaan / Usability (X1)	Website mudah untuk dipelajari dan dioperasikan.	
	Interaksi dengan website jelas dan mudah dimengerti.	
	Website mudah dicari.	
	Website memiliki tampilan yang menarik.	
	Website menyediakan informasi yang akurat.	
	Kualitas Informasi / Information Quality (X2)	Website memberikan informasi yang dipercaya.
	Website memberikan informasi yang tepat waktu.	
Kualitas Interaksi Pelayanan / Intraction Quality (X3)	Website memberikan informasi yang relevan.	
	Informasi yang diberikan website mudah dipahami.	
	Website memiliki reputasi yang baik.	
	Website menyimpan Informasi dengan aman.	
	Website menciptakan rasa personalisasi.	
	Website menyampaikan maksud dari komunitas.	
	Website membuatnya mudah untuk berkomunikasi dengan organisasi.	
Kegunaan / Usability (X1)	Website mudah untuk dipelajari dan dioperasikan.	
	Interaksi dengan website jelas dan mudah dimengerti.	

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Uji Validitas

Dari hasil uji validitas instrumen / kuisisioner yang di lakukan terhadap 38 responden menunjukkan hasil uji *validitas* dari 14 item pernyataan variabel *usability* (kegunaan) (X1), *Information Quality* (Kualitas informasi) (X2), *Intraction Quality* (Interaksi Berdasarkan data yang terkumpul dari pengisian kuesioner responden yang telah diolah terlihat hasilnya sebagai berikut ini:

1. Pengujian *Validitas* Instrumen *Variable Usability*

Berdasarkan data terkumpul dari 38 responden untuk 3 item instrumen pernyataan atau instrumen *Usability* dengan menggunakan program *SPSS* (hasil terlampir) diperoleh korelasi skor setiap butirnya dengan skor total sebagai berikut :

Tabel 3. Instrumen *Variabel performance*

No Butir Instrumen	R hitung	r table	Validasi
p1	0,584	0.2542	Valid
p2	0,652	0.2542	Valid
p3	0,650	0.2542	Valid
p4	0,574	0.2542	Valid
p5	0,708	0.2542	Valid

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa dari 5 item pernyataan ternyata seluruhnya terdapat *koefisien korelasi* (jumlah butir 5) atau instrumen *Kualitas performance* yang valid karena *koefisien korelasinya* (r_{hitung}) lebih besar dari r_{tabel} (lampiran) ($r_{hitung} > r_{tabel}$), dari tabel tersebut dapat dibaca bahwa *korelasi* antara skor butir 1 dengan skor total 0,584 antara butir 2 dengan skor total 0,652 antara butir 3 dengan skor total 0,650 antara butir 4 dengan skor total 0,574 antara butir 5 dengan skor total 0,708.

2. Pengujian *Validitas* Instrumen *Variable Information Quality*

Berdasarkan data yang terkumpul dari 38 responden untuk 4 item instrumen pernyataan atau instrumen *Information Quality* dengan menggunakan program *SPSS* (hasil terlampir) diperoleh korelasi skor setiap butirnya dengan skor total sebagai berikut :

Tabel 4. Instrumen Variabel Kualitas Informasi

No Butir Instrumen	Koefisien Korelasi	r table	Keterangan
p1	0,621	0.2542	Valid
p2	0,684	0.2542	Valid
p3	0,724	0.2542	Valid
p4	0,580	0.2542	Valid
p5	0,585	0.2542	Valid

Berdasarkan data dari tabel di atas dapat diketahui bahwa dari 4 item pertanyaan ternyata seluruhnya terdapat koefisien korelasi (jumlah butir 5) atau instrumen *Information* yang valid karena koefisien korelasinya (r_{hitung}) lebih besar dari r_{tabel} (lampiran) ($r_{hitung} > r_{tabel}$), dari tabel tersebut dapat dibaca bahwa korelasi antara skor butir 1 dengan skor total 0,621 antara butir 2 dengan skor total 0,684 antara butir 3 dengan skor total 0,724 antara butir 4 dengan skor total 0,580, antara butir 4 dengan skor total 0,585 .

3. Pengujian *Validitas* Instrumen *Variable Interaction Quality*

Berdasarkan data terkumpul dari 38 responden untuk 4 item instrumen pertanyaan atau instrumen kualitas interaksi dengan menggunakan program *SPSS* (hasil terlampir) diperoleh korelasi skor setiap butirnya dengan skor total sebagai berikut :

Tabel 5. Instrumen Variabel Interaksi Layanan

No Butir Instrumen	Koefisien Korelasi	r table	Keterangan
P1	0,620	0.2542	valid
P2	0,675	0.2542	valid
P3	0,778	0.2542	valid
P4	0,683	0.2542	valid

Berdasarkan tabel di atas nampak bahwa dari 4 item pertanyaan ternyata seluruhnya terdapat *koefisien korelasi* (jumlah butir 4) atau instrumen *Kualitas Interaksi Layanan* yang *valid* karena *koefisien korelasinya* (r_{hitung}) lebih besar dari r_{tabel} (lampiran) ($r_{hitung} > r_{tabel}$), dari tabel tersebut dapat dibaca bahwa *korelasi* antara skor butir 1 dengan skor total 0,620 antara butir 2 dengan skor total 0,675 antara butir 3 dengan skor total 0,778, antara butir 3 dengan skor total 0,683.

3.2 Uji *Reliabilitas*

Uji *reliabilitas* dilakukan untuk mengukur tingkat keandalan dari alat ukur (indikator variabel) pada sebuah instrument data (kuesioner). uji *realibilitas* dalam penelitian ini menggunakan rumus Cronbach alfa dengan nilai >0.60 dinyatakan sebagai nilai reliabilitas yang tinggi (Notoadmojo,2012) Standar yang digunakan dalam menentukan *reliable* atau tidaknya suatu instrumen penelitian umumnya dengan membandingkan r_{hitung} dengan r_{tabel} pada taraf kepercayaan 95% atau tingkat signifikan 5%. . Suatu instrumen akan dikatakan *reliable* apabila nilai *koefisien cronbach alpha* positif dan lebih besar dari r_{tabel} taraf *signifikan* 5% dan $N=61$ dengan nilai $r_{tabel} = 0,6$. Berikut ini hasil pengujian *realibilitas*.

Reliable Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,638	,661	5

Reliable Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,685	,668	5

Reliable Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,685	,668	5

Reliable Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,685	,668	5

Istrumen	Cronbach alpha	r tabel	Kesimpulan
Usability (X1) Information Quality (X2)	0,638	0,6	Reliabel
Interaction Quality (X3)	0,654	0,6	Reliabel
	0,643	0,6	Reliabel

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa instrumen variabel yang digunakan dalam uji reliabilitas adalah *reliable*, karena enam variabel rhitung *Usability* (X1) = 0,638, *Information Quality* (X2) = 0,654, *Interaction Quality* (X3) = 0,643, lebih besar dari *r tabel* = 0.6. Hal ini berarti ketiga instrumen tersebut dinyatakan reliabel. Dengan demikian ketiga instrumen tersebut dapat digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama dan akan menghasilkan data yang sama dan dapat digunakan untuk pengukuran dalam rangka pengumpulan data.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengukuran data dalam penelitian ini, maka peneliti dapat bahwa ketiga variabel *webqual* yaitu *usability*, *information quality*, dan *servie interaction quality* pada *website* Qualitiva berada pada nilai kepuasan dengan kategori puas dengan kategori yang cukup tinggi. Hasil evaluasi pada penelitian ini dapat memberikan masukan bagi *website* Qualitiva untuk dapat mempertahankan kualitas kemudahan layanan, informasi dan interaksi yang sudah ada untuk memberikan daya tarik bagi pengguna *website*. Tentunya dibutuhkan inovasi secara terus menerus terpenting dari segi informasi yang harus terus di *update* secara berkala sesuai kebutuhan. Sebagai bahan perbandingan metode *webqual* yang digunakan dalam pengukuran kualitas *website* pada penelitian ini dapat digabungkan dengan metode yang lain. Perbandingan hasil penelitian menggunakan penelitian lain dapat memperbanyak referensi dan dapat dilakukan komparasi dengan penelitian saat ini. Selain itu data dari penelitian bisa digunakan yang lebih beragam dan mendapatkan pembandingan yang lebih beragam.

Referensi

- K. Goldschmidt and P.D Msn, "The Covid-19 Pandemic:technology use to support the wellbeing of children " no.January, 2020
- Yodi, "Analisis Kualitas Situs Web Batam pos Menggunakan Metode WebQual 4.0 " , vol. 2. 2018
- Syaifulloh and D. oksa Soemantri, "Pengukuran Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 (Studi Kasus: CV. Zamrud Multimedia Network)," J. Ilm. Rekayasa dan Manaj. Sist. Inf., vol. 2, no. 1, pp. 19–25, 2016.
- Fadlan,M "Analisis Kinerja Tenaga Kependidikan IAIN Purwokerto."Jurnal kependidikan,40-62.
- A. R. Amirah Al Baiti, Suprpto, "Pengukuran Kualitas Layanan Website Dinas Pendidikan Kota Malang Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan IPA," J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput., vol. Vol. 1, No, no. e-ISSN: 2548-964X, p. hlm. 885-892, 2017.
- G. Nistantya, E. Darwiyanto, and H. Hidayati, "Evaluasi Kualitas Website Digital Library Telkom University Menggunakan Metode Webqual 4 . 0 dan Importance Performance Analysis Evaluation of Website Quality of Digital Library Telkom University With Webqual 4 . 0 Method and Importance Analysis," eProceedings Eng., vol. 2, no. 3, 2015.
- Dafid and D. Novita, "Metode WebQual 4 . 0 Untuk Analisis Kualitas Web Pembelajaran," Jtksi, vol. 1, no. 2, pp. 17–20, 2018.
- D. B. Napitupulu, "Evaluasi Kualitas Website Universitas XYZ Dengan Pendekata Webqual [Evaluation of XYZ University Website Quality Based on Webqual Approach]," Bul. Pos dan Telekomun., vol. 14, no. 1, p. 51, 2016.
- H. O. Lingga Wijaya, M.Kom, Y. Yunita, and R. Rusdiyanto, "Evaluasi Kualitas Website Smk N 2 Pertanian Tugumulyo Menggunakan Metode Webqual," JUSIM (Jurnal Sist. Inf. Musirawas), vol. 3, no. 2, pp. 69–76, 2018.
- R. A. Pamungkas, "Analisis Kualitas Website Smk Negeri 2 Sragen Dengan Metode Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analysisist (Ipa)," J. Tekno Kompak, vol. 13, no. 1, p. 12, 2019.
- AYU, A. N., & Sutabri, T. (2023). Analisis Kualitas Layanan Website Bkpsdm Kota Palembang Menggunakan Metode Webqual: indonesia. Indonesian Journal of Multidisciplinary on Social and Technology, 1(2), 88–94. <https://doi.org/10.31004/ijmst.v1i2.129>

- Najaf, A. R. E., Alexander, J. D., Tarmidzi, K., & Kurnia, F. (2023). DESIGNING A WEB-BASED ELEMENTARY SCHOOL ATTENDANCE SYSTEM USING THE LARAVEL FRAMEWORK. *Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)*, 1(2), 64–68. <https://doi.org/10.31004/riggs.v1i2.116>
- Ramadhan, mhd. (2023). The Effectiveness Of Use Of E-Learning In Entrepreneurship Courses In Private Vocational School, Pematangsiantar City Preparation. *Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)*, 1(2), 1–10. <https://doi.org/10.31004/riggs.v1i2.13>
- Firmananda, F. I., Ependi, Z., Laowe, D. N., & Bustami, B. (2023). Implementation of Digital Transformation at Al-Mahdi Outlets during the Covid-19 pandemic in Pekanbaru City. *Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)*, 1(2), 58–63. <https://doi.org/10.31004/riggs.v1i2.102>