

Analisis Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus KitaLulus)

1st Adrian Senoaji Teguh
Yudhoyono

Fakultas Informatika
Universitas Telkom
Bandung, Indonesia

adsenoaji@student.telkomuniversit
y.ac.id

2nd Arfive Gandhi
Fakultas Informatika
Universitas Telkom
Bandung, Indonesia

arfivegandhi@telkomuniversity.ac.i
d

3rd Angelina Prima Kurniati
Fakultas Informatika
Universitas Telkom
Bandung, Indonesia

angelina@telkomuniversity.ac.id

Abstract—In the current digital era, job vacancies are also increasingly sought after by jobseekers in Indonesia. Online job vacancies are also growing and many platforms are preparing such as KitaLulus. Therefore, KitaLulus is here as a platform to find information about companies that are opening job vacancies. Based on a pre-research survey, 11 out of 20 people were disappointed with the KitaLulus platform because it did not meet their expectations such as the Curriculum Vitae (CV) because the connection was easily lost and when updating the application required login, they encountered problems with an unregistered account that had previously been registered. Through this study, the authors utilize multiple linear regression analysis by calculating two independent variables. System Quality (X1) has 5 dimensions to carry out measurements, namely Ease of Use, Response Time, Reliability, Flexibility, and Security and Information Quality (X2) obtains three dimensions for measurements were carried out, namely Relevancy, Accuracy, and Timeliness with the dependent variable Customer Satisfaction (Y) having three dimensions to be measured, namely Information Satisfaction, Overall Satisfaction, and Repeated Desire. After conducting research and the value of system quality and information quality has a negative or no effect on the customer satisfaction variable, prototype improvements will be made which are expected to increase the value of the system quality variable (X1) and information quality (X2) on the customer satisfaction variable (Y).

Keywords— system quality, information quality, user satisfaction, multiple linear regression

Abstrak—Pada era digital saat ini, lowongan pekerjaan juga semakin banyak dicari oleh kalangan jobseeker di Indonesia. Lowongan pekerjaan secara daring juga semakin berkembang dan banyak platform yang mempersiapkan seperti KitaLulus. Oleh karena itu KitaLulus hadir sebagai platform untuk mencari informasi-informasi seputar perusahaan yang sedang membuka lowongan pekerjaan. Berdasarkan survey pra-riset sebanyak 11 dari 20 orang kecewa terhadap platform KitaLulus dikarenakan tidak memenuhi ekspektasi mereka seperti Curriculum Vitae (CV) karena koneksi yang mudah terputus dan ketika melaksanakan update aplikasi dibutuhkan login mengalami kendala akun belum terdaftar yang sebelumnya sudah terdaftar.

Melalui penelitian ini penulis memanfaatkan analisa regresi liner berganda dengan menghitung dua variabel independen Kualitas Sistem (X1) memiliki 5 dimensi untuk melaksanakan pengukuran, yakni Ease of Use, Response Time, Reliability, Flexibility, dan Security dan Kualitas Informamsi (X2) memperoleh tiga dimensi untuk dilaksanakan pengukuran, yakni Relevancy, Accuracy, dan Timeliness dengan variabel dependen Kepuasan Pelanggan (Y) memiliki tiga dimensi untuk dilaksanakan pengukuran, yakni Kepuasan Informasi, Kepuasan Menyeluruh, dan Keinginan Berulang. Setelah melakukan penelitian dan nilai kualitas sistem dan kualitas informasi berpengaruh secara negatif atau tidak terdapat pengaruh terhadap variabel kepuasan pelanggan akan dilakukan perbaikan *prototype* yang diharapkan dapat meningkatkan nilai pada variabel kualitas sistem (X1) dan kualitas informasi (X2) terhadap variabel kepuasan pelanggan(Y).

Kata kunci— kualitas sistem, kualitas informasi, kepuasan pelanggan, regresi linier berganda

I. PENDAHULUAN

Pada era digital saat ini, lowongan pekerjaan juga semakin banyak dicari oleh kalangan jobseeker di Indonesia. 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 adalah para pegawai tidak bekerja secara *full time* sehingga yang bekerja di perusahaan dengan jumlah pegawai kurang dari 50 orang[1]. Lowongan pekerjaan secara daring juga semakin berkembang dan banyak platform yang menyediakan seperti KitaLulus. Oleh karena itu KitaLulus hadir sebagai platform untuk mencari informasi-informasi seputar perusahaan yang sedang membuka lowongan pekerjaan. Berdasarkan survey pra-riset sebanyak 11 dari 20 orang kecewa terhadap platform KitaLulus

dikarenakan tidak memenuhi ekspektasi mereka karena tidak merasa kemudahan kala mengunggah dokumen-dokumen seperti Curriculum Vitae (CV) karena koneksi yang mudah terputus dan ketika melakukan update aplikasi dibutuhkan login mengalami kendala akun belum terdaftar yang sebelumnya sudah terdaftar. Melalui penelitian ini penulis menggunakan analisa regresi liner berganda dengan menghitung dua variabel independen Kualitas Sistem (X1) dan Kualitas Informasi (X2) dengan variabel dependen Kepuasan Pelanggan (Y). Pada variabel Kualitas Sistem (X1) memiliki 5 dimensi untuk melakukan pengukuran, yaitu Ease of Use, Response Time, Reliability, Flexibility, dan Security. Pada variabel Kualitas Informasi memperoleh tiga dimensi untuk dilakukan pengukuran, yaitu Relevancy, Accuracy, dan Timeliness. Sedangkan pada variabel Kepuasan Pelanggan memiliki tiga dimensi untuk dilakukan pengukuran, yaitu Kepuasan Informasi, Kepuasan Menyeluruh, dan Keinginan Berulang.

II. TINJAUAN PUSTAKA

A. KitaLulus

KitaLulus adalah salah satu platform buatan karya anak bangsa untuk mencari informasi-informasi seputar perusahaan yang sedang membuka lowongan pekerjaan yang diharapkan para mahasiswa setelah lulus kuliah dapat meningkatkan peluang diterima

kerja.

B. Kualitas Sistem

Kualitas sistem merupakan karakteristik dari informasi yang melekat mengenai sistem itu sendiri yang mana kualitas sistem merujuk pada seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, dan kebijakan prosedur dari sistem informasi yang dapat menyediakan informasi kebutuhan pemakai (DeLone dan McLean, 1992)[3].

C. Indikator Pengukuran Kualitas Sistem

Terdapat beberapa indikator pengukuran kualitas sistem dari DeLone & McLean[4], yaitu adaptasi, ketersediaan, waktu respon, kegunaan, dan keandalan.

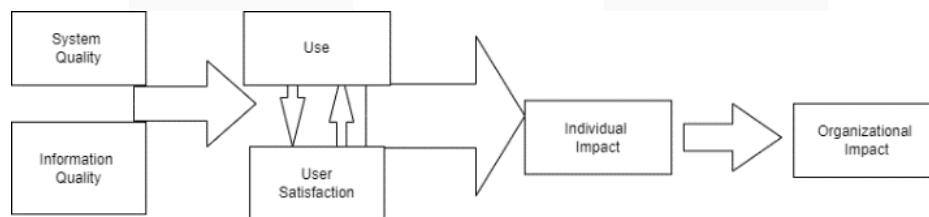
D. Kualitas Informasi

Kualitas Informasi adalah fungsi dari nilai keluaran yang dihasilkan oleh suatu sistem seperti yang diharapkan oleh pengguna (*user*) (Negash *et al*, 2003). Kualitas Informasi adalah karakteristik dari output yang disajikan dalam sebuah sistem informasi yang meliputi manajemen laporan (Petter *et al*, 2008).

E. Dimensi Kualitas Informasi

Menurut DeLone dan McLean(2003), dipengaruhi oleh tiga hal, yaitu relevan, akurat, tepat waktu.

F. Information System Success Model (ISSM)



GAMBAR 1 MODEL KESUKSESAN SISTEM INFORMASI DELONE DAN MCLEAN (1992)

Model ini memiliki ketergantungan dari enam pengukuran kesuksesan sistem informasi. Berikut komponen pengukuran pada model ini adalah[5]: kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), penggunaan (*use*), kepuasan pelanggan (*user satisfaction*), dampak individual (*individual impact*), dampak organisasi (*organizational impact*)

G. Kepuasan Pelanggan

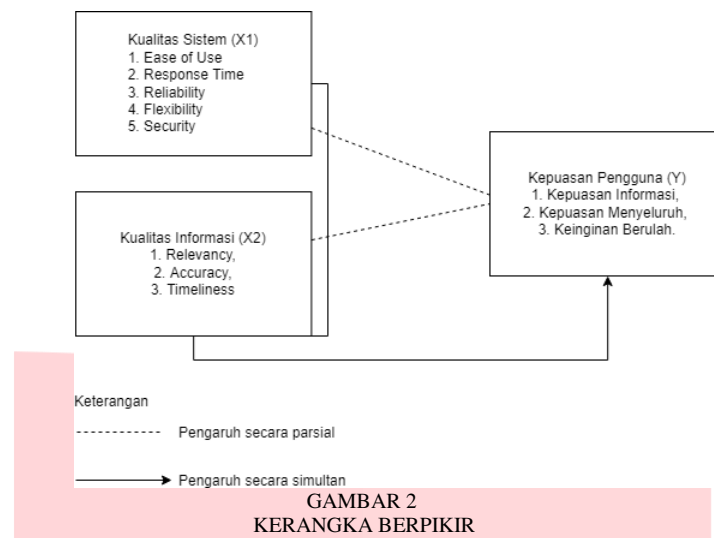
Kepuasan Pelanggan merupakan evaluasi secara keseluruhan dari pengalaman kala menggunakan sistem informasi dan dampak potensial dari sistem informasi yang ada (Setyo dan

Dessy, 2015)[5]. Variabel ini diukur dengan indikator Doll dan Torkzadeh dalam Amalia (2016), yaitu kelengkapan, keakuratan, kemudahan, dan ketepatan.

H. Dimensi Kepuasan Pelanggan

Cara pengukuran kepuasan pelanggan menurut Kotler, et al, (Tjiptono, 2001: 34), ada empat metode yang digunakan dalam mengukur tingkat kepuasan pelanggan sebagai berikut[7] sistem keluhan dan saran, *ghost shopping*, *lost customer analysis*, dan survey kepuasan pelanggan.

I. Kerangka Berpikir



Bila kualitas sistem dan kualitas informasi merupakan faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan maka pengaruh tersebut akan membangkitkan, mendorong, dan memelihara perilaku konsumen untuk mencapai tujuan.

J. Goal Directed Design (GDD)

Goal-Directed Design adalah metode yang berpusat pada pengguna sehingga dapat mempersatukan tujuan yang berbeda-beda. Goal-Directed Design menawarkan solusi yang dapat

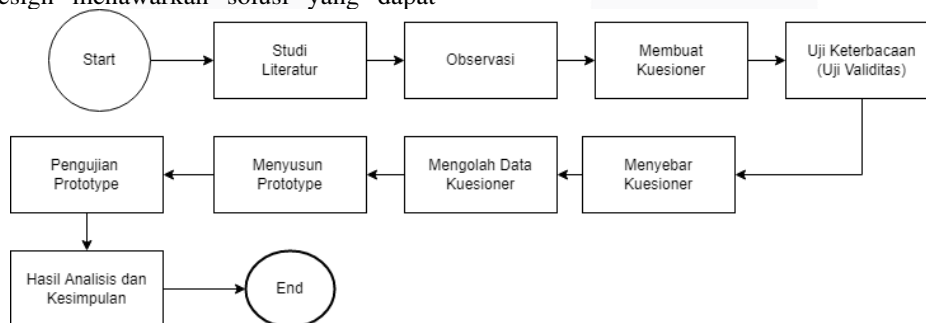
memenuhi kebutuhan dan tujuan dari pengguna sehingga dapat memfokuskan tujuan bisnis (Cooper, Reimann, Cronin, 2007) [17].

H. Tahapan Goal-Directed Design

Goal-Directed Design memiliki 5 tahapan, yaitu *research, modelling, requirements, framework, dan refinement*.

III. METODE

A. Alur Pemodelan



GAMBAR 3
ALUR PEMODELAN

Penulis memulai dengan mempelajari dengan metode serupa dilanjutkan dengan membuat pra-kuesioner di tujuan untuk meminta feedback supaya ketika kuesioner nantinya disebar diharapkan responden paham terhadap pertanyaan pertanyaan yang ada. Setelah memperoleh data dari kuesioner, data tersebut akan diolah menggunakan aplikasi SPSS dan ketika memiliki nilai akhir dari data yang sudah selesai diolah di lanjutkan menyusun laporan akhir

B. Teknik Pengambilan Data

Teknik pengambilan data yang digunakan pada penelitian ini dengan menyebarkan kuesioner

melalui group telegram para pengguna aplikasi KitaLulus diharapkan para pengguna dapat menyampaikan pendapat kala menggunakan aplikasi KitaLulus. Mengapa menggunakan kuesioner? Karena Menurut Sugiyono (2017:92-93) merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberi pertanyaan atau pernyataan yang diambil secara langsung oleh responden [5]. Skala pengukuran adalah kesepakatan yang dipakai sebagai acuan untuk menentukan panjang atau pendeknya interval yang ada di alat ukur sehingga menghasilkan data kuantitatif.

TABEL 1
SKALA PENGUKURAN

Keterangan	Skala
Sangat tidak setuju	1
Tidak setuju	2
Ragu-ragu	3
Setuju	4
Sangat Setuju	5

C. Teknik Pengolahan Data

Pada penelitian ini pengolahan data dimulai dari menentukan populasi, sampel, dan variabel untuk dapat mencapai tujuan dari kebutuhan dari kualitas system, kualitas informasi terhadap kepuasan pelanggan pada aplikasi KitaLulus. Populasi merupakan suatu objek atau kumpulan orang yang memiliki karakteristik khusus yang digunakan sebagai alat ukur untuk menjawab suatu penelitian (Cooper & Schindler, 2014) [10]. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2011:120). Sampel merupakan bagian dari populasi yang menjadi unit pengamatan sebuah penelitian. [12].

Tipe *non probability sampling* yang digunakan adalah *purposive sampling*. Menurut Ferdinand(2014:179) pemilihan *purposive sampling* dilakukan karena peneliti telah memahami bahwa informasi yang dibutuhkan dapat diperoleh dari kelompok tertentu yang dapat memberikan informasi

karena mereka memang memenuhi kriteria yang ditentukan oleh peneliti[12]. Menurut Roscoe (Sugiyono, 2015:131) Ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah 30 sampai dengan 500, selain itu pada penelitian ini akan melakukan multivariate (regresi), yang dimana jumlah anggota sampel minimal 10 kali dari variabel yang diteliti. [20] Oleh karena itu pada penelitian ini sampel minimal yang digunakan berjumlah 30 karena memiliki 3 variabel.

Menurut Sugiyono (2017:39) Variabel penelitian adalah suatu atribut atau nilai dari orang[11]. Obyek yang mempunyai variasi tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga didapatkan kesimpulan. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kualitas sistem (X1), kualitas informasi (X2) sebagai variabel independen dan Kepuasan Pelanggan (Y) sebagai variabel dependen.

TABEL 2
VARIABEL YANG DIGUNAKAN

Variabel	Referensi	Dimensi	Pernyataan	Nomor
Kualitas Sistem (X1)	5	<i>Ease of Use</i>	Aplikasi KitaLulus mudah digunakan	Q1
	5	<i>Response Time</i>	Waktu respon aplikasi cepat dan tanggap	Q2
	5	<i>Reliability</i>	Aplikasi KitaLulus tidak mudah down(koneksi terputus)	Q3
	5		Aplikasi KitaLulus dapat diandalkan untuk mencari informasi	Q4
	5	<i>Flexibility</i>	Aplikasi KitaLulus mudah digunakan untuk berbagai perangkat	Q5
	9	<i>Security</i>	Kerahasiaan data pengguna KitaLulus terjamin	Q6
Kualitas Informasi (X2)	8	<i>Relevancy</i>	Informasi yang saya dapatkan dari KitaLulus relevan bagi saya	Q7
	5	<i>Accuracy</i>	Informasi yang ada dari aplikasi KitaLulus dapat dipercaya	Q8
	8		Informasi dari KitaLulus tepat dan akurat	Q9
	5	<i>Timeliness</i>	Informasi yang disampaikan selalu up to date	Q10
	5		Penyampaian informasi tepat waktu	Q11

			User Interface yang ada mudah untuk digunakan bagi pengguna baru	Q12
Kepuasan Pelanggan (Y)	4	Kepuasan Informasi	Anda merekomendasikan KitaLulus ke teman atau saudara atau keluarga	Q13
	5	Kepuasan Menyeluruh	Anda puas menggunakan aplikasi KitaLulus secara keseluruhan	Q14
	9	Keinginan Berulang	Anda lebih memilih menggunakan aplikasi Kit Lulus untuk mencari informasi dibanding aplikasi serupa	Q15

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Data merupakan peran utama dalam penelitian ini karena data merupakan penggambaran variabel yang diteliti dan berfungsi sebagai alat pembuktian hipotesis. Peneliti menggunakan bantuan software Statistical Program of Social Science (SPSS) version 26 for windows dalam perhitungan validitas dan reliabilitas untuk mendapatkan data yang akurat dan meminimalisir kesalahan pengolahan data.

2. Karakteristik Responden

Objek yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Fresh Graduates atau orang yang sudah bekerja dan pengguna aplikasi KitaLulus. Sampel yang digunakan sebanyak 42 responden dengan target minimum 30. Dari data yang telah diperoleh dapat mengetahui karakteristik responden yang dibedakan menjadi jenis kelamin, umur dan status kerja.

3. Regresi Linier Berganda

Menurut Sugiyono(2014:277) analisis regresi liner berganda digunakan untuk meramalkan keadaan variabel dependen, bila dua variabel independen sebagai faktor prediktor[9].

4. Analisis Deskriptif

Menurut Sugiyono (2018) definisi deskriptif adalah analisis yang digunakan untuk menganalisa data dengan mendeskripsikan data yang telah terkumpul tanpa membuat kesimpulan yang berlaku [18]. Melalui penelitian ini, peneliti menggunakan analisis deskriptif untuk mengetahui bagaimana pengaruh variabel kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap Kepuasan Pelanggan pada aplikasi KitaLulus.

D. Solusi Desain

Untuk memperbaiki desain *User Interface (UI)* aplikasi KitaLulus peneliti menggunakan metode *Goal-Directed Design (GDD)* karena sesuai dengan goals penelitian yaitu mengetahui setelah perbaikan *User Interface (UI)* adanya pengaruh

Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pelanggan dengan tahapan sebagai berikut:

1. *Research* : Dilakukan dengan mengumpulkan data awal penelitian yang di dapatkan melalui penyebaran kuesioner juga studi literatur sehingga output yang ada pada tahapan ini hasil riset yang telah dilakukan.
2. *Modeling*: Pada tahap ini peneliti melakukan seleksi persona berdasarkan hasil kuesioner yang telah diperoleh. Persona adalah karakter yang digunakan peneliti untuk dijadikan objek dalam mendeskripsikan karakteristik, motivasi, aktivitas, dan tujuan pengguna kala menggunakan aplikasi KitaLulus.
3. *Requeirements* : Pada tahap ini berfokus ke persona yang sudah ditentukan sebelumnya terhadap user persona kala menggunakan aplikasi KitaLulus.
4. *Framework* : Tahap ini melakukan pendefinisian elemen dari fungsi yang ada seperti wireframe aplikasi.
5. *Refinement* : Tahap ini dilakukan pembangunan rancangan aplikasi berupa User Interface.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Uji Validitas

Menurut Sugiyono(2016) uji validitas instrumen penelitian dapat dinyatakan valid apabila setiap pertanyaan yang ada di kuesioner dapat digunakan untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur melalui kuesioner. Indikator dalam kuesioner dapat dikatakan valid apabila nilai r hitung > r tabel [13]. Uji coba validitas yang peneliti lakukan dengan analisis Product Moment Pearson

TABEL 3
UJI VALIDITAS

Variabel	No Item	Banyaknya Responden (n)	Person Correlation	(Rhitung) r tabel	Keterangan
	1		0,920	0,297	VALID

Kualitas Sistem (X1)	2	42	0,951	0,297	VALID
	3		0,942	0,297	VALID
	4		0,936	0,297	VALID
	5		0,934	0,297	VALID
	6		0,943	0,297	VALID
	7		0,932	0,297	VALID
Kualitas Informasi (X2)	1		0,966	0,297	VALID
	2		0,952	0,297	VALID
	3		0,952	0,297	VALID
	4		0,958	0,297	VALID
	5		0,961	0,297	VALID
Kepuasan Pengguna (Y)	1		0,971	0,297	VALID
	2		0,965	0,297	VALID
	3		0,973	0,297	VALID

B. Uji Reliabilitas

Menurut Edy Purwanto(2016) reliabilitas didefinisikan sebagai tingkat sejauh mana pertanyaan yang ada konsisten, dapat dipercaya, dan dapat diulang. Apabila hasil reliabilitas tes terlalu rendah berkaitan dengan tingkat kesukaran tes yang

terlalu tinggi sehingga mengandalkan menebak kala menjawab kuesioner [14]. Pengujian realibilitas menggunakan rumus Alpha Cronbach karena berbentuk kuesioner. Apabila korelasi 0,7 maka tingkat reliabel yang diberikan cukup sebaliknya jika nilai korelasi dibawah 0,7 maka kurang reliabel.

TABEL 3
UJI RELIABILITAS

Variabel	Banyaknya Responden (n)	Alpha Cronbach (a)	(Rhitung) r tabel	Keterangan
Kualitas Sistem	42	0,977	0,297	RELIABEL
Kualitas Informasi		0,961	0,297	RELIABEL
Kepuasan Pengguna		0,968	0,297	RELIABEL

C. Karakteristik Responden

Peneliti menjelaskan hasil yang diperoleh mengenai karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin pada penelitian ini sebanyak 23 orang menunjukan menunjukan bahwa jumlah responden laki-laki 52,3% dari jumlah keseluruhan responden sedangkan dengan jenis kelamin perempuan berjumlah 21 atau sebesar 47,7%. Hasil ini menunjukan bahwa kebanyakan pengguna aplikasi KitaLulus adalah laki-laki.

Karakteristik responden berdasarkan umur. Berdasarkan data yang diperoleh menunjukan bahwa pengguna aplikasi KitaLulus didominasi pada usia 18-25 sebanyak 43 responden atau 97,7% yang berarti generasi muda yang ingin melakukan

kegiatan produktif di usia matang tersebut.

Karakteristik responden berdasarkan status kerja diperoleh melalui kuesioner dalam penelitian ini sebanyak 38 orang atau sebesar 86% dari total keseluruhan responden menggunakan aplikasi KitaLulus ingin mendapatkan seputar informasi lowongan pekerjaan yang sedang dibuka sedangkan 6 orang lain atau sebesar 14% hanya untuk melakukan observasi lowongan pekerjaan apa yang sedang banyak dibutuhkan.

D. Regresi Linier Berganda

Analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas (Kualitas Informasi dan Kualitas Sistem) terhadap variabel terikat (Kepuasan Pelanggan) pada 44 responden

pengguna aplikasi KitaLulus

TABEL 4
REGRESI LINIER BERGANDA

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.257	.749		-.344	.733
	KUALITAS SISTEM	.044	.030	.098	1.436	.159
	KUALITAS INFORMASI	.530	.041	.877	12.822	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN PENGGUNA

Berdasarkan hasil uji yang telah dilakukan dapat dijelaskan sebagai:

1. Konstanta (a) = -0,344 dapat menunjukan nilai konstan variabel Kualitas Sistem (X_1), Kualitas Informasi (X_2) adalah keadaan saat variabel Kepuasan Pelanggan belum dipengaruhi
2. Koefisien X_1 = 0,044 menunjukan bahwa variabel Kualitas Sistem berpengaruh secara positif terhadap Kepuasan Pelanggan aplikasi KitaLulus yang dapat diartikan variabel Kualitas Sistem ditingkatkan sebesar satu satuan akan mempengaruhi variabel Kualitas Sistem sebesar 0,44.
3. Koefisien $X_2(b_2)$ = 0,530 menunjukan bahwa variabel Kualitas Informasi berpengaruh secara positif terhadap Kepuasan Pelanggan aplikasi KitaLulus yang dapat diartikan variabel Kualitas Informasi ditingkatkan sebesar satu satuan akan mempengaruhi variabel Kualitas Informasi sebesar 0,530.

E. Analisis Deskriptif

Pada variabel kualitas sistem dibentuk oleh beberapa dimensi yaitu *Ease of Use*, *Response Time*, *Reliability*, *Flexibility*, dan *Security*. Untuk mengetahui tanggapan pengguna terhadap variabel kualitas sistem melalui penyebaran kuesioner yang telah disebar dan mendapatkan 42 responden pengguna aplikasi KitaLulus. Dimensi dengan nilai terendah terdapat di *Reliability* dengan skor 137 sedangkan skor tertinggi terdapat di variabel *Reliability* juga dengan skor 150. Skor rata-rata total variabel Kualitas Sistem (X_1) sebesar 142 dengan persentase 65% dengan indeks Cukup (53% hingga < 68%).

Pada variabel kualitas informasi dibentuk oleh beberapa dimensi yaitu *Relevancy*, *Accuracy*, dan *Timeliness*. Untuk mengetahui tanggapan pengguna terhadap variabel kualitas sistem melalui penyebaran kuesioner yang telah disebar dan mendapatkan 42 responden pengguna aplikasi KitaLulus. Dimensi dengan nilai terendah terdapat di *Timeliness* dengan skor 111 sedangkan skor tertinggi terdapat di variabel *Accuracy* juga dengan skor 136.

Skor rata-rata total variabel Kualitas Informasi (X_2) sebesar 120 dengan persentase 54% dengan indeks Cukup (53% hingga < 68%).

Pada variabel Kepuasan Pelanggan dibentuk oleh beberapa dimensi yaitu kepuasan informasi, kepuasan menyeluruh, dan keinginan berulang. Untuk mengetahui tanggapan pengguna terhadap variabel kualitas sistem melalui penyebaran kuesioner yang telah disebar dan mendapatkan 42 responden pengguna aplikasi KitaLulus

F. Solusi Desain

Untuk meningkatkan nilai hipotesis serta analisa deskriptif yang telah dilakukan maka dilakukan perbaikan desain User Interface (UI) pada aplikasi KitaLulus. Peneliti menggunakan metode *Goal-Directed Design* (GDD) dikarenakan sesuai dengan goals dari penelitian ini yaitu mengetahui adanya pengaruh pada variabel Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi.

1) Research

Pada tahap ini peneliti melakukan *research* dengan menyebarkan kuesioner untuk mengumpulkan data. Data tersebut digunakan untuk mengetahui tujuan pengguna mengenai Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi pada aplikasi KitaLulus. Data yang telah diperoleh menunjukan bahwa Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi yang ada perlu diperbaiki sehingga tujuan perancangan perbaikan *User Interface (UI)* untuk meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada aplikasi KitaLulus

2) Modeling

Pada bagian ini peneliti mengidentifikasi serta menggabungkan berbagai perilaku dan tujuan dari tahap *research* untuk dijadikan dasar pembuatan user persona. Tujuan pada tahap ini agar desain yang akan dibuat memiliki batasan dan tujuan kala memahami kebutuhan pengguna. Berikut merupakan tabel persona yang telah didapat melalui responden. Tujuan dari pembuatan persona agar dapat memahami apa yang dibutuhkan oleh pengguna.

TABEL 5
USER PERSONA

No	<i>Customer Statement</i>	<i>Customer Needs</i>
1	Sulit membedakan info lowongan kerja yang sudah dilihat atau sudah di masukan CV dan yang baru di unggah perusahaan	Diberi pembeda di antara info lowongan kerja yang baru di unggah perusahaan dan yang sudah di lihat
2	4 <i>Icon</i> yang terletak di tengah aplikasi kurang maksimal penempatannya	Dipindahkan dan diletakan dibawah saja di dekat profil pengguna
3	Diantara banyaknya lowongan kerja yang sudah dimasukan CV tidak terdapat indikator sudah dilihat atau lolos ke tahap selanjutnya	Diberikan indikator agar pengguna seperti tidak diberi harapan palsu
4	Informasi lowongan kerja yang ada dengan jurusan yang saya tempuh tidak relevan	Diberikan filter sesuai jurusan yang ditempuh
5	Tidak menemukan fitur unggah CV di profil pengguna sehingga tidak memerlukan unggah CV di setiap kali memasukan lowongan	Menambahkan fitur unggah CV di profil pengguna
6	Ketika dilakukan perbandingan KitaLulus versi aplikasi (<i>Android</i>) dan di <i>website</i> berbeda	Untuk <i>User Interface</i> (UI) antara aplikasi dan di <i>website</i> disamakan sehingga mempermudah untuk adaptasi.

3) Requirement

Setelah melakukan penyebaran kuesioner peneliti dapat menyimpulkan apa saja yang dibutuhkan oleh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi serta Kepuasan

Pelanggan yang dibutuhkan pengguna aplikasi KitaLulus. Berikut kebutuhan pengguna yang peneliti dapatkan dari responden. Peneliti juga melakukan riset tambahan dari para pengguna aplikasi KitaLulus melalui grup Telegram

TABEL 6
IDENTIFIKASI KEBUTUHAN PENGGUNA

No	Customer Statement	Customer Needs
1	Sulit membedakan info lowongan kerja yang sudah dilihat atau sudah di masukan CV dan yang baru di unggah perusahaan	Diberi pembeda di antara info lowongan kerja yang baru di unggah perusahaan dan yang sudah di lihat
2	4 Icon yang terletak di tengah aplikasi kurang maksimal penempatannya	Dipindahkan dan diletakan dibawah saja di dekat profil pengguna
3	Diantara banyaknya lowongan kerja yang sudah dimasukan CV tidak terdapat indikator sudah dilihat atau lolos ke tahap selanjutnya	Diberikan indikator agar pengguna seperti tidak diberi harapan palsu
4	Informasi lowongan kerja yang ada dengan jurusan yang saya tempuh tidak relevan	Diberikan filter sesuai jurusan yang ditempuh
5	Tidak menemukan fitur unggah CV di profil pengguna sehingga tidak memerlukan unggah CV di setiap kali memasukan lowongan	Menambahkan fitur unggah CV di profil pengguna
6	Ketika dilakukan perbandingan KitaLulus versi aplikasi (Android) dan di website berbeda	Untuk User Interface(UI) antara aplikasi dan di website disamakan sehingga mempermudah untuk adaptasi.

4) Framework

Selanjutnya dilakukan perancangan model dalam bentuk wireframe dengan menyusun kerangka interaksi atau interaction framework. proses ini akan

menggambarkan struktur tampilan dan tata letak elemen pada setiap halaman yang akan digunakan

G. Regresi Linier Berganda

TABEL 7
REGRESI LINIER BERGANDA

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.206	2.538	1.657	.109
	Kualitas Sistem(X1)	.096	.041	.396	.027
	Kualitas Informasi(X2)	.298	.141	.363	.023

1. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan(Y)

Berdasarkan tabel dapat diambil kesimpulan bahwa:

- a. Pengujian Hipotesis Pertama (H1): Variabel Kualitas Sistem (X1) memiliki nilai thitung (2,34) > ttabel(2,30) dan tingkat signifikansi $0,02 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan secara parsial terdapat pengaruh signifikansi dari variabel Kualitas Sistem (X1) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).
 - b. Pengujian Hipotesis Pertama (H2): Variabel Kualitas Informasi (X2) memiliki nilai thitung (2,42) > ttabel(2,30) dan tingkat signifikansi $0,02 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan secara parsial terdapat pengaruh signifikansi dari variabel Kualitas Informasi (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).
- H. Analisis Deskriptif

Pada variabel kualitas sistem dibentuk oleh beberapa dimensi yaitu Ease of Use, Response Time, Reliability, Flexibility, dan Security. Dimensi dengan nilai terendah terdapat di *Flexibility* dengan 122 sedangkan skor tertinggi terdapat di variabel *Reliability* dengan skor 143. Pada variabel kualitas informasi dibentuk oleh beberapa dimensi yaitu Relevancy, Accuracy, dan Timeliness. Dimensi dengan nilai terendah terdapat di Accuracy dengan skor 126 sedangkan skor tertinggi terdapat di variabel Relevancy dengan skor 134. Skor rata-rata total variabel Kualitas Informasi (X2) sebesar 128 dengan persentase 81% dengan indeks Tinggi (69% hingga <84%).

Pada variabel Kepuasan Pelanggan dibentuk oleh beberapa dimensi yaitu kepuasan informasi, kepuasan menyeluruh, dan keinginan berulang. Dimensi dengan nilai terendah terdapat di Kepuasan Informasi dengan skor 120 sedangkan skor tertinggi terdapat di dimensi Kepuasan Menyeluruh dengan skor 128. Skor rata-rata total variabel Kepuasan Pelanggan (Y) sebesar 123 dengan persentase 79% dengan indeks tinggi (69% hingga < 84%).

V. KESIMPULAN

Setelah melakukan penelitian (sebelum perbaikan *prototype*) dan pengujian (setelah perbaikan

prototype) ditahap ini untuk melakukan perbandingan dengan hasil yang telah didapat:

1. Berdasarkan variabel Kualitas Sistem (X1) yang telah diperoleh persentase 65% dengan indeks cukup dan setelah melakukan perbaikan menjadi 87% yang berarti persentase naik signifikan sebesar 22% juga terdapat perubahan indeks dari cukup menjadi tinggi yang menunjukkan sistem yang ada tidak menunjukkan konsistensi performa.
2. Berdasarkan variabel Kualitas Informasi (X2) yang telah diperoleh persentase 54% dengan indeks cukup dan setelah melakukan perbaikan menjadi 81% yang terjadi kenaikan persentase sebesar 27% dan terdapat perubahan indeks dari cukup menjadi tinggi yang menunjukkan informasi yang tersaji dapat dengan mudah dipahami oleh para pengguna.
3. Berdasarkan variable Kepuasan Pelanggan (Y) yang telah diperoleh persentase 51% dengan indeks rendah dan setelah melakukan perbaikan dalam bentuk *prototype* menjadi 81% dengan indeks tinggi menandakan kenaikan persentase sebesar 30% yang menandakan pengguna dapat menggunakan aplikasi KitaLulus di lain waktu atau bahkan melakukan riset lowongan yang diminati.

REFERENSI

- [1] Admin. (2020). Survei: Karena Covid-19, 35% Pekerja di Indonesia Kena PHK. <https://www.jobstreet.co.id/en/cms/employer/wp-content/themes/jobstreet/employer/assets/report/covid-19-job-report-id/JobStreet-COVID-19-JOB-REPORT-INDONESIA-FINAL-27082020.pdf>
- [2] Pawirosumarto, S. (2016). Pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap Kepuasan Pelanggan sistem e-learning. *MIX: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 6(3), 152864.
- [3] Septianita, W., Winarno, W. A., & Arif, A. (2014). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan Rail Ticketing System (RTS) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Empiris Pada PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO) DAOP 9 JEMBER). *e-journal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi*, 1(1), 53-56.
- [4] Purwa Dimas Agani. (2021). PENGARUH KUALITAS INFORMASI, KUALITAS SISTEM, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN APLIKASI SPPD (studi kasus pada YAYASAN PENDIDIKAN TELKOM).
- [5] Adi Syaiful Wiranata. (2021). ANALISIS PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN APLIKASI OVO DI JAWA BARAT
- [6] Buana, I. B. G. M., & Wirawati, N. G. P. (2018). Pengaruh kualitas sistem informasi, kualitas informasi, dan perceived usefulness pada Kepuasan Pelanggan sistem informasi akuntansi. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 22(1), 683-713.
- [7] Putra, Y. E., & Aziz, N. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Nasabah Pt Bank Rakyat Indonesia Cabang Padang.
- [8] Sari Novita. (2020). PENGARUH KUALITAS

- INFORMASI, KUALITAS SISTEM DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN APLIKASI OLX
- [9] Armeliadinda. (2020). PENGARUH KUALITAS INFORMASI, KUALITAS SISTEM, KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN APLIKASI PAJAK (Studi Kasus pada aplikasi SAMBARA di Jawa Barat)
- [10] Ayu Vindy Nurmila Sitanggang. (2021). PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN LMS (Studi Pada Mahasiswa Program Studi Administrasi Bisnis Telkom University)
- [11] Azzahra Zulfah. (2020). ANALISIS PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SISTEM INFORMASI PEMBAYARAN MENGGUNAKAN METODE DELONE & MCLEAN (Studi Kasus Layanan Pembayaran Go-Pay di Aplikasi Go-Jek)
- [12] Marlissa Dessry. (2015). PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI DAN KUALITAS LAYANAN APLIKASI SISTEM INFORMASI DIREKTORAT JENDERAL PAJAK (SIDJP) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying)
- [13] Dewi, S. K., & Sudaryanto, A. (2020). Validitas dan Reliabilitas Kuisioner Pengetahuan, Sikap dan Perilaku Pencegahan Demam Berdarah. Prosiding Seminar Nasional Keperawatan Universitas Muhammadiyah Surakarta 2020.
- [14] Pramuaji, K. A., & Loekmono, L. (2018). Uji Validitas Dan Reliabilitas Alat Ukur Penelitian: Quesionnaire Emphaty. Jurnal Ilmiah Bimbingan Konseling Undiksha, 9(2), 74-78.
- [15] Hudan, Y., Isyuardhana, D., & Triyanto, D. N. (2016). Pengaruh Profitabilitas, Likuiditas, Dan Ukuran Perusahaan Terhadap Struktur Modal Perusahaan (pada Perusahaan Pertambangan Subsektor Batubara Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Tahun 2011 â€“2015). eProceedings of Management, 3(2).
- [16] Fadli, F., Justicia, A. K., & Carlos, B. (2021). PEMANFAATAN MEDIA VIDEO PEMBELAJARAN UNTUK PENINGKATAN KEMAMPUAN SWAMEDIKASI OBAT PADA MAHASISWA D3 FARMASI. Jurnal Farmasi IKIFA, 1(1), 81-89.
- [17] Maulana, Y., Rokhmawati, R. I., & Az-Zahra, H. M. (2019). Evaluasi dan perbaikan rancangan antarmuka pengguna situs web Jawa Timur park group menggunakan metode goal-directed design (GDD). Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer e-ISSN, 2548, 964X.
- [18] Putra Andika Dermawan. (2022). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS SISTEM TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN E-COMMERCE SHOPEE DI KOTA BANDUNG.
- [19] Muhammad Choirul Anwar. (2021). 10 Provinsi di Indonesia dengan Jumlah Pencari Kerja Terbanyak. <https://money.kompas.com/read/2022/03/02/194824326/10-provinsi-di-indonesia-dengan-jumlah-pencari-kerja-terbanyak>
- [20] Fadli, F., Justicia, A. K., & Carlos, B. (2021). PEMANFAATAN MEDIA VIDEO PEMBELAJARAN UNTUK PENINGKATAN KEMAMPUAN SWAMEDIKASI OBAT PADA MAHASISWA D3 FARMASI. Jurnal Farmasi IKIFA, 1(1), 81-89.
- [21] J.Nielsen. (2000). Why You Only Need to Test with 5 Users. [Online] Available at: <https://www.nngroup.com/articles/why-you-only-need-to-test-with-5-users/>. [Accessed 30 August 2022]