

Analisis Kualitas *Website* Jobstreet Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan *Importance-Performance Analysis* (IPA)

Joshua Hasian Lumban Raja¹, Kartika Gianina Tileng²

Abstrak — Pada penelitian ini penulis akan menggunakan *website* pencarian kerja Jobstreet untuk di analisis dengan metode WebQual 4.0 untuk menilai dari Kegunaan, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan serta menggunakan *Importance-Performance Analysis* (IPA) untuk pemetaan diagram Kartesius. Data akan dikumpulkan dengan mewawancarai pengguna *website* pencari kerja Jobstreet secara online, terdapat 33 butir pertanyaan yang akan ditanyakan kepada pengguna yaitu 9 butir mengenai data responden, 22 butir pertanyaan mengenai metode WebQual 4.0 yang dimana setiap pertanyaan akan dibagi menjadi 2 instrumen yaitu tingkat kinerja dan tingkat kepentingan, dan yang terakhir adalah 2 butir pertanyaan untuk saran dari responden. Hasil dari metode *Importance-Performance Analysis* (IPA) mendapatkan nilai tingkat kesesuaian mendapatkan hasil 90.6% yang dimana responden merasa masih belum mendekati kepuasan terhadap pelayanan *website* pencarian kerja Jobstreet. Pada pengolahan tingkat kesenjangan mendapatkan hasil -1.21 yang dapat diartikan bahwa dari segi tingkat kinerja maupun tingkat kepentingan, pengguna masih merasa kurang atau belum sesuai harapan. Hasil dari pengolahan diagram Kartesius pada atribut yang menjadi prioritas yang utama terdapat 6 atribut yaitu *website* pencarian kerja Jobstreet memberikan informasi yang akurat (KI1), *website* pencarian kerja Jobstreet memberikan informasi yang dapat dipercaya (KI2), *website* pencarian kerja Jobstreet memberikan informasi yang up-to-date (KI3), saya merasa aman saat mengakses *website* pencarian kerja Jobstreet (KL2), saya merasa informasi data pribadi tersimpan dengan aman pada *website* Jobstreet (KL3), memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan pihak perusahaan penyedia lowongan kerja pada *website* pencarian kerja Jobstreet (KL6).

Kata Kunci: *Website*, *WebQual 4.0*, *JobStreet*, *Importance-Performance Analysis* (IPA)

Abstract— *In this research, the author will use the Jobstreet job search website for analysis using the WebQual 4.0 method to assess Usability, Information Quality, and Service Quality and use Importance-Performance Analysis (IPA) for Cartesian*

¹ Mahasiswa Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Informasi Universitas Ciputra Surabaya, CitraLand CBD Boulevard, 60219, Indonesia (telp: 6231-7451699; fax: 6231-7451698; e-mail: jhasian@student.ciputra.id)

² Dosen Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Informasi Universitas Ciputra Surabaya, CitraLand CBD Boulevard, 60219, Indonesia (telp: 6231-7451699; fax: 6231-7451698; e-mail: kargia@ciputra.id)

diagram mapping. Data will be collected by interviewing Jobstreet job seekers website users online, 33 questions will be asked to users, namely 9 items regarding respondent data, 22 questions regarding the WebQual 4.0 method, where each question will be divided into 2 instruments, namely the level of performance and the level of performance. interests and the last is 2 questions for suggestions from respondents. The results of the Importance-Performance Analysis (IPA) method get the level of conformity to get 90.6% results where respondents feel they are still not close to satisfaction with Jobstreet job search website services. In the processing of the gap level, the result is -1.21 which means that in terms of the level of performance and level of importance, users still feel that they are lacking or not as expected. The results of processing the Cartesian diagram on the attributes that are the main priority there are 6 attributes, namely the Jobstreet job search website provides accurate information (KI1), the Jobstreet job search website provides reliable information (KI2), the Jobstreet job search website provides up-to-date information. to-date (KI3), I feel safe when accessing the Jobstreet job search website (KL2), I feel that personal data information is stored safely on the Jobstreet website (KL3), making it easy to communicate with the job vacancy provider company on the Jobstreet job search website (KL6).

Keywords: *Website*, *WebQual 4.0*, *JobStreet*, *Importance-Performance Analysis* (IPA)

I. PENDAHULUAN

Website merupakan bagian dari pertumbuhan teknologi informasi di dunia. Adanya sebuah *website* saat ini membuat segalanya menjadi penting dalam segala bidang mulai dari pemerintahan maupun lembaga-lembaga [1]. Dengan adanya *website* kebutuhan informasi dan data dari beberapa individu, organisasi, maupun kelompok menjadi lebih cepat.

Penambahan lulusan baru atau *fresh graduate* di setiap tahunnya membuat banyak sekali pencari kerja baru untuk melamar ke setiap perusahaan yang diinginkan. Di era ini banyak pelamar kerja yang dimudahkan oleh *website* pencarian kerja sehingga dapat mengetahui informasi tentang lowongan pekerjaan dari perusahaan yang ada serta dengan bidang yang sudah ditentukan oleh perusahaan tersebut. Pelamar kerja juga dapat melihat secara langsung keterampilan seperti apa yang diinginkan oleh perusahaan, jumlah atau besar gaji yang diberikan, dan deskripsi pekerjaan yang diinginkan oleh perusahaan. Jobstreet.com adalah salah satu penyedia lowongan kerja bagi pencari kerja berbasis *website* dan menjadi nomor 1 di Indonesia [2].

WebQual 4.0 adalah salah satu metode untuk mengukur kualitas sebuah *website* dengan metode tersebut dapat mengetahui Kualitas Kegunaan (*Usability*), Kualitas Informasi (*Information Quality*), dan Kualitas Layanan (*Service Interaction Quality*) dalam *website*. Adapun menggunakan metode *Importance-Performance Analysis* (IPA) dengan menghitung hasil dari pengumpulan data serta pemetaan dalam diagram Kartesius.

II. LANDASAN TEORI

Website adalah gabungan dari halaman *website* yang berisi banyak informasi di dalamnya, *website* juga merupakan salah satu sumber daya dalam internet yang banyak digunakan. Dengan menggunakan *website* data dan informasi dapat dicapai atau diperoleh pengguna melalui internet dengan bebas dan gratis. Dengan menggunakan *browser* sebagai *software* yang sudah dikembangkan hingga saat ini dapat dengan mudah digunakan serta menjelajah segala informasi serta berita yang ada di seluruh dunia [3].

Menurut Barnes dan Vidgen (2002), WebQual 4.0 adalah metode yang biasa digunakan untuk menguji atau menilai kualitas dari sebuah *website* [4]. Pengembangan WebQual 4.0 sendiri didasarkan pada proses perolehan data, dan realisasinya didasarkan pada suara pelanggan atau yang disebut dengan “*voice of customer*”. Pengguna *website* menggunakan WebQual 4.0 untuk pengukuran kualitas *website*, jadi penelitian yang akan diteliti menjadi saran dan perbaikan kepada pengembang dari *website* pencarian kerja Jobstreet.com [5].

Dalam metode WebQual 4.0 memiliki tiga 3 kategori untuk mengukur kepuasan pelanggan dengan memberikan 22 variabel pertanyaan kategori tersebut [6], yaitu:

a. *Usability*

Pada variabel ini bersinggungan dengan desain atau *interface website*, seperti bentuk/tampilan pada *website*, kemudahan pengguna saat mengoperasikan *website* tersebut, menu-menu pada *website* dan pengalaman pengguna. Selain itu, faktor kegunaan juga berfokus pada perspektif pengguna dan interaksi dengan situs *website*. Selain itu, desain antarmuka situs web juga harus memenuhi kebutuhan dari pengguna, dan dapat dipastikan bahwa pengguna merasa puas dengan pelayanan dari *website* ketika tidak ada masalah dalam menyelesaikan tugas-tugas tertentu pada *website* [7].

b. *Information Quality*

Variabel ini berkaitan dengan kualitas informasi, diukur berdasarkan keakuratan informasi, informasi yang dapat dipercaya, informasi yang *up to date*, informasi yang dapat dipahami dengan mudah, informasi yang sesuai dengan topik dan pembahasan, serta format dari tampilan informasi [1].

c. *Service Interaction Quality*

Variabel kualitas interaksi layanan ini juga terkait dengan pemberian rasa aman saat bertransaksi, memiliki reputasi *website* yang baik, mempermudah proses komunikasi, kepercayaan dalam memberikan informasi pribadi, dan kemampuan berjanji. Data yang sudah dikirimkan akan disimpan [8].



Gambar 1. Diagram Kartesius

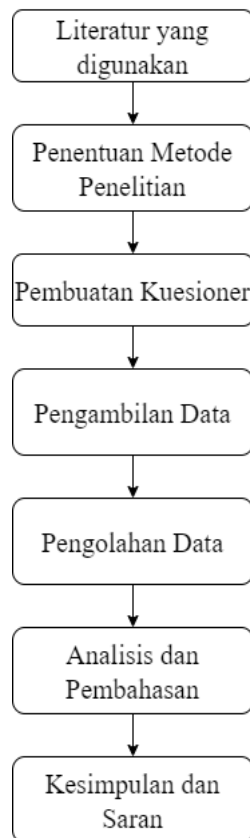
Importance-Performance Analysis (IPA) adalah pengukur untuk melihat jawaban dari pengguna dan pengutamaan dalam peningkatan jasa yang digunakan pertama kali. Dalam penggunaan *Importance-Performance Analysis* (IPA), pengukuran kepuasan dapat digunakan sebagai pedoman informasi. Hal tersebut dapat dikaitkan dengan layanan yang mempengaruhi kepuasan pengguna, dan metode ini dapat digunakan untuk mengukur apakah cocok untuk melihat kepuasan pengguna dengan kinerja sesuai kebutuhan pengguna. Analisis *Importance-Performance Analysis* (IPA) akan menggunakan 2 perhitungan analisis yang pertama analisis kesesuaian dan yang kedua analisis kesenjangan (GAP) yang nantinya hasil dari perhitungan akan dianalisis dengan menggunakan diagram Kartesius yang dibagi menjadi empat Kuadran Kartesius seperti yang ditunjukkan pada Gambar 1 Terdapat Kuadran I (*Concentrate These*), Kuadran II (*Keep Up The Good Work*), Kuadran III (*Low Priority*), Kuadran IV (*Possible Overkill*) yang mana sumbu X menentukan tingkat kinerja dan sumbu Y menentukan tingkat kepentingan [9].

Jobstreet.com adalah salah satu *website* pencarian kerja di Asia termasuk Indonesia, *website* ini berperan sebagai penyedia informasi lowongan pekerjaan. Di dirikan pada tahun 1997 di Malaysia, Jobstreet.com sekarang telah memiliki 800 tim yang handal juga berbakat dan tumbuh di setiap negara dimana *website* ini beroperasi. Adapun Jobstreet.com memberikan informasi tentang lowongan pekerjaan dengan lengkap dan rinci, dengan memberikan informasi nama perusahaan, letak atau lokasi dari perusahaan, memberikan deskripsi pekerjaan atau *job description*, memberikan *requirements* atau persyaratan untuk melamar pekerjaan, memberikan informasi jumlah gaji yang akan di dapat, dan informasi tambahan lainnya. *Website* pencarian kerja Jobstreet.com juga bekerja sama dengan perusahaan-perusahaan besar seperti PT. Bank Central Asia, Alfamart, Indomaret Group, PT HM Sampoerna Tbk, serta masih banyak lagi perusahaan besar yang bekerja sama dengan *website* pencarian kerja Jobstreet.com [10].

III. METODOLOGI PENELITIAN

a. Pengambilan Data

Pada bagian ini peneliti tidak mengambil sampel secara acak atau *random*. Namun peneliti akan memilih berdasarkan pertimbangan dan tujuan yang dimana sampel yang akan diteliti memiliki karakteristik yang sesuai dengan harapan dari peneliti. Sampel penelitian yang digunakan adalah sebanyak 33 yang diambil dalam 1 segmen pengguna yaitu user dari *website* pencarian kerja Jobstreet untuk menilai *website* pencarian kerja Jobstreet dan memiliki rentan umur di atas 18 Tahun.



Gambar 2. Alur Pada Penelitian

b. Penyusunan Kuesioner

Pada penyusunan kuesioner peneliti akan menggunakan metode WebQual 4.0 sebagai alat untuk membuat kuesioner, yang dimana terdapat 22 item atribut dalam kuesioner yang mendukung penelitian sebagai bahan pengumpulan data, data kuesioner WebQual 4.0 dibagi menjadi 3 bagian penilaian yang dilihat dari Kualitas Kegunaan (Usability), Kualitas Informasi (Information Quality), dan Kualitas Layanan (Service Quality). Kuesioner dalam metode Webqual 4.0 akan dibagi menjadi dua instrumen kuesioner yang akan dibuat menggunakan skala Likert yang dimana skala Likert tersebut dimasukkan kedalam tingkat kinerja dan tingkat kepentingan. Dalam kuesioner pada metode WebQual 4.0 dibagi menjadi dua instrumen yaitu tingkat kinerja dan tingkat kepentingan.

c. Pengolahan Data

Pada tahap pengelolaan data akan dilakukan untuk mengetahui hasil dari data kuesioner yang sudah dikumpulkan oleh peneliti.

1. Analisis Demografis

Hasil dari data responden yang sudah melakukan pengisian data.

2. Analisis Kesesuaian

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Keterangan:

Tki : Tingkat kesesuaian responden

Xi : Skor penilaian kinerja

Yi : Skor penilaian kepentingan

3. Perhitungan Rata-Rata

$$X = \frac{Xi}{n} \quad \text{dan} \quad Y = \frac{Yi}{n}$$

Keterangan:

X : Rata-rata tingkat kinerja

Y : Rata-rata tingkat kepentingan

Xi : Jumlah per atribut item Tingkat Kinerja

Yi : Jumlah per atribut item Tingkat Kepentingan

n : Jumlah responden

4. Analisis Kesenjangan (GAP)

$$Qi = Performancei - Importancei$$

Keterangan:

Qi : Tingkat Kesenjangan (GAP)

Performancei: Hasil nilai kinerja

Importancei : Hasil nilai kepentingan

5. Analisis Kuadran Diagram Kartesius

$$\text{Sumbu } X = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{X}_i}{k}$$

$$\text{Sumbu } Y = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{Y}_i}{k}$$

Keterangan:

Sumbu X : Titik *Importance*

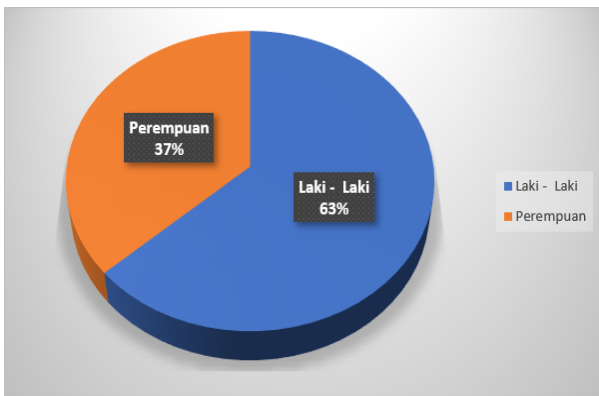
Sumbu Y : Titik *Performance*

K : Total Atribut

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Hasil Analisis Demografis

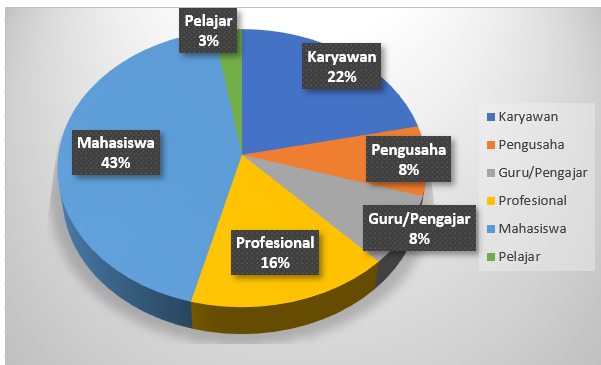
1. Jenis Kelamin



Gambar 3. Diagram Pie Jenis Kelamin

Pada Gambar 3 dapat dilihat jumlah responden perempuan sebanyak 37% dan responden laki-laki sebanyak 63%.

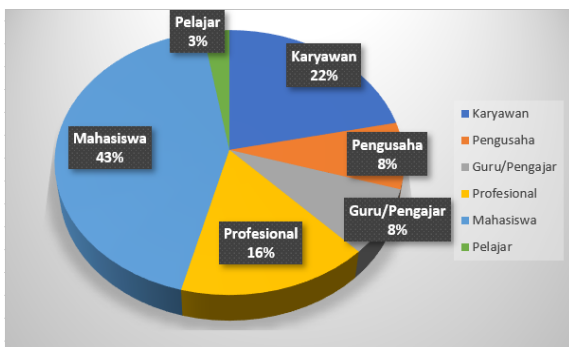
2. Umur



Gambar 4. Diagram Pie Umur

Pada Gambar 4 kita dapat mengetahui umur dari responden yang telah diwawancarai diantaranya umur 18 – 22 tahun 47%, umur 22 – 25 tahun 30%, umur 25 – 29 tahun 20%, umur 30 – 39 tahun 3%, umur 40 – 49 tahun 0%, dan umur 50 > tahun sebanyak 0%. Maka kita dapat menyimpulkan bahwa rata-rata responden berumur 18 – 22 tahun.

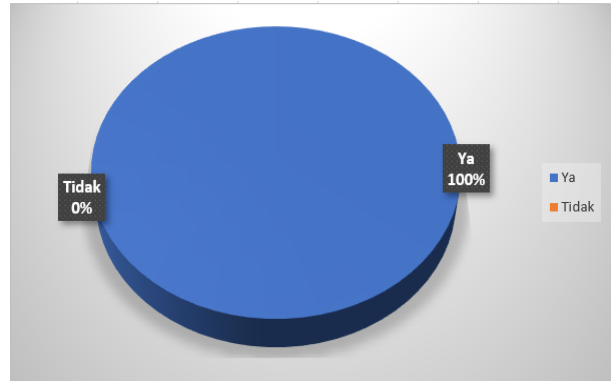
3. Pekerjaan Saat Ini



Gambar 5. Pekerjaan Saat Ini

Pada Gambar 5 diatas terdapat diagram pie yang menyatakan bahwa pekerjaan sebagai mahasiswa 43%, karyawan 22%, profesional 16%, pengusaha dan guru/pengajar memiliki nilai yang sama sebesar 8%, dan pelajar 8%.

4. Pernah menggunakan website Jobstreet



Gambar 6. Pernah Menggunakan Website

Pada Gambar 6 memperlihatkan diagram pie yang menyatakan semua responden pernah menggunakan *website* pencarian kerja Jobstreet.

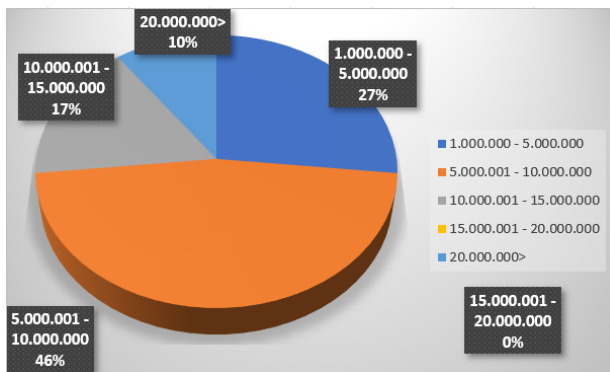
5. Mengapa Menggunakan Website



Gambar 7. Mengapa Menggunakan Website

Pada Gambar 7 memperlihatkan diagram pie yang memberikan penjelasan bahwa responden menggunakan *website* pencarian kerja Jobstreet saat sedang mencari pekerjaan sebanyak 38%, untuk mencari informasi yang dibutuhkan sebanyak 45%, dan hanya untuk browsing sebanyak 17%. Maka dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden ingin mencari informasi tentang pekerjaan dan sedang mencari pekerjaan.

6. Range Gaji



Gambar 8. Range Gaji

Pada Gambar 8 memperlihatkan diagram pie yang menyatakan bahwa responden menginginkan *range* gaji dari Rp. 1.000.000 – Rp. 5.000.000 sebanyak 27%, Rp. 5.000.001 – Rp. 10.000.000 sebanyak 46%, Rp. 10.000.001 – Rp. 15.000.000 sebanyak 17%, Rp. 15.000.001 – Rp. 20.000.000 sebanyak 0%, dan diatas Rp. 20.000.000 sebanyak 10%. Maka dapat disimpulkan rata-rata *range* gaji dari responden yang sudah diwawancarai adalah Rp. 5.000.001 – Rp. 10.000.000 sebanyak 46%.

b. Uji Validitas

Tabel 1. Uji Validitas Tingkat Kinerja

Kode Variabel	R Hitung	R Tabel	Keterangan
KK1	0.517	0.3440	Valid
KK2	0.589	0.3440	Valid
KK3	0.638	0.3440	Valid
KK4	0.489	0.3440	Valid
KK5	0.577	0.3440	Valid
KK6	0.575	0.3440	Valid
KK7	0.797	0.3440	Valid
KK8	0.725	0.3440	Valid
KI1	0.617	0.3440	Valid
KI2	0.732	0.3440	Valid
KI3	0.459	0.3440	Valid
KI4	0.683	0.3440	Valid
KI5	0.623	0.3440	Valid
KI6	0.633	0.3440	Valid
KI7	0.624	0.3440	Valid
KL1	0.535	0.3440	Valid
KL2	0.611	0.3440	Valid
KL3	0.662	0.3440	Valid
KL4	0.776	0.3440	Valid
KL5	0.365	0.3440	Valid
KL6	0.367	0.3440	Valid
KL7	0.575	0.3440	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas tingkat kinerja 4.2 dapat dilihat bahwa *r* tabel yang didapat adalah 0.3440 dengan menggunakan rumus $Df = n - 2$ yang dimana *n* adalah jumlah responden dikurangi 2 dan menggunakan signifikansi 0,05 dengan data sebanyak 33 responden. Pada hasil di atas dapat dilihat *r* hitung lebih besar dari *r* tabel yang menyatakan bahwa semua atribut tersebut valid dan dapat digunakan pada penelitian. Nilai tertinggi pada uji validitas tingkat kinerja yaitu KK7 dengan nilai 0.797.

Tabel 2. Uji Validitas Tingkat Kepentingan

Kode Variabel	R Hitung	R Tabel	Keterangan
KK1	0.533	0.3440	Valid
KK2	0.525	0.3440	Valid
KK3	0.689	0.3440	Valid
KK4	0.440	0.3440	Valid
KK5	0.562	0.3440	Valid
KK6	0.365	0.3440	Valid
KK7	0.513	0.3440	Valid
KK8	0.674	0.3440	Valid
KI1	0.736	0.3440	Valid
KI2	0.747	0.3440	Valid
KI3	0.594	0.3440	Valid
KI4	0.824	0.3440	Valid
KI5	0.711	0.3440	Valid
KI6	0.538	0.3440	Valid
KI7	0.465	0.3440	Valid
KL1	0.515	0.3440	Valid
KL2	0.508	0.3440	Valid
KL3	0.478	0.3440	Valid
KL4	0.638	0.3440	Valid
KL5	0.375	0.3440	Valid
KL6	0.374	0.3440	Valid
KL7	0.704	0.3440	Valid

Berdasarkan hasil dari Tabel 5 uji validitas tingkat kinerja dapat dilihat bahwa *r* tabel yang didapat adalah 0.3440 dengan menggunakan rumus $Df = n - 2$ yang dimana *n* adalah jumlah responden dikurangi 2 dan menggunakan signifikansi 0,05 dengan data sebanyak 33 responden. Pada hasil uji validitas tingkat kepentingan di atas dapat dilihat *r* hitung lebih besar dari *r* tabel yang menyatakan bahwa semua atribut tersebut valid dan dapat digunakan pada penelitian. Nilai tertinggi pada uji validitas tingkat kepentingan yaitu KI4 dengan nilai 0.824.

c. Uji Reliabilitas

Tabel 3. Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja

Kode Variabel	Alpha Hitung	Cronbach Alpha	Keterangan
KK1	0.909	0.7	Reliabel
KK2	0.908	0.7	Reliabel
KK3	0.906	0.7	Reliabel
KK4	0.909	0.7	Reliabel
KK5	0.908	0.7	Reliabel
KK6	0.908	0.7	Reliabel
KK7	0.904	0.7	Reliabel
KK8	0.905	0.7	Reliabel
KI1	0.907	0.7	Reliabel
KI2	0.904	0.7	Reliabel
KI3	0.911	0.7	Reliabel
KI4	0.906	0.7	Reliabel
KI5	0.907	0.7	Reliabel
KI6	0.907	0.7	Reliabel
KI7	0.907	0.7	Reliabel
KL1	0.909	0.7	Reliabel
KL2	0.907	0.7	Reliabel
KL3	0.906	0.7	Reliabel
KL4	0.903	0.7	Reliabel
KL5	0.914	0.7	Reliabel
KL6	0.913	0.7	Reliabel
KL7	0.908	0.7	Reliabel

Berdasarkan Tabel 3, uji reliabilitas tingkat kinerja mendapatkan *Cronbach Alpha* sebesar 0.7 dan jika dilihat pada Tabel 6 nilai atribut lebih dari 0.7 dengan nilai 0.9 maka atribut dinyatakan reliabel dan dapat digunakan pada penelitian.

Tabel 4. Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan

Kode Variabel	Alpha Hitung	Cronbach Alpha	Keterangan
KK1	0.887	0.7	Reliabel
KK2	0.887	0.7	Reliabel
KK3	0.883	0.7	Reliabel
KK4	0.889	0.7	Reliabel
KK5	0.888	0.7	Reliabel
KK6	0.891	0.7	Reliabel
KK7	0.888	0.7	Reliabel
KK8	0.883	0.7	Reliabel
KI1	0.882	0.7	Reliabel
KI2	0.881	0.7	Reliabel
KI3	0.885	0.7	Reliabel
KI4	0.879	0.7	Reliabel
KI5	0.883	0.7	Reliabel
KI6	0.887	0.7	Reliabel
KI7	0.889	0.7	Reliabel
KL1	0.888	0.7	Reliabel
KL2	0.888	0.7	Reliabel
KL3	0.890	0.7	Reliabel
KL4	0.884	0.7	Reliabel
KL5	0.900	0.7	Reliabel
KL6	0.892	0.7	Reliabel
KL7	0.882	0.7	Reliabel

Berdasarkan Tabel 7 uji reliabilitas tingkat kepentingan menggunakan *Cronbach Alpha* sebesar 0.7 dan jika dilihat pada tabel 7 nilai atribut lebih dari 0.7 dengan nilai 0.8 maka atribut dinyatakan reliabel dan dapat digunakan pada penelitian.

d. Analisis Kesesuaian

Tabel 5. Analisis Kesesuaian

Kode Variabel	Atribut Variabel	Pengukuran		Tingkat Kesesuaian
		Kinerja	Kepentingan	
KK1	Saya merasa bahwa <i>website</i> pencarian kerja Jobstreet itu mudah untuk dipelajari.	138	140	98.5%
KK2	Interaksi dengan <i>website</i> pencarian kerja Jobstreet tidak membingungkan/dapat dipahami.	133	141	94.3%
KK3	<i>Website</i> pencarian kerja Jobstreet memiliki petunjuk yang jelas untuk mengakses menu-menumunya.	133	139	95.6%
KK4	<i>Website</i> pencarian kerja Jobstreet dapat dengan mudah untuk digunakan.	137	147	93.1%
KK5	<i>Website</i> pencarian kerja Jobstreet mempunyai tampilan	118	121	97.5%

KK6	yang menarik saat digunakan.	132	139	94.9%
KK7	Desain yang digunakan cocok atau sesuai dengan tipe <i>website</i> untuk pencarian pekerjaan.	132	147	89.7%
KK8	<i>Website</i> pencarian kerja Jobstreet tampak meyakinkan.	131	135	97%
KI1	<i>Website</i> pencarian kerja Jobstreet memberikan saya pengalaman positif.	122	144	84.7%
KI2	<i>Website</i> pencarian kerja Jobstreet memberikan informasi yang akurat.	121	143	84.6%
KI3	<i>Website</i> pencarian kerja Jobstreet memberikan informasi yang dapat dipercaya.	124	142	87.3%
KI4	<i>Website</i> pencarian kerja Jobstreet memberikan informasi yang <i>up-to-date</i> .	130	138	94.2%
KI5	<i>Website</i> pencarian kerja Jobstreet memberikan informasi yang relevan.	125	138	90.5%
KI6	<i>Website</i> pencarian kerja Jobstreet memberikan informasi yang mudah untuk dimengerti.	131	142	92.2%
KI7	<i>Website</i> pencarian kerja Jobstreet memberikan informasi secara lengkap.	151	149	101.3%
KL1	<i>Website</i> ini memberikan informasi yang sesuai dengan tujuan dari jenis <i>website</i> -nya yaitu <i>website</i> untuk pencarian informasi pekerjaan.	127	141	90%
KL2	<i>Website</i> pencarian kerja Jobstreet memiliki reputasi yang baik.	122	145	84.1%
KL3	Saya merasa aman saat mengakses <i>website</i> pencarian kerja Jobstreet.	121	149	81.2%
KL4	Saya merasa informasi data pribadi tersimpan dengan aman pada <i>website</i> Jobstreet.	120	136	88.2%
KL5	<i>Website</i> pencarian kerja memberikan kesan menarik minat dan perhatian.	96	116	82.7%
KL6	<i>Website</i> memberikan ruang untuk berkomunikasi.	115	140	82.1%
KL7	Memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan pihak perusahaan penyedia lowongan kerja pada <i>website</i> pencarian kerja Jobstreet.	128	141	90.7%

Saya merasa yakin dengan informasi yang diberikan oleh <i>website</i> pencarian kerja Jobstreet.	2787	3073	90.6%
Total			

e. Perhitungan Rata-Rata Penilaian

Tabel 6. Rata-Rata Nilai Sumbu X dan Y

Variabel Nilai	Total Nilai Rata-Rata
Sumbu X Tingkat Kinerja	3.84
Sumbu Y Tingkat Kepentingan	4.23

Dalam diagram Kartesius memiliki sumbu X dan sumbu Y yang didapatkan dari hasil perhitungan rata-rata total tingkat kinerja pada Tabel 9 dengan nilai 3.84 (X) dan rata-rata total tingkat kepentingan pada Tabel 9 dengan nilai 4.23 (Y).

f. Analisis Kesenjangan (GAP)

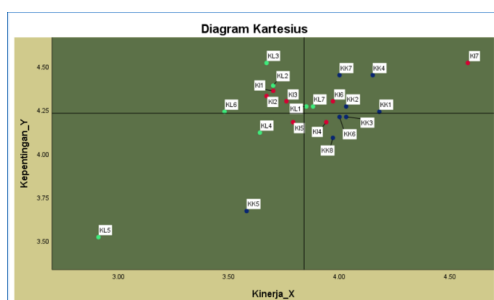
Tabel 7. Analisis Kesenjangan

Variabel	Total Rata-Rata Tingkat Kinerja	Total Rata-Rata Tingkat Kepentingan	Total Rata-Rata GAP	Keterangan
Kualitas Kegunaan	3.99	4.20	-0.21	Tidak Puas
Kualitas Informasi	3.91	4.31	-0.40	Tidak Puas
Kualitas Layanan	3.59	4.19	-0.60	Tidak Puas
Total	11.49	12.7	-1.21	Tidak Puas

Berdasarkan Tabel 7 maka dapat hasil rata-rata dari tingkat kinerja dan tingkat kepentingan dari semua variabel yaitu Kualitas Kegunaan, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan. Dapat dilihat dari nilai rata-rata GAP tersebut pengguna masih belum merasa puas dengan kualitas *website* pencarian kerja Jobstreet.

g. Analisis Diagram Kartesius

Gambar 9 memperlihatkan titik-titik kode variabel yang berisi variabel item dan dibagi menjadi empat kuadran yang dimana Kuadran Kartesius ini dapat menjadi analisis lanjutan bagi pengelola *website* pencarian kerja Jobstreet, dengan melihat atribut mana saja yang harus dikembangkan, diperbaiki, dihapus, dan dipertahankan, menjadi sebuah pembahasan yang mendalam untuk meningkatkan pelayanan maupun kepuasan untuk pengguna *website* pencarian kerja Jobstreet.



Gambar 9. Diagram Kartesius

V. PENUTUP

Penerapan analisis kualitas *website* pencarian kerja Jobstreet.com dengan menggunakan metode Webqual 4.0 dan *Importance-Performance Analysis* (IPA) dilakukan dengan melakukan pembuatan kuesioner berdasarkan literatur penunjang, kemudian mengambil data dari responden dengan kuesioner dan wawancara, selanjutnya melakukan perhitungan analisis kesesuaian, analisis kesenjangan (GAP), dan pemetaan indikator ke dalam 4 kuadran yang ada dalam diagram Kartesius, dan mendapatkan hasil sebagai berikut:

1. Hasil dari perhitungan analisis kesesuaian memberikan hasil perbandingan antara tingkat kinerja dan tingkat kepentingan pada 90.6% yang dimana pada pelayanan yang diberikan dari total atribut pada analisis kualitas *website* pencarian kerja Jobstreet.com masih belum mendekati kepuasan pelanggan.
2. Hasil dari perhitungan analisis kesenjangan (GAP) yang didapat dari total rata-rata GAP mendapatkan hasil -1.21 yang berarti negatif dan dapat diartikan bahwa kepuasan pelanggan terhadap tingkat kinerja maupun tingkat kepentingan masih kurang atau belum sesuai harapan.

Adapun untuk hasil pemetaan pada diagram Kartesius untuk ketiga faktor yang diteliti adalah sebagai berikut:

1. Pada Kuadran I (*Concentrate These*) dapat disimpulkan bahwa pengembangan dan perbaikan dapat dilanjutkan pada segi informasi dan layanan seperti pada atribut KI1, KI2, KI3, KI4, KI5, KI6, KI7, KI8, KI9, KI10, KI11, KI12, KI13, KI14, KI15, KI16, KI17, KI18, KI19, KI20, KI21, KI22, KI23, KI24, KI25, KI26, KI27, KI28, KI29, KI30, KI31, KI32, KI33, KI34, KI35, KI36, KI37, KI38, KI39, KI40, KI41, KI42, KI43, KI44, KI45, KI46, KI47, KI48, KI49, KI50, KI51, KI52, KI53, KI54, KI55, KI56, KI57, KI58, KI59, KI60, KI61, KI62, KI63, KI64, KI65, KI66, KI67, KI68, KI69, KI70, KI71, KI72, KI73, KI74, KI75, KI76, KI77, KI78, KI79, KI80, KI81, KI82, KI83, KI84, KI85, KI86, KI87, KI88, KI89, KI90, KI91, KI92, KI93, KI94, KI95, KI96, KI97, KI98, KI99, KI100.
2. Pada Kuadran II (*Keep Up The Good Work*) dapat diambil kesimpulan bahwa atribut yang sudah berjalan dengan baik dan sesuai dengan harapan pelanggan adalah KK1, KK2, KK3, KK4, KK5, KK6, KK7, KK8, KK9, KK10, KK11, KK12, KK13, KK14, KK15, KK16, KK17, KK18, KK19, KK20, KK21, KK22, KK23, KK24, KK25, KK26, KK27, KK28, KK29, KK30, KK31, KK32, KK33, KK34, KK35, KK36, KK37, KK38, KK39, KK40, KK41, KK42, KK43, KK44, KK45, KK46, KK47, KK48, KK49, KK50, KK51, KK52, KK53, KK54, KK55, KK56, KK57, KK58, KK59, KK60, KK61, KK62, KK63, KK64, KK65, KK66, KK67, KK68, KK69, KK70, KK71, KK72, KK73, KK74, KK75, KK76, KK77, KK78, KK79, KK80, KK81, KK82, KK83, KK84, KK85, KK86, KK87, KK88, KK89, KK90, KK91, KK92, KK93, KK94, KK95, KK96, KK97, KK98, KK99, KK100.
3. Pada Kuadran III (*Low Priority*) dapat disimpulkan bahwa atribut ini tidak menjadi prioritas utama dan juga dapat dihapus demi meningkatkan kinerja pada prioritas utama lainnya, atribut tersebut adalah KK1, KK2, KK3, KK4, KK5, KK6, KK7, KK8, KK9, KK10, KK11, KK12, KK13, KK14, KK15, KK16, KK17, KK18, KK19, KK20, KK21, KK22, KK23, KK24, KK25, KK26, KK27, KK28, KK29, KK30, KK31, KK32, KK33, KK34, KK35, KK36, KK37, KK38, KK39, KK40, KK41, KK42, KK43, KK44, KK45, KK46, KK47, KK48, KK49, KK50, KK51, KK52, KK53, KK54, KK55, KK56, KK57, KK58, KK59, KK60, KK61, KK62, KK63, KK64, KK65, KK66, KK67, KK68, KK69, KK70, KK71, KK72, KK73, KK74, KK75, KK76, KK77, KK78, KK79, KK80, KK81, KK82, KK83, KK84, KK85, KK86, KK87, KK88, KK89, KK90, KK91, KK92, KK93, KK94, KK95, KK96, KK97, KK98, KK99, KK100.
4. Pada Kuadran IV (*Possible Overkill*) dapat disimpulkan bahwa atribut ini dinilai sudah cukup untuk peningkatan dan dapat lebih berfokus pada atribut yang diprioritaskan, atribut tersebut adalah KK1, KK2, KK3, KK4, KK5, KK6, KK7, KK8, KK9, KK10, KK11, KK12, KK13, KK14, KK15, KK16, KK17, KK18, KK19, KK20, KK21, KK22, KK23, KK24, KK25, KK26, KK27, KK28, KK29, KK30, KK31, KK32, KK33, KK34, KK35, KK36, KK37, KK38, KK39, KK40, KK41, KK42, KK43, KK44, KK45, KK46, KK47, KK48, KK49, KK50, KK51, KK52, KK53, KK54, KK55, KK56, KK57, KK58, KK59, KK60, KK61, KK62, KK63, KK64, KK65, KK66, KK67, KK68, KK69, KK70, KK71, KK72, KK73, KK74, KK75, KK76, KK77, KK78, KK79, KK80, KK81, KK82, KK83, KK84, KK85, KK86, KK87, KK88, KK89, KK90, KK91, KK92, KK93, KK94, KK95, KK96, KK97, KK98, KK99, KK100.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Baiti, A. A., Suprpto, & Rachmadi, A. (2017). Pengukuran Kualitas Layanan Website Dinas Pendidikan Kota Malang Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan IPA. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 1(9), 885-892.
- [2] CNN Indonesia. (2020, July 1). 6 situs Lowongan Kerja Terpercaya Dan Resmi Di Indonesia. Retrieved from <https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20200630124151-185-518991/6-situs-lowongan-kerja->

- terpercaya-dan-resmi-di-indonesia (Diakses pada tanggal 4 Januari 2021).
- [3] Wijaya, H. O. (2018). Implementasi Metode Pieces pada Analisis Website Kantor Penanaman Modal Kota Lubuklinggau. *JUSIM (Jurnal Sistem Informasi Musirawas)*, 3(1), 46-55. doi:10.32767/jusim.v3i1.289.
- [4] Fatmala, W. S., Suprpto, & Rachmadi, A. (2018). Analisis Kualitas Layanan Website E-Commerce Berrybenka Terhadap Kepuasan Pengunjung Menggunakan Metode WebQual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 2(1), 175-183.
- [5] Alhasanah, J. U., Kertahadi, & Riyadi. (2014). Pengaruh Kegunaan, Kualitas Informasi Dan Kualitas Interaksi Layanan Web E-Commerce Terhadap Keputusan Pembelian Online (Survei pada Konsumen www.getscoop.com). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 15(2), 1-10.
- [6] Santoso, B. S., & Anwar, M. F. (2015). Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode WebQual dan Impotance - Performace Analysis (IPA) Pada Situs Kaskus. *National Conference on Information Technology and Technical Engineering (CITEE)*.
- [7] Jabar, M. A., Usman, U. A., & Awal, A. (2013). Assessing The Usability Of University Websites From Users' Perspective. *Australian Journal of Basic and Applied Sciences*, 7(10), 98-111.
- [8] Sastika, W. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Website (WebQual 4.0) Terhadap Keputusan Pembelian Pada Website E-Commerce Traveloka (Studi Kasus : Pengguna Traveloka di Kota Bandung Tahun 2015). *Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Komunikasi 2016 (SENTIKA 2016)*, 649-657.
- [9] Andre, Y., & Tileng, K. G. (2019). Analisis Kualitas website Perpustakaan Universitas X Menggunakan Metode Webqual 4.0 Dan importance-performance analysis (IPA). *AITI*, 16(1), 49-64. doi:10.24246/aiti.v16i1.49-64.
- [10] Jobstreet.com. Tentang Kami. Retrieved from <https://www.Jobstreet.com.com/about-us/id-id/> (Diakses pada tanggal 5 Januari 2021).