

**EVALUASI LAYANAN APLIKASI *VIRTUAL JOB FAIR*
(VJ SUROBOYO) DENGAN METODE WEBQUAL 4.0
MODIFIKASI (STUDI KASUS : DINAS TENAGA KERJA
KOTA SURABAYA)**

SKRIPSI



Disusun Oleh :

NUR AINLERSANTI

NPM. 1634010075

**PROGRAM STUDI INFORMATIKA
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
2020**

**EVALUASI LAYANAN APLIKASI *VIRTUAL JOB FAIR*
(VJ SUROBOYO) DENGAN METODE WEBQUAL 4.0
MODIFIKASI (STUDI KASUS : DINAS TENAGA KERJA
KOTA SURABAYA)**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan Dalam Menempuh
Gelar Sarjana Komputer Studi Informatika



Disusun Oleh :

NUR AINI ERSANTI

NPM. 1634010075

**PROGRAM STUDI INFORMATIKA
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR**

2020

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : EVALUASI LAYANAN APLIKASI *VIRTUAL JOB FAIR* (VJ SUROBOYO) DENGAN METODE WEBQUAL 4.0 MODIFIKASI (STUDI KASUS : DINAS TENAGA KERJA KOTA SURABAYA)

Oleh : NUR AINI ERSANTI

NPM : 1634010075

Telah Diseminarkan Dalam Ujian Skripsi
Pada Tanggal : 11 Juni 2020

Menyetujui:

Dosen Pembimbing

1.



Fetty Tri Anggraeny, S.Kom, M.Kom

NPT. 3 8202 06 0208 1

2.



Firza Prima Adhayan, S.Kom, MTI

NPT. 3 8605 13 0344 1

Dosen Penguji

1.



Ronggo Alit, S.Kom., MM, MT

NPT. 3 8412 10 0321 1

2.



Faisal Muttaqin, S.Kom, MT

NPT. 3 8512 13 0 351 1

Mengetahui:

Dekan
Ilmu Komputer,



Dr. Ir. Ni Ketut Sari, MT
NIP. 19650731 199203 2 001

Koordinator Program Studi
Informatika,

Budi Nugroho, S.Kom, M.Kom
NPT. 3 8009 05 0205 1

SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT

Saya, mahasiswa Informatika UPN “Veteran” Jawa Timur, yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Nur Aini Ersanti

NPM : 1634010075

Menyatakan bahwa Judul Skripsi/ Tugas Akhir yang Saya ajukan dan akan dikerjakan, yang berjudul :

“EVALUASI LAYANAN APLIKASI *VIRTUAL JOB FAIR* (VJ SUROBOYO) DENGAN METODE WEBQUAL MODIFIKASI (STUDI KASUS : DINAS TENAGA KERJA KOTA SURABAYA)”

Bukan merupakan plagiat dari Skripsi/Tugas Akhir/Penelitian orang lain dan juga bukan merupakan produk dan atau software yang saya beli dari pihak lain. Saya juga menyatakan bahwa Skripsi/ Tugas Akhir ini adalah pekerjaan saya sendiri, kecuali yang dinyatakan dalam Daftar Pustaka dan tidak pernah diajukan untuk syarat memperoleh gelar di UPN “Veteran” Jawa Timur maupun di institusi pendidikan lain.

Jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini terbukti tidak benar, maka saya siap menerima segala konsekuensinya.

Surabaya, 15 Juni 2020

Hormat Saya,

Nur Aini Ersanti
NPM. 1634010075

**EVALUASI LAYANAN APLIKASI VIRTUAL *JOB FAIR*
(VJ SUROBOYO) DENGAN METODE WEBQUAL 4.0
MODIFIKASI (STUDI KASUS : DINAS TENAGA KERJA
KOTA SURABAYA)**

Nama Mahasiswa : Nur Aini Ersanti
NPM : 1634010075
Program Studi : Informatika
Dosen Pembimbing : Fetty Tri Anggraeny, S.Kom., M.Kom
Firza Prima Aditiawan, S.Kom, MTI

Abstrak

Pelayanan publik merupakan suatu layanan yang disediakan oleh pemerintah baik ditingkat provinsi maupun kota. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat pun juga harus dilakukan pada seluruh bidang aspek kehidupan, tanpa terkecuali dalam bidang ketenagakerjaan. Dalam hal ini Dinas Tenaga Kerja Kota Surabaya memiliki kewajiban memberikan layanan terkait bidang ketenagakerjaan seperti menyediakan informasi lowongan kerja dengan cara mengadakan *job fair*. *Job fair* ini bertujuan untuk menjembatani antara perusahaan dengan pencari kerja. Dengan visi dan misi yang dimiliki Dinas Tenaga Kerja Kota Surabaya ingin memberikan pelayanan terkait informasi ketenagakerjaan yang berbasis teknologi informasi, sehingga dibuatlah suatu aplikasi berbasis website yang dikenal dengan nama Aplikasi VJ Suroboyo. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas layanan Aplikasi VJ Suroboyo berdasarkan tingkat kepuasan pengguna.

Penelitian ini menggunakan Metode Webqual 4.0 Modifikasi. Dimana pada Metode tersebut memiliki empat variabel penilaian yaitu Kegunaan (*Usability*), Kualitas Informasi (*Information Quality*), Kualitas Interaksi Layanan (*Interaction Service Quality*), dan Kualitas Antarmuka (*User Interface Quality*). Pengguna aplikasi ini adalah pencari kerja yang telah hadir dan menggunakan keseluruhan sistem pada aplikasi.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pengguna merasa puas terhadap layanan Aplikasi VJ Suroboyo. Tetapi masih ada indikator yang belum sesuai dengan harapan pengguna. Hal ini didapat dari hasil analisis bahwa ada beberapa indikator perlu dilakukan peningkatan, diantaranya pada indikator kualitas informasi dan kualitas layanan interaksi.

Kata Kunci : *Webqual 4.0 Modifikasi, Aplikasi Job Fair, Uji Regresi Linier*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan iman, kekuatan, serta semangat kepada penulis. Karena dengan izin dan ridho-Nya lah penulis mampu untuk berfikir dan menyelesaikan laporan Skripsi ini yang berjudul “EVALUASI LAYANAN APLIKASI VIRTUAL *JOB FAIR* (VJ SUROBOYO) DENGAN METODE WEBQUAL 4.0 MODIFIKASI (Studi Kasus : Dinas Tenaga Kerja Kota Surabaya)”.

Banyak dukungan, bimbingan serta pengarahan yang didapatkan selama melakukan penelitian hingga akhirnya mampu menyelesaikan penulisan laporan Skripsi ini. Dengan rasa hormat, ucapan terima kasih penulis haturkan kepada seluruh pihak terkait yang membantu penyusunan laporan ini dari awal hingga akhir.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan mengingat keterbatasan pengetahuan dan kemampuan penulis. Oleh karena itu, penulis menerima segala kritik dan saran dari semua pihak dalam penyempurnaan laporan ini dan juga penulis berharap semoga laporan skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis khususnya serta para pembaca pada umumnya.

Surabaya, Juni 2020

Nur Aini Ersanti

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur senantiasa penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan kesehatan serta kemudahan sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dan penyusunan laporan Skripsi ini. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada :

1. Kedua Orang Tua dan Keluarga yang telah memberikan doa, kasih sayang, serta semangat pada saat penelitian dan juga dalam pengerjaan laporan ini.
2. Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Ibu Dr. Ir. Ni Ketut Sari, M.T., selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Bapak Budi Nugroho, S.Kom. M.Kom. selaku Koordinator Program Studi Informatika Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
5. Ibu Fetty Tri Anggraeny, S.Kom, M.Kom selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah meluangkan waktu dan tenaga untuk membimbing dan memberikan ilmu, dorongan serta motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Firza Prima Aditiawan, S.Kom, M.Ti selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah meluangkan waktu dan tenaga untuk membimbing dan memberikan ilmu, dorongan serta motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak Bayu Prabhata, S.E selaku ASN Dinas Tenaga Kerja Kota Surabaya yang telah membimbing saat berada dilapangan dan memberikan pengarahan dari awal hingga penelitian ini selesai.

8. Bapak Aries dan Achmad Firdaus selaku programmer Aplikasi VJ Suroboyo Dinas Tenaga Kerja Kota Surabaya yang telah memberikan informasi-informasi yang terkait dengan penelitian penulis.
9. Ilvi Nur Diana dan Anita Nusari yang sudah mau membantu dalam penyebaran kuesioner.
10. Muhammad Arief Ubaidillah yang telah menyemangati dan selalu mendoakan yang terbaik untuk penulis agar penulis dapat segera menyelesaikan penelitian ini.
11. Kawan-kawan jurusan Teknik Informatika angkatan 2015, 2016, dan 2017 yang telah membantu dalam penyelesaian Skripsi ini.
12. Bella, Ilvi, Jummy, Jihan, Dilla, Anita yang selalu mendengarkan keluh kesah penulis saat menyelesaikan dan memberikan motivasi agar Skripsi ini bisa segera terselesaikan.
13. Bagas, Adri, Natan, Adel, Saskia, Dina, Ninda, Maudy yang menemani dalam berdiskusi terkait keresahan penulis saat pengerjaan skripsi.
14. Evita, Lia, Lupita, Keke yang selalu memberikan semangat dan masukan saat penulis telah kehilangan semangat dalam menyelesaikan penelitian ini.
15. Aprisia Rasya M. yang selalu setia memberikan masukan dan mendengarkan keluh kesah penulis saat menghadapi masalah dalam menyelesaikan penelitian ini.
16. Keluarga besar pengurus Himpunan Mahasiswa Teknik Informatika yang telah menyediakan tempat untuk proses pengerjaan laporan Skripsi ini dan saat menunggu pada waktu bimbingan.

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Batasan Masalah.....	5
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Manfaat Penelitian	6
1.6 Sistematika Penulisan.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Penelitian Terdahulu	8
2.2 Profil Dinas Tenaga Kerja Kota Surabaya	11
2.3 Aplikasi	20

2.4	Bursa Kerja Online.....	22
2.5	Metode Webqual 4.0	23
2.5.1	Webqual	23
2.5.2	Webqual 4.0 Modifikasi.....	26
2.5.3	Sejarah Webqual	28
2.5.4	Kualitas Layanan Website.....	29
2.5.5	Kualitas Sistem Informasi	30
2.5.5.1	Kualitas Sistem.....	30
2.5.5.2	Kualitas Proses	31
2.5.5.3	Kualitas Informasi	31
2.5.5.4	Kepuasan Pengguna.....	32
2.6	Skala Likert	32
2.7	Analisis Sistem.....	33
2.8	Database	33
2.8.1	Pengertian Database	34
2.9	DBMS (Database Management System)	34
2.9.1	MySQL.....	35
2.9.2	PostgreSQL	35
2.9.3	Firebird.....	35
2.9.4	SQLite	35
2.10	Flowchart.....	35

2.11	CDM (Conceptual Data Model).....	37
2.12	PDM (<i>Physical Data Model</i>)	37
2.13	PHP	37
2.14	Xampp.....	38
2.15	Proses Bisnis	38
2.16	Tahapan Analisis Data	38
2.16.1	Uji Validitas	39
2.16.2	Uji Reliabilitas	39
2.16.3	Regresi Linear Berganda.....	40
2.16.3.1	Uji F (Anova).....	41
2.16.3.2	Uji T.....	41
2.16.4	Uji Asumsi Klasik.....	42
2.16.4.1	Uji Normalitas	42
2.16.4.2	Uji Multikolinearitas	43
2.16.4.3	Uji Heteroskedastisitas	43
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		44
3.1	Prosedur Penelitian.....	44
3.1.1	Tahap Perencanaan.....	45
3.1.2	Tahap Analisa.....	46
3.1.3	Hasil	47
3.1.3.1	Populasi dan Sampel.....	47

3.1.3.2	Kuesioner Evaluasi Penggunaan VJ Suroboyo Pada Dinas Tenaga Kerja Kota Surabaya.....	48
3.1.4	Metode Analisis Data	51
3.1.5	Flowchart Aplikasi	53
3.2	Deskripsi Aplikasi dan Cara Kerja.....	53
3.2.1	Alur Kegiatan Job Fair	68
3.3	Deskripsi Proses Bisnis	70
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		72
4.1	Desain Basis Data.....	72
4.1.1	<i>Conceptual Data Model</i>	72
4.1.2	<i>Physical Data Model</i>	75
4.1.3	Implementasi DBMS dan Hasil Uji Coba Operasi SQL	76
4.1.4	Uji Coba Operasi SQL	90
4.2	Pembahasan Hasil Kuesioner	94
4.2.1	Data Penelitian	94
4.2.2	Uji Validitas	97
4.2.3	Uji Reliabilitas	101
4.2.4	Penilaian Kuesioner Webqual 4.0	102
4.2.5	Uji Asumsi Klasik	107
4.2.5.1	Uji Normalitas	108
4.2.5.2	Uji Multikolinearitas	109

2.4.5.3 Uji Heteroskedastisitas.....	110
4.2.6 Analisis Regresi Linear Berganda.....	110
4.2.6.1 Uji T	113
4.2.6.2 Uji F	115
4.3. Pembahasan Hasil Analisa	117
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	122
5.1 Kesimpulan	122
5.2 Saran.....	124
Daftar Pustaka	126
LAMPIRAN	131
BIODATA PENULIS	186

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Struktur Organisasi Dinas Tenaga Kerja Kota Surabaya	19
Gambar 2. 2 Model umum sistem	30
Gambar 2. 3 Hubungan antara data dan informasi	31
Gambar 3. 1 Metodologi penelitian	44
Gambar 3. 2 Kuesioner penelitian.....	51
Gambar 3. 3 Konsep hipotesis penelitian.....	51
Gambar 3. 4 Flowchart Aplikasi VJ Suroboyo	53
Gambar 3. 5 Masuk pada portal website	56
Gambar 3. 6 Melakukan registrasi pada Aplikasi VJ Suroboyo	57
Gambar 3. 7 Login pada akun yang telah diregistrasikan	58
Gambar 3. 8 Mengisi form data diri.....	59
Gambar 3. 9 Mengisi form pendidikan	60
Gambar 3. 10 Upload berkas-berkas lamaran	61
Gambar 3. 11 Upload file pendukung berupa sertifikat jika memiliki.....	62
Gambar 3. 12 Upload bukti pengalaman kerja yang dimiliki	63
Gambar 3. 13 Memilih tanggal job fair yang akan diikuti	64
Gambar 3. 14 Daftar perusahaan yang mengikuti job fair	66
Gambar 3. 15 Memilih lowongan pekerjaan sesuai dengan kualifikasi.....	66
Gambar 3. 16 Tidak sesuai kualifikasi yang dibutuhkan perusahaan	67
Gambar 3. 17 Bukti tiket job fair	68
Gambar 3. 18 Alur pendaftaran job fair	69
Gambar 3. 19 Proses bisnis prosedur alur job fair	70

Gambar 4. 1 CDM (Conceptual Data Model).....	75
Gambar 4. 2 PDM (Physical Data Model).....	76
Gambar 4. 3 Tabel Admin.....	77
Gambar 4. 4 <i>Sourcecode create</i> tabel admin	77
Gambar 4. 5 Tabel jadwal job fair.....	78
Gambar 4. 6 <i>Sourcecode create</i> tabel jadwal job fair.....	78
Gambar 4. 7 Tabel Pencari Kerja.....	79
Gambar 4. 8 <i>Sourcecode create</i> tabel pencari kerja	80
Gambar 4. 9 Tabel tiket <i>job fair</i>	81
Gambar 4. 10 <i>Sourcecode create</i> tabel tiket job fair	82
Gambar 4. 11 Tabel perusahaan.....	83
Gambar 4. 12 <i>Sourcecode create</i> tabel perusahaan	83
Gambar 4. 13 Tabel form wll.....	84
Gambar 4. 14 <i>Sourcecode create</i> tabel form wll	84
Gambar 4. 15 Tabel berita acara	85
Gambar 4. 16 <i>Sourcecode create</i> tabel berita acara perusahaan.....	85
Gambar 4. 17 Tabel lowongan perusahaan	86
Gambar 4. 18 <i>Sourcecode create</i> tabel informasi lowongan perusahaan.....	87
Gambar 4. 19 Tabel informasi jenjang pendidikan	87
Gambar 4. 20 <i>Sourcecode create</i> tabel informasi jenjang pendidikan.....	88
Gambar 4. 21 Tabel tahap seleksi perusahaan	88
Gambar 4. 22 <i>Sourcecode create</i> tabel tahap seleksi perusahaan	89
Gambar 4. 23 Tabel lowongan pencari kerja	89
Gambar 4. 24 <i>Sourcecode create</i> tabel lowongan pencari kerja	90

Gambar 4. 25 Query create tabel biodata pencari kerja	91
Gambar 4. 26 Query read pada tabel pencari kerja	91
Gambar 4. 27 Data yang akan diubah	92
Gambar 4. 28 Data alamat setelah dilakukan <i>update</i>	92
Gambar 4. 29 Input data pelamar	93
Gambar 4. 30 Input data lowongan	93
Gambar 4. 31 Data lowongan telah dihapus	94
Gambar 4. 32 Grafik P-Plots hasil uji normalitas	108
Gambar 4. 33 Hasil uji multikolinearitas	109
Gambar 4. 34 Hasil uji heteroskedastisitas	110
Gambar 4. 35 Hasil analisis regresi linear	111
Gambar 4. 36 Output koefisien determinasi	112
Gambar 4. 37 Hasil uji T	113
Gambar 4. 38 Hasil uji F	116
Gambar 4. 39 Usulan desain informasi perusahaan	118
Gambar 4. 40 Usulan detail informasi perusahaan	119
Gambar 4. 41 Usulan desain halaman utama pada layanan interaksi	120
Gambar 4. 42 Usulan desain layanan interaksi pada kontak	120

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Kualitas Informasi (Information quality)	24
Tabel 2. 2 Aspek Kualitas Interaksi Layanan (Service interaction quality)	25
Tabel 2. 3 Dimensi Kemudahan Pengguna (Usability)	26
Tabel 2. 4 Aspek Kualitas Antarmuka Pengguna (User Interface quality)	27
Tabel 2. 5 Kategori Penilaian Responden Terhadap Kualitas Aplikasi	33
Tabel 4. 1 Hasil rekapan responden	95
Tabel 4. 2 Presentase usia responden	95
Tabel 4. 3 Rekapan hasil kuesioner berdasarkan jenjang pendidikan	96
Tabel 4. 4 Output hasil uji validitas variabel kegunaan	97
Tabel 4. 5 Output hasil uji validitas variabel kualitas informasi	98
Tabel 4. 6 Output hasil uji validitas variabel kualitas interaksi layanan	99
Tabel 4. 7 Output hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Antarmuka.....	100
Tabel 4. 8 Output hasil uji reliabilitas	102
Tabel 4. 9 Indeks presentase nilai kuesioner	103
Tabel 4. 10 Tingkat kepuasan kegunaan	104
Tabel 4. 11 Tingkat kepuasan kualitas informasi.....	105
Tabel 4. 12 Tingkat kepuasan kualitas interaksi layanan	106
Tabel 4. 13 Tingkat kepuasan kualitas antarmuka	107