BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pengangguran merupakan salah satu permasalahan sosial-ekonomi yang hingga kini masih menjadi tantangan utama bagi Indonesia. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS), Tingkat Pengangguran Terbuka (TPT) nasional pada Agustus 2024 tercatat sebesar 4,91 persen dari total angkatan kerja yang berjumlah 152,11 juta jiwa [1]. Kondisi ini semakin memprihatinkan apabila ditelaah lebih dalam pada kelompok lulusan pendidikan tinggi. BPS mencatat bahwa per Agustus 2024 terdapat 842.378 penganggur dengan latar belakang pendidikan Diploma IV, Sarjana, Magister, dan Doktor, yang setara dengan 11,28 persen dari total pengangguran nasional [1]. Tingginya angka pengangguran terdidik ini mendorong semakin banyaknya pencari kerja muda yang beralih memanfaatkan platform digital sebagai sarana utama dalam mencari peluang pekerjaan

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong transformasi proses rekrutmen dari cara konvensional menuju platform digital berbasis *job portal*. Platform ini memungkinkan pencari kerja mengakses informasi lowongan, melamar pekerjaan, hingga berinteraksi langsung dengan perekrut kapan saja dan di mana saja melalui perangkat genggam. Salah satu platform rekrutmen dan pengembangan karier digital yang berkembang pesat dan secara khusus menyasar segmen anak muda serta lulusan baru di Indonesia adalah Glints. Glints didirikan pada tahun 2015 dengan tujuan utama mengurangi angka pengangguran khususnya di kalangan anak muda melalui penyediaan akses lowongan kerja di dalam maupun luar

negeri [2]. Hingga saat ini, Glints telah memberdayakan lebih dari 5 juta pengguna dengan lebih dari 60.000 organisasi yang tergabung di dalamnya [2].

Dalam konteks penggunaan aplikasi digital, kualitas pengalaman pengguna (*user experience*) menjadi faktor kritis yang menentukan keberhasilan suatu sistem. Salah satu dimensi terpenting dalam pengalaman pengguna adalah *usability*, yaitu kemampuan suatu sistem untuk dapat digunakan oleh pengguna dalam mencapai tujuan tertentu dengan efektif, efisien, dan memuaskan sesuai standar ISO 9241-11. [3] mengenai pengembangan fitur aplikasi pencari kerja menyatakan bahwa desain antarmuka yang intuitif dan pengalaman pengguna yang baik merupakan faktor penentu keberhasilan sebuah platform rekrutmen digital dalam menarik dan mempertahankan pengguna . Apabila sebuah aplikasi memiliki tingkat *usability* yang rendah, pengguna cenderung mengalami hambatan dalam navigasi, kesulitan menyelesaikan tugas, dan pada akhirnya meninggalkan aplikasi tersebut.[4]

Salah satu metode yang paling banyak digunakan dalam evaluasi *usability* adalah *System Usability Scale* (SUS). SUS dikembangkan oleh John Brooke pada tahun 1986 dan terdiri dari 10 pernyataan berskala Likert yang menghasilkan skor antara 0 hingga 100 sebagai representasi tingkat kegunaan sistem [5] Metode ini dipilih secara luas karena sifatnya yang independen terhadap teknologi, mudah diadministrasikan, efisien dari segi waktu, serta telah terbukti valid dan reliabel dalam berbagai konteks pengujian [5] .

Namun, hingga saat ini, belum ditemukan penelitian yang secara spesifik menganalisis tingkat *usability* aplikasi mobile Glints menggunakan metode SUS. Oleh karena itu, terdapat gap penelitian yang signifikan terkait evaluasi *usability* aplikasi

Glints, yang mampu memberikan pemahaman penting untuk pengembang aplikasi aplikasi dalam memperbaiki kualitas pengalaman pengguna.

Berdasarkan latar belakang di atas, terdapat urgensi untuk melakukan evaluasi usability secara akademik terhadap aplikasi mobile Glints menggunakan metode System Usability Scale (SUS). Penelitian ini berfokus pada pengguna usia produktif 15-64 tahun[6] yang menggunakan aplikasi Glints sebagai sarana pencarian kerja dan pengembangan karier. Cakupan tersebut dipilih agar evaluasi dapat merepresentasikan pengguna pada rentang usia yang secara demografis berpotensi aktif dalam kegiatan ekonomi. Hasil studi ini diharapkan dapat memberikan gambaran objektif tentang kegunaan aplikasi Glints, mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan, dan memberikan rekomendasi berbasis data untuk meningkatkan kualitas pengalaman pengguna aplikasi.

1.2 Identifikasi Masalah

Merujuk pada berbagai isu yang telah dipaparkan latar belakang, penelitian ini menemukan bahwa tingkat kemudahan penggunaan aplikasi seluler Glints belum pernah dievaluasi secara empiris. Oleh karena itu, belum diketahui sejauh mana pengguna, khususnya usia produktif 15-64 tahun sebagai segmen pengguna utama, merasakan kemudahan dalam menggunakan aplikasi tersebut.

1.3 Rumusan Masalah

Dari identifikasi masalah tersebut, penelitian ini merumuskan permasalahan yaitu bagaimana tingkat *usability* pada aplikasi *mobile* Glints menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) pada pengguna dari kalangan usia produktif 15-64 tahun

1.4 Tujuan Penelitian

Sejalan dengan rumusan masalah di atas, penelitian ini bertujuan untuk mengukur dan mengetahui tingkat *usability* pada aplikasi *mobile* Glints menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) pada pengguna dari kalangan usia produktif 15-64 tahun

1.5 Ruang Lingkup

Agar pembahasan dalam penelitian ini lebih terfokus. Maka ruang lingkup penelitian ini dibatasi sebagai berikut:

1. Objek penelitian adalah aplikasi mobile Glints versi Android yang tersedia di Google Play Store. Penelitian tidak mencakup versi *website* (*desktop*) maupun fitur yang diperuntukkan bagi pengguna perekrut (*employer*).
2. Responden penelitian dibatasi pada pengguna berusia produktif 15-64 tahun di wilayah jabodetabek yang telah menggunakan aplikasi Glints minimal satu kali dalam tiga bulan terakhir, dengan jumlah minimal 30 responden sesuai standar kecukupan sampel metode SUS.

UNIVERSITAS NUSA MANDIRI