

ANALISIS PENGALAMAN PENGGUNA WEBSITE LAMARAN KERJA ONLINE DENGAN METODE HEART FRAMEWORK

Gde Brahupadhya Subiksa^{*1}, Ida Bagus Adisimakrisna Peling², Made Pasek Agus Ariawan³

^{1,2,3}Teknologi Rekayasa Perangkat Lunak, Jurusan Teknik Elektro, Politeknik Negeri Bali
E-mail: ^{*1}brahupadhya@pnb.ac.id, ²adisimakrisna@pnb.ac.id, ³pasekagus@pnb.ac.id

ABSTRAK

Lowongan pekerjaan di era digital saat ini telah berkembang pesat. Daripada mencari di surat kabar, kita dapat menemukan lowongan pekerjaan di situs web atau aplikasi seperti website Glints yang menawarkan banyak lowongan pekerjaan di seluruh dunia. Untuk memastikan kenyamanan pengguna situs web, perlu dilakukan pengukuran Pengalaman Pengguna (User Experience) untuk mengetahui apakah masih ada kebutuhan untuk perbaikan dalam penggunaannya. Dalam penelitian ini, Framework HEART digunakan sebagai kerangka untuk mengukur situs web Glints dengan metode kuesioner yang diisi oleh 31 responden. Terdapat 19 pria dan 12 wanita yang berpartisipasi dalam mengisi kuesioner tersebut. Pencapaian tingkat kegunaan Pengalaman Pengguna dari situs web Glints telah memenuhi dan melebihi tujuan yang ditentukan sebelumnya pada goals-signal-metrics dengan semua nilai variabel Framework HEART di atas 70%.

Kata Kunci: Metode HEART, Lowongan Pekerjaan, Pengalaman Pengguna

ABSTRACT

Job vacancy in the current digital era has developed far. Instead of newspaper, we can find any job vacancy on website or application such as website Glints who offers a lot of job vacancy in this world. To ensure the convenience of the website users, it is necessary to measure User Experience to find out whether there is still need for improvement in it use. in this study, the HEART Framework is used as a framework to measuring the website Glints using questionnaire method with 31 respondents. There are 19 men and 12 women who participated in filling out the questionnaire. The achievement of the level of usability of User Experience from website Glints has met exceeded the previously determined goals on goals-signal-metrics with all variable value of HEART Framework is above 70%.

Keywords: HEART Framework, Job Vacancy, User Experience

1. PENDAHULUAN

Dalam era digital yang semakin berkembang, pemanfaatan teknologi informasi dalam berbagai aspek kehidupan telah menjadi hal yang tidak terelakkan. Salah satu bidang yang telah mengalami perubahan signifikan adalah dalam mencari pekerjaan. Para pencari kerja sering menggunakan platform pencarian kerja online untuk mendapatkan karir yang diinginkan. Platform ini, yang juga dikenal sebagai papan kerja daring, menghubungkan perusahaan dan pencari kerja dengan menyediakan layanan seperti pengumuman pekerjaan dengan informasi

detail seperti judul pekerjaan, deskripsi, tanggung jawab, gaji, lokasi, insentif, dan persyaratan lamaran. Selain itu, platform ini juga menyediakan iklan pekerjaan dan fungsi lain yang berkaitan dengan pencarian pekerjaan, seperti unggah resume dan pengumpulan informasi tentang industri dan perusahaan [1].

Salah satu website lamaran kerja daring yang semakin populer adalah Glints. Website ini menawarkan berbagai fitur dan layanan yang dirancang untuk memudahkan pencari kerja dalam mencari, melamar, dan berinteraksi dengan perusahaan. Namun, pengalaman pengguna (user experience) dalam menggunakan website tersebut merupakan aspek yang penting untuk dievaluasi [2].

Dalam konteks ini, analisis pengalaman pengguna menjadi sangat relevan. Salah satu metode yang dapat digunakan dalam menganalisis pengalaman pengguna adalah metode HEART. Metode HEART adalah suatu kerangka kerja yang dikembangkan oleh Google untuk mengukur dan memahami pengalaman pengguna dalam berbagai produk digital. Metode ini berfokus pada lima dimensi utama, yaitu Happiness (kebahagiaan), Engagement (keterlibatan), Adoption (adopsi), Retention (retensi), dan Task Success (keberhasilan tugas).

Dalam konteks website lamaran kerja daring Glints, penggunaan metode HEART akan memberikan wawasan yang mendalam tentang pengalaman pengguna dalam menggunakan website tersebut. Analisis melalui metode HEART akan membantu mengidentifikasi kelebihan dan kekurangan dari segi pengalaman pengguna yang dialami oleh para pencari kerja saat menggunakan website tersebut. Hasil analisis ini dapat memberikan rekomendasi perbaikan yang spesifik untuk meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan.

Dengan demikian, penting untuk melakukan analisis pengalaman pengguna terhadap website lamaran kerja daring Glints menggunakan metode HEART. Diharapkan hasil analisis ini dapat membantu perusahaan Glints dalam memahami kebutuhan pengguna, meningkatkan pengalaman pengguna, dan mempertahankan para pengguna setianya..

2. METODE PENELITIAN

Metode Penelitian pada penelitian ini meliputi beberapa tahapan utama yaitu Sumber data dan cara pengumpulan datanya, selanjutnya kajian teori-teori pendukung, pemilihan teknik analisis data yang sudah teruji dengan baik, yang dilanjutkan pula dengan model penelitian yang sesuai dengan teknik tersebut, serta pada metode penelitian membahas mengenai proses penelitian, perhitungan dan implementasi framework HEART, maka dapat dijelaskan lebih lengkap sebagai berikut:

2.1. Sumber Dan Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian ini penulis mengumpulkan data dari pengguna website dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden [3]. Responden kuesioner ini adalah masyarakat umum yang menggunakan website tersebut. Pengambilan sampel ini penulis menentukan dengan metode HEART. Kriteria yang harus dimiliki responden adalah sudah pernah membuka atau menggunakan website sebanyak 1-4 kali. Menurut Ghazali, besar sampel minimal yang direkomendasikan berkisar dari 30 sampai 100 kasus. Untuk jumlah responden penulis mengambil sampel 31 responden [4].

2.2. Teknik Analisis Data

Menurut Nazir, dalam penelitian, metode penelitian mencakup langkah-langkah yang dilakukan secara berurutan, seperti penggunaan alat dan prosedur penelitian yang digunakan [5]. Dalam penelitian ini, metode penelitian yang digunakan oleh penulis adalah metode heart. Menurut J C Williams, Metode HEART adalah sebuah teknik penilaian yang digunakan untuk menilai keandalan manusia dalam mengidentifikasi risiko pengaruh utama terhadap kinerja manusia dan kemungkinan terjadinya kesalahan secara sistematis dan berulang-ulang [4].

2.3. Jenis Penelitian

Penelitian ini mengadopsi metode kuantitatif, yang merupakan jenis penelitian yang menggunakan instrumen untuk mengumpulkan informasi dari populasi atau sampel tertentu, dan kemudian menganalisis data kuantitatif atau statistik untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan mengenai hubungan antara variabel-variabel [6].

2.4. Signal & Metrics Framework HEART

Indikator yang digunakan untuk melinai aspek dari framework HEART disebut signal. Setiap aspek memiliki signal yang berbeda-beda tergantung pada indikatornya [7]. Agar dapat menganalisis tiap indikator diperlukannya skala penilaian yang digunakan untuk menilai signal yang disebut dengan metrics. Metrics dapat berupa kata-kata seperti sangat puas – sangat tidak puas, nilai atau angka (1 – 5), ataupun emotikon senyum – marah.

Metrics dalam HEART framework digunakan untuk mengevaluasi pengalaman pengguna melalui perspektif pengguna, mengenai pengalaman pengguna setelah menggunakan suatu produk atau layanan dalam periode waktu tertentu [8].

Tabel 1. Goals-Signals-Metrics

Aspek	Goal	Signal	Metrics
H	70% pengguna puas dan memberikan feedback positif saat menggunakan website Glints	Melakukan penyebaran kuesioner yang berorientasi pada aspek <i>Happiness</i>	<i>Survey</i> Pengguna
E	70% pengguna menggunakan website Glints satu kali dalam seminggu	Melakukan pengukuran jumlah akses pengguna per minggu dan memberikan pertanyaan yang berorientasi pada aspek <i>Engagement</i>	<i>Survey</i> Pengguna
A	70% pengguna mengakses website Glints setidaknya tiga kali dalam satu minggu	Melakukan pengukuran jumlah <i>login</i> pengguna dan memberikan pertanyaan yang berorientasi pada aspek <i>Adoption</i>	<i>Survey</i> Pengguna
R	70% pengguna berniat menggunakan kembali website Glints secara berkelanjutan	Melakukan pengukuran jumlah pengguna yang mengakses kembali dan memberikan pertanyaan yang berorientasi pada aspek <i>Engagement</i>	<i>Survey</i> Pengguna

T	70% pengguna berhasil menggunakan fitur yang tersedia pada website Glints	Melakukan penyebaran kuesioner yang berorientasi pada aspek <i>Task Success</i>	<i>Survey Pengguna</i>
---	---	---	------------------------

2.5. Penentuan Nilai Kriteria dan Level Of Usability

Nilai kriteria adalah nilai yang didapatkan jika nilai maksimal dan total nilai responden telah diketahui. Penghitungan nilai kriteria adalah dengan membagi total nilai dengan nilai maksimal kemudian dikali dengan 100% [9].

$$\text{Nilai Kriteria} = \frac{N_{\text{total}}}{N_{\text{max}}} \times 100\%$$

Kemudian melakukan perhitungan dari rata-rata pada setiap variable, lalu dilanjutkan dengan menentukan level of usability dari hasil yang diperoleh melalui nilai maksimal dan total nilai berdasarkan tabel 2 dibawah ini.

Tabel 2. *Level of Usability*

<i>Correlation Coefficient</i>	<i>Reliability Criteria</i>
0,81 < r < 1,00	<i>Very High</i>
0,61 < r < 0,80	<i>High</i>
0,41 < r < 0,60	<i>Natural</i>
0,21 < r < 0,40	<i>Low</i>
0,00 < r < 0,20	<i>Very Low</i>

2.6. Instrumen Penelitian

Tahap selanjutnya adalah menyiapkan daftar pernyataan yang diajukan kepada pengguna. Untuk pernyataan aspek Happiness dilambangkan dengan kode H, Engagement dengan kode E, Adoption dengan kode A, Retention dengan kode R, dan Task Success dengan kode TS. Tiap pernyataan akan dijawab oleh narasumber atau responden penelitian dengan cara memilih nilai pada skala Likert 5 sampai 1, yakni Sangat Setuju atau (SS), Setuju atau (S), Netral atau (N), Tidak Setuju atau (TS), dan Sangat Tidak Setuju atau (STS) [10]. Di bawah ini merupakan daftar item pertanyaan pada Tabel 3. Data responden yang dikumpulkan mencakup mengenai: Nama, Jenis Kelamin, Sarana atau Device dan pernyataan bahwa responden telah atau sudah pernah mengakses website lamaran kerja Glints.

Tabel 3. Draft Kuesioner

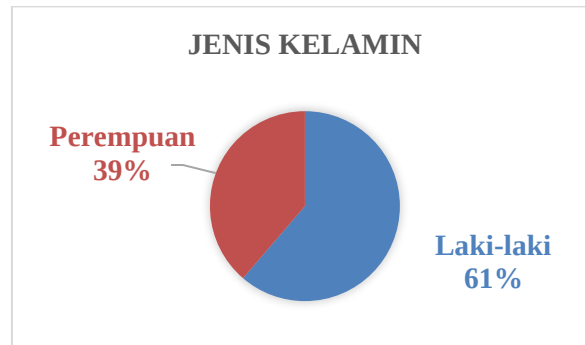
Pernyataan / Soal	Kode
Saya merasa puas setelah menggunakan website Glints	H1
Saya tertarik dengan tampilan situs Glints	H2
Saya merasa harus memakai situs Glints saat mencari pekerjaan	H3
Saya akan merekomendasikan Glints ke orang lain	H4

Saya merasa mudah ketika menggunakan situs Glints	H5
Saya sering menggunakan Glints saat ingin mencari lamaran pekerjaan	E1
Saya sering mencari informasi lamaran kerja yang masih buka di Glints	E2
Situs Glints dapat diakses setiap waktu	E3
Saya selalu ingin menggunakan Glints sebagai tempat untuk mencari lamaran pekerjaan	E4
Saya selalu mendapatkan pekerjaan yang saya inginkan di situs Glints	E5
Saya tahu bagaimana pertama kali menggunakan fitur-fitur di Glints	A1
Situs Glints dapat memenuhi kebutuhan untuk mencari lamaran pekerjaan	A2
Saya membutuhkan sedikit waktu untuk mempelajari penggunaan situs Glints	A3
Saya merasa terbantu dengan fitur-fitur tambahan yang disediakan oleh Glints, seperti artikel, webinar, atau pelatihan.	A4
Saya merasa nyaman dan percaya diri saat menggunakan Glints untuk mencari pekerjaan atau mencocokkan kandidat.	A5
Fitur layanan lamaran pekerjaan situs Glints, masih saya gunakan sampai sekarang	R1
Saya sering menggunakan layanan situs Glints	R2
Saya akan terus menggunakan situs Glints selama membutuhkan pekerjaan	R3
Saya menggunakan Glints saat mencari pekerjaan saja	R4
Kualitas Situs Gints sudah baik	R5
Saya berhasil melamar pekerjaan di salah satu perusahaan melalui situs Glints.	T1
Saya dapat melihat proses lamaran kerja di situs Glints	T2
Saya dapat melihat informasi perusahaan yang membuka lamaran kerja di situs Glints	T3
Saya dapat membuat Curriculum Vitae (CV) di situs Glints	T4
Saya dapat menyelesaikan banyak hal terkait pelamaran kerja di situs Glints	T5

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Hasil Kuesioner berdasarkan Responden

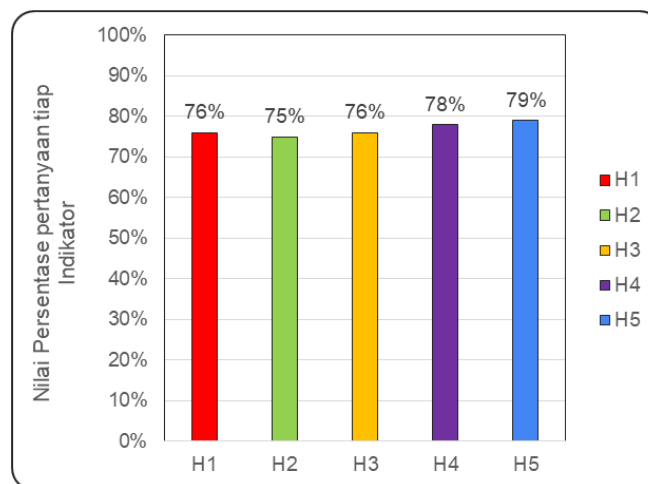
Berdasarkan jenis kelamin dari total 31 responden diperoleh hasil 61% laki-laki dan 39% perempuan yang berarti terdapat 19 orang laki-laki dan 12 orang perempuan yang berpartisipasi dalam pengisian kuesioner



Gambar 1. Grafik Hasil Jenis Kelamin Responden

3.1.1 Happiness

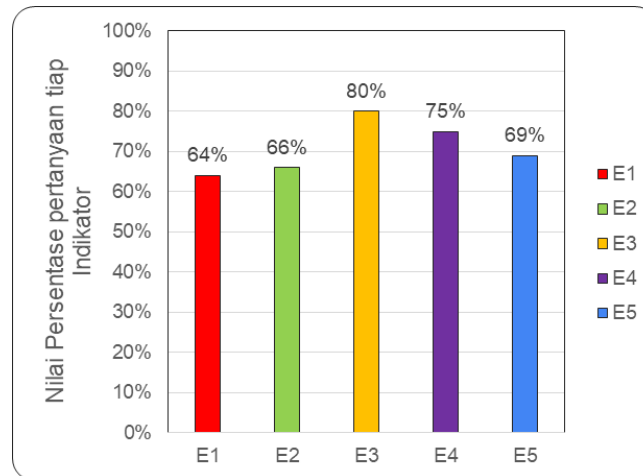
Dengan nilai total tertinggi 155, pertanyaan dengan kode H5 memperoleh nilai tertinggi mencapai 123 dengan nilai kriteria 76% dan memiliki selisih 6 poin dari pertanyaan dengan poin terendah yaitu mencapai 117 dengan nilai kriteria 75% pada kode soal H2.



Gambar 2. Grafik Analisis Berdasarkan Variabel *Happiness*

3.1.2 Engagement

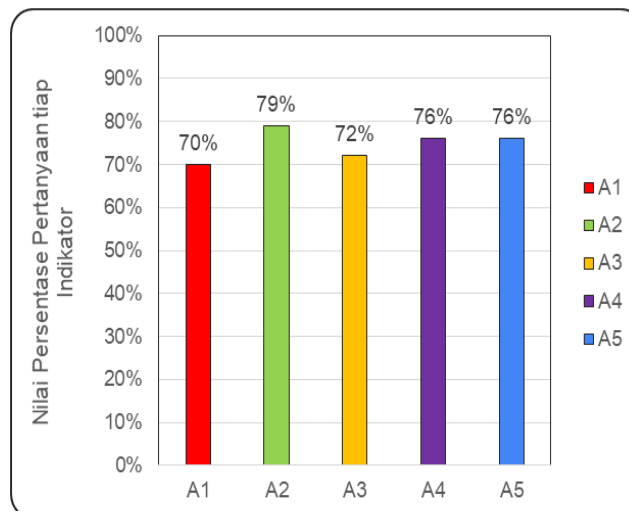
Dengan nilai total tertinggi 155, pertanyaan dengan kode E3 memperoleh nilai tertinggi mencapai 125 dengan nilai kriteria 80% dan memiliki selisih 25 poin dari pertanyaan dengan poin terendah yaitu mencapai 100 dengan nilai kriteria 64% pada kode soal E1.



Gambar 3. Grafik Analisis Berdasarkan Variabel *Engagement*

3.1.3 Adoption

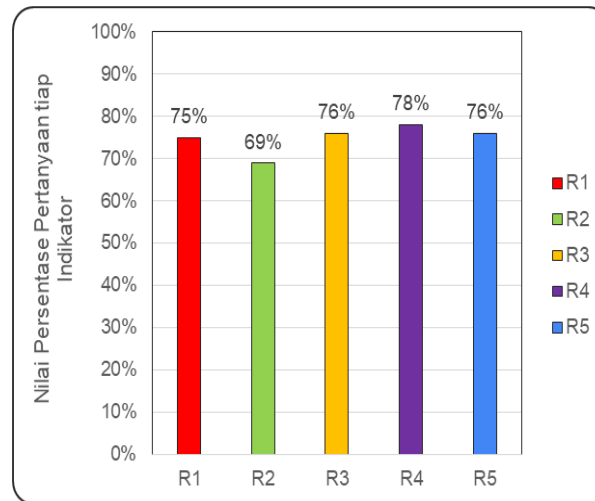
Dengan nilai total tertinggi 155, pertanyaan dengan kode A2 memperoleh nilai tertinggi mencapai 123 dengan nilai kriteria 79% dan memiliki selisih 23 poin dari pertanyaan dengan poin terendah yaitu mencapai 110 dengan nilai kriteria 70% pada kode soal A1.



Gambar 4. Grafik Analisis Berdasarkan Variabel *Adoption*

3.1.4 Retention

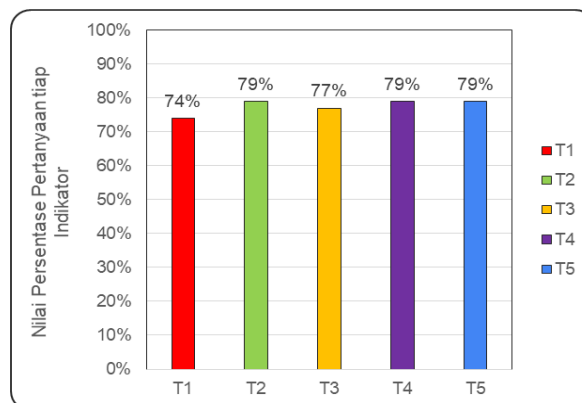
Dengan nilai total tertinggi 155, pertanyaan dengan kode R3 memperoleh nilai tertinggi mencapai 127 dengan nilai kriteria 78% dan memiliki selisih 19 poin dari pertanyaan dengan poin terendah yaitu mencapai 108 dengan nilai kriteria 69% pada kode soal R2.



Gambar 5. Grafik Analisis Berdasarkan Variabel *Retention*

3.1.5 Task Success

Dengan nilai total tertinggi 155, tiga pertanyaan dengan kode T2, T4, dan T5 memperoleh nilai tertinggi mencapai 123 dengan nilai kriteria 79% dan memiliki selisih 8 poin dari pertanyaan dengan poin terendah yaitu mencapai 115 dengan nilai kriteria 74% pada kode soal T1.



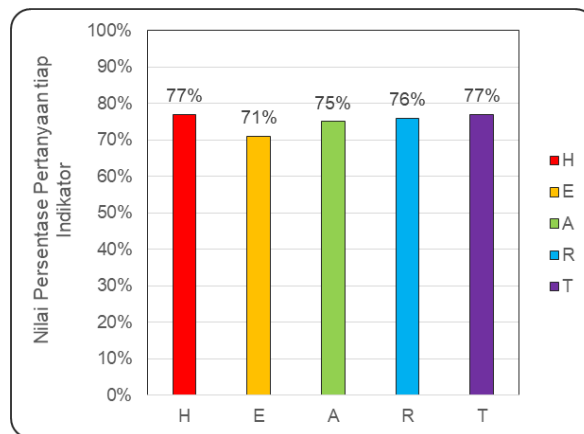
Gambar 6. Grafik Analisis Berdasarkan Variabel *Task Success*

3.2 Hasil Pengujian HEART Metrics

Berdasarkan hasil perhitungan menunjukkan hasil valid pada setiap instrumen penelitian dari setiap variabel dengan nilai korelasi per item variabel lebih besar dari r-tabel (0.150), diantaranya variabel Happiness (0,772), Engagement (0,713), Adoption (0,752), Retention (0.765), dan Task Success (0,779).

Tabel 4. Hasil Pengujian HEART Metrics

Variable	Jumlah Soal	Nilai Max	Total Nilai	Nilai Kriteria	Level of Usability	Kesimpulan
H	5	775	599	77%	Tinggi	Tercapai
E	5	775	553	71%	Tinggi	Tercapai
A	5	775	583	75%	Tinggi	Tercapai
R	5	775	593	76%	Tinggi	Tercapai
T	5	775	604	77%	Tinggi	Tercapai



Gambar 7. Grafik Hasil Pengujian HEART Metrics

Melalui perolehan hasil dari pengujian HEART Metrics pada tabel dan grafik diatas diperoleh hasil yang memuaskan dari total nilai kriteria yang ada pada setiap variabel. Hasil tersebut diperoleh dari persamaan level of usability yaitu:

- Happiness*, memperoleh total nilai sebesar 599 dengan selisih 216 dari penentuan nilai maksimal, yaitu 775. Sedangkan hasil nilai kriteria mendapatkan total 77% dengan *level of usability* tinggi, hal ini menunjukkan bahwa tingkat ketercapaian pada variabel *Happiness* telah memenuhi goals yang telah ditetapkan pada tabel 1 dengan target minimal dapat mencapai 70% keberhasilan.
- Engagement*, memperoleh total nilai sebesar 553 dengan selisih 222 dari penentuan nilai maksimal, yaitu 775. Sedangkan hasil nilai kriteria mendapatkan total 71% dengan *level of usability* tinggi, hal ini menunjukkan bahwa tingkat ketercapaian pada variabel *Engagement* telah memenuhi goals yang telah ditetapkan pada tabel 1 dengan target minimal dapat mencapai 70% keberhasilan.
- Adoption* memperoleh total nilai sebesar 583 dengan selisih 192 dari penentuan nilai maksimal, yaitu 775. Sedangkan hasil nilai kriteria mendapatkan total 75% dengan *level of usability* tinggi, hal ini menunjukkan bahwa tingkat ketercapaian pada variabel *Adoption* telah memenuhi goals yang telah ditetapkan pada tabel 1 dengan target minimal dapat mencapai 70% keberhasilan.

- d. *Retention*, memperoleh total nilai sebesar 593 dengan selisih 182 dari penentuan nilai maksimal, yaitu 775. Sedangkan hasil nilai kriteria mendapatkan total 76% dengan *level of usability* tinggi, hal ini menunjukkan bahwa tingkat ketercapaian pada variabel *Retention* telah memenuhi goals yang telah ditetapkan pada tabel 1 dengan target minimal dapat mencapai 70% keberhasilan.
- e. *Task Success*, memperoleh total nilai sebesar 604 dengan selisih 171 dari penentuan nilai maksimal, yaitu 775. Sedangkan hasil nilai kriteria mendapatkan total 77% dengan *level of usability* sangat tinggi, hal ini menunjukkan bahwa tingkat ketercapaian pada variabel *Task Success* telah memenuhi goals yang telah ditetapkan pada tabel 1 dengan target minimal dapat mencapai 70% keberhasilan

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengujian HEART Metrics, kesimpulan yang dapat diambil adalah Semua variabel HEART telah mencapai goals yang ditetapkan dengan target minimal 70% keberhasilan, Dengan demikian, hasil pengujian menunjukkan bahwa pengukuran HEART Metrics pada variabel Happiness, Engagement, Adoption, Retention, dan Task Success telah memenuhi kriteria dengan tingkat *usability* yang tinggi, sesuai dengan goals yang telah ditetapkan. Berdasarkan persamaan *level of usability* dapat diperoleh hasil yang memuaskan dari total nilai kriteria yang ada pada setiap variabel. Sehingga dapat disimpulkan bahwa website lamaran kerja online Glints berada pada kriteria baik atau tingkat kegunaannya tinggi dan layak dipergunakan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan kontribusi dalam penelitian ini. Tanpa kerjasama dan bantuan mereka, penulisan jurnal ini tidak akan terwujud. Serta terimakasih TIM Jurnal Ilmiah Multidisiplin Ilmu Komputer.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] B. Marco, "Pengaruh Advertising Content Value dan Influencer Credibility terhadap Attitude towards Brand dan Enrollment Intention; Studi Kasus Glints X Career Conference Indonesia," *Jurnal Strategi Pemasaran*, vol. 8, p. 2, 2021.
- [2] M. F. Diyon, D. Fatmawati, C. J. Prawiro, A. L. Hanum and T. K. Miranti, "ANALISIS USER EXPERIENCE APLIKASI MOBILE PEDULI LINDUNGI," *Jurnal Syntax Admiration*, vol. 3, p. 364, 2022.
- [3] R. Diana and T. Sutabri, "Evaluasi Kualitas Website SMA dan SMK Kabupaten Ogan Komering Ulu Menggunakan Metode Webqual 4.0," *Jurnal Penelitian Teknik Informatika*, vol. 6 No 1, p. 55, 2019.

- [4] S. Jetli, "Analisis Human Error Dengan Pendekatan Metode Sherpa Dan Heart Pada Produksi Batu Bata Ukm Yasin," *INTECH Teknik Industri Universitas Serang Raya*, vol. 7 No 2, p. 149, 2021.
- [5] W. Dermalaksana, "Metode Penelitian Kualitatif Studi Pustaka dan Studi Lapangan," pp. 2-3, 2020.
- [6] A. Saefuddin, T. Suprpti and Y. A. Wijaya, "Analisis Sistem Informasi STMIK IKMI Cirebon menggunakan," *Jurnal MEANS (Media Informasi Analisa dan Sistem)*, vol. 8, p. 7, 2023.
- [7] A. C. Zarkasi, A. S. Wardani and S. , "Analisa User Experience Terhadap Fitur Di Aplikasi Zenius Menggunakan Heart Framework," *METHOMIKA*, vol. 6 No 2, p. 176, 2022.
- [8] D. F. Armanda, A. Pratama and T. L. M. Suryanto, "Analisis User Experience Terhadap Website E-Learning Disty (DILAN) Menggunakan HEART Metrics," *Jurnal Ilmiah Teknik Informatika dan Sistem Informasi*, vol. 12, p. 10, 2023.
- [9] A. Kristi, M. Z. Alifian, S. L. Z. Nisak, I. Syarifah and P. K. Dewi, "Analisis User Experience Aplikasi Tix.Id Menggunakan Heart Framework," *SITASI*, p. 107, 2022.
- [10] O. V. T. Utami, C. Wiguna and D. K. Kusumawardani, "Implementasi dan Pengukuran Pengalaman Pengguna Sistem Informasi Rehabilitasi Korban Penyalahgunaan NAPZA Menggunakan HEART Framework," *Sistem Informasi*, vol. 10 No 2, p. 107, 2021.
- [11] G. Brahupadhya Subiksa, M. P. Agus Ariawan, and I. B. Adisimakrisna Peling, "Optimalisasi Pelayanan Dokumen Digital Dengan Mempergunakan Cloud File Management System", *JUTIK*, vol. 8, no. 4, Oct. 2022.
- [12] Subiksa, Gde Brahupadhya; Jasa, Lie. Penerapan Metode Analytical Hierarchy Process pada Rekomendasi Keputusan Pemilihan SIM Card Provider. *Majalah Ilmiah Teknologi Elektro*, [S.l.], v. 17, n. 3, p. 307-310, dec. 2018. ISSN 2503-2372.