



Karirhub  
oleh Kemnaker



Laporan Akhir

# SURVEI KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN

Pada Karirhub Tahun 2024



Understanding your market is our passion

## DAFTAR ISI

|                                                                                              |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| BAB 1: PENDAHULUAN .....                                                                     | 6  |
| 1.1 Latar Belakang Penelitian .....                                                          | 6  |
| 1.1.1 Pentingnya Pengukuran Kepuasan Pengguna dalam Pelayanan Publik .....                   | 7  |
| 1.1.2 Segmentasi Pengguna dalam Penelitian Karirhub.....                                     | 7  |
| 1.1.3 Hubungan Pengukuran Kepuasan Karirhub dengan Permen PAN dan RB No. 14 Tahun 2017 ..... | 8  |
| 1.2 Tujuan Penelitian .....                                                                  | 9  |
| 1.3 Manfaat Penelitian.....                                                                  | 9  |
| BAB 2: METODOLOGI.....                                                                       | 11 |
| 2.1 Dasar Teori Kepuasan Pelanggan.....                                                      | 11 |
| 2.2 Metode Pengumpulan Data.....                                                             | 16 |
| 2.2.1 Tahapan Survei Telepon.....                                                            | 19 |
| 2.2.2 Tahapan Survei <i>Intercept</i> .....                                                  | 22 |
| BAB 3: DEMOGRAFI .....                                                                       | 24 |
| 3.1 Demografi Pencari Kerja.....                                                             | 24 |
| 3.2 Demografi Pemberi Kerja .....                                                            | 26 |
| 3.3 Demografi Admin Karirhub .....                                                           | 28 |
| 3.4 Analisa Karakteristik Pelanggan .....                                                    | 30 |
| BAB 4: PENGGUNAAN KARIRHUB/JOB FAIR .....                                                    | 33 |
| 4.1 Laman/Job Portal yang Pernah dan Paling Sering Digunakan Pencari Kerja .....             | 33 |
| 4.2 Sumber Informasi Aplikasi Karirhub (Pencari dan Pemberi Kerja) .....                     | 36 |
| 4.3 Jumlah Perusahaan & Pemasok Tenaga Kerja yang Dihubungi Admin.....                       | 39 |
| 4.4 Aplikasi Layanan Antar Kerja & Kesesuaian Data.....                                      | 41 |
| 4.5 Media Promosi yang Cocok Untuk Aplikasi Karirhub .....                                   | 43 |
| 4.6 Perolehan Mendapatkan Tenaga Kerja Melalui Karirhub/Job Fair.....                        | 46 |
| 4.7 Perolehan Mendapatkan Pekerjaan Melalui Karirhub/Job Fair .....                          | 48 |
| 4.8 Gangguan pada Aplikasi dan Informasi terhadap Maintenance Karirhub .....                 | 50 |
| 4.9 Media Komunikasi dalam Menyampaikan Pertanyaan/Aduan .....                               | 52 |
| 4.10 Karirhub Dibanding Job Portal Lainnya .....                                             | 54 |
| 4.11 Tingkat Pendidikan yang Diutamakan Pemberi Kerja.....                                   | 54 |



|                                                                    |                                                                |     |
|--------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|-----|
| 4.12                                                               | Indeks Loyalitas.....                                          | 58  |
| BAB 5: INSTRUMEN PENGUKURAN, UJI VALIDITAS, DAN RELIABILITAS ..... |                                                                | 59  |
| 5.1                                                                | Dasar Pengukuran Uji Validitas dan Reliabilitas .....          | 59  |
| 5.2                                                                | Perbedaan Pertanyaan Indeks Kepuasan.....                      | 60  |
| 5.3                                                                | Pengujian Validitas dan Reliabilitas.....                      | 64  |
| BAB 6: INDEKS KEPUASAN LAYANAN KARIRHUB/JOB FAIR.....              |                                                                | 70  |
| 6.1                                                                | Tingkat Kepuasan Total per Panel.....                          | 70  |
| 6.2                                                                | Indeks Kepuasan Pencari Kerja .....                            | 71  |
| 6.2.1                                                              | Tingkat Kepuasan Pencari Kerja 2023 Vs 2024.....               | 71  |
| 6.2.2                                                              | Tingkat Kepuasan Pencari Kerja per Sub-Kelompok Demografi..... | 73  |
| 6.3.3                                                              | Tingkat Kepentingan & Tingkat Kepuasan Pencari Kerja.....      | 74  |
| 6.3.4                                                              | Analisa Kuadran IPA Pencari Kerja.....                         | 76  |
| 6.3                                                                | Indeks Kepuasan Pemberi Kerja .....                            | 83  |
| 6.3.1                                                              | Tingkat Kepuasan Pemberi Kerja 2023 Vs 2024.....               | 83  |
| 6.3.2                                                              | Tingkat Kepuasan Pemberi Kerja per Sub-Kelompok Demografi..... | 85  |
| 6.4.3                                                              | Tingkat Kepentingan & Tingkat Kepuasan Pemberi Kerja.....      | 87  |
| 6.4.4                                                              | Analisa Kuadran IPA Pemberi Kerja.....                         | 89  |
| 6.4                                                                | Indeks Kepuasan Admin .....                                    | 96  |
| 6.4.1                                                              | Tingkat Kepuasan Admin 2023 Vs 2024 .....                      | 96  |
| 6.4.2                                                              | Tingkat Kepuasan Admin per Sub-Kelompok Demografi .....        | 98  |
| 6.4.3                                                              | Tingkat Kepentingan & Tingkat Kepuasan Admin .....             | 99  |
| 6.4.4                                                              | Analisa Kuadran IPA Pemberi Kerja.....                         | 101 |
| BAB 7: KESIMPULAN DAN REKOMENDASI .....                            |                                                                | 110 |
| 7.1                                                                | Kesimpulan .....                                               | 110 |
| 7.2                                                                | Rekomendasi.....                                               | 111 |

## DAFTAR GAMBAR

|            |                                  |    |
|------------|----------------------------------|----|
| Gambar 1.1 | Header Laman Karirhub .....      | 6  |
| Gambar 2.1 | Pelaksanaan Survei Telepon.....  | 20 |
| Gambar 2.2 | Pembekalan Survei Intercept..... | 22 |
| Gambar 3.1 | Demografi Pencari Kerja .....    | 24 |
| Gambar 3.2 | Demografi Pemberi Kerja.....     | 26 |



|                                                                                               |     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Gambar 3.3 Demografi Admin .....                                                              | 28  |
| Gambar 4.1 Nama-Nama Laman/Job Portal yang Pernah dan Paling Sering Digunakan .....           | 33  |
| Gambar 4.2 Sumber Informasi Pencari dan Pemberi Kerja .....                                   | 36  |
| Gambar 4.3 Jenis Promosi dan Jumlah Perusahaan & Pemasok yang Dihubungi Admin.....            | 39  |
| Gambar 4.4 Jenis Aplikasi Layanan Antar Kerja & Besaran Kesesuaian Data .....                 | 41  |
| Gambar 4.5 Media Promosi yang Dipilih Pencari Kerja dan Pemberi Kerja .....                   | 43  |
| Gambar 4.6 Persentase Perolehan Tenaga Kerja Melalui Karirhub .....                           | 46  |
| Gambar 4.7 Persentase Pencari Kerja yang Mendapatkan Pekerjaan dari Karirhub .....            | 48  |
| Gambar 4.8 Frekuensi & Kecukupan Informasi Maintenance .....                                  | 50  |
| Gambar 4.9 Persentase Perbandingan Karirhub dengan Job Portal Lain .....                      | 54  |
| Gambar 4.10 Tingkat Pendidikan yang Dicari Pemberi Kerja dibanding Profil Pencari Kerja ..... | 57  |
| Gambar 4.11 Indeks Loyalitas Pencari Kerja, Pemberi Kerja, dan Admin.....                     | 58  |
| Gambar 6.1 Nilai Kepuasan Pencari Kerja 2023 Vs 2024 dan Komentar Terkait Layanan .....       | 71  |
| Gambar 6.2 Nilai Tingkat Kepuasan Pencari Kerja per Sub-Kelompok Demografi .....              | 73  |
| Gambar 6.3 Nilai Tingkat Kepuasan Pencari Kerja Dibandingkan dengan Tingkat Kepentingan..     | 75  |
| Gambar 6.4 Kuadran Importance-Performance Analysis (IPA) Pencari Kerja.....                   | 76  |
| Gambar 6.5 Nilai Elemen-Elemen yang Berada di Kuadran 1 IPA Pencari Kerja.....                | 77  |
| Gambar 6.6 Nilai Elemen yang Berada di Kuadran 2 IPA Pencari Kerja .....                      | 79  |
| Gambar 6.7 Nilai Elemen-Elemen yang Berada di Kuadran 3 IPA Pencari Kerja.....                | 81  |
| Gambar 6.8 Nilai Elemen-Elemen yang Berada di Kuadran 4 IPA Pencari Kerja.....                | 82  |
| Gambar 6.9 Nilai Kepuasan Pemberi Kerja 2023 Vs 2024 dan Komentar Terkait Layanan .....       | 83  |
| Gambar 6.10 Nilai Tingkat Kepuasan Pemberi Kerja per Sub-Kelompok Demografi .....             | 85  |
| Gambar 6.11 Nilai Tingkat Kepuasan Pemberi Kerja Dibandingkan Tingkat Kepentingan .....       | 87  |
| Gambar 6.12 Kuadran Importance-Performance Analysis (IPA) Pemberi Kerja .....                 | 89  |
| Gambar 6.13 Nilai Elemen-Elemen yang Berada di Kuadran 1 IPA Pemberi Kerja .....              | 90  |
| Gambar 6.14 Nilai Elemen yang Berada di Kuadran 2 IPA Pemberi Kerja .....                     | 91  |
| Gambar 6.15 Nilai Elemen-Elemen yang Berada di Kuadran 3 IPA Pemberi Kerja .....              | 93  |
| Gambar 6.16 Nilai Elemen-Elemen yang Berada di Kuadran 4 IPA Pemberi Kerja .....              | 94  |
| Gambar 6.9 Nilai Kepuasan Admin 2023 Vs 2024 dan Komentar Terkait Layanan .....               | 96  |
| Gambar 6.10 Nilai Tingkat Kepuasan Admin per Sub-Kelompok Demografi.....                      | 98  |
| Gambar 6.11 Nilai Tingkat Kepuasan Admin Dibandingkan Tingkat Kepentingan .....               | 99  |
| Gambar 6.12 Kuadran Importance-Performance Analysis (IPA) Admin .....                         | 101 |



|                                                                          |     |
|--------------------------------------------------------------------------|-----|
| Gambar 6.13 Nilai Elemen-Elemen yang Berada di Kuadran 1 IPA Admin ..... | 103 |
| Gambar 6.14 Nilai Elemen yang Berada di Kuadran 2 IPA Admin.....         | 106 |
| Gambar 6.15 Nilai Elemen-Elemen yang Berada di Kuadran 3 IPA Admin ..... | 107 |
| Gambar 6.16 Nilai Elemen-Elemen yang Berada di Kuadran 4 IPA Admin ..... | 108 |
| Gambar 7.1 Poin-Poin Rekomendasi Perbaikan .....                         | 112 |

## DAFTAR TABEL

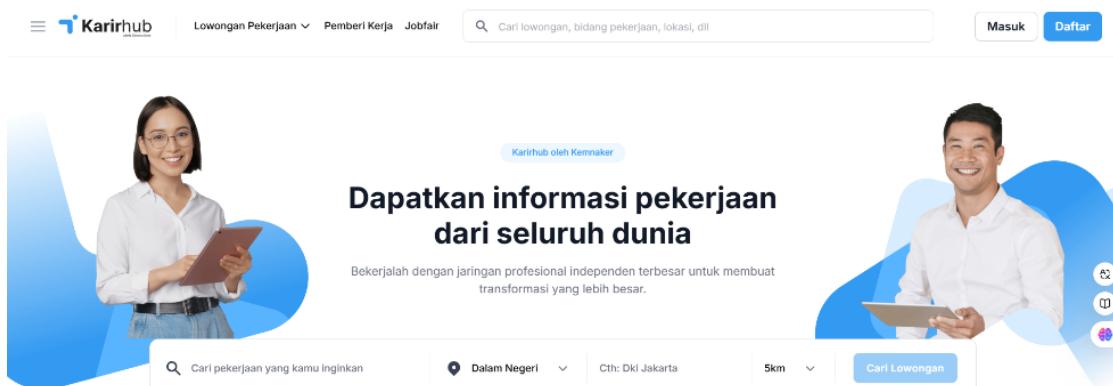
|                                                                     |    |
|---------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 2.1 <i>Ragam Metode Survei</i> .....                          | 17 |
| Tabel 2.2 Perbandingan Survei Telepon dan <i>Intercept</i> .....    | 18 |
| Tabel 3.1 Analisa Karakteristik Pelanggan.....                      | 30 |
| Tabel 4.1 Media Komunikasi dalam Menyampaikan Aduan.....            | 52 |
| Tabel 5.1 Perbandingan Pertanyaan Indeks Kepuasan 2023 Vs 2024..... | 64 |
| Tabel 5.1 Hasil Pengukuran Validitas dan Reliabilitas .....         | 69 |
| Tabel 6.1 Nilai Tingkat Kepuasan per Panel .....                    | 70 |

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Di era digital saat ini, transformasi dalam bidang ketenagakerjaan semakin tak terhindarkan. Salah satu bentuk adaptasi dalam bidang ketenagakerjaan di Indonesia adalah pengembangan layanan digital oleh Kementerian Ketenagakerjaan melalui platform Karirhub. Platform ini dirancang untuk mempermudah proses pencocokan antara pencari kerja dan pemberi kerja, sehingga dapat memberikan akses yang lebih luas bagi tenaga kerja di seluruh penjuru Indonesia. Tidak hanya untuk mempublikasikan lowongan pekerjaan, Karirhub juga menyediakan berbagai informasi mengenai pelatihan, sertifikasi, dan peluang pengembangan kompetensi yang dapat membantu pencari kerja meningkatkan kualifikasi dan daya saing mereka di pasar kerja. Karirhub diharapkan menjadi solusi praktis untuk mempertemukan kedua pihak ini dalam suatu wadah digital yang efektif dan mudah diakses.



**Gambar 1.1 Header Laman Karirhub**

Namun, dalam pelaksanaannya, pelayanan publik yang diberikan oleh Karirhub perlu terus dievaluasi dan ditingkatkan. Dalam konteks pelayanan publik, terutama yang berbasis teknologi, pemenuhan kebutuhan pengguna dan peningkatan kualitas layanan menjadi faktor yang sangat penting untuk memastikan kepuasan dan keberlanjutan penggunaan platform tersebut. Oleh karena itu, perlu dilakukan pengukuran kepuasan pengguna yang dapat memberikan gambaran obyektif mengenai kualitas pelayanan yang dirasakan oleh para pengguna Karirhub.



### 1.1.1 Pentingnya Pengukuran Kepuasan Pengguna dalam Pelayanan Publik

Pentingnya pengukuran kepuasan pengguna atau masyarakat dalam konteks pelayanan publik telah diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permen PAN dan RB) Nomor 14 Tahun 2017. Peraturan ini memberikan panduan dalam penyusunan survei kepuasan masyarakat yang diselenggarakan oleh unit-unit pelayanan publik di seluruh Indonesia. Berdasarkan Permen PAN dan RB No. 14 Tahun 2017, survei kepuasan masyarakat bertujuan untuk mengidentifikasi sejauh mana suatu layanan publik telah memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat, serta untuk menemukan aspek-aspek yang perlu ditingkatkan.

Pengukuran kepuasan masyarakat juga menjadi bagian dari reformasi birokrasi dan transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, termasuk dalam ranah digital seperti Karirhub. Permen ini menekankan pentingnya layanan publik yang berorientasi pada pengguna (user-centered service) dan memberikan instruksi agar penyusunan survei dilakukan secara obyektif, representatif, dan konsisten untuk memastikan bahwa hasil survei dapat menjadi dasar pengambilan keputusan yang tepat.

Dalam kaitannya dengan Karirhub, survei kepuasan pengguna diharapkan dapat memberikan informasi mendalam tentang persepsi para pengguna terhadap fitur-fitur yang ada, kemudahan akses, kualitas informasi, kecepatan layanan, serta pengalaman interaksi secara keseluruhan. Selain itu, survei juga diharapkan dapat mengidentifikasi faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan dan ketidakpuasan pengguna, sehingga Kementerian Ketenagakerjaan dapat menyusun langkah-langkah yang lebih efektif dalam meningkatkan kualitas layanan Karirhub.

### 1.1.2 Segmentasi Pengguna dalam Penelitian Karirhub

Untuk mendapatkan pemahaman yang menyeluruh tentang kepuasan pengguna, penelitian ini akan membagi pengguna Karirhub ke dalam tiga kelompok atau panel utama, yaitu pencari kerja, pemberi kerja (perusahaan), dan admin yang bertugas mengelola platform Karirhub di setiap daerah. Masing-masing kelompok ini memiliki kebutuhan dan ekspektasi yang berbeda, sehingga pengukuran kepuasan mereka perlu dilakukan secara spesifik agar dapat memberikan hasil yang komprehensif.



- 1. Pencari Kerja:** Pencari kerja adalah kelompok pengguna yang memanfaatkan Karirhub sebagai media utama untuk mencari dan mengakses informasi mengenai peluang kerja, pelatihan, dan sertifikasi yang sesuai dengan minat dan keahlian mereka. Harapan dari kelompok ini adalah mendapatkan kemudahan dalam menemukan pekerjaan yang sesuai, informasi yang akurat mengenai lowongan pekerjaan, serta kesempatan untuk mengembangkan kompetensi melalui pelatihan. Dalam survei kepuasan, aspek-aspek seperti kemudahan akses, kecepatan proses aplikasi, kecocokan hasil pencarian, dan keterhubungan dengan pemberi kerja merupakan beberapa faktor yang penting untuk dievaluasi dalam menentukan kepuasan pencari kerja.
- 2. Pemberi Kerja (Perusahaan):** Pemberi kerja atau perusahaan adalah kelompok pengguna yang menggunakan Karirhub untuk mencari dan merekrut calon tenaga kerja yang sesuai dengan kualifikasi yang mereka butuhkan. Dalam konteks pelayanan kepada perusahaan, Karirhub diharapkan dapat menyediakan sarana pencarian kandidat yang efektif, fitur penyeleksian kandidat yang sesuai, serta kemudahan dalam proses publikasi lowongan kerja. Dalam survei kepuasan untuk kelompok ini, fokus evaluasi mencakup kemudahan penggunaan platform, relevansi kandidat yang dihasilkan, kecepatan respons dari kandidat yang dihubungi, serta efektivitas fitur penyeleksian dan publikasi lowongan.
- 3. Admin Karirhub di Setiap Daerah:** Admin Karirhub yang berada di berbagai daerah bertanggung jawab untuk mengelola dan memantau operasional platform di wilayah masing-masing. Mereka berperan sebagai penghubung antara pusat dan pengguna di daerah, serta memastikan kelancaran dan keakuratan informasi yang tersedia di platform. Bagi admin, kepuasan dapat diukur berdasarkan efisiensi alat bantu manajemen, kemudahan koordinasi dengan pusat, serta dukungan yang diberikan oleh sistem untuk menyelesaikan masalah yang mungkin muncul dalam penggunaan platform. Evaluasi ini penting untuk memastikan bahwa admin memiliki akses yang memadai dan dukungan teknis yang diperlukan dalam menjalankan tugas mereka.

#### **1.1.3 Hubungan Pengukuran Kepuasan Karirhub dengan Permen PAN dan RB No. 14 Tahun 2017**

Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 menggariskan pentingnya survei kepuasan masyarakat sebagai instrumen untuk mengevaluasi kinerja unit pelayanan publik. Pedoman ini menekankan prinsip-prinsip obyektivitas, keterwakilan, dan konsistensi dalam penyusunan dan pelaksanaan survei. Oleh karena itu, survei kepuasan pengguna Karirhub harus

dirancang dengan mempertimbangkan prinsip-prinsip tersebut agar hasilnya dapat digunakan untuk pengambilan keputusan yang lebih baik. Permen PAN dan RB ini juga mewajibkan adanya indikator kepuasan yang jelas dan terukur, sehingga aspek-aspek yang relevan bagi masing-masing panel pengguna Karirhub harus diidentifikasi dan dimasukkan sebagai bagian dari survei.

Selain itu, hasil dari survei kepuasan ini juga dapat dijadikan sebagai salah satu acuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan oleh Permen PAN dan RB. Dengan mengetahui tingkat kepuasan dan ketidakpuasan pengguna, unit penyelenggara layanan, dalam hal ini Kementerian Ketenagakerjaan, dapat melakukan penyesuaian dan perbaikan layanan secara berkelanjutan. Hasil survei ini juga diharapkan dapat mendorong inovasi dalam pengembangan fitur-fitur Karirhub yang lebih ramah pengguna, responsif, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

## 1.2 Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki tiga tujuan utama sebagai berikut:

1. Mengukur tingkat kepuasan pengguna layanan KarirHub, periode Tahun 2024.
2. Mengidentifikasi profil pengguna layanan Karirhub
3. Mengetahui pengalaman pengguna dalam mengakses layanan Karirhub

## 1.3 Manfaat Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa manfaat yang diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi berbagai pihak. Beberapa manfaat tersebut antara lain:

- Bagi Kementerian Ketenagakerjaan: Hasil penelitian ini dapat dijadikan acuan untuk meningkatkan kualitas layanan Karirhub, serta sebagai dasar untuk melakukan perbaikan dan pengembangan fitur-fitur yang lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna. Selain itu, hasil survei ini juga dapat mendukung reformasi birokrasi dan transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di bidang ketenagakerjaan.
- Bagi Pengguna Karirhub: Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran tentang persepsi pengguna terhadap layanan yang mereka terima, serta aspek-aspek yang dapat ditingkatkan. Dengan adanya peningkatan kualitas layanan, pengguna dapat merasakan manfaat yang lebih maksimal dari penggunaan Karirhub.

- Bagi Peneliti Lain dan Akademisi: Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi studi-studi selanjutnya terkait kepuasan pengguna dalam pelayanan publik berbasis teknologi. Selain itu, penelitian ini juga memberikan kontribusi bagi pengembangan teori dan praktik dalam evaluasi kualitas layanan publik di Indonesia.

Dalam era digital yang semakin maju, kebutuhan akan layanan ketenagakerjaan yang efisien dan terintegrasi menjadi sangat penting. Karirhub sebagai platform ketenagakerjaan yang dikembangkan oleh Kementerian Ketenagakerjaan merupakan salah satu bentuk upaya untuk memenuhi kebutuhan ini. Namun, untuk memastikan bahwa Karirhub dapat berfungsi secara optimal dan memberikan manfaat bagi pengguna, perlu dilakukan evaluasi yang komprehensif terhadap tingkat kepuasan pengguna. Dengan mengikuti pedoman dari Permen PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017, penelitian ini akan mengukur kepuasan pengguna Karirhub dalam tiga panel utama, yaitu pencari kerja, pemberi kerja, dan admin. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan masukan yang berharga bagi Kementerian Ketenagakerjaan untuk terus meningkatkan kualitas layanan Karirhub dan memenuhi kebutuhan tenaga kerja di Indonesia.



## BAB 2 METODOLOGI

Pemahaman terhadap permasalahan yang untuk selanjutnya dituangkan pada pendekatan sistematis dan metode pelaksanaan pekerjaan perlu dilakukan secara detail sebagai landasan untuk menghasilkan analisa yang terstruktur dan dalam. Pemahaman terhadap Pekerjaan Survei Kepuasan Pengguna Karirhub tahun 2024 dijelaskan oleh pelaksana pekerjaan PT. Proxima Nusantara Sakti dalam pendekatan dan metodologi agar sesuai dengan maksud dan tujuan yang diharapkan sejalan dengan peraturan perundangan yang berlaku.

### 2.1 Dasar Teori Kepuasan Pelanggan

Dasar teori terdiri dari kumpulan konsep, variabel, dan definisi yang saling berhubungan yang menggambarkan perspektif sistematis tentang sesuatu dengan tujuan untuk menjelaskan secara alamiah. Terdapat beberapa dasar teori yang akan dibahas mengenai pekerjaan Survei Kepuasan Pengguna Karirhub tahun 2024, yang akan lebih berfokus pada kepuasan pelanggan.

Kepuasan pelanggan dapat dilihat dari beberapa sudut pandang, antara lain model SERVQUAL dan teori tentang harapan atau ekspektasi pelanggan. Model SERVQUAL dibangun atas asumsi bahwa pelanggan membandingkan atribut jasa dengan standar ideal atau sempurna menurut pandangannya. Apabila kinerja atribut tersebut melampaui standar, maka persepsi dari kualitas jasa akan meningkat, begitu pula sebaliknya. Berikut merupakan ringkasan dari model SERVQUAL yang menganalisis gap antara harapan dan persepsi.

Lima gap utama yang tergambar dalam model SERVQUAL tersebut, antara lain:

1. *Gap* antara harapan pelanggan dan persepsi manajemen (*knowledge gap*)
2. *Gap* antara persepsi manajemen terhadap harapan konsumen dan spesifikasi kualitas jasa (*standard gap*)
3. *Gap* antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa (*delivery gap*)
4. *Gap* antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal (*communication gap*)
5. *Gap* antara jasa yang dipersepsikan dan jasa yang diharapkan (*service gap*)

Teori tentang harapan atau ekspektasi pelanggan disampaikan oleh Olson dan Dover mengenai definisi dari harapan/ekspektasi pelanggan yang merupakan keyakinan pelanggan sebelum mencoba membeli suatu produk (barang atau jasa), yang dijadikan standar atau acuan dalam menilai kinerja produk yang bersangkutan. Terdapat 2 (dua) faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa: jasa yang diharapkan (*expected service*) dan dipersepsi (*perceived service*). Harapan konsumen pada dasarnya terdiri dari tiga dimensi:

1. *Positive Disconfirmation*: Jika produk/jasa berfungsi lebih baik dari yang diharapkan maka konsumen akan merasa puas.
2. *Simple Confirmation*: Produk/jasa berfungsi sesuai harapan. Konsumen tidak merasa puas akan tetapi juga tidak merasa dikecewakan. Konsumen akan memiliki perasaan netral.
3. *Negative Disconfirmation*: Jika suatu produk/jasa berfungsi lebih buruk dari yang diharapkan maka konsumen akan merasa tidak puas dan dikecewakan.

Pengukuran kepuasan pelanggan menjadi kebutuhan perusahaan sarana untuk dapat memperbaiki kinerjanya secara berkesinambungan melalui beberapa macam metode, antara lain:

1. Sistem Keluhan dan Saran (*Customer Feedback*)  
Perusahaan yang berorientasi kepada konsumen harus menyediakan kemudahan akses untuk menyampaikan kritik dan saran bagi perusahaan.
2. *Ghost Shopping*  
Untuk memperoleh gambaran kepuasan konsumen dengan mempekerjakan beberapa orang untuk berpura-pura sebagai konsumen perusahaan dan pesaing.
3. *Lost Customer Analysis*  
Perusahaan sebaiknya menghubungi konsumen yang sudah menghentikan pembelian untuk dicari akar permasalahannya.
4. Survei Kepuasan Konsumen  
Kepuasan konsumen dapat dilakukan dengan cara survei untuk memperoleh tanggapan secara langsung dan juga turut memberikan kesan positif karena perusahaan memberi perhatian kepada konsumennya.

Tingkat kepuasan pelanggan ditentukan oleh persepsi pelanggan atas kinerja produk (barang atau jasa), semakin tinggi tingkat kepentingan pelanggan terpenuhi maka semakin tinggi

tingkat kepuasan pelanggan tersebut. Terdapat 5 (lima) faktor utama yang menentukan tingkat kepuasan pelanggan yaitu:

1. *Products & Services*

Konsumen akan merasa puas jika hasil evaluasi menunjukkan bahwa produk atau jasa yang mereka gunakan berkualitas. Beberapa dimensi yang mempengaruhi kualitas produk yakni *performance, reliability, conformance, durability, feature* dan lain-lain.

2. *Convenience*

Komponen kualitas pelayanan merupakan hal yang paling utama dibidang jasa. Konsumen akan merasa puas jika mereka mendapatkan pelayanan yang baik dan sesuai dengan yang mereka harapkan. Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan dalam model SERVQUAL meliputi *reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles*.

3. *Transaction, Methods, & System*

Apabila produk yang ditawarkan perusahaan sulit dijangkau atau membutuhkan pengorbanan biaya dan tenaga yang lebih besar bagi konsumen akan menjadikan halangan (*barrier*) bagi perusahaan dalam pemasaran produk tersebut. Konsumen mengharapkan kemudahan untuk mendapatkan produk atau jasa tersebut.

4. *Pricing*

Produk yang memiliki kualitas yang sama akan tetapi menetapkan harga yang lebih murah akan memberikan *value* terhadap konsumen. Sehingga konsumen akan merasa terpuaskan dengan apa yang mereka peroleh diatas harapannya.

5. *Customer Care*

Konsumen akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadapnya bila konsumen tersebut menggunakan produk dengan merek tertentu. Kepuasan bukan karena kualitas akan tetapi dari sisi *self-esteem* atau *social value*.

Sedangkan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi harapan pelanggan terhadap layanan dapat dilihat dari empat faktor kunci, yaitu:

1. *Word of Mouth (WOM)* atau komunikasi dari mulut ke mulut.

Pelanggan sering mendapatkan informasi dan menetapkan harapan tertentu terhadap layanan karena mendapatkan rekomendasi dari pelanggan yang lain.

2. *Personal needs* atau kebutuhan pribadi.  
Setiap pelanggan memiliki kebutuhan yang berbeda-beda.
3. *Past experience* atau pengalaman masa lalu.  
Pelanggan baru dan pelanggan lama suatu layanan memiliki harapan yang berbeda karena diantara keduanya memiliki pengalaman yang berbeda terhadap layanan tersebut.
4. *External communication* atau komunikasi dari perusahaan kepada pelanggan

Harapan pelanggan dipengaruhi oleh pesan-pesan dan janji-janji perusahaan yang disampaikan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Melihat kondisi tersebut, tak jarang perusahaan lebih berfokus pada penciptaan nilai (*value*) supaya dapat meningkatkan persepsi pelanggan terhadap suatu layanan. Suatu produk akan sukses di pasar jika produk tersebut memberikan value dan kepuasan kepada pembelinya. Suatu penawaran produk akan memberikan value yang berbeda kepada konsumen yang berbeda. Hal ini disebabkan karena value adalah rasio antara manfaat yang didapat oleh konsumen (*what the customer gets*) dan biaya yang dikeluarkan oleh konsumen untuk mendapatkan manfaat tersebut (*what the customer gives*). Perusahaan dapat meningkatkan value produk dengan cara melakukan pengaturan terhadap variabel manfaat (*benefits*) dan biaya (*costs*). Menaikkan variabel manfaat dari produk serta mengurangi biaya yang harus dikeluarkan konsumen akan berdampak menaikkan nilai (*value*).

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu elemen penting dalam evaluasi kualitas pelayanan publik. Dalam konteks administrasi negara, pemenuhan kebutuhan dan harapan masyarakat sebagai penerima layanan menjadi indikator utama keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Untuk mendukung upaya peningkatan kualitas layanan tersebut, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPANRB) telah menetapkan sejumlah indikator yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Indikator-indikator ini tidak hanya bertujuan untuk mengevaluasi performa pelayanan, tetapi juga menjadi dasar untuk melakukan perbaikan berkelanjutan dalam memenuhi standar pelayanan yang efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Berikut adalah indikator-indikator kepuasan masyarakat menurut KemenPANRB.



Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPANRB) menggunakan sembilan indikator untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Indikator-indikator tersebut adalah:

1. Persyaratan: Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur: Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Penyelesaian: Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/Tarif: Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk Layanan: Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi Pelaksana: Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana: Sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan: Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan Prasarana: Segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Indikator-indikator ini digunakan dalam Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan secara periodik oleh KemenPANRB untuk menilai dan meningkatkan kualitas pelayanan publik, dan pada konteks studi ini juga akan disesuaikan dengan pelayanan dari Karirhub untuk mengukur kepuasan dari penggunanya.

## 2.2 Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif, yang memungkinkan pengukuran data numerik secara objektif dan analitis. Penelitian kuantitatif sangat sesuai untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna Karirhub, karena pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk mendapatkan data yang terukur, terstandarisasi, dan dapat diolah secara statistik. Pengumpulan data dilakukan melalui dua metode, yaitu survei melalui telepon (phone survey) dan survei intercept yang dilakukan oleh pihak PasKer pada event job fair. Berikut adalah penjelasan mengenai metode-metode pengumpulan data ini, keunggulan dan kelemahannya, serta alasan pemilihannya dalam penelitian ini.

### 1. Pendekatan Kuantitatif dalam Pengumpulan Data

Pendekatan kuantitatif menjadi pilihan utama dalam penelitian ini karena memiliki karakteristik yang memungkinkan data diolah dan dianalisis secara sistematis. Berbagai metode dalam pengumpulan data kuantitatif termasuk survei melalui telepon, survei online, survei tatap muka, dan survei *intercept*. Masing-masing metode memiliki karakteristik dan keunggulan yang berbeda sesuai dengan tujuan dan kondisi penelitian.

| Metode Survei     | Deskripsi                                                                    | Keunggulan                                                                    | Kelemahan                                                                            |
|-------------------|------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| Survei Telepon    | Mengumpulkan data dengan menghubungi responden melalui telepon.              | Cepat, efisien, dapat menjangkau area yang luas tanpa batasan geografis.      | Terbatas pada responden dengan akses telepon; rentan terhadap penolakan.             |
| Survei Online     | Mengumpulkan data melalui platform online, misalnya email atau media sosial. | Biaya rendah, respons cepat, dapat mencakup populasi yang besar dengan mudah. | Membutuhkan akses internet, sulit memastikan responden yang representatif.           |
| Survei Tatap Muka | Pengumpulan data secara langsung, berhadapan dengan responden.               | Menghasilkan data yang mendalam, dapat memperhatikan bahasa tubuh responden.  | Biaya tinggi, memerlukan waktu dan tenaga lebih banyak, terbatas pada area tertentu. |



|                  |                                                                                         |                                                                                |                                                                                           |
|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| Survei Intercept | Dilakukan dengan mengintercept responden di lokasi tertentu, misalnya <i>job fair</i> . | Menjangkau responden yang relevan dan mudah diakses di tempat yang ditentukan. | Cenderung hanya mencakup sampel di lokasi tertentu, yang mungkin tidak mewakili populasi. |
|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|

**Tabel 2.1 Ragam Metode Survei**

Dalam penelitian ini, dipilih dua metode yaitu survei telepon dan survei *intercept*. Kedua metode ini memiliki keunggulan dalam menjangkau responden dari populasi pengguna Karirhub yang relevan dengan cepat dan efisien.

## 2. Survei Telepon

Survei telepon adalah salah satu metode pengumpulan data yang populer dalam penelitian kuantitatif. Metode ini dilakukan dengan menghubungi responden secara langsung melalui telepon dan meminta mereka menjawab pertanyaan-pertanyaan yang telah disusun sebelumnya.

### Keunggulan Survei Telepon

- Cepat dan Efisien: Survei telepon memungkinkan peneliti menghubungi sejumlah besar responden dalam waktu singkat.
- Menghindari Keterbatasan Geografis: Peneliti dapat menjangkau responden yang tersebar di berbagai daerah tanpa harus hadir secara fisik di lokasi.
- Pengendalian Kualitas Data: Peneliti dapat mengarahkan pertanyaan dengan cara yang lebih fleksibel dan menyesuaikan dengan kondisi responden secara *real-time*.

### Kelemahan Survei Telepon

- Respons Terbatas: Beberapa orang mungkin menolak berpartisipasi dalam survei melalui telepon atau merasa terganggu.
- Terbatas pada Pengguna dengan Akses Telepon: Metode ini tidak dapat menjangkau mereka yang tidak memiliki atau jarang menggunakan telepon.
- Potensi Bias Responden: Survei telepon juga bisa menyebabkan bias pada responden yang mungkin merasa tertekan untuk memberikan jawaban tertentu saat ditanya langsung.



### 3. Survei *Intercept* pada Event Job Fair

Survei *intercept* dilakukan dengan cara mengintercept atau menghadang responden di suatu lokasi tertentu, dalam hal ini event job fair yang diselenggarakan oleh Pasar Kerja (PasKer). Survei ini melibatkan para pencari kerja dan pemberi kerja yang berpartisipasi dalam job fair tersebut.

#### Keunggulan Survei *Intercept*

- Tepat Sasaran: Survei *intercept* dapat langsung menargetkan individu-individu yang relevan dengan topik penelitian, misalnya pencari kerja yang hadir di event *job fair*.
- Memperoleh Data Kontekstual: Karena survei ini dilakukan langsung di lokasi yang relevan (*job fair*), responden lebih mungkin memberikan jawaban yang mencerminkan situasi aktual yang mereka alami.
- Respons Tinggi: Karena survei dilakukan secara langsung dan seringkali singkat, responden cenderung lebih bersedia untuk berpartisipasi.

#### Kelemahan Survei Intercept

- Representativitas Terbatas: Responden survei intercept biasanya hanya mencakup individu yang hadir di lokasi tertentu (*job fair*), sehingga data yang diperoleh mungkin tidak mewakili keseluruhan populasi pengguna Karirhub.
- Bias Seleksi: Responden yang berpartisipasi dalam survei intercept mungkin memiliki karakteristik yang berbeda dengan pengguna Karirhub lainnya yang tidak hadir di *job fair*.

| Metode Survei           | Keunggulan                                                                                   | Kelemahan                                                                                          |
|-------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Survei Telepon          | Efisien, cepat, dapat menjangkau area luas tanpa batasan geografis, data mudah dikendalikan. | Tidak menjangkau responden tanpa akses telepon, rentan terhadap penolakan, potensi bias responden. |
| Survei <i>Intercept</i> | Tepat sasaran (menghadirkan responden yang relevan), respons tinggi, data lebih kontekstual. | Hanya mencakup responden di lokasi tertentu, representativitas terbatas, potensi bias seleksi.     |

**Tabel 2.2 Perbandingan Survei Telepon dan *Intercept***

### 4. Alasan Pemilihan Metode Pengumpulan Data

Pemilihan kedua metode ini didasarkan pada kebutuhan untuk mengukur kepuasan pengguna Karirhub secara efektif dan efisien, serta menjangkau berbagai segmen pengguna. Survei

telepon memungkinkan peneliti mengumpulkan data dari pencari kerja dan pemberi kerja yang mungkin tidak selalu hadir di event job fair, sehingga data yang diperoleh lebih representatif. Sementara itu, survei *intercept* pada *event job fair* memungkinkan peneliti mendapatkan data tambahan dari responden yang mungkin lebih termotivasi atau lebih sering berinteraksi dengan layanan ketenagakerjaan seperti Karirhub.

### 2.2.1 Tahapan Survei Telepon

Dalam upaya mengumpulkan data kepuasan pengguna Karirhub secara efektif dan akurat, penelitian ini menggunakan metode survei telepon dengan dukungan kuesioner digital yang memungkinkan data responden langsung tersimpan di server Proxima. Tahapan ini dirancang untuk memastikan setiap proses berjalan secara efisien, mulai dari koordinasi perizinan hingga penyusunan laporan akhir, dengan fokus pada kualitas dan integritas data yang dihasilkan. Berikut adalah tahapan-tahapan yang dilakukan dalam pelaksanaan survei telepon dengan kuesioner digital ini.

1. Koordinasi Perizinan dan Kepatuhan Regulasi
  - Sebagai langkah awal, Proxima Research berkoordinasi dengan pihak Pasar Kerja untuk mendapatkan izin pelaksanaan survei, memastikan setiap proses survei sesuai dengan peraturan dan etika penelitian yang berlaku. Dalam tahapan ini, Proxima Research juga meninjau kebijakan privasi dan perlindungan data sesuai standar yang ditetapkan oleh Pasar Kerja, sehingga hak-hak dan privasi responden terlindungi dengan baik.
  - Dokumen perizinan disusun dan disetujui oleh kedua pihak sebelum survei dimulai, dan komunikasi tentang kepatuhan ini disampaikan kepada tim pewawancara untuk meningkatkan transparansi dan profesionalisme selama proses pengumpulan data.
2. Pengembangan dan Penyusunan Kuesioner Digital
  - Dalam tahap ini, Proxima Research bekerja sama dengan tim Pasar Kerja untuk merancang kuesioner digital yang sesuai dengan tujuan penelitian, mencakup aspek-aspek penting yang ingin diukur seperti aksesibilitas, kualitas informasi, fitur layanan, dan tingkat kepuasan secara keseluruhan terhadap Karirhub. Kuesioner ini dirancang menggunakan platform digital yang aman, yang memungkinkan data masuk langsung ke server Proxima.
  - Kuesioner digital ini menggunakan skala Likert untuk mengukur tingkat kepuasan secara kuantitatif serta dilengkapi dengan beberapa pertanyaan terbuka untuk

memungkinkan responden memberikan tanggapan lebih mendalam. Desain kuesioner digital memastikan bahwa setiap data yang terkumpul dapat segera diproses dan disimpan dengan aman, meminimalkan risiko kehilangan data.

### 3. Penyusunan Daftar Kontak Pengguna dan Penyaringan Responden

- Proxima Research menerima daftar kontak pengguna Karirhub dari Pasar Kerja, yang telah disusun dengan mempertimbangkan ketentuan perlindungan data pribadi dan peraturan yang berlaku. Daftar ini mencakup profil yang relevan, seperti pencari kerja, pemberi kerja, dan admin Karirhub di berbagai wilayah, untuk memastikan sampel penelitian yang representatif.
- Setelah daftar kontak disusun, proses penyaringan dilakukan untuk memilih responden yang memenuhi kriteria tertentu, seperti frekuensi penggunaan Karirhub, lama keanggotaan, dan relevansi peran mereka. Proses ini memastikan bahwa data yang diperoleh mencerminkan pengalaman pengguna yang beragam dan relevan.

### 4. Pelatihan Pewawancara untuk Penggunaan Kuesioner Digital

- Sebelum memulai survei, tim pewawancara dari Proxima Research diberikan pelatihan menyeluruh mengenai prosedur penggunaan kuesioner digital, termasuk cara mengakses dan mencatat data secara langsung ke dalam sistem. Pelatihan ini meliputi teknik wawancara profesional, cara menjaga etika penelitian, serta cara memastikan keakuratan dan konsistensi dalam pencatatan data.
- Selain itu, pewawancara dilatih untuk mengatasi kendala teknis yang mungkin muncul selama wawancara, sehingga mereka dapat segera menyesuaikan dan memastikan kelancaran proses survei meskipun dalam kondisi yang dinamis.

### 5. Pelaksanaan Survei Telepon dengan Pengumpulan Data Digital



**Gambar 2.1 Pelaksanaan Survei Telepon**



- Survei telepon dilakukan dengan pewawancara menghubungi responden yang telah terdaftar, memberikan penjelasan tentang tujuan survei, dan meminta persetujuan untuk berpartisipasi. Pewawancara kemudian mengajukan pertanyaan kuesioner digital secara langsung dan mencatat jawaban responden melalui perangkat yang terhubung ke server Proxima.
- Penggunaan kuesioner digital memungkinkan data responden langsung tercatat dan tersimpan secara otomatis di dalam sistem Proxima, meminimalkan kesalahan input data manual dan memastikan bahwa data terlindungi secara optimal. Dengan kuesioner digital, pewawancara juga dapat memonitor perkembangan pengisian survei secara real-time, memastikan data terkumpul secara efisien dan tepat waktu.

#### 6. Manajemen Data dan Validasi Kualitas Data di Server

- Data yang masuk ke server Proxima dipantau dan dikelola secara terpusat, dengan sistem otomatis yang memeriksa kelengkapan dan konsistensi data untuk memastikan validitas dan kualitas. Proses ini memungkinkan tim Proxima Research untuk segera mengidentifikasi data yang mungkin memerlukan klarifikasi atau verifikasi lebih lanjut.
- Setelah data terkumpul sepenuhnya, dilakukan validasi akhir dengan menyaring data yang tidak memenuhi standar kualitas tertentu atau yang tidak lengkap. Data yang telah divalidasi kemudian disusun dalam format yang siap untuk dianalisis lebih lanjut.

#### 7. Analisis Data dan Pengolahan Hasil dengan Teknik Statistik

- Data yang sudah tervalidasi kemudian dianalisis menggunakan perangkat lunak statistik untuk mengidentifikasi pola kepuasan pengguna Karirhub serta variabel-variabel lain yang mempengaruhi kepuasan tersebut. Proses analisis meliputi statistik deskriptif untuk memberikan gambaran umum mengenai data, serta statistik inferensial untuk menemukan korelasi antara tingkat kepuasan dan faktor lain yang relevan.
- Hasil analisis ini diolah secara sistematis, dengan mengidentifikasi faktor-faktor utama yang mempengaruhi tingkat kepuasan masing-masing segmen pengguna (pencari kerja, pemberi kerja, dan admin), serta pola-pola unik yang mungkin muncul dari setiap kelompok responden.

#### 8. Penyusunan dan Penyampaian Laporan Akhir

- Laporan akhir disusun dengan menyajikan temuan-temuan kunci dari hasil analisis, termasuk tingkat kepuasan pengguna, faktor-faktor kepuasan dan ketidakpuasan, serta rekomendasi untuk perbaikan layanan Karirhub berdasarkan hasil survei. Laporan ini

dibuat secara komprehensif, dengan visualisasi data yang mendukung pemahaman yang lebih mudah atas temuan survei.

- Setelah laporan selesai, Proxima Research berkoordinasi kembali dengan Pasar Kerja untuk menyampaikan laporan ini secara resmi, mendiskusikan implikasi hasil survei, dan mempertimbangkan langkah-langkah perbaikan layanan yang dapat dilakukan oleh Pasar Kerja dan tim Karirhub di masa mendatang.

### 2.2.2 Tahapan Survei *Intercept*

1. Pembekalan dan Pelatihan *Interview* untuk Tim Pasar Kerja



**Gambar 2.2 Pembekalan Survei *Intercept***

- Sebelum pelaksanaan survei *intercept*, Proxima Research memberikan pelatihan kepada tim survei dari Pasar Kerja yang akan bertugas di lapangan. Pembekalan ini meliputi teknik wawancara dasar, cara bertanya dengan efektif dan sopan, serta metode pencatatan data secara tepat untuk memastikan informasi yang diperoleh relevan dan berkualitas.
- Pelatihan juga mencakup sesi simulasi wawancara, di mana tim Pasar Kerja dapat mempraktikkan teknik-teknik yang diberikan untuk menghadapi berbagai tipe responden yang akan ditemui selama survei intercept.

2. Pelaksanaan Survei *Intercept* di Lokasi Job Fair

- Pada hari pelaksanaan *job fair*, tim Pasar Kerja mendekati peserta job fair yang sesuai dengan kriteria responden, termasuk pencari kerja dan pemberi kerja, untuk mengajak mereka berpartisipasi dalam survei. Tim memulai interaksi dengan memperkenalkan diri dan menjelaskan tujuan survei secara singkat, lalu meminta persetujuan responden untuk mengikuti survei.
- Tim Pasar Kerja kemudian melaksanakan survei menggunakan kuesioner yang sama seperti yang digunakan dalam survei telepon. Setiap jawaban responden dicatat secara langsung oleh tim Pasar Kerja sesuai dengan format kuesioner, dengan perhatian khusus untuk menjaga akurasi dan kelengkapan data.

### 3. Verifikasi Data di Lokasi

- Setelah mengumpulkan data dari setiap responden, tim Pasar Kerja melakukan verifikasi awal di lokasi untuk memastikan bahwa jawaban yang tercatat lengkap dan tidak ada bagian kuesioner yang terlewatkan.
- Jika terdapat data yang tidak jelas atau jawaban yang kurang lengkap, tim segera mengonfirmasi kembali dengan responden, jika masih memungkinkan. Langkah ini dilakukan untuk mengurangi kesalahan pencatatan dan memastikan bahwa data yang terkumpul dapat digunakan tanpa memerlukan banyak koreksi.

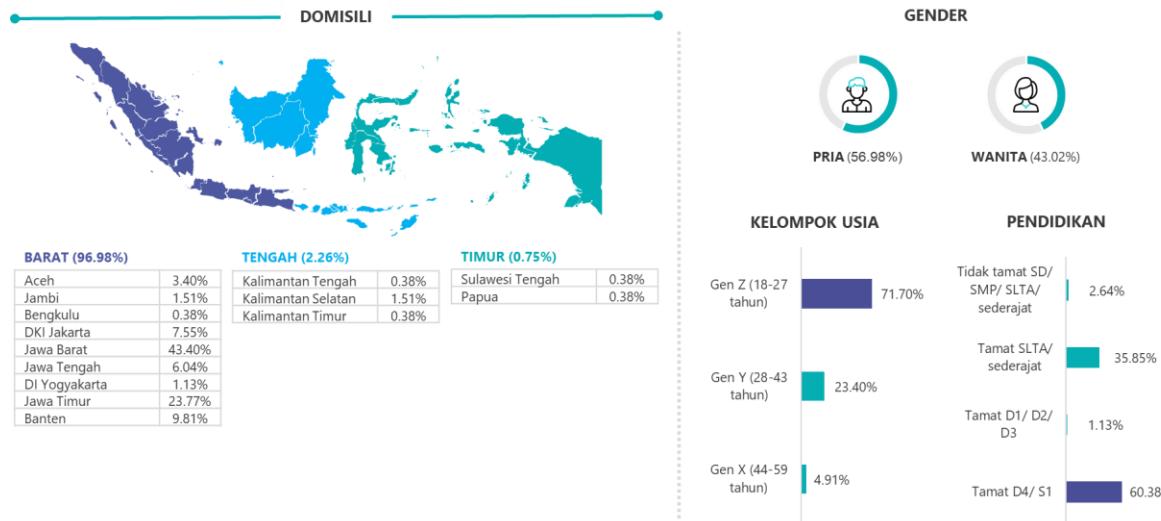
### 4. Penyimpanan dan Pengiriman Data ke Proxima Research

- Setelah semua data terkumpul dan diverifikasi, tim Pasar Kerja menyimpan data tersebut dalam format yang aman dan sesuai dengan ketentuan privasi. Data kemudian diserahkan kepada Proxima Research untuk diolah bersama dengan data dari survei telepon.
- Data disampaikan dengan standar yang memungkinkan Proxima Research untuk melakukan analisis secara terpadu dengan data survei telepon, memberikan hasil yang komprehensif mengenai kepuasan pengguna Karirhub dari dua metode pengumpulan data yang berbeda.



## BAB 3 DEMOGRAFI

### 3.1 Demografi Pencari Kerja



**Gambar 3.1 Demografi Pencari Kerja**

Data demografi pencari kerja yang diperoleh dari survei memberikan wawasan yang sangat berharga untuk mengembangkan layanan Karirhub agar lebih relevan dan efektif bagi penggunanya. Berdasarkan analisis, mayoritas pengguna berasal dari wilayah Indonesia Barat (96,98%), dengan konsentrasi terbesar di Jawa Barat (43,40%), Jawa Timur (23,77%), dan DKI Jakarta (7,55%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pencari kerja berada di pusat-pusat aktivitas ekonomi dan populasi di Indonesia. Sementara itu, wilayah Indonesia Tengah dan Timur hanya mencakup masing-masing 2,26% dan 0,75% responden. Ketimpangan ini menunjukkan bahwa Karirhub perlu memperluas jangkauan dan relevansinya di wilayah Tengah dan Timur, misalnya dengan kampanye promosi lokal atau pelatihan penggunaan platform untuk meningkatkan penetrasi layanan di daerah tersebut.

Dari segi gender, distribusi responden menunjukkan bahwa 56,98% pencari kerja adalah pria dan 43,02% adalah wanita. Meskipun proporsi pria sedikit lebih tinggi, distribusi ini relatif seimbang, sehingga layanan Karirhub perlu mencerminkan kebutuhan kedua kelompok. Peningkatan fokus pada inklusivitas gender menjadi penting, misalnya dengan mempromosikan pekerjaan fleksibel yang ramah keluarga untuk mendukung partisipasi wanita



dalam dunia kerja. Selain itu, layanan tambahan seperti program mentoring untuk wanita dalam sektor-sektor tertentu dapat menjadi nilai tambah yang signifikan bagi platform.

Kelompok usia pencari kerja didominasi oleh Generasi Z (71,70%), yang berada dalam rentang usia 18-27 tahun. Generasi ini cenderung baru memasuki dunia kerja dan sangat membutuhkan peluang entry-level, magang, serta pelatihan pengembangan keterampilan. Generasi Y (28-43 tahun) yang mencakup 23,40% responden cenderung mencari pekerjaan dengan peluang pengembangan karier atau posisi yang lebih senior. Sementara itu, Generasi X (44-59 tahun), yang hanya mencakup 4,91% responden, kemungkinan lebih fokus pada pekerjaan yang mendukung perubahan karier atau stabilitas ekonomi. Karirhub perlu menyediakan fitur yang tersegmentasi untuk setiap kelompok usia ini, seperti lowongan kerja berbasis pengalaman untuk Generasi X atau pelatihan digital khusus untuk Generasi Z yang lebih akrab dengan teknologi.

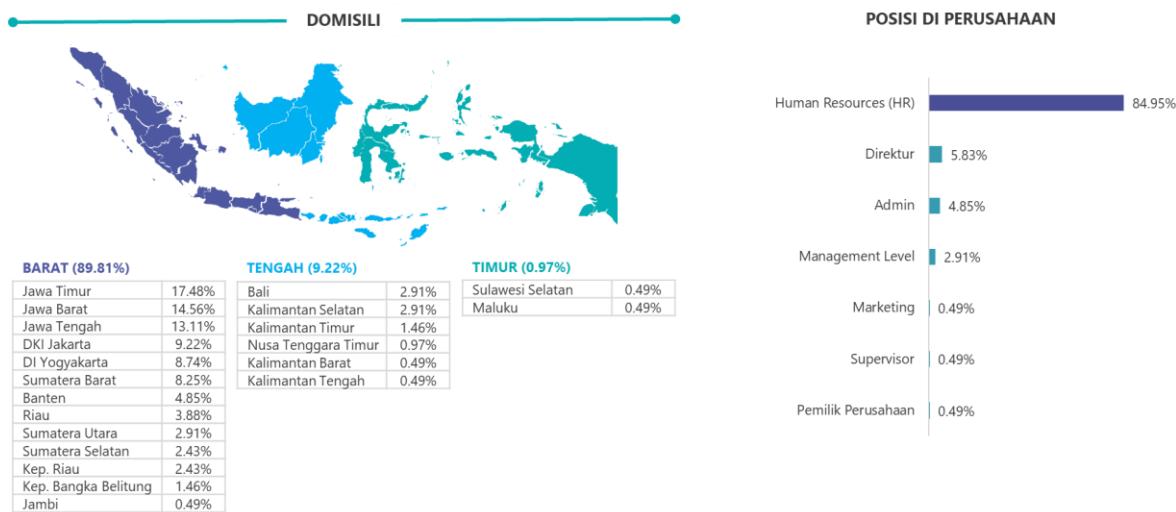
Dari perspektif tingkat pendidikan, mayoritas responden adalah lulusan D4/S1 (60,38%), diikuti oleh lulusan SLTA (35,85%). Ini mencerminkan bahwa pengguna Karirhub didominasi oleh individu berpendidikan tinggi, meskipun terdapat proporsi signifikan pengguna lulusan SLTA yang mencari peluang kerja teknis atau vokasional. Untuk lulusan D4/S1, Karirhub perlu mengoptimalkan fitur pencarian kerja yang menargetkan pekerjaan dengan kualifikasi lebih tinggi. Sebaliknya, untuk lulusan SLTA, fokus pada lowongan kerja entry-level, pelatihan keterampilan dasar, dan program sertifikasi keterampilan dapat meningkatkan relevansi layanan bagi kelompok ini. Kelompok dengan pendidikan lebih rendah (tidak tamat SD/SMP/SLTA) yang hanya mencakup 2,64% responden tetap memerlukan perhatian, misalnya melalui pelatihan berbasis komunitas atau dukungan akses ke program pelatihan kerja.

Berdasarkan data ini, terdapat beberapa strategi yang dapat diimplementasikan oleh Karirhub. Pertama, Karirhub perlu memprioritaskan penguatan layanan di wilayah Indonesia Barat, khususnya di provinsi-provinsi dengan jumlah responden terbesar. Kedua, meningkatkan penetrasi di wilayah Tengah dan Timur dapat dilakukan melalui kerja sama dengan pemerintah daerah dan perusahaan lokal. Ketiga, layanan berbasis usia dan gender harus disesuaikan untuk memenuhi kebutuhan pengguna, terutama Generasi Z sebagai kelompok mayoritas. Keempat,



personalisasi layanan berdasarkan tingkat pendidikan menjadi kunci untuk memastikan bahwa setiap pencari kerja dapat menemukan peluang yang sesuai dengan latar belakang mereka.

### 3.2 Demografi Pemberi Kerja



Gambar 3.2 Demografi Pemberi Kerja

Data demografi pemberi kerja menunjukkan bahwa mayoritas perusahaan pengguna Karirhub berasal dari wilayah Indonesia Barat, dengan kontribusi mencapai 89,81%. Wilayah ini didominasi oleh perusahaan di Jawa Timur (17,48%), Jawa Barat (14,56%), dan Jawa Tengah (13,11%), yang merupakan pusat-pusat ekonomi utama di Indonesia. DKI Jakarta, dengan kontribusi sebesar 9,22%, juga menjadi salah satu wilayah dengan jumlah pemberi kerja yang signifikan. Sementara itu, wilayah Indonesia Tengah hanya menyumbang 9,22% responden, dengan Bali dan Kalimantan Selatan sebagai kontributor terbesar. Wilayah Indonesia Timur berada di posisi paling rendah, hanya mencakup 0,97% responden. Ketimpangan ini mencerminkan kebutuhan untuk meningkatkan penetrasi layanan Karirhub di wilayah Tengah dan Timur, terutama melalui kemitraan lokal dengan pemerintah daerah dan perusahaan, untuk memperluas cakupan layanan dan memberikan dampak yang lebih merata di seluruh wilayah Indonesia.

Selain distribusi geografis, data menunjukkan bahwa mayoritas responden pemberi kerja berasal dari divisi Human Resources (HR), dengan proporsi yang sangat dominan sebesar 84,95%. Hal ini mengindikasikan bahwa Karirhub lebih sering digunakan oleh profesional HR



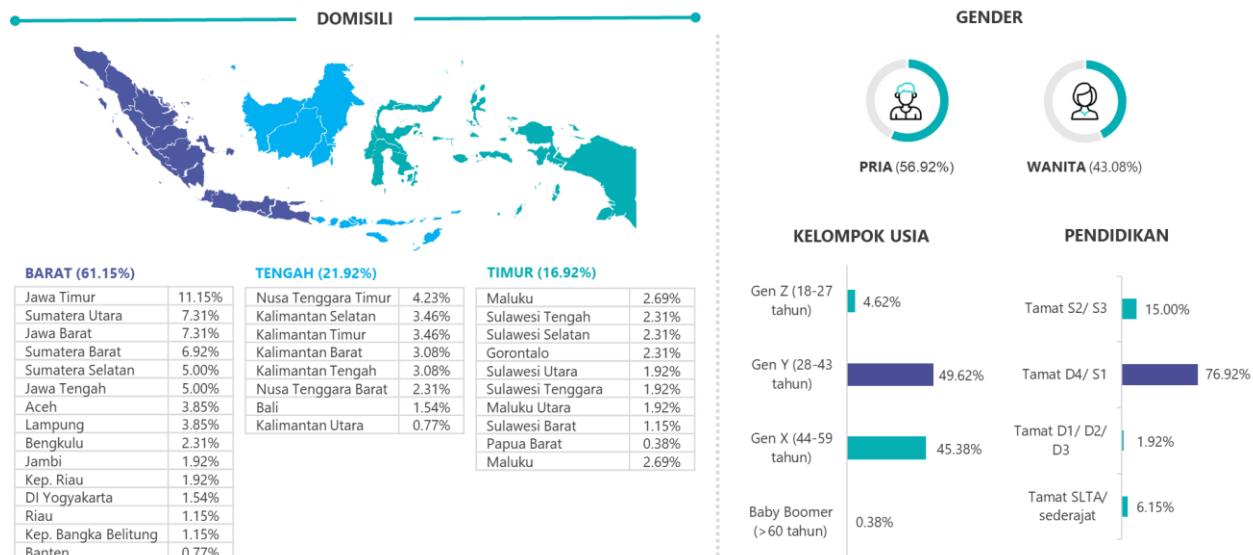
yang bertanggung jawab atas proses rekrutmen tenaga kerja di perusahaan. Di sisi lain, posisi direktur hanya mencakup 5,83%, diikuti oleh admin (4,85%), dan level manajemen (2,91%). Posisi supervisor, marketing, dan pemilik perusahaan memiliki proporsi yang jauh lebih kecil, masing-masing sebesar 0,49%. Dengan profil ini, sangat jelas bahwa layanan Karirhub perlu fokus pada pengembangan fitur-fitur yang mendukung kebutuhan spesifik divisi HR, seperti alat pencocokan kandidat otomatis, manajemen proses rekrutmen, dan pelaporan data rekrutmen yang terintegrasi. Fitur-fitur ini akan memberikan nilai tambah yang signifikan bagi pengguna utama platform.

Untuk pemberi kerja di tingkat direktur dan manajemen, Karirhub perlu menyediakan informasi strategis yang relevan, seperti laporan tren tenaga kerja dan rekomendasi strategi rekrutmen berbasis data. Informasi ini dapat membantu pengambil keputusan memahami dinamika pasar kerja secara lebih komprehensif dan membuat keputusan strategis yang lebih efektif. Sementara itu, bagi pengguna di level admin dan supervisor, pelatihan tentang penggunaan platform secara efisien dapat meningkatkan pengalaman mereka dalam memanfaatkan Karirhub sebagai alat rekrutmen yang andal.

Dari segi wilayah, data ini menggarisbawahi pentingnya strategi yang terfokus pada wilayah Indonesia Barat sebagai basis utama pemberi kerja. Namun, untuk wilayah Tengah dan Timur, Karirhub perlu meningkatkan visibilitas dan relevansinya melalui kerja sama dengan asosiasi bisnis lokal, kampanye promosi, atau penyelenggaraan job fair khusus untuk pemberi kerja di wilayah tersebut. Strategi ini tidak hanya akan memperluas penetrasi Karirhub, tetapi juga mendukung pemerataan kesempatan kerja di wilayah-wilayah yang selama ini memiliki representasi lebih kecil.



### 3.3 Demografi Admin Karirhub



**Gambar 3.3 Demografi Admin**

Berdasarkan data demografi admin Karirhub, mayoritas admin berasal dari wilayah Indonesia Barat (61,15%), dengan konsentrasi terbesar di Sumatera Utara (7,31%), Sumatera Barat (6,90%), dan Jawa Barat (6,02%). Sementara itu, wilayah Indonesia Tengah menyumbang 21,92% admin, dengan jumlah signifikan di Nusa Tenggara Timur (4,23%) dan Kalimantan Selatan (3,46%). Wilayah Timur mencakup 16,92%, dengan Maluku (2,69%) dan Sulawesi Tengah (2,31%) sebagai kontributor utama. Distribusi ini menunjukkan bahwa sebagian besar admin Karirhub berada di wilayah dengan aktivitas ekonomi yang tinggi, meskipun wilayah Tengah dan Timur tetap memiliki peran yang signifikan dalam mendukung pengelolaan layanan.

Distribusi geografis ini mengindikasikan bahwa wilayah Barat memerlukan fokus utama dalam pengembangan kapasitas admin, terutama untuk menjaga kualitas layanan di wilayah dengan permintaan tinggi. Namun, wilayah Tengah dan Timur juga memerlukan pendekatan khusus untuk memastikan pemerataan kualitas layanan. Pelatihan berbasis lokal yang menyesuaikan dengan kondisi spesifik setiap wilayah dapat meningkatkan efektivitas admin, terutama di wilayah dengan tantangan infrastruktur yang lebih besar.

Dari segi gender, data menunjukkan bahwa 58,08% admin adalah pria dan 43,08% adalah wanita. Proporsi ini menunjukkan keseimbangan yang cukup baik dalam distribusi gender. Karirhub dapat terus mempromosikan inklusivitas gender dengan memastikan akses yang sama



untuk peluang pelatihan dan pengembangan karier. Program-program khusus, seperti pelatihan kepemimpinan untuk wanita atau kebijakan kerja fleksibel, dapat meningkatkan representasi dan kinerja admin wanita di lingkungan kerja. Mendorong budaya kerja yang mendukung keseimbangan peran gender dapat memberikan dampak positif terhadap kepuasan dan produktivitas admin secara keseluruhan.

Dari aspek usia, admin Karirhub didominasi oleh Generasi Y (28-43 tahun) sebesar 49,62%, diikuti oleh Generasi X (44-59 tahun) sebesar 45,38%, dan Generasi Z (18-27 tahun) sebesar 4,62%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar admin berada dalam kelompok usia produktif dengan pengalaman kerja yang signifikan. Generasi Y dan X cenderung membutuhkan dukungan dalam pengembangan keterampilan strategis dan manajerial, sementara Generasi Z memerlukan pelatihan dasar yang intensif untuk mempersiapkan mereka menjalankan tanggung jawab administratif dengan baik.

Dari perspektif pendidikan, mayoritas admin merupakan lulusan D4/S1 (78,92%), diikuti oleh tamatan S2/S3 (15,00%) dan SLTA/sederajat (6,15%). Tingginya proporsi admin dengan pendidikan tinggi ini memberikan peluang besar bagi Karirhub untuk memanfaatkan kemampuan mereka dalam mendukung operasional berbasis digital. Namun, untuk admin dengan latar belakang pendidikan yang lebih rendah, pelatihan intensif dalam pengelolaan sistem digital dan layanan berbasis teknologi menjadi prioritas yang perlu diperhatikan. Dengan demikian, penguatan keterampilan berbasis teknologi dapat membantu admin menghadapi tantangan layanan modern yang semakin kompleks dan berbasis data.

Secara keseluruhan, data ini memberikan panduan strategis bagi Karirhub dalam meningkatkan kinerja dan distribusi layanan. Pertama, fokus pada pengembangan kapasitas admin di wilayah Tengah dan Timur sangat penting untuk meningkatkan kualitas dan jangkauan layanan. Kedua, program pelatihan yang disesuaikan dengan profil usia dan tingkat pendidikan admin dapat meningkatkan efisiensi kerja mereka. Ketiga, pendekatan berbasis inklusivitas gender perlu terus didorong untuk menciptakan lingkungan kerja yang lebih setara dan produktif. Keempat, investasi dalam teknologi dan pembelajaran berbasis digital dapat menjadi langkah strategis untuk meningkatkan daya saing dan profesionalisme admin dalam mendukung layanan Karirhub.



### 3.4 Analisa Karakteristik Pelanggan

| Poin Penting                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Implikasi                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Penyesuaian Berdasarkan Wilayah</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Pencari kerja: 96,98% berasal dari Barat, terutama Jawa Barat (43,40%) dan Jawa Timur (23,77%). Pemberi kerja: 89,81% berasal dari Barat, terutama Jawa Timur (17,48%), Jawa Barat (14,56%), dan Jawa Tengah (13,11%). Admin: 38,84% berasal dari wilayah Tengah (21,92%) dan Timur (16,92%), menunjukkan perlunya penguatan kapasitas lokal. | Wilayah Barat sebagai basis utama pengguna perlu mendapatkan layanan yang lebih kuat dan konsisten. Untuk wilayah Tengah dan Timur, pendekatan strategis seperti kemitraan lokal dan pelatihan berbasis komunitas perlu diperkuat untuk meningkatkan penetrasi platform. |
| <b>Fokus pada Pengguna Utama</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 71,70% pencari kerja adalah Generasi Z (18-27 tahun), yang umumnya baru memasuki dunia kerja dan mencari pengalaman.                                                                                                                                                                                                                          | Generasi Z sebagai mayoritas pencari kerja memerlukan layanan interaktif seperti magang, pelatihan <i>online</i> , dan informasi karier <i>entry-level</i> .                                                                                                             |
| 84,95% pemberi kerja berasal dari divisi HR, menunjukkan fokus mereka pada pencocokan dan rekrutmen tenaga kerja.                                                                                                                                                                                                                             | Divisi HR sebagai mayoritas pemberi kerja membutuhkan fitur rekrutmen berbasis teknologi untuk meningkatkan efisiensi pencocokan kandidat.                                                                                                                               |
| <b>Pengembangan Kapasitas Admin</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Mayoritas admin berpendidikan SLTA (76,92%) yang membutuhkan pelatihan teknis untuk mengelola sistem berbasis digital.                                                                                                                                                                                                                        | Admin memerlukan pelatihan khusus untuk mendukung penguasaan teknologi dan pengelolaan data platform                                                                                                                                                                     |
| Admin tersebar cukup merata bila dibandingkan pencari kerja dan pemberi kerja, dengan 61,15% di Barat, 21,92% di Tengah, dan 16,92% di Timur, sehingga dapat dioptimalkan.                                                                                                                                                                    | Program pengembangan berkelanjutan akan meningkatkan kualitas pelayanan mereka kepada pengguna Karirhub.                                                                                                                                                                 |

Tabel 3.1 Analisa Karakteristik Pelanggan



Berdasarkan data demografi dari ketiga panel responden (pencari kerja, pemberi kerja, dan admin), terdapat beberapa kesimpulan strategis yang dapat diambil untuk meningkatkan layanan Karirhub. Analisis ini didukung oleh data spesifik dari masing-masing panel, yang memberikan gambaran mengenai kebutuhan pengguna dan implikasinya terhadap pengembangan layanan platform.

- **Penyesuaian Berdasarkan Wilayah** menjadi prioritas utama karena distribusi geografis menunjukkan dominasi responden di wilayah Indonesia Barat. Sebanyak 96,98% pencari kerja dan 89,81% pemberi kerja berasal dari wilayah ini, terutama dari provinsi-provinsi besar seperti Jawa Barat, Jawa Timur, dan Jawa Tengah. Wilayah ini menjadi pusat aktivitas ekonomi dan rekrutmen, sehingga Karirhub perlu memperkuat layanannya di daerah ini dengan menyediakan fitur yang sesuai dengan kebutuhan lokal. Sementara itu, wilayah Tengah dan Timur, yang memiliki representasi lebih kecil, tetap memerlukan perhatian khusus. Dengan distribusi admin yang cukup signifikan di wilayah Tengah (21,92%) dan Timur (16,92%), Karirhub dapat memanfaatkan keberadaan admin di daerah tersebut untuk meningkatkan penetrasi layanan melalui pelatihan berbasis komunitas dan kemitraan lokal dengan perusahaan atau pemerintah daerah.
- **Fokus pada Pengguna Utama** juga menjadi langkah penting yang perlu diambil Karirhub. Data menunjukkan bahwa mayoritas pencari kerja berasal dari Generasi Z (71,70%), yang berusia 18-27 tahun. Kelompok ini umumnya mencari pekerjaan entry-level, program magang, dan pelatihan keterampilan. Oleh karena itu, Karirhub perlu mengembangkan fitur-fitur interaktif yang relevan dengan kebutuhan kelompok usia ini, seperti modul pelatihan berbasis digital atau lowongan magang yang dapat diakses dengan mudah. Di sisi lain, mayoritas pemberi kerja berasal dari divisi HR (84,95%), yang menunjukkan fokus mereka pada efisiensi rekrutmen dan pencocokan kandidat. Untuk itu, Karirhub harus mengoptimalkan fitur berbasis teknologi seperti pencocokan otomatis, analisis data tenaga kerja, dan dashboard rekrutmen yang dapat membantu profesional HR menjalankan tugas mereka secara lebih efisien.
- Selain itu, **Pengembangan Kapasitas Admin** menjadi aspek yang tidak kalah penting. Mayoritas admin berpendidikan SLTA sederajat (76,92%), yang menunjukkan bahwa mereka mungkin membutuhkan pelatihan teknis tambahan untuk mendukung penguasaan teknologi platform Karirhub. Program pelatihan yang mencakup pengelolaan sistem digital, pelayanan pengguna, dan strategi penetrasi pasar lokal dapat meningkatkan efisiensi kerja mereka.



Dengan distribusi admin yang cukup merata antara wilayah Barat, Tengah, dan Timur, Karirhub memiliki peluang untuk meningkatkan jangkauan layanan dengan memanfaatkan keberadaan admin ini sebagai ujung tombak pengenalan platform di wilayah-wilayah dengan penetrasi rendah.

Secara keseluruhan, pemahaman yang mendalam mengenai karakteristik responden dari ketiga panel ini memberikan landasan kuat bagi Karirhub untuk mengembangkan layanan yang lebih relevan dan efektif. Penyesuaian layanan berbasis wilayah, fokus pada kebutuhan pengguna utama, dan penguatan kapasitas admin akan memberikan dampak positif tidak hanya pada kepuasan pengguna, tetapi juga pada perluasan cakupan layanan Karirhub di seluruh Indonesia.



## BAB 4

### PENGGUNAAN KARIRHUB/JOB FAIR

#### 4.1 Laman/Job Portal yang Pernah dan Paling Sering Digunakan Pencari Kerja

Laman/ Job Portal yang **pernah digunakan** oleh Pencari Kerja sepanjang Januari-Okttober tahun 2024



n=265

■ Pernah digunakan ■ Paling sering digunakan

\*) data pada table berdasarkan Laman/ Job Portal yang **paling sering** digunakan

Barat: Jawa + Sumatera  
Gen Z: 18 – 27 tahun

Tengah: Kalimantan + Bali + Nusa Tenggara  
Gen Y: 28 – 43 tahun

Timur: Sulawesi + Maluku + Papua  
Gen X: 444 – 59 tahun

**Gambar 4.1 Nama-Nama Laman/Job Portal yang Pernah dan Paling Sering Digunakan**

Data menunjukkan bahwa Karirhub menjadi portal yang paling sering digunakan oleh pencari kerja dari berbagai kelompok demografi. Sebanyak 77,74% responden melaporkan telah menggunakan Karirhub, menjadikannya sebagai portal utama dibandingkan dengan portal lain seperti JobStreet (46,04%), LinkedIn (40,75%), Glints (16,23%), dan lainnya. Selain itu, 44,15% responden menyatakan bahwa Karirhub adalah portal yang paling sering mereka gunakan, menegaskan posisi platform ini sebagai pilihan utama untuk pencarian kerja.

- Dari segi gender, terdapat perbedaan pola penggunaan portal. Karirhub lebih sering digunakan oleh wanita (47,37%) dibandingkan pria (41,72%). Hal ini menunjukkan daya tarik platform bagi pengguna wanita, yang dapat dioptimalkan lebih lanjut dengan menyediakan fitur dan informasi kerja yang lebih inklusif. JobStreet, di sisi lain, lebih sering digunakan oleh pria (26,49%) daripada wanita (19,30%), sedangkan LinkedIn memiliki distribusi yang relatif merata antara pria (22,52%) dan wanita (22,81%).

- Dalam kategori usia, Generasi Y (28-43 tahun) menunjukkan dominasi yang tinggi dalam penggunaan Karirhub, dengan 61,29% menyatakan bahwa mereka sering menggunakan platform ini. Generasi Z (18-27 tahun) juga cukup banyak menggunakan Karirhub (35,79%), tetapi mereka cenderung lebih menyebar pada pilihan lain seperti JobStreet (29,47%) dan LinkedIn (23,68%). Sebaliknya, Generasi X (44-59 tahun) mencatat proporsi kecil dalam penggunaan portal apa pun, tetapi mereka tetap menunjukkan preferensi yang signifikan terhadap Karirhub (9,68%) dan LinkedIn (7,69%).
- Dari perspektif geografis, penggunaan Karirhub paling dominan di wilayah Timur (50%), diikuti oleh Barat (44,36%) dan Tengah (33,33%). Hal ini menarik, mengingat wilayah Timur biasanya memiliki akses terbatas ke teknologi, tetapi preferensi terhadap Karirhub menunjukkan keberhasilan platform dalam menjangkau wilayah ini. LinkedIn juga mencatat penggunaan yang signifikan di wilayah Timur (50%), menunjukkan potensi Karirhub untuk bersaing lebih lanjut dalam pasar kerja di daerah ini. JobStreet, sebaliknya, hanya populer di wilayah Barat (23,35%) dan Tengah (33,33%), tetapi tidak memiliki basis pengguna di Timur.
- Portal lain seperti Glints, Kalibrr, dan Indeed memiliki tingkat penggunaan yang jauh lebih rendah dibandingkan Karirhub, baik dalam hal pernah digunakan maupun paling sering digunakan. Ini menunjukkan bahwa Karirhub telah berhasil membangun posisi kuat di pasar portal pekerjaan di Indonesia. Namun, beberapa portal seperti LinkedIn dan JobStreet tetap menunjukkan daya tarik spesifik untuk segmen tertentu, seperti pencari kerja dari Generasi Z atau pengguna profesional.

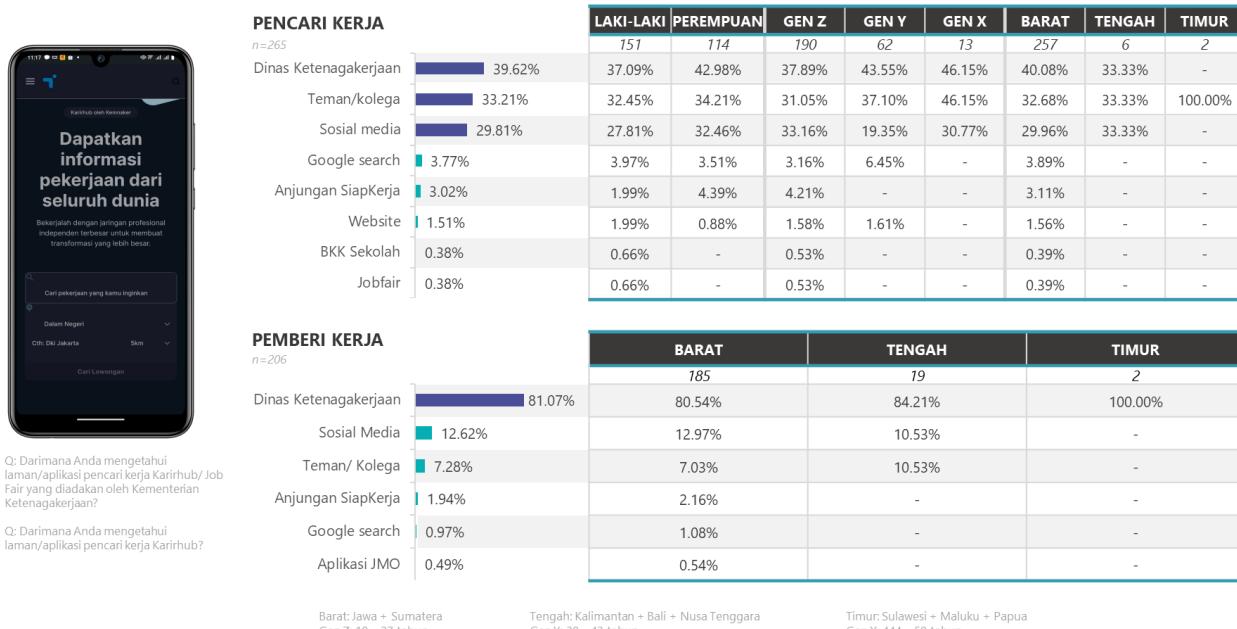
Dari analisis data penggunaan portal kerja, terlihat bahwa Karirhub telah berhasil menjadi pilihan utama bagi mayoritas pencari kerja di berbagai kelompok demografi. Namun, preferensi penggunaan portal kerja ini juga menunjukkan adanya variasi berdasarkan faktor-faktor seperti gender, usia, dan lokasi geografis. Variasi ini mencerminkan kebutuhan yang berbeda-beda dari masing-masing kelompok pengguna, yang perlu dipertimbangkan oleh Karirhub untuk terus meningkatkan relevansi dan kualitas layanannya. Berdasarkan temuan ini, berikut adalah implikasi strategis yang dapat diambil oleh Karirhub untuk memperkuat posisinya sebagai portal pekerjaan terkemuka di Indonesia.

- Penguatan Segmen Gender: Dengan tingginya preferensi wanita terhadap Karirhub, platform dapat lebih memfokuskan diri pada fitur yang mendukung pekerjaan fleksibel, ramah keluarga, atau pelatihan keterampilan yang relevan dengan kebutuhan wanita di dunia kerja.
- Fokus pada Generasi Y dan Z: Generasi Y sebagai pengguna utama Karirhub memerlukan layanan yang mendukung pengembangan karier profesional, sementara Generasi Z membutuhkan lowongan entry-level, program magang, dan pelatihan digital.
- Peningkatan di Wilayah Tengah dan Timur: Meskipun dominasi penggunaan Karirhub tinggi di Timur, wilayah Tengah perlu mendapatkan perhatian khusus untuk meningkatkan penetrasi platform. Strategi lokal seperti kolaborasi dengan perusahaan regional dapat membantu.
- Kompetisi dengan Portal Lain: Untuk tetap relevan, Karirhub perlu terus berinovasi dalam fitur-fitur yang menarik bagi Generasi Z dan Y, mengingat LinkedIn dan JobStreet masih memiliki daya tarik yang kuat di segmen ini.

Secara keseluruhan, data ini menunjukkan bahwa Karirhub telah menjadi platform yang sangat kompetitif di pasar portal pekerjaan Indonesia, tetapi peluang untuk meningkatkan inklusivitas dan penetrasi tetap terbuka lebar, terutama di segmen usia muda dan wilayah-wilayah yang belum sepenuhnya terlayani.



## 4.2 Sumber Informasi Aplikasi Karirhub (Pencari dan Pemberi Kerja)



Gambar 4.2 Sumber Informasi Pencari dan Pemberi Kerja

Data menunjukkan bahwa pencari kerja dan pemberi kerja memiliki pola yang berbeda dalam mengetahui informasi tentang aplikasi Karirhub.

- Secara umum, Dinas Ketenagakerjaan menjadi sumber informasi utama bagi kedua kelompok. Sebanyak 39,62% pencari kerja mengetahui Karirhub melalui Dinas Ketenagakerjaan, dengan angka yang lebih tinggi di kalangan perempuan (42,98%) dibandingkan laki-laki (37,09%). Di sisi pemberi kerja, Dinas Ketenagakerjaan menjadi sumber dominan, dengan 81,07% responden melaporkan bahwa mereka mengetahui Karirhub melalui jalur ini. Angka ini konsisten di semua wilayah, termasuk Timur, di mana seluruh pemberi kerja (100%) mengetahui Karirhub melalui Dinas Ketenagakerjaan.
- Media Sosial menjadi sumber informasi yang cukup signifikan bagi pencari kerja, dengan 29,81% responden melaporkan bahwa mereka mengetahui Karirhub melalui platform ini. Generasi Z (33,16%) merupakan kelompok yang paling banyak memanfaatkan media sosial untuk mengetahui Karirhub, jauh lebih tinggi dibandingkan Generasi Y (19,35%) dan Generasi X (30,77%). Sementara itu, pemberi

kerja yang mengetahui Karirhub melalui media sosial hanya mencapai 12,62%, menunjukkan bahwa media sosial kurang optimal untuk menasarkan kelompok ini.

- Teman atau Kolega juga menjadi sumber informasi penting, dengan 33,21% pencari kerja melaporkan bahwa mereka mengetahui Karirhub melalui jaringan mereka. Angka ini cukup konsisten di seluruh kelompok usia dan gender, mencerminkan pentingnya kekuatan rekomendasi personal. Di sisi lain, hanya 7,28% pemberi kerja yang mengetahui Karirhub melalui teman atau kolega, menunjukkan bahwa pemberi kerja lebih cenderung mengandalkan saluran formal seperti Dinas Ketenagakerjaan.
- Sumber lain seperti Google Search, Anjungan SiapKerja, dan website Karirhub memiliki proporsi yang jauh lebih kecil dalam membantu pencari kerja dan pemberi kerja menemukan Karirhub. Hanya 3,77% pencari kerja dan 0,97% pemberi kerja yang mengetahui Karirhub melalui pencarian di Google, sementara penggunaan Anjungan SiapKerja hanya tercatat sebesar 3,02% untuk pencari kerja dan 1,94% untuk pemberi kerja.
- Analisis Berdasarkan Wilayah menunjukkan bahwa dominasi Dinas Ketenagakerjaan sebagai sumber informasi berlaku di seluruh wilayah. Di wilayah Barat, 40,08% pencari kerja mengetahui Karirhub melalui Dinas Ketenagakerjaan, sementara angka ini lebih tinggi di Tengah (33,33%) dan Timur (100%). Media sosial memiliki daya tarik lebih kuat di wilayah Tengah (33,33%), sementara teman atau kolega memainkan peran penting di wilayah Timur (100%), meskipun jumlah respondennya kecil.

Dari analisis data, terlihat bahwa sumber informasi tentang aplikasi Karirhub bervariasi di antara pencari kerja dan pemberi kerja, dengan Dinas Ketenagakerjaan sebagai saluran utama untuk kedua kelompok. Namun, media sosial juga memiliki peran penting, terutama di kalangan Generasi Z yang mendominasi kelompok pencari kerja. Temuan ini memberikan gambaran yang jelas tentang bagaimana masing-masing kelompok mengenal Karirhub, serta peluang yang dapat dimanfaatkan untuk memperluas jangkauan dan meningkatkan efektivitas strategi pemasaran. Berdasarkan temuan ini, berikut adalah implikasi strategis yang dapat diterapkan untuk memaksimalkan kesadaran dan penggunaan Karirhub.

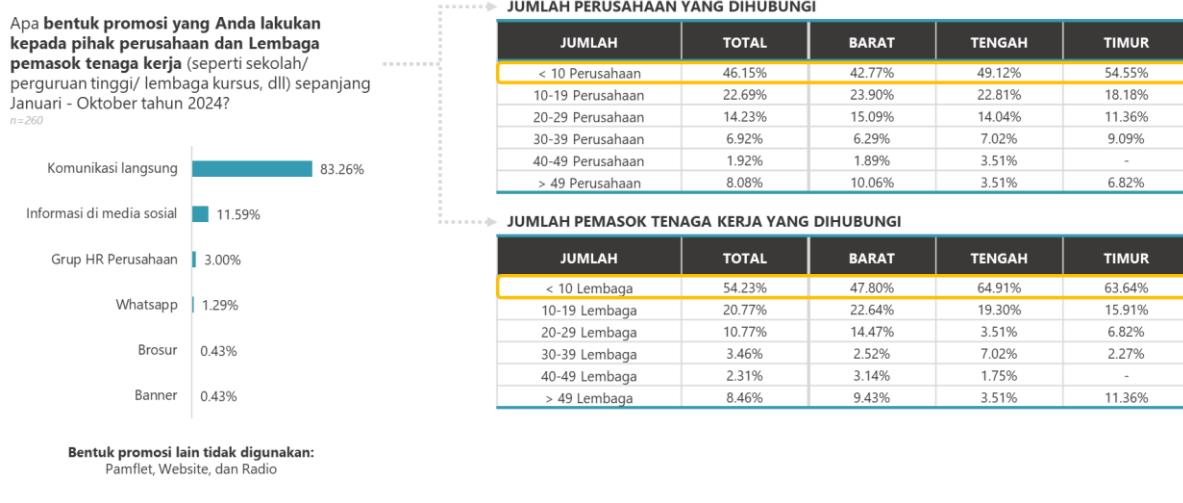
- Optimalisasi Dinas Ketenagakerjaan sebagai Saluran Utama: Dengan dominasi Dinas Ketenagakerjaan sebagai sumber informasi utama, Karirhub perlu terus memperkuat

kolaborasi dengan dinas-dinas terkait untuk menjangkau lebih banyak pencari dan pemberi kerja. Program kerja sama yang lebih aktif, seperti pelatihan atau kampanye bersama, dapat meningkatkan kesadaran terhadap platform.

- Penguatan Media Sosial sebagai Saluran Efektif untuk Generasi Z: Media sosial menjadi saluran yang signifikan bagi pencari kerja, terutama Generasi Z. Karirhub perlu memanfaatkan platform seperti Instagram, TikTok, atau LinkedIn untuk menyasar generasi ini dengan konten yang menarik dan relevan, seperti video pendek tentang fitur Karirhub atau cerita sukses pengguna.
- Meningkatkan Kesadaran di Kalangan Pemberi Kerja melalui Media Sosial dan Teman/Kolega: Mengingat media sosial dan jaringan personal kurang signifikan bagi pemberi kerja, Karirhub dapat memanfaatkan strategi pemasaran yang lebih fokus pada profesional HR, seperti kampanye di LinkedIn atau webinar khusus yang menghubungkan pengguna Karirhub.
- Diversifikasi Sumber Informasi: Sumber-sumber informasi seperti pencarian Google, website resmi, dan Anjungan SiapKerja perlu dioptimalkan dengan meningkatkan visibilitas online Karirhub, seperti menggunakan SEO (Search Engine Optimization) yang lebih efektif dan integrasi fitur Anjungan SiapKerja di lokasi strategis.
- Strategi Berbasis Wilayah: Mengingat dominasi Dinas Ketenagakerjaan di seluruh wilayah, strategi yang berbeda diperlukan untuk wilayah Timur dan Tengah. Di wilayah Timur, Karirhub dapat memperkuat jejaring dengan pemberi kerja melalui program tatap muka, sementara di wilayah Tengah, fokus pada media sosial dan teman/kolega dapat lebih diintensifkan.



### 4.3 Jumlah Perusahaan & Pemasok Tenaga Kerja yang Dihubungi Admin



Barat: Jawa + Sumatera

Tengah: Kalimantan + Bali + Nusa Tenggara

Timur: Sulawesi + Maluku + Papua

Gambar 4.3 Jenis Promosi dan Jumlah Perusahaan & Pemasok yang Dihubungi Admin

Data ini mengungkapkan bahwa komunikasi langsung masih menjadi metode utama yang digunakan oleh admin Karirhub dalam menjangkau perusahaan dan lembaga pemasok tenaga kerja. Sebanyak 83,26% admin melaporkan bahwa mereka lebih mengandalkan interaksi tatap muka atau komunikasi langsung dibandingkan metode lainnya, seperti media sosial (11,59%) atau grup HR perusahaan (3,00%). Namun, jumlah perusahaan atau lembaga pemasok tenaga kerja yang dihubungi admin masih relatif terbatas. Hampir separuh admin (46,15%) hanya menghubungi kurang dari 10 perusahaan, sementara proporsi yang serupa terlihat pada lembaga pemasok tenaga kerja (54,23%). Ketergantungan pada komunikasi langsung ini merata di semua wilayah, meskipun wilayah Timur dan Tengah menunjukkan tingkat cakupan yang lebih kecil dibandingkan wilayah Barat. Di sisi lain, metode berbasis digital seperti WhatsApp atau media sosial masih digunakan secara minim, meskipun teknologi ini memiliki potensi untuk menjangkau lebih banyak mitra dengan cara yang lebih efisien.

Dari sisi jumlah perusahaan yang dihubungi, hampir separuh admin (46,15%) hanya menghubungi kurang dari 10 perusahaan sepanjang periode Januari–Oktober 2024. Hal ini konsisten di seluruh wilayah, dengan wilayah Timur mencatat proporsi tertinggi (54,55%) untuk kategori ini, diikuti oleh Tengah (49,12%) dan Barat (42,77%). Meski ada sebagian kecil admin

yang menghubungi lebih dari 49 perusahaan (8,08%), angka ini masih tergolong minoritas. Situasi yang sama juga terlihat dalam jumlah pemasok tenaga kerja yang dihubungi, di mana 54,23% admin hanya menghubungi kurang dari 10 lembaga pemasok tenaga kerja. Wilayah Tengah (64,91%) dan Timur (63,64%) memiliki proporsi tertinggi dalam kategori ini, menunjukkan keterbatasan cakupan promosi di wilayah-wilayah tersebut.

Metode komunikasi langsung yang mendominasi di semua wilayah dan segmen menunjukkan bahwa admin lebih mengandalkan interaksi personal untuk mempromosikan layanan Karirhub kepada perusahaan dan lembaga pemasok tenaga kerja. Namun, rendahnya tingkat penggunaan metode digital, seperti media sosial, menunjukkan adanya peluang yang belum dimanfaatkan sepenuhnya, terutama mengingat penetrasi media digital yang semakin luas di kalangan perusahaan dan lembaga kerja.

Dari analisis tersebut, terlihat bahwa meskipun komunikasi langsung memberikan hasil yang signifikan, terdapat peluang besar bagi Karirhub untuk memperluas cakupan promosi melalui diversifikasi metode, terutama dengan memanfaatkan teknologi digital. Berikut adalah beberapa implikasi strategis yang dapat diterapkan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi promosi yang dilakukan oleh admin Karirhub.

- Diversifikasi Metode Promosi: Dominasi komunikasi langsung menunjukkan perlunya diversifikasi metode promosi untuk meningkatkan jangkauan dan efisiensi. Karirhub dapat mendorong admin untuk lebih aktif memanfaatkan media sosial dan grup HR perusahaan sebagai saluran promosi yang lebih modern dan hemat biaya.
- Peningkatan Jangkauan Promosi: Dengan hampir separuh admin hanya menghubungi kurang dari 10 perusahaan atau lembaga, perlu ada target yang lebih ambisius dalam menjangkau lebih banyak mitra. Program insentif bagi admin yang berhasil menjalin kerja sama dengan lebih banyak perusahaan dapat menjadi solusi untuk meningkatkan jangkauan promosi.
- Optimalisasi Teknologi Digital: Rendahnya penggunaan WhatsApp, brosur digital, atau metode berbasis website menunjukkan perlunya pelatihan admin untuk mengoptimalkan teknologi digital sebagai alat promosi. Hal ini dapat membantu admin di wilayah dengan keterbatasan akses fisik, seperti wilayah Tengah dan Timur.

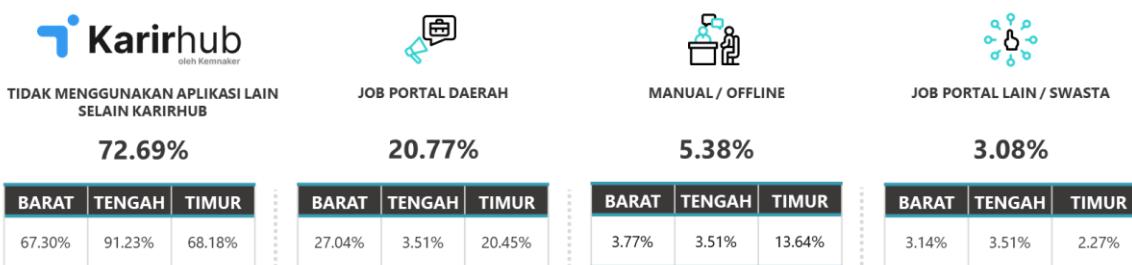


- Pendekatan Wilayah Khusus: Dengan proporsi admin yang lebih tinggi di wilayah Tengah dan Timur hanya menghubungi sedikit perusahaan atau lembaga pemasok tenaga kerja, Karirhub perlu menerapkan strategi berbasis wilayah. Pendekatan ini dapat mencakup pelatihan khusus untuk admin di wilayah tersebut atau kampanye promosi yang berfokus pada daerah dengan keterbatasan jangkauan.

Dengan memanfaatkan temuan ini, Karirhub dapat mengembangkan strategi yang lebih terarah untuk mendukung admin dalam meningkatkan efisiensi dan jangkauan promosi. Hal ini tidak hanya akan membantu meningkatkan keterlibatan perusahaan dan lembaga pemasok tenaga kerja, tetapi juga memperkuat posisi Karirhub sebagai platform ketenagakerjaan yang inovatif dan inklusif.

#### 4.4 Aplikasi Layanan Antar Kerja & Kesesuaian Data

Sepanjang Januari - Oktober tahun 2024, aplikasi apa saja yang Anda gunakan untuk pelayanan antar kerja, selain Karirhub?



Apakah jumlah data/ informasi yang Anda input/ masukan ke situs/ aplikasi Karirhub sudah sesuai dengan yang ditampilkan dalam aplikasi?

| JUMLAH       | TOTAL  | BARAT  | TENGAH | TIMUR  |
|--------------|--------|--------|--------|--------|
| Sudah Sesuai | 90.00% | 88.05% | 96.49% | 88.64% |
| Belum Sesuai | 10.00% | 11.95% | 3.51%  | 11.36% |

n=260

**Gambar 4.4 Jenis Aplikasi Layanan Antar Kerja & Besaran Kesesuaian Data**

Data menunjukkan bahwa mayoritas admin (72,69%) hanya menggunakan Karirhub untuk pelayanan antar kerja, tanpa melibatkan aplikasi lain. Penggunaan Karirhub sebagai satu-satunya platform paling tinggi di wilayah Tengah (91,23%), diikuti oleh Timur (68,18%) dan Barat (67,30%). Hal ini mengindikasikan bahwa Karirhub telah menjadi platform utama yang

diandalkan oleh admin dalam menjalankan tugas mereka, terutama di wilayah dengan infrastruktur digital yang mungkin lebih terbatas seperti wilayah Tengah.

Namun, sebagian admin (20,77%) juga menggunakan job portal daerah untuk pelayanan antar kerja, dengan dominasi di wilayah Timur (20,45%) dan Barat (27,04%). Penggunaan ini menunjukkan adanya kebutuhan untuk memanfaatkan portal lokal untuk melengkapi layanan yang disediakan oleh Karirhub, khususnya di wilayah dengan tantangan lokal tertentu seperti Timur. Selain itu, metode manual atau offline masih digunakan oleh sebagian kecil admin (5,38%), dengan wilayah Timur mencatat proporsi tertinggi (13,64%). Metode ini mengindikasikan bahwa beberapa wilayah masih menghadapi keterbatasan akses atau keterampilan digital yang mendorong admin untuk tetap menggunakan metode tradisional.

Penggunaan job portal lain atau swasta hanya tercatat sebesar 3,08%, dengan distribusi tertinggi di wilayah Tengah (3,51%), menunjukkan bahwa persaingan dengan platform swasta masih relatif kecil. Hal ini mengonfirmasi bahwa Karirhub memiliki posisi kuat di pasar layanan antar kerja, meskipun portal lain tetap digunakan dalam kapasitas terbatas.

Dalam hal kesesuaian data, mayoritas admin (90,00%) melaporkan bahwa data yang mereka input ke Karirhub sudah sesuai dengan yang ditampilkan di aplikasi. Wilayah Tengah mencatat tingkat kesesuaian tertinggi (96,49%), diikuti oleh Timur (88,64%) dan Barat (88,05%). Tingginya tingkat kesesuaian ini menunjukkan bahwa Karirhub berhasil menyediakan sistem yang andal untuk memastikan integritas data yang diinput admin. Namun, terdapat sekitar 10,00% admin yang melaporkan data belum sesuai, dengan wilayah Barat mencatat proporsi tertinggi (11,95%). Hal ini menunjukkan adanya potensi masalah teknis atau kendala administratif yang perlu diatasi untuk memastikan kualitas data yang lebih konsisten.

Dari data yang ditampilkan, terlihat bahwa Karirhub telah menjadi platform utama yang diandalkan oleh admin untuk pelayanan antar kerja di seluruh wilayah Indonesia. Meskipun demikian, adanya penggunaan tambahan job portal daerah dan metode manual di beberapa wilayah menunjukkan adanya kebutuhan lokal yang belum sepenuhnya terakomodasi oleh platform. Selain itu, tingginya tingkat kesesuaian data yang diinput oleh admin ke dalam Karirhub mencerminkan keandalan sistem, meskipun masih terdapat beberapa kendala di



wilayah tertentu. Berdasarkan temuan ini, berikut adalah implikasi strategis yang dapat diterapkan untuk lebih mengoptimalkan layanan dan meningkatkan pengalaman pengguna Karirhub.

- Tingginya tingkat penggunaan Karirhub menunjukkan keberhasilan platform sebagai pilihan utama admin. Namun, perlu ada inisiatif untuk memperluas penggunaan Karirhub di wilayah Barat dan Timur yang masih melibatkan metode lain seperti job portal daerah atau layanan manual.
- Dengan 20,77% admin masih menggunakan job portal daerah, Karirhub dapat mempertimbangkan integrasi dengan platform lokal untuk meningkatkan efisiensi dan mengurangi fragmentasi sistem.
- Penggunaan metode manual atau offline yang relatif tinggi di wilayah Timur (13,64%) menunjukkan perlunya peningkatan pelatihan digital untuk admin di wilayah tersebut. Hal ini dapat membantu mengurangi ketergantungan pada metode tradisional dan meningkatkan adopsi Karirhub.
- Meskipun tingkat kesesuaian data di Karirhub sudah tinggi (90,00%), perlu ada audit sistem atau pelatihan tambahan untuk mengurangi kasus data yang belum sesuai, terutama di wilayah Barat yang mencatat proporsi tertinggi untuk masalah ini (11,95%).

#### 4.5 Media Promosi yang Cocok Untuk Aplikasi Karirhub

Menurut Anda, apa media informasi yang **COCOK UNTUK MEMPROMOSIKAN** aplikasi lowongan kerja seperti Karirhub?

| PENCARI KERJA<br><small>n=265</small> |        |        |        |        | PEMBERI KERJA<br><small>n=206</small> |        |        |        |         |
|---------------------------------------|--------|--------|--------|--------|---------------------------------------|--------|--------|--------|---------|
|                                       | TOTAL  | BARAT  | TENGAH | TIMUR  |                                       | TOTAL  | BARAT  | TENGAH | TIMUR   |
| 1. INSTAGRAM                          | 71.32% | 71.60% | 83.33% | -      | 1. INSTAGRAM                          | 89.32% | 90.81% | 73.68% | 100.00% |
| 2. TIKTOK                             | 61.51% | 61.48% | 66.67% | 50.00% | 2. TIKTOK                             | 58.25% | 58.38% | 57.89% | 50.00%  |
| 3. FACEBOOK                           | 18.49% | 18.68% | 16.67% | -      | 3. FACEBOOK                           | 32.52% | 32.43% | 31.58% | 50.00%  |
| 4. LINKEDIN                           | 13.58% | 13.23% | 16.67% | 50.00% | 4. LINKEDIN                           | 30.10% | 28.65% | 36.84% | 100.00% |
| 5. YOUTUBE                            | 11.70% | 11.28% | 33.33% | -      | 5. TWITTER/ X                         | 18.45% | 18.38% | 21.05% | -       |
| 6. TWITTER / X                        | 9.43%  | 9.34%  | 16.67% | -      | 6. YOUTUBE                            | 15.53% | 17.30% | -      | -       |
|                                       |        |        |        |        | 7. MEDIA LUAR RUANG                   | 7.28%  | 7.57%  | 5.26%  | -       |

Gambar 4.5 Ragam Media Promosi yang Dipilih Pencari Kerja dan Pemberi Kerja



Berdasarkan data diatas, terlihat bahwa Instagram dan TikTok menjadi platform media sosial yang paling cocok untuk mempromosikan aplikasi Karirhub, baik menurut pencari kerja maupun pemberi kerja. Sebanyak 71,32% pencari kerja menilai Instagram sebagai media yang paling tepat untuk promosi, diikuti oleh TikTok dengan 61,51%. Di antara pemberi kerja, preferensi terhadap Instagram bahkan lebih tinggi, yaitu sebesar 89,32%, dengan TikTok berada di posisi kedua (58,25%). Hal ini mengindikasikan bahwa platform berbasis visual dan video pendek sangat efektif untuk menarik perhatian kedua kelompok pengguna Karirhub.

Preferensi terhadap Instagram konsisten di semua wilayah, dengan angka tertinggi di wilayah Tengah (83,33%) untuk pencari kerja dan Timur (100%) untuk pemberi kerja. TikTok juga menunjukkan popularitas yang signifikan, terutama di wilayah Tengah (66,67%) untuk pencari kerja dan wilayah Barat (58,38%) untuk pemberi kerja. Sementara itu, platform seperti Facebook, LinkedIn, dan YouTube memiliki proporsi yang jauh lebih kecil. Facebook hanya dianggap cocok oleh 18,49% pencari kerja dan 32,52% pemberi kerja, sedangkan LinkedIn mendapat perhatian yang lebih tinggi dari pemberi kerja (30,10%) dibandingkan pencari kerja (13,58%). Media luar ruang (7,28%) dan Twitter (9,43%) berada di posisi yang paling rendah dalam hal efektivitas promosi.

Hasil ini mencerminkan perubahan preferensi promosi menuju platform media sosial modern seperti Instagram dan TikTok, terutama karena kemampuan mereka dalam menghadirkan konten visual dan interaktif. Platform ini sangat cocok untuk menjangkau kelompok pengguna utama Karirhub, yaitu Generasi Z dan Generasi Y, yang mendominasi populasi pencari kerja dan pemberi kerja.

Dari analisis di atas, terlihat bahwa Instagram dan TikTok menawarkan peluang besar sebagai media utama untuk mempromosikan aplikasi Karirhub, mengingat popularitas keduanya di kalangan pencari kerja dan pemberi kerja. Sementara platform tradisional seperti Facebook dan LinkedIn masih memiliki peran, preferensi yang rendah terhadap media luar ruang dan Twitter menunjukkan bahwa upaya promosi perlu lebih terfokus pada media sosial berbasis visual dan video. Berdasarkan temuan ini, berikut adalah implikasi strategis yang dapat diterapkan untuk memaksimalkan efektivitas promosi Karirhub.

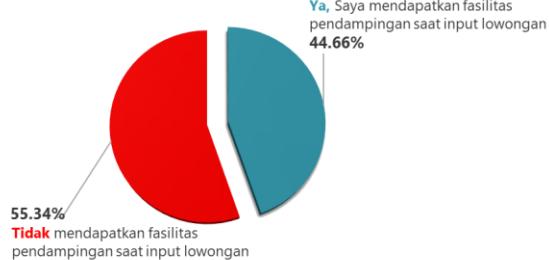
- Prioritaskan Instagram dan TikTok untuk Kampanye Promosi: Dengan dominasi Instagram dan TikTok sebagai media promosi yang paling cocok, Karirhub dapat fokus pada konten visual kreatif, seperti video pendek informatif, testimoni pengguna, atau tutorial penggunaan aplikasi.
- Fokus pada Segmen Wilayah dan Audiens: Promosi di wilayah Tengah dan Timur harus memanfaatkan Instagram sebagai media utama, mengingat tingginya preferensi di wilayah tersebut. TikTok juga dapat dioptimalkan di wilayah Tengah, di mana penggunaannya lebih dominan dibandingkan wilayah lain.
- Gunakan Facebook dan LinkedIn untuk Audiens Khusus: Meskipun tidak sepopuler Instagram dan TikTok, Facebook dan LinkedIn tetap relevan untuk menjangkau pemberi kerja, terutama di kalangan profesional dan HR yang mencari kandidat berkualitas.
- Kurangi Ketergantungan pada Media Luar Ruang dan Twitter: Mengingat rendahnya efektivitas media luar ruang dan Twitter, upaya promosi melalui saluran ini dapat diminimalkan untuk mengalokasikan anggaran dan sumber daya pada platform yang lebih efektif seperti Instagram dan TikTok.
- Optimalkan Konten Berbasis Visual dan Interaktif: Mengingat Instagram dan TikTok mendukung format visual dan video pendek, Karirhub dapat memanfaatkan fitur seperti Reels, Stories, atau kampanye tagar (#) untuk meningkatkan keterlibatan pengguna.

Sebagai kesimpulan, data menunjukkan bahwa Instagram dan TikTok adalah platform yang paling cocok untuk mempromosikan aplikasi Karirhub, dengan daya tarik yang kuat bagi pencari kerja dan pemberi kerja. Preferensi ini menegaskan pentingnya memanfaatkan media sosial berbasis visual dan interaktif untuk menjangkau audiens yang lebih luas, terutama Generasi Z dan Y yang mendominasi populasi pengguna. Dengan strategi promosi yang fokus pada platform ini, ditambah dengan pemanfaatan Facebook dan LinkedIn untuk audiens khusus, Karirhub memiliki peluang besar untuk memperkuat posisinya sebagai platform lowongan kerja yang inovatif, modern, dan relevan. Implementasi strategi ini juga dapat mendukung pertumbuhan pengguna di wilayah yang kurang terjangkau, memastikan Karirhub tetap kompetitif di pasar kerja digital yang semakin dinamis.



#### 4.6 Perolehan Mendapatkan Tenaga Kerja Melalui Karirhub/Job Fair

Apakah perusahaan Anda mendapatkan **fasilitas pendampingan saat menginput lowongan** pada laman/aplikasi Karirhub? n=206



Apakah perusahaan Anda **memperoleh tenaga kerja** melalui Karirhub?

**Ya**, Dapat tenaga kerja  
43.69%  
n=90

**NO**  
56.31%  
n=116

Berapa lama **waktu tunggu** dari Anda mengunggah pekerjaan melalui laman/aplikasi Karirhub/Job Fair hingga mendapat kandidat?

| WAKTU       | TOTAL  | BARAT  | TENGAH | TIMUR   |
|-------------|--------|--------|--------|---------|
| n           | 90     | 84     | 5      | 1       |
| < 1 Bulan   | 54.44% | 53.57% | 60.00% | 100.00% |
| 1 - 2 Bulan | 37.78% | 38.10% | 40.00% | 0.00%   |
| 2- 3 Bulan  | 1.11%  | 1.19%  | 0.00%  | 0.00%   |
| > 3 Bulan   | 6.67%  | 7.14%  | 0.00%  | 0.00%   |

Tidak dapat tenaga kerja

|                             | BARAT  | TENGAH | TIMUR   |
|-----------------------------|--------|--------|---------|
| n                           | 185    | 19     | 2       |
| MENDAPAT PENDAMPINGAN       | 42.70% | 68.42% | -       |
| TIDAK MENDAPAT PENDAMPINGAN | 57.30% | 31.58% | 100.00% |

Gambar 4.6 Persentase Perolehan Tenaga Kerja Melalui Karirhub

Hasil survei menunjukkan bahwa pengalaman pemberi kerja dalam menggunakan Karirhub masih beragam, terutama terkait dengan fasilitas pendampingan saat menginput lowongan. Sebagian besar responden (55,34%) melaporkan bahwa mereka tidak mendapatkan pendampingan, sementara hanya 44,66% yang merasa terbantu. Wilayah Timur menunjukkan kesenjangan yang signifikan karena tidak ada pemberi kerja di wilayah ini yang menerima pendampingan, sedangkan wilayah Tengah mencatat angka pendampingan tertinggi (68,42%). Hal ini menyoroti perlunya pemerataan layanan pendampingan di semua wilayah.

Di sisi lain, keberhasilan perekruit melalui Karirhub juga masih menjadi tantangan, dengan hanya 43,69% pemberi kerja melaporkan bahwa mereka berhasil mendapatkan kandidat. Meskipun demikian, mayoritas dari mereka yang mendapatkan kandidat melaporkan waktu tunggu yang cukup singkat, yaitu kurang dari satu bulan (54,44%). Wilayah Timur menjadi yang paling efektif dengan 100% responden melaporkan waktu tunggu di bawah satu bulan, dibandingkan dengan Barat (53,57%) dan Tengah (60,00%). Namun, terdapat juga responden yang harus menunggu lebih dari tiga bulan (6,67%), mengindikasikan adanya hambatan tertentu dalam proses rekrutmen.

Dari data tersebut, dapat disimpulkan bahwa meskipun Karirhub memiliki potensi dalam menyediakan kandidat dengan waktu tunggu yang relatif singkat, masih ada masalah utama



yang perlu diperbaiki, seperti akses pendampingan yang tidak merata dan rendahnya tingkat keberhasilan perekrutan. Berikut adalah beberapa implikasi strategis yang dapat diambil untuk meningkatkan kualitas layanan Karirhub.

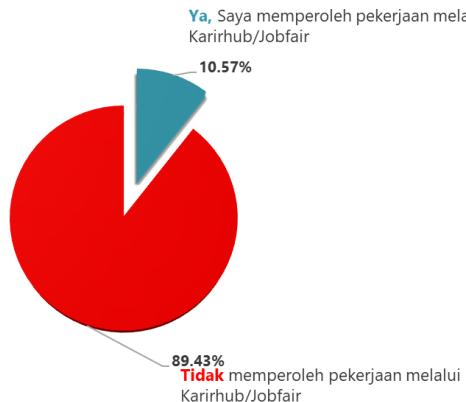
- Peningkatan Fasilitas Pendampingan Secara Menyeluruh: Karirhub perlu memperluas fasilitas pendampingan untuk memastikan pemberi kerja di seluruh wilayah mendapatkan layanan yang sama. Wilayah Timur menjadi prioritas utama, dengan solusi berupa pelatihan virtual atau asisten digital interaktif.
- Pengembangan Fitur Pencocokan Kandidat: Rendahnya tingkat keberhasilan perekrutan mengindikasikan perlunya perbaikan algoritma pencocokan kandidat, serta peningkatan transparansi dalam memberikan rekomendasi kandidat yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan.
- Optimasi Sistem Respons dan Notifikasi: Mempercepat proses rekrutmen dengan menambahkan notifikasi real-time dan alat bantu untuk mempercepat penghubungan antara pemberi kerja dan kandidat potensial.
- Strategi Wilayah Tertarget: Dengan performa terbaik di wilayah Tengah, Karirhub dapat menjadikan pendekatan di wilayah ini sebagai model untuk diadopsi di wilayah Barat dan Timur. Penambahan admin atau penguatan jaringan pencari kerja di wilayah tersebut juga dapat memperbaiki hasil.
- Evaluasi Mendalam terhadap Pengguna Tidak Berhasil: Mengidentifikasi penyebab utama kegagalan perekrutan untuk lebih memahami kendala yang dihadapi pengguna. Dengan langkah ini, Karirhub dapat menyediakan solusi yang lebih spesifik dan relevan.

Karirhub telah berhasil menunjukkan efektivitas dalam waktu tunggu yang relatif cepat untuk sebagian pemberi kerja, khususnya di wilayah Tengah. Namun, tantangan seperti ketimpangan fasilitas pendampingan dan rendahnya keberhasilan perekrutan masih memerlukan perhatian serius. Dengan mengadopsi strategi yang mencakup pemerataan layanan, peningkatan fitur, dan pendekatan berbasis data, Karirhub dapat memperbaiki kelemahannya sekaligus memperkuat kepercayaan pengguna sebagai platform rekrutmen yang andal di seluruh wilayah Indonesia.

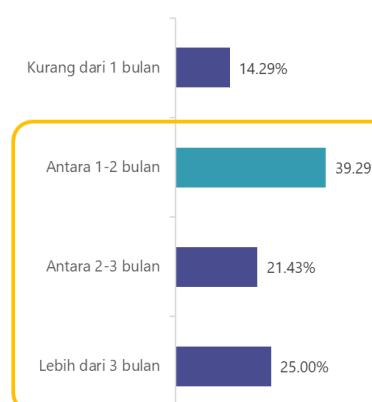


#### 4.7 Perolehan Mendapatkan Pekerjaan Melalui Karirhub/Job Fair

Apakah Anda Memperoleh Pekerjaan melalui aplikasi Karirhub/Jobfair? n=265



Waktu Tunggu Dari Melamar Hingga Mendapatkan Pekerjaan n=28



Gambar 4.7 Persentase Pencari Kerja yang Mendapat Pekerjaan dari Karirhub

Data menunjukkan bahwa mayoritas pencari kerja (89,43%) tidak berhasil mendapatkan pekerjaan melalui Karirhub atau Job Fair. Hanya 10,57% responden yang melaporkan berhasil mendapatkan pekerjaan melalui platform ini. Hal ini mencerminkan bahwa efektivitas Karirhub dalam membantu pencari kerja menemukan pekerjaan masih tergolong rendah dan memerlukan peningkatan yang signifikan.

Di antara pencari kerja yang berhasil memperoleh pekerjaan, waktu tunggu mereka untuk mendapatkan posisi yang diinginkan bervariasi. Sebagian besar (39,29%) membutuhkan waktu antara 1 hingga 2 bulan untuk mendapatkan pekerjaan, sementara 21,43% membutuhkan waktu antara 2 hingga 3 bulan. Sebanyak 25% bahkan melaporkan harus menunggu lebih dari 3 bulan sebelum mendapatkan pekerjaan, menunjukkan adanya potensi hambatan dalam efisiensi proses pencocokan kerja melalui platform. Hanya 14,29% responden yang berhasil mendapatkan pekerjaan dalam waktu kurang dari satu bulan, menyoroti perlunya perbaikan dalam mempercepat proses rekrutmen untuk pencari kerja.

Kesenjangan ini menunjukkan adanya tantangan utama dalam sistem pencocokan pekerjaan di Karirhub, terutama dalam hal menarik lebih banyak pemberi kerja untuk membuka lowongan di platform, sehingga meningkatkan peluang bagi pencari kerja. Selain itu, rata-rata waktu

tunggu yang cukup lama juga mengindikasikan perlunya optimalisasi fitur pencocokan yang lebih cepat dan efisien.

Dari hasil analisis, terlihat bahwa tingkat keberhasilan pencari kerja dalam mendapatkan pekerjaan melalui Karirhub masih rendah, dengan waktu tunggu yang bervariasi dan cenderung lama bagi sebagian besar responden. Tantangan ini menjadi peluang bagi Karirhub untuk meningkatkan efektivitas platformnya, terutama dalam mempercepat waktu pencocokan dan memperbesar peluang bagi pencari kerja. Berdasarkan data tersebut, berikut adalah beberapa implikasi strategis yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kinerja Karirhub.

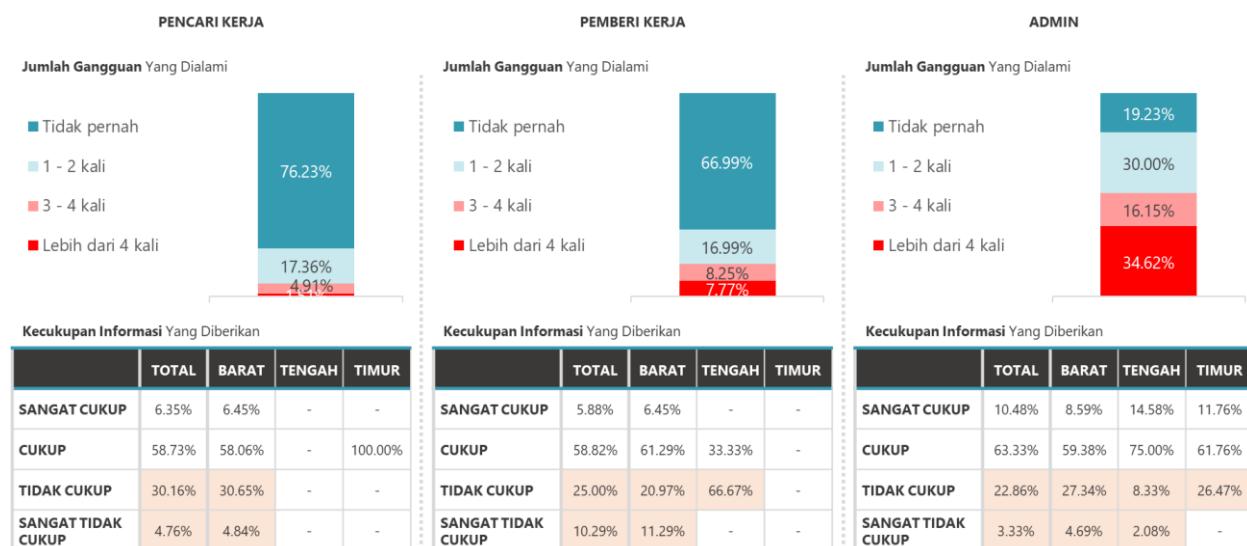
- Peningkatan Jumlah dan Variasi Lowongan Kerja: Untuk meningkatkan peluang bagi pencari kerja, Karirhub perlu memperluas basis pemberi kerja dan menambah variasi lowongan yang tersedia di platform. Kampanye aktif untuk menarik lebih banyak perusahaan dari berbagai sektor dapat dilakukan.
- Optimalisasi Algoritma Pencocokan: Waktu tunggu yang lama menunjukkan adanya hambatan dalam proses pencocokan kerja. Karirhub dapat mengembangkan algoritma yang lebih cerdas untuk memastikan kandidat yang tepat terhubung dengan lowongan yang relevan lebih cepat.
- Peningkatan Dukungan untuk Pencari Kerja: Memberikan pendampingan dan tips kepada pencari kerja, seperti tutorial untuk meningkatkan kualitas profil dan CV mereka, dapat membantu meningkatkan peluang mereka dalam mendapatkan pekerjaan.
- Penargetan Wilayah dengan Pendekatan Khusus: Data wilayah dapat digunakan untuk mengidentifikasi daerah dengan kinerja rendah, sehingga Karirhub dapat menyusun strategi lokal untuk meningkatkan efektivitas platform di daerah tersebut.
- Pemantauan dan Evaluasi Proses Rekrutmen: Melakukan pemantauan yang lebih intensif terhadap proses rekrutmen di platform, termasuk mengidentifikasi kendala yang dihadapi oleh pemberi kerja dan pencari kerja, akan membantu Karirhub menyusun solusi yang lebih relevan.

Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa Karirhub masih memiliki banyak ruang untuk meningkatkan efektivitasnya dalam membantu pencari kerja mendapatkan pekerjaan. Dengan



strategi yang tepat, seperti peningkatan fitur pencocokan, pendampingan bagi pengguna, dan perluasan basis pemberi kerja, Karirhub dapat memperbaiki tantangan yang ada sekaligus memperkuat reputasinya sebagai platform pencarian kerja yang terpercaya. Langkah-langkah ini juga diharapkan dapat memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pencari kerja dan pemberi kerja, sehingga mendukung pertumbuhan pasar tenaga kerja yang lebih dinamis di Indonesia.

#### 4.8 Gangguan pada Aplikasi dan Informasi terhadap Maintenance Karirhub



Gambar 4.8 Frekuensi & Kecukupan Informasi Maintenance

Hasil survei menunjukkan bahwa gangguan pada aplikasi Karirhub memberikan pengalaman yang berbeda bagi setiap kelompok pengguna. Pencari kerja menjadi kelompok dengan pengalaman paling stabil, di mana 76,23% melaporkan tidak pernah mengalami gangguan. Namun, 17,36% masih mengalami gangguan 1-2 kali, dan 4,91% menghadapi gangguan lebih sering.

Sebaliknya, pemberi kerja lebih sering menghadapi kendala, dengan 33,01% melaporkan mengalami gangguan, termasuk 16,02% yang mengalami lebih dari tiga kali gangguan. Admin, yang merupakan pengguna utama platform, menghadapi tantangan terbesar. Mayoritas admin (80,77%) melaporkan mengalami gangguan, dengan 34,62% di antaranya mengalami lebih dari

empat kali gangguan. Hal ini mengindikasikan bahwa admin menghadapi tekanan teknis yang lebih tinggi dibandingkan kelompok lainnya.

Dalam aspek kecukupan informasi maintenance, sebagian besar pengguna menilai bahwa informasi yang diberikan sudah cukup, seperti yang dilaporkan oleh 58,73% pencari kerja, 58,82% pemberi kerja, dan 63,33% admin. Namun, masih ada kelompok yang merasa bahwa informasi tersebut kurang memadai, dengan tingkat ketidakpuasan tertinggi terjadi di kalangan pemberi kerja wilayah Tengah, di mana 66,67% merasa informasi tidak cukup. Hal ini menunjukkan perlunya penyampaian informasi yang lebih terstruktur dan jelas.

Dengan tingginya frekuensi gangguan, terutama di kalangan admin, serta masih adanya kelompok yang merasa informasi maintenance kurang memadai, Karirhub perlu mengambil langkah konkret untuk meningkatkan stabilitas aplikasi dan transparansi dalam memberikan informasi. Berikut adalah beberapa implikasi strategis yang dapat diterapkan untuk mengatasi masalah ini.

- Mengingat admin merupakan kelompok yang paling sering terdampak gangguan, Karirhub perlu memprioritaskan perbaikan stabilitas sistem yang langsung memengaruhi operasional mereka.
- Karirhub dapat meningkatkan kejelasan informasi maintenance dengan memberikan notifikasi terjadwal yang lebih rinci melalui email atau aplikasi, terutama untuk wilayah seperti Tengah yang mencatat tingkat ketidakpuasan tinggi.
- Membuat helpdesk atau pusat dukungan teknis yang responsif dapat membantu pengguna, terutama admin dan pemberi kerja, dalam menyelesaikan kendala teknis dengan cepat.
- Karirhub dapat mengimplementasikan pemantauan berbasis real-time untuk mendeteksi gangguan secara dini dan mempercepat penyelesaian masalah, sehingga pengalaman pengguna dapat lebih stabil.
- Data mengenai frekuensi dan jenis gangguan dapat digunakan untuk mengidentifikasi area perbaikan spesifik, seperti fitur yang paling sering bermasalah atau wilayah dengan tingkat gangguan tertinggi.



Meskipun sebagian besar pengguna merasa informasi maintenance cukup, tingginya frekuensi gangguan, khususnya di kalangan admin, menunjukkan bahwa stabilitas aplikasi perlu menjadi fokus utama perbaikan. Dengan strategi peningkatan teknis, komunikasi yang lebih baik, dan dukungan pengguna yang lebih responsif, Karirhub dapat mengatasi tantangan ini dan memperkuat posisinya sebagai platform rekrutmen yang tidak hanya andal tetapi juga memberikan pengalaman pengguna yang optimal di semua wilayah.

#### 4.9 Media Komunikasi dalam Menyampaikan Pertanyaan/Aduan

Sepanjang Januari – Oktober tahun 2024, sarana komunikasi apa saja yang pernah Anda gunakan untuk menyampaikan pertanyaan/ aduan?

| ATTRIBUT                                                                 | PENCARI KERJA | PEMBERI KERJA | ADMIN  |
|--------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|--------|
| n                                                                        | 265           | 94            | 152    |
| TIDAK MENYAMPAIKAN PERTANYAAN/ ADUAN                                     | 80.75%        | 63.11%        | 24.62% |
| MEDIA KOMUNIKASI DARING                                                  |               |               |        |
| • Email: support@kemnaker.go.id                                          | 5.28%         | 3.40%         | 4.62%  |
| • WhatsApp Halo Pasker                                                   | 4.91%         | 3.88%         | 19.62% |
| • Call Center: 1500630                                                   | 2.64%         | 3.40%         | 7.31%  |
| • WhatsApp personal ke admin Pasker                                      | 1.89%         | 23.30%        | 50.77% |
| • Telpon Kemnaker: 021 - 5255733                                         | 1.13%         | 0.97%         | 3.46%  |
| • Buat laporan pada fitur "Bantuan"                                      | 0.75%         | 1.94%         | 0.38%  |
| • FAQ pada fitur "Bantuan"                                               | 0.00%         | 0.49%         | 0.38%  |
| MEDIA KOMUNIKASI LURING                                                  |               |               |        |
| • Layanan tatap muka di kantor pusat Pasker/ Kemnaker/ Disnaker setempat | 4.91%         | 2.91%         | 5.38%  |

**Tabel 4.1 Media Komunikasi dalam Menyampaikan Aduan**

Data menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna, baik pencari kerja, pemberi kerja, maupun admin, jarang menyampaikan pertanyaan atau aduan melalui media komunikasi yang tersedia. Pencari kerja menjadi kelompok yang paling jarang menggunakan media komunikasi, dengan 80,75% melaporkan tidak pernah menyampaikan pertanyaan atau aduan. Dari mereka yang menyampaikan, email ke support@kemnaker.go.id menjadi pilihan utama (5,28%), diikuti oleh WhatsApp Halo Pasker (4,91%) dan layanan tatap muka di kantor Pasker atau Disnaker setempat (4,91%).

Di sisi lain, pemberi kerja lebih sering menyampaikan aduan dibandingkan pencari kerja, meskipun mayoritas (63,11%) juga melaporkan tidak pernah melakukannya. WhatsApp



personal ke admin Pasker menjadi saluran komunikasi yang paling banyak digunakan (23,30%), menunjukkan preferensi terhadap komunikasi yang lebih langsung dan personal.

Admin, sebagai kelompok pengguna dengan tanggung jawab utama terhadap operasional Karirhub, menunjukkan tingkat partisipasi komunikasi tertinggi. Hanya 24,62% admin yang melaporkan tidak pernah menyampaikan aduan, sementara mayoritas menggunakan WhatsApp personal ke admin Pasker (50,77%) dan WhatsApp Halo Pasker (19,62%) sebagai media utama. Penggunaan email relatif rendah (4,62%), mengindikasikan bahwa admin lebih memilih saluran komunikasi yang cepat dan mudah dijangkau.

Dengan mayoritas pengguna yang tidak menyampaikan pertanyaan atau aduan, serta preferensi yang berbeda di antara kelompok pengguna, terlihat bahwa efektivitas media komunikasi Karirhub masih perlu ditingkatkan. Mengoptimalkan aksesibilitas dan responsivitas media komunikasi dapat membantu menjawab kebutuhan pengguna, terutama admin dan pemberi kerja yang lebih sering menyampaikan aduan dibandingkan pencari kerja. Berdasarkan data ini, berikut adalah implikasi strategis yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kualitas komunikasi pada Karirhub.

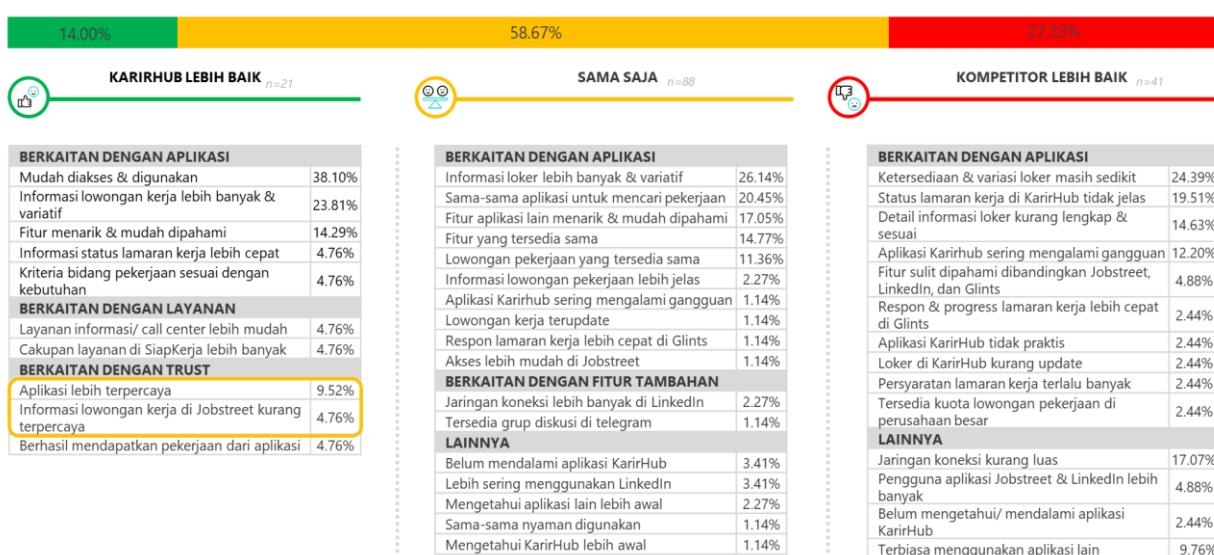
- Optimalisasi WhatsApp sebagai Media Utama: Mengingat WhatsApp menjadi media paling sering digunakan oleh pemberi kerja dan admin, Karirhub dapat mengembangkan layanan berbasis WhatsApp yang lebih terintegrasi, seperti fitur chatbot otomatis untuk memberikan solusi cepat.
- Peningkatan Aksesibilitas Email dan Call Center: Email dan call center memiliki tingkat penggunaan yang rendah, meskipun penting untuk menangani pertanyaan atau aduan yang membutuhkan tindak lanjut lebih formal. Karirhub dapat meningkatkan aksesibilitas layanan ini dengan menambahkan notifikasi otomatis atau respons awal yang cepat.
- Pengembangan Media Komunikasi yang Lebih Interaktif: Fitur "Bantuan" pada platform Karirhub yang saat ini kurang dimanfaatkan dapat dioptimalkan dengan menyediakan FAQ yang lebih lengkap, video panduan, atau opsi untuk live chat langsung.
- Promosi Media Komunikasi yang Tersedia: Sebagian besar pencari kerja dan pemberi kerja tidak menyampaikan aduan, kemungkinan karena kurangnya informasi mengenai

media komunikasi yang tersedia. Karirhub dapat melakukan kampanye untuk mempromosikan layanan komunikasi mereka.

- Peningkatan Pelayanan Tatap Muka di Wilayah Tertentu: Layanan tatap muka masih menjadi preferensi bagi sebagian pengguna, terutama di wilayah yang memiliki keterbatasan akses digital. Karirhub dapat memperkuat kolaborasi dengan kantor Disnaker setempat untuk memberikan solusi langsung.

Secara keseluruhan, data ini menunjukkan bahwa Karirhub perlu meningkatkan efektivitas media komunikasinya, baik daring maupun luring, untuk memenuhi kebutuhan berbagai kelompok pengguna. Dengan fokus pada optimalisasi saluran WhatsApp, promosi layanan komunikasi, dan peningkatan aksesibilitas platform digital, Karirhub dapat menciptakan pengalaman komunikasi yang lebih baik bagi pencari kerja, pemberi kerja, dan admin. Langkah ini juga dapat memperkuat kepercayaan pengguna terhadap kemampuan Karirhub dalam menangani pertanyaan dan aduan secara responsif dan efisien.

#### 4.10 Karirhub Dibanding Job Portal Lainnya



Gambar 4.9 Persentase Perbandingan Karirhub dengan Job Portal Lain

Berdasarkan data diatas, terlihat bahwa mayoritas pengguna (58,67%) menganggap Karirhub sama saja dibandingkan dengan portal pekerjaan lainnya. Hanya 14% pengguna yang merasa



Karirhub lebih baik, sementara 27,33% menilai kompetitor lebih unggul. Temuan ini mengindikasikan bahwa meskipun Karirhub memiliki sejumlah keunggulan, platform ini masih memerlukan perbaikan untuk dapat bersaing secara lebih efektif dengan portal pekerjaan lain.

Pengguna yang menilai Karirhub lebih baik mengapresiasi kemudahan akses dan penggunaan aplikasi (38,10%), serta informasi lowongan kerja yang lebih banyak dan bervariasi (23,81%). Faktor lain seperti fitur menarik dan mudah dipahami (14,29%) serta kepercayaan terhadap aplikasi (9,52%) juga menjadi poin positif yang disoroti.

Namun, bagi pengguna yang menganggap Karirhub sama saja, fitur dan informasi lowongan yang ditawarkan dinilai setara dengan portal lain (26,14%). Beberapa bahkan menyoroti masalah seperti informasi lowongan yang kurang jelas (2,27%) dan pengalaman gangguan aplikasi (1,14%), yang memperkuat persepsi bahwa Karirhub belum memiliki diferensiasi signifikan dibandingkan kompetitor.

Sementara itu, pengguna yang menilai kompetitor lebih baik mencatat sejumlah kelemahan Karirhub, seperti kurangnya variasi dan ketersediaan lowongan kerja (24,39%), status lamaran kerja yang tidak jelas (19,51%), serta gangguan pada aplikasi (12,20%). Kelemahan lainnya termasuk jaringan koneksi yang lebih luas di platform lain seperti LinkedIn (17,07%) dan kebiasaan pengguna yang sudah terbiasa dengan aplikasi lain (9,76%).

Dengan mayoritas pengguna menilai Karirhub sama saja atau bahkan kurang dibandingkan dengan kompetitor, terdapat tantangan yang perlu diatasi untuk meningkatkan daya saing aplikasi ini. Fokus pada penguatan fitur, keandalan aplikasi, serta pengembangan jaringan koneksi dapat menjadi langkah strategis untuk memperkuat posisi Karirhub di pasar portal pekerjaan. Berdasarkan data ini, berikut adalah beberapa implikasi strategis yang dapat diambil.

- Pengembangan Fitur yang Lebih Menarik dan Kompetitif: Menambahkan fitur unik seperti integrasi dengan platform profesional (LinkedIn) atau grup diskusi berbasis industri dapat membantu Karirhub menciptakan diferensiasi dan menarik lebih banyak pengguna.



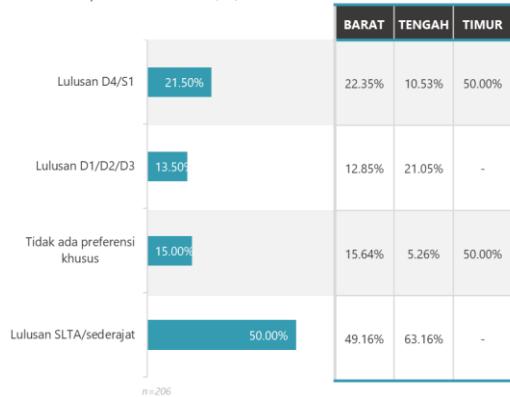
- Peningkatan Informasi Lowongan Kerja: Karirhub perlu memastikan ketersediaan dan variasi lowongan kerja lebih luas, termasuk menampilkan detail informasi yang lebih lengkap dan relevan untuk memenuhi kebutuhan pencari kerja.
- Optimasi Status Lamaran: Mengingat status lamaran kerja dinilai kurang jelas, Karirhub dapat mengembangkan fitur pelacakan status lamaran secara real-time untuk meningkatkan transparansi dan kepuasan pengguna.
- Perbaikan Stabilitas Aplikasi: Keluhan tentang gangguan aplikasi menunjukkan perlunya perbaikan stabilitas teknis. Langkah seperti pengujian rutin dan peningkatan kapasitas server dapat mengurangi hambatan ini.
- Kampanye untuk Meningkatkan Kesadaran: Banyak pengguna yang belum mendalamai Karirhub atau terbiasa menggunakan aplikasi lain. Kampanye edukasi yang menyoroti keunggulan Karirhub, seperti kemudahan akses dan kepercayaan, dapat membantu mengubah persepsi ini.
- Penguatan Jaringan Koneksi dan Kolaborasi: Karirhub dapat membangun kolaborasi strategis dengan perusahaan besar dan platform profesional untuk memperluas cakupan layanan dan meningkatkan daya tarik bagi pencari kerja.

Secara keseluruhan, meskipun Karirhub memiliki beberapa keunggulan seperti kemudahan akses dan kepercayaan pengguna, platform ini masih perlu mengatasi sejumlah kelemahan untuk bersaing dengan portal pekerjaan lainnya. Dengan strategi yang berfokus pada penguatan fitur, perluasan jaringan, dan peningkatan pengalaman pengguna, Karirhub dapat memperkuat posisinya sebagai aplikasi pencarian kerja yang kompetitif dan relevan bagi pasar tenaga kerja Indonesia. Langkah-langkah ini akan memastikan bahwa Karirhub tidak hanya dianggap setara, tetapi juga unggul dibandingkan kompetitor.

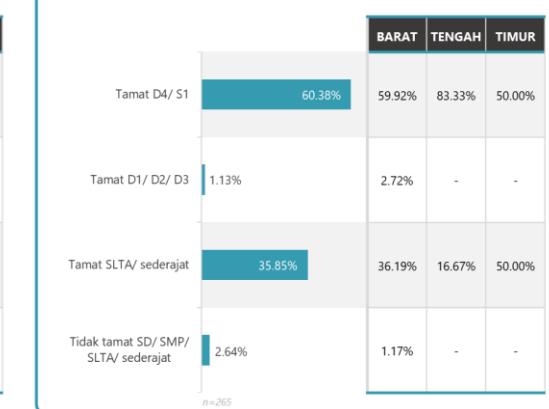


#### 4.11 Tingkat Pendidikan yang Diutamakan Pemberi Kerja

Apa tingkat pendidikan yang paling diutamakan dalam mencari calon karyawan untuk posisi-posisi yang ditawarkan perusahaan Anda? (SA)



Tingkat Pendidikan Responden Pencari Kerja



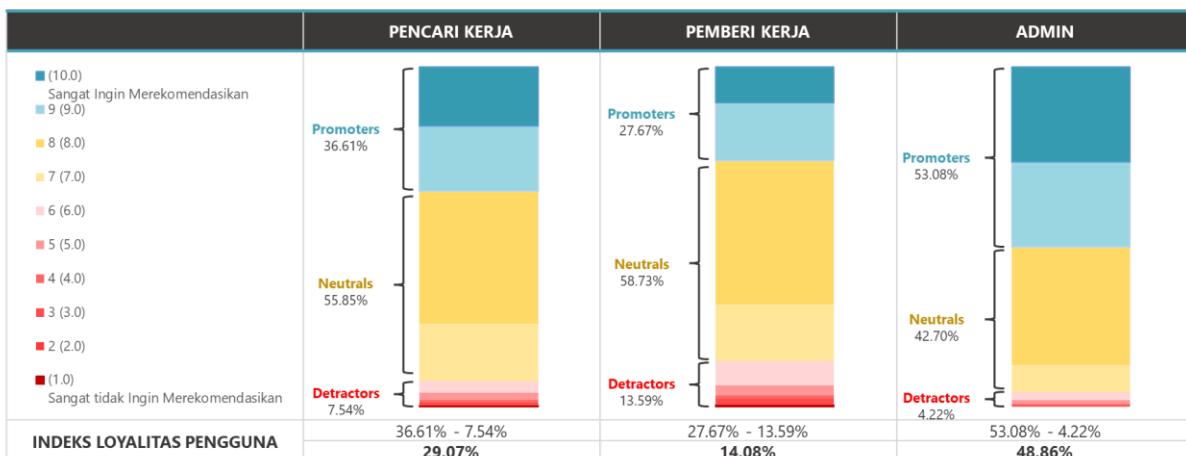
Gambar 4.10 Tingkat Pendidikan yang Dicari Pemberi Kerja dibanding Profil Pencari Kerja

Pemberi kerja yang menggunakan Karirhub sebagai portal lowongan pekerjaan paling banyak membutuhkan lulusan SLTA/sederajat (50,00%) untuk mengisi posisi-posisi yang dibutuhkan oleh perusahaannya, disusul oleh lulusan D4/S1 sederajat (21,50%). Hal ini mengindikasikan bahwa mayoritas Pemberi Kerja memiliki preferensi spesifik terkait calon karyawan yang dibutuhkan. Penyesuaian aplikasi dapat dilakukan dengan mengakomodir kebutuhan pemberi kerja ini.

Tingkat pendidikan Pencari kerja belum sejalan dengan apa yang Pemberi kerja cari, dilihat dari angka yang lebih tinggi pada tamatan SLTA/sederajat (35,85%) dibanding tamatan D4/S1 (60,38%). Ketidakcocokan profil yang dicari dengan profil pencari kerja membuat fungsi *link and match* yang disasar oleh Karirhub kurang optimal. Optimalisasi dapat dilakukan dengan membuat peruntukan Karirhub lebih spesifik. Bagi pencari kerja, kecocokan kriteria dalam mengakomodir kebutuhan pemberi kerja dapat memperbesar peluang mendapat pekerjaan. Bagi perusahaan, pencari kerja yang sesuai kebutuhan dapat membuat pencarian tenaga kerja menjadi lebih efektif. Bagi admin, mengetahui target yang tepat dapat mengerucutkan pendekatan ke perusahaan maupun lembaga pemasok tenaga kerja yang sesuai kebutuhan.



#### 4.12 Indeks Loyalitas



"Fitur nya masih kurang lengkap. Saat ada lamaran masuk tidak ada pemberitahuan nya. pengenalan pada masyarakat nya masih minim banyak yang masih belum tau tentang aplikasi ini."

Pemberi Kerja, Human Resources, Sumatera Utara

"Kualifikasi pencaker belum sesuai dengan keinginan Perusahaan. Inginknya data pencaker lebih spesifik."

Pemberi Kerja, Human Resources, Banten

Gambar 4.11 Indeks Loyalitas Pencari Kerja, Pemberi Kerja, dan Admin

Berdasarkan data Indeks Loyalitas Pengguna yang diukur menggunakan skala Net Promoter Score (NPS), terlihat perbedaan signifikan pada tingkat loyalitas di antara tiga kategori pengguna: Pencari Kerja, Pemberi Kerja, dan Admin. Dari ketiga kelompok tersebut, Admin memiliki tingkat loyalitas tertinggi dengan skor NPS sebesar 48,86%, sementara Pemberi Kerja menunjukkan skor terendah dengan 14,08%. Hal ini menunjukkan bahwa pengalaman pengguna dalam kategori Pemberi Kerja perlu mendapatkan perhatian lebih dalam peningkatan layanan.

Secara keseluruhan, strategi utama untuk meningkatkan indeks loyalitas adalah dengan memprioritaskan pengalaman pengguna dari kategori Pemberi Kerja, sekaligus mengoptimalkan layanan bagi Pencari Kerja agar dapat menurunkan jumlah pengguna Neutrals dan Detractors. Dengan demikian, diharapkan seluruh kategori pengguna dapat memiliki pengalaman yang lebih positif, yang pada akhirnya akan meningkatkan loyalitas mereka terhadap layanan yang disediakan.



## BAB 5

### INSTRUMEN PENGUKURAN, UJI VALIDITAS, DAN RELIABILITAS

#### 5.1 Dasar Pengukuran Uji Validitas dan Reliabilitas

##### 1. Uji Validitas

Validitas mempunyai arti sejauh mana **ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur** dalam melakukan fungsi ukurannya. Instrumen penelitian yang valid memberikan hasil yang mencerminkan realitas sesuai konsep atau variabel yang diteliti. Uji validitas bertujuan untuk mengetahui apakah instrumen yang digunakan benar-benar sesuai dengan konsep yang hendak diukur.

##### Faktor yang mempengaruhi validitas:

- **Pemahaman responden terhadap pertanyaan pada kuesioner**

Responden harus memahami isi pertanyaan dengan baik agar jawaban yang diberikan relevan dengan tujuan penelitian. Jika terdapat istilah yang ambigu atau sulit dipahami, hal ini dapat mengurangi tingkat validitas.

- **Item pertanyaan yang disusun tidak sesuai dengan kondisi objektif**

Item pertanyaan harus sesuai dengan realitas atau konteks penelitian. Misalnya, jika kuesioner membahas kebiasaan penggunaan smartphone, maka pertanyaan harus disusun berdasarkan pola penggunaan terkini.

- **Konsistensi responden dalam menjawab pertanyaan**

Jawaban yang tidak konsisten atau berubah-ubah menunjukkan bahwa responden mungkin tidak sepenuhnya memahami pertanyaan atau tidak memberikan perhatian penuh saat menjawab.

##### Koefisien Korelasi dalam uji validitas adalah sebagai berikut:

- Antara 0,80 sampai dengan 1,00 = Validitas sangat tinggi , menunjukkan instrumen yang sangat dapat diandalkan untuk mengukur variabel yang dimaksud.
- Antara 0,60 sampai dengan 0,79 = Validitas tinggi, menunjukkan instrumen cukup baik dalam pengukuran.



- Antara 0,40 sampai dengan 0,59 = Validitas cukup, instrumen masih dapat digunakan tetapi perlu penyempurnaan.
- Antara 0,20 sampai dengan 0,39 = Validitas rendah, menunjukkan bahwa instrumen kurang cocok untuk pengukuran variabel tertentu.
- Antara 0,00 sampai dengan 0,19 = Validitas sangat rendah, instrumen tidak dapat digunakan untuk mengukur variabel yang dimaksud.

## 2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjuk pada suatu pengertian bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian untuk memperoleh informasi yang digunakan **dapat dipercaya** sebagai alat pengumpulan data dan mampu mengungkap **informasi yang sebenarnya** dilapangan.

Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Reliabilitas suatu test merujuk pada derajat **stabilitas, konsistensi, daya prediksi, dan akurasi**.

**Nilai koefisien alpha sebagai berikut:**

- 0 = Tidak memiliki reliabilitas (no reliability)
- 0.70 = Reliabilitas yang dapat diterima (acceptable reliability);
- 0.80 = Reliabilitas yang baik (good reliability); dan
- 0.90 = Reliabilitas yang sangat baik (excellent reliability)
- 1 = Reliabilitas sempurna (perfect reliability)

## 5.2 Perbedaan Pertanyaan Indeks Kepuasan

Pada survei kepuasan tahun ini, dilakukan penyesuaian terhadap kuesioner untuk kelompok Pencari Kerja, Pemberi Kerja, dan Admin. Penyesuaian ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pengukuran serta memastikan hasil yang lebih akurat dan relevan dalam mencerminkan tingkat kepuasan dari masing-masing kelompok.

Penyesuaian tersebut meliputi:

### 1. Perubahan redaksional pertanyaan



Beberapa pertanyaan disusun ulang dengan pilihan kata yang lebih jelas, spesifik, dan mudah dipahami oleh responden. Hal ini dilakukan untuk mengurangi potensi kesalahpahaman serta meningkatkan akurasi tanggapan.

## 2. Revisi komposisi pertanyaan

Struktur kuesioner diatur ulang untuk mencakup aspek-aspek yang lebih relevan dengan kebutuhan kelompok responden. Selain itu, setiap aspek yang diukur kini lebih representatif terhadap pengalaman mereka terkait kepuasan, seperti akses layanan, kemudahan proses, hingga hasil akhir.

## 3. Pemerataan jumlah komponen di setiap unsur

Kuesioner dirancang agar setiap unsur memiliki jumlah pertanyaan yang proporsional. Hal ini dilakukan untuk memastikan bahwa setiap dimensi atau faktor yang diukur memiliki bobot penilaian yang seimbang. Dengan demikian, hasil survei dapat memberikan gambaran yang lebih menyeluruh tanpa menonjolkan atau mengabaikan salah satu unsur.

Berikut adalah perbandingan antara kuesioner tahun 2023 dengan kuesioner tahun 2024:

| PERTANYAAN INDEKS KEPUASAN PENCARI KERJA                                                                       | 2023 | 2024 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|
| <b>PERSYARATAN</b>                                                                                             |      |      |
| Kesesuaian persyaratan yang dibutuhkan untuk pendaftaran di akun Karirhub/Job Fair                             | v    | v    |
| Kemudahan memenuhi persyaratan pendaftaran di akun Karirhub/Job Fair                                           | v    | v    |
| Informasi syarat pendaftaran mudah diperoleh                                                                   | v    |      |
| Informasi syarat pendaftaran mudah dipahami                                                                    | v    |      |
| <b>SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR</b>                                                                         |      |      |
| Kemudahan memahami prosedur/tata cara menggunakan Karirhub/mengikuti Job Fair                                  | v    | v    |
| Informasi prosedur mudah diperoleh                                                                             | v    |      |
| Kesesuaian antara informasi prosedur/pengaduan penggunaan dengan pengalaman Anda menggunakan Karirhub/Job Fair | v    | v    |
| <b>WAKTU LAYANAN</b>                                                                                           |      |      |
| Informasi waktu operasional mudah diperoleh                                                                    | v    |      |
| Jam operasional sesuai dengan yang diinformasikan                                                              | v    |      |
| Stabilitas dalam mengakses laman/aplikasi Karirhub (buffering, gangguan, atau eror)                            |      | v    |
| Kesesuaian waktu pelayanan Admin/jam operasional admin dengan ketentuan/kesibukan aktivitas Anda               |      | v    |
| <b>BIAYA/TARIF</b>                                                                                             |      |      |
| Informasi tidak ada biaya mudah diperoleh                                                                      | v    |      |
| Mencari pekerjaan di Karirhub/Job Fair tidak dipungut biaya                                                    | v    |      |
| Mencari pekerjaan di Karirhub tidak dipungut biaya                                                             |      | v    |
| Mengikuti job fair tidak dipungut biaya                                                                        |      | v    |



| PRODUK SPESIFIKASI JENIS PELAYANAN                                                                                              |   |             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|-------------|
| Kemudahan menggunakan laman / aplikasi Karirhub (user friendly)                                                                 | v | v           |
| Laman/aplikasi Karirhub cepat diakses                                                                                           | v |             |
| Laman/aplikasi Karirhub jarang gangguan                                                                                         | v |             |
| Fitur-fitur di laman/aplikasi Karirhub dapat memenuhi kebutuhan mencari kerja                                                   | v |             |
| Karirhub/Job Fair dapat memenuhi keperluan mencari kerja                                                                        | v |             |
| Keikursertaan Job Fair dapat dilakukan dengan mudah                                                                             | v |             |
| Kelengkapan fitur yang disediakan Karirhub/ Job Fair untuk keperluan mencari pekerjaan.                                         |   | v           |
| Variasi lowongan pekerjaan yang tersedia                                                                                        |   | v           |
| Jumlah lowongan pekerjaan yang tersedia                                                                                         |   | v           |
| Kejelasan status lamaran pekerjaan                                                                                              |   | v           |
| KOMPETENSI PELAKSANA                                                                                                            |   |             |
| Petugas/admin memiliki pengetahuan, keahlian, dan keterampilan yang memadai                                                     | v |             |
| Petugas/admin mampu menjawab pertanyaan dan memberi solusi atas permasalahan                                                    | v |             |
| Pengetahuan petugas dalam menjawab pertanyaan/ aduan                                                                            |   | v           |
| Keahlian petugas dalam menyelesaikan pertanyaan/ aduan                                                                          |   | v           |
| PERILAKU PELAKSANA                                                                                                              |   |             |
| Kecepat-tanggapan petugas dalam merespon pertanyaan/ aduan                                                                      | v |             |
| Kesiap-sediaan petugas dalam melayani                                                                                           |   | v           |
| Kemampuan petugas dalam memahami pertanyaan/ aduan (memberikan perhatian, mendengarkan, dan empatik)                            | v |             |
| Kesopanan dan keramahan petugas dalam melayani pertanyaan/ aduan                                                                | v |             |
| PENANGANAN, PENGADUAN, SARAN, DAN MASUKAN                                                                                       |   |             |
| Hotline Halo Pasker responsive                                                                                                  | v |             |
| Petugas Halo Pasker mendengarkan keluhan dengan penuh perhatian                                                                 | v |             |
| Petugas Hotline Halo Pasker memberi tanggapan atas aduan dengan jelas                                                           | v |             |
| Kemudahan menyampaikan pertanyaan/aduan                                                                                         |   | v           |
| Solusi/tindak lanjut atas pertanyaan/aduan                                                                                      | v | v           |
| Kejelasan status pengaduan                                                                                                      | v | v           |
| SARANA DAN PRASARANA                                                                                                            |   |             |
| Kelengkapan sarana komunikasi untuk menyampaikan pertanyaan/ aduan (Whatsapp Halo Pasker, layanan tatap muka, FAQ, Call Center) |   | v           |
| Kelengkapan sarana & prasarana/ fasilitas Job Fair (lokasi mudah diakses, kapasitas memadai, fasilitas lengkap)                 |   | v           |
| Kelengkapan sarana & prasarana/ fasilitas layanan tatap muka                                                                    |   | v           |
| Call Center memadai kebutuhan                                                                                                   | v |             |
| Lokasi Job Fair mudah diakses                                                                                                   |   | v           |
| Kapasitas tempat Job Fair memadai                                                                                               |   | v           |
| SARPRAS Job Fair memenuhi kebutuhan                                                                                             | v |             |
| SARPRAS loket/kantor Karirhub memadai                                                                                           |   | v           |
| PERTANYAAN INDEKS KEPUASAN PEMBERI KERJA                                                                                        |   | 2023   2024 |
| PERSYARATAN                                                                                                                     |   |             |
| Kesesuaian persyaratan yang dibutuhkan untuk pendaftaran di akun Karirhub/Job Fair                                              | v | v           |
| Kemudahan memenuhi persyaratan pendaftaran di akun Karirhub/Job Fair                                                            | v | v           |
| Informasi syarat pendaftaran mudah diperoleh                                                                                    | v |             |
| Informasi syarat pendaftaran mudah dipahami                                                                                     | v |             |
| SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR                                                                                                 |   |             |
| Kemudahan memahami prosedur/tata cara menggunakan Karirhub/mengikuti Job Fair                                                   | v | v           |



|                                                                                                                |   |   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|
| Informasi prosedur mudah diperoleh                                                                             | v |   |
| Kesesuaian antara informasi prosedur/pengaduan penggunaan dengan pengalaman Anda menggunakan Karirhub/Job Fair | v | v |
| <b>WAKTU LAYANAN</b>                                                                                           |   |   |
| Informasi waktu operasional mudah diperoleh                                                                    | v |   |
| Jam operasional sesuai dengan yang diinformasikan                                                              | v |   |
| Stabilitas dalam mengakses laman/aplikasi Karirhub (buffering, gangguan, atau eror)                            |   | v |
| Kesesuaian waktu pelayanan Admin/jam operasional admin dengan ketentuan/kesibukan aktivitas Anda               |   | v |
| <b>BIAYA/TARIF</b>                                                                                             |   |   |
| Memasang lowongan pekerjaan di Karirhub tidak dipungut biaya                                                   | v | v |
| Memasang lowongan pekerjaan di Job Fair tidak dipungut biaya                                                   | v | v |
| Informasi tidak ada biaya mudah diperoleh                                                                      | v |   |
| <b>PRODUK SPESIFIKASI JENIS PELAYANAN</b>                                                                      |   |   |
| Kemudahan menggunakan laman / aplikasi Karirhub (user friendly)                                                | v | v |
| Kelengkapan fitur yang disediakan Karirhub/ Job Fair untuk keperluan mencari tenaga kerja.                     |   | v |
| Kesesuaian karakteristik pencari kerja dengan kebutuhan perusahaan Anda                                        |   | v |
| Laman/aplikasi Karirhub cepat diakses                                                                          | v |   |
| Laman/aplikasi Karirhub jarang gangguan                                                                        | v |   |
| Fitur-Fitur di laman/aplikasi Karirhub sesuai kebutuhan                                                        | v |   |
| Karirhub/Job Fair dapat memenuhi keperluan mencari tenaga kerja                                                | v |   |
| Keikutsertaan Job Fair dapat dilakukan dengan mudah                                                            | v |   |

#### PERTANYAAN INDEKS KEPUASAN ADMIN

2023 2024

|                                                                                                                            |   |   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|
| <b>PERSYARATAN</b>                                                                                                         |   |   |
| Kesesuaian persyaratan yang dibutuhkan untuk pendaftaran admin Karirhub/ Job Fair                                          | v | v |
| Kemudahan memenuhi persyaratan admin di Karirhub/Job Fair                                                                  | v | v |
| Informasi syarat jadi admin mudah diperoleh                                                                                | v |   |
| Informasi syarat jadi admin mudah dipahami                                                                                 | v |   |
| <b>SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR</b>                                                                                     |   |   |
| Kemudahan memahami prosedur/ tata cara menggunakan Karirhub/ memfasilitasi Job Fair sebagai Admin                          | v | v |
| Kesesuaian antara informasi prosedur/ panduan penggunaan dengan pengalaman Anda menjadi Admin Karirhub/ Job Fair           | v | v |
| Informasi/tata cara penggunaan Karirhub mudah diperoleh                                                                    | v |   |
| <b>WAKTU</b>                                                                                                               |   |   |
| Stabilitas dalam mengakses laman / aplikasi Karirhub (buffering, gangguan atau eror)                                       |   | v |
| Kesesuaian waktu pelayanan sebagai Admin Karirhub/ Job Fair dengan ketentuan (Senin – Jumat; 09.00 - 15.00 waktu setempat) | v | v |
| Informasi waktu operasional admin diketahui dengan jelas                                                                   | v |   |
| <b>BIAYA/TARIF</b>                                                                                                         |   |   |
| Tidak ada pungutan untuk Pencari Kerja                                                                                     |   | v |
| Tidak ada pungutan untuk Pemberi Kerja                                                                                     |   | v |
| Penggunaan laman/aplikasi Karirhub dipastikan gratis                                                                       | v |   |
| <b>PRODUK SPESIFIKASI JENIS LAYANAN</b>                                                                                    |   |   |
| Kemudahan menggunakan laman / aplikasi Karirhub (user friendly)                                                            | v | v |
| Kelengkapan fitur yang disediakan Karirhub/ Job Fair untuk keperluan sebagai admin                                         |   | v |
| Laman/aplikasi Karirhub cepat diakses                                                                                      | v |   |



|                                                                                                                                 |   |   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|
| Laman/aplikasi Karirhub jarang gangguan                                                                                         | v |   |
| Fitur-fitur di laman/aplikasi Karirhub sesuai kebutuhan                                                                         | v |   |
| Laman/aplikasi Karirhub/Job Fair dapat memenuhi keperluan penyusunan analisis Pasker                                            | v |   |
| Tugas admin pada Job Fair dapat dilakukan dengan mudah                                                                          | v |   |
| <b>KOMPETENSI PELAKSANA</b>                                                                                                     |   |   |
| Kesesuaian antara panduan yang dibuat dengan tugas dan fungsi Anda sebagai Admin                                                | v | v |
| Kesesuaian antara pembekalan yang diberikan dengan tugas dan fungsi Anda sebagai Admin                                          | v | v |
| <b>PERILAKU PELAKSANA</b>                                                                                                       |   |   |
| Kecepat-tanggapan petugas dalam merespon pertanyaan/ aduan                                                                      | v |   |
| Kesiap-sediaan petugas dalam melayani                                                                                           |   | v |
| Kemampuan petugas dalam memahami pertanyaan/ aduan (memberikan perhatian, mendengarkan, dan empatik)                            | v |   |
| Kesopanan dan keramahan petugas dalam melayani pertanyaan/ aduan                                                                | v |   |
| <b>PENANGANAN, PENGADUAN, SARAN, DAN MASUKAN</b>                                                                                |   |   |
| Hotline Halo Pasker responsive                                                                                                  | v |   |
| Petugas Halo Pasker mendengarkan keluhan dengan penuh perhatian                                                                 | v |   |
| Petugas Hotline Halo Pasker memberi tanggapan atas aduan dengan jelas                                                           | v |   |
| Kemudahan menyampaikan pertanyaan/aduan                                                                                         |   | v |
| Solusi/tindak lanjut atas pertanyaan/aduan                                                                                      | v | v |
| Kejelasan status pengaduan                                                                                                      | v | v |
| <b>SARANA DAN PRASARANA</b>                                                                                                     |   |   |
| Kelengkapan sarana komunikasi untuk menyampaikan pertanyaan/ aduan (Whatsapp Halo Pasker, layanan tatap muka, FAQ, Call Center) |   | v |
| Kelengkapan sarana & prasarana/ fasilitas Job Fair (lokasi mudah diakses, kapasitas memadai, fasilitas lengkap)                 |   | v |
| Kelengkapan sarana & prasarana/ fasilitas layanan tatap muka                                                                    |   | v |
| Call Center memadai kebutuhan                                                                                                   | v |   |
| Lokasi Job Fair mudah diakses                                                                                                   | v |   |
| Kapasitas tempat Job Fair memadai                                                                                               | v |   |
| SARPRAS Job Fair memenuhi kebutuhan                                                                                             | v |   |
| SARPRAS loket/kantor Karirhub memadai                                                                                           | v |   |

\*) Keterangan: tulisan berwarna biru merupakan pertanyaan yang sama dengan perubahan redaksional.

**Tabel 5.1 Perbandingan Pertanyaan Indeks Kepuasan 2023 Vs 2024**

### 5.3 Pengujian Validitas dan Reliabilitas

Hasil pengujian yang dilakukan menunjukkan bahwa semua pertanyaan kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid dan reliabel.

| PERTANYAAN INDEKS KEPUASAN PENCARI KERJA                                           | Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha if Item Deleted* | Keterangan | Korelasi Validitas | Keterangan |
|------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----------------------------------|------------|--------------------|------------|
| Kesesuaian persyaratan yang dibutuhkan untuk pendaftaran di akun Karirhub/Job Fair | 0.964            | <b>0.688</b>                      | Valid      | <b>0.963</b>       | Reliable   |



|                                                                                                                       |       |              |       |              |          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|--------------|-------|--------------|----------|
| <b>Kemudahan memenuhi persyaratan</b> pendaftaran di akun Karirhub/Job Fair                                           | 0.964 | <b>0.734</b> | Valid | <b>0.962</b> | Reliabel |
| <b>Kemudahan memahami prosedur/tata cara</b> menggunakan Karirhub/mengikuti Job Fair                                  |       | <b>0.705</b> | Valid | <b>0.963</b> | Reliabel |
| <b>Kesesuaian antara informasi prosedur/pengaduan</b> penggunaan dengan pengalaman Anda menggunakan Karirhub/Job Fair |       | <b>0.695</b> | Valid | <b>0.963</b> | Reliabel |
| <b>Stabilitas dalam mengakses laman/aplikasi</b> Karirhub (buffering, gangguan, atau eror)                            |       | <b>0.543</b> | Valid | <b>0.964</b> | Reliabel |
| <b>Kesesuaian waktu pelayanan</b> Admin/jam operasional admin dengan ketentuan/kesibukan aktivitas Anda               |       | <b>0.618</b> | Valid | <b>0.964</b> | Reliabel |
| Mencari pekerjaan di Karirhub <b>tidak dipungut biaya</b>                                                             |       | <b>0.451</b> | Valid | <b>0.965</b> | Reliabel |
| Mengikuti job fair <b>tidak dipungut biaya</b>                                                                        |       | <b>0.684</b> | Valid | <b>0.963</b> | Reliabel |
| <b>Kemudahan menggunakan laman / aplikasi</b> Karirhub (user friendly)                                                |       | <b>0.717</b> | Valid | <b>0.963</b> | Reliabel |
| <b>Kelengkapan fitur</b> yang disediakan Karirhub/ Job Fair untuk keperluan mencari pekerjaan.                        |       | <b>0.699</b> | Valid | <b>0.963</b> | Reliabel |
| <b>Variasi lowongan pekerjaan</b> yang tersedia                                                                       |       | <b>0.614</b> | Valid | <b>0.964</b> | Reliabel |
| <b>Jumlah lowongan pekerjaan</b> yang tersedia                                                                        |       | <b>0.611</b> | Valid | <b>0.964</b> | Reliabel |
| <b>Kejelasan status</b> lamaran pekerjaan                                                                             |       | <b>0.619</b> | Valid | <b>0.964</b> | Reliabel |
| <b>Pengetahuan petugas</b> dalam menjawab pertanyaan/ aduan                                                           |       | <b>0.942</b> | Valid | <b>0.961</b> | Reliabel |
| <b>Keahlian petugas</b> dalam menyelesaikan pertanyaan/ aduan                                                         |       | <b>0.945</b> | Valid | <b>0.961</b> | Reliabel |
| <b>Kecepat-tanggapan petugas</b> dalam merespon pertanyaan/ aduan                                                     |       | <b>0.896</b> | Valid | <b>0.961</b> | Reliabel |
| <b>Kesiap-sediaan petugas</b> dalam melayani                                                                          |       | <b>0.938</b> | Valid | <b>0.961</b> | Reliabel |



| <b>Kemampuan petugas</b> dalam memahami pertanyaan/ aduan                                                                                                                      | 0.964            | <b>0.935</b>                      | Valid      | <b>0.961</b>       | Relabel    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----------------------------------|------------|--------------------|------------|
| <b>Kesopanan dan keramahan petugas</b> dalam melayani pertanyaan/ aduan                                                                                                        |                  | <b>0.911</b>                      | Valid      | <b>0.961</b>       | Relabel    |
| <b>Kemudahan menyampaikan pertanyaan</b> /aduan                                                                                                                                |                  | <b>0.780</b>                      | Valid      | <b>0.962</b>       | Relabel    |
| <b>Solusi/tindak lanjut</b> atas pertanyaan/aduan                                                                                                                              |                  | <b>0.913</b>                      | Valid      | <b>0.961</b>       | Relabel    |
| <b>Kejelasan status</b> pengaduan                                                                                                                                              |                  | <b>0.912</b>                      | Valid      | <b>0.961</b>       | Relabel    |
| <b>Kelengkapan sarana komunikasi</b> untuk menyampaikan pertanyaan/ aduan (Whatsapp Halo Pasker, layanan tatap muka, FAQ, Call Center)                                         | 0.906            | <b>0.693</b>                      | Valid      | <b>0.963</b>       | Relabel    |
| <b>Kelengkapan sarana &amp; prasarana/ fasilitas Job Fair</b> (lokasi mudah diakses, kapasitas memadai, fasilitas lengkap)                                                     |                  | <b>0.906</b>                      | Valid      | <b>0.961</b>       | Relabel    |
| <b>Kelengkapan sarana &amp; prasarana/ fasilitas layanan tatap muka</b>                                                                                                        |                  | <b>0.982</b>                      | Valid      | <b>0.961</b>       | Relabel    |
| PERTANYAAN INDEKS KEPUASAN PEMBERI KERJA                                                                                                                                       | Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha if Item Deleted* | Keterangan | Korelasi Validitas | Keterangan |
| <b>Kesesuaian persyaratan yang dibutuhkan</b> untuk pendaftaran akun Karirhub/ Job Fair dengan status perusahaan Anda sebagai pemberi kerja (kode WLKP dan industri pekerjaan) | 0.956            | <b>0.693</b>                      | Valid      | <b>0.954</b>       | Relabel    |
| <b>Kemudahan memenuhi persyaratan</b> pendaftaran akun di Karirhub/Job Fair.                                                                                                   |                  | <b>0.687</b>                      | Valid      | <b>0.954</b>       | Relabel    |
| <b>Kemudahan memahami prosedur/ tata cara</b> menggunakan Karirhub/ mengikuti Job Fair                                                                                         |                  | <b>0.734</b>                      | Valid      | <b>0.953</b>       | Relabel    |
| <b>Kesesuaian antara informasi prosedur/ panduan</b> penggunaan dengan pengalaman Anda menggunakan Karirhub/ mengikuti Job Fair                                                |                  | <b>0.723</b>                      | Valid      | <b>0.954</b>       | Relabel    |
| <b>Stabilitas dalam mengakses laman / aplikasi</b> Karirhub                                                                                                                    |                  | <b>0.612</b>                      | Valid      | <b>0.956</b>       | Relabel    |



|                                                                                                                                                          |       |              |       |              |          |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|--------------|-------|--------------|----------|
| (buffering, gangguan atau eror)                                                                                                                          |       |              |       |              |          |
| Kesesuaian waktu pelayanan Admin/ jam operasional Job Fair dengan kesibukan aktivitas perusahaan Anda (Senin – Jumat; 09.00 - 15.00 WIB waktu setempat). |       | <b>0.604</b> | Valid | <b>0.955</b> | Reliabel |
| Memasang lowongan pekerjaan di <b>Karirhub tidak dipungut biaya</b> apapun                                                                               |       | <b>0.398</b> | Valid | <b>0.957</b> | Reliabel |
| Memasang lowongan pekerjaan di <b>Jobfair tidak dipungut biaya</b> apapun                                                                                |       | <b>0.483</b> | Valid | <b>0.956</b> | Reliabel |
| <b>Kemudahan menggunakan laman / aplikasi Karirhub (user friendly).</b>                                                                                  |       | <b>0.678</b> | Valid | <b>0.954</b> | Reliabel |
| <b>Kelengkapan fitur</b> yang disediakan Karirhub/ Job Fair untuk keperluan mencari tenaga kerja.                                                        |       | <b>0.716</b> | Valid | <b>0.954</b> | Reliabel |
| <b>Kesesuaian karakteristik pencari kerja</b> dengan kebutuhan perusahaan Anda                                                                           |       | <b>0.546</b> | Valid | <b>0.958</b> | Reliabel |
| <b>Pengetahuan petugas</b> dalam menjawab pertanyaan/ aduan                                                                                              | 0.956 | <b>0.890</b> | Valid | <b>0.952</b> | Reliabel |
| <b>Keahlian petugas</b> dalam menyelesaikan pertanyaan/ aduan                                                                                            |       | <b>0.890</b> | Valid | <b>0.952</b> | Reliabel |
| <b>Kecepat-tanggapan petugas</b> dalam merespon pertanyaan/ aduan                                                                                        |       | <b>0.861</b> | Valid | <b>0.952</b> | Reliabel |
| <b>Kesiap-sediaan petugas</b> dalam melayani                                                                                                             |       | <b>0.903</b> | Valid | <b>0.952</b> | Reliabel |
| <b>Kemampuan petugas dalam memahami</b> pertanyaan/ aduan (memberikan perhatian, mendengarkan, dan empatik)                                              |       | <b>0.894</b> | Valid | <b>0.952</b> | Reliabel |
| <b>Kesopanan dan keramahan petugas</b> dalam melayani pertanyaan/ aduan                                                                                  |       | <b>0.885</b> | Valid | <b>0.952</b> | Reliabel |
| <b>Kemudahan menyampaikan pertanyaan/ aduan</b>                                                                                                          |       | <b>0.813</b> | Valid | <b>0.953</b> | Reliabel |
| <b>Solusi/ tindak lanjut</b> atas pertanyaan/ aduan                                                                                                      |       | <b>0.883</b> | Valid | <b>0.952</b> | Reliabel |



| Kejelasan status pengaduan                                                                                                            | 0.956            | 0.862                             | Valid      | 0.952              | Reliabel   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----------------------------------|------------|--------------------|------------|
| <b>Kelengkapan sarana komunikasi</b> untuk menyampaikan pertanyaan/aduan (Whatsapp Halo Pasker, layanan tatap muka, FAQ, Call Center) |                  | 0.685                             | Valid      | 0.954              | Reliabel   |
| <b>Kelengkapan sarana ; prasarana/ fasilitas Job Fair</b> (lokasi mudah diakses, kapasitas memadai, fasilitas lengkap)                |                  | 0.536                             | Valid      | 0.956              | Reliabel   |
| <b>Kelengkapan sarana ; prasarana/ fasilitas layanan tatap muka</b>                                                                   |                  | 0.985                             | Valid      | 0.951              | Reliabel   |
| PERTANYAAN INDEKS KEPUASAN ADMIN                                                                                                      | Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha if Item Deleted* | Keterangan | Korelasi Validitas | Keterangan |
| Kesesuaian persyaratan yang dibutuhkan untuk pendaftaran admin Karirhub/ Job Fair                                                     | 0.930            | 0.601                             | Valid      | 0.927              | Reliabel   |
| Kemudahan memenuhi persyaratan admin di Karirhub/Job Fair.                                                                            |                  | 0.608                             | Valid      | 0.927              | Reliabel   |
| Kemudahan memahami prosedur/ tata cara menggunakan Karirhub/ memfasilitasi Job Fair sebagai Admin                                     |                  | 0.573                             | Valid      | 0.928              | Reliabel   |
| Kesesuaian antara informasi prosedur/ panduan penggunaan dengan pengalaman Anda menjadi Admin Karirhub/ Job Fair                      |                  | 0.614                             | Valid      | 0.927              | Reliabel   |
| Stabilitas dalam mengakses laman / aplikasi Karirhub (buffering, gangguan atau eror)                                                  |                  | 0.526                             | Valid      | 0.929              | Reliabel   |
| Kesesuaian waktu pelayanan sebagai Admin Karirhub/ Job Fair dengan ketentuan (Senin – Jumat; 09.00 – 15.00 waktu setempat).           |                  | 0.620                             | Valid      | 0.927              | Reliabel   |
| Tidak ada pungutan biaya untuk Pencari Kerja                                                                                          |                  | 0.418                             | Valid      | 0.930              | Reliabel   |
| Tidak ada pungutan biaya untuk Pemberi Kerja                                                                                          |                  | 0.418                             | Valid      | 0.930              | Reliabel   |



|                                                                                                                                        |       |              |       |              |          |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|--------------|-------|--------------|----------|
| <b>Kemudahan menggunakan laman / aplikasi Karirhub (user friendly).</b>                                                                | 0.930 | <b>0.596</b> | Valid | <b>0.928</b> | Reliabel |
| <b>Kelengkapan fitur</b> yang disediakan Karirhub/ Job Fair untuk keperluan sebagai admin                                              |       | <b>0.566</b> | Valid | <b>0.928</b> | Reliabel |
| <b>Kesesuaian antara panduan yang dibuat</b> dengan tugas dan fungsi Anda sebagai Admin                                                |       | <b>0.630</b> | Valid | <b>0.927</b> | Reliabel |
| <b>Kesesuaian antara pembekalan</b> yang diberikan dengan tugas dan fungsi Anda sebagai Admin                                          |       | <b>0.598</b> | Valid | <b>0.928</b> | Reliabel |
| <b>Kecepat-tanggapan petugas</b> dalam merespon pertanyaan/ aduan                                                                      |       | <b>0.698</b> | Valid | <b>0.926</b> | Reliabel |
| <b>Kesiap-sediaan petugas</b> dalam melayani                                                                                           |       | <b>0.723</b> | Valid | <b>0.925</b> | Reliabel |
| <b>Kemampuan petugas</b> dalam memahami pertanyaan/ aduan (memberikan perhatian, mendengarkan, dan empatik)                            |       | <b>0.747</b> | Valid | <b>0.925</b> | Reliabel |
| <b>Kesopanan dan keramahan petugas</b> dalam melayani pertanyaan/ aduan                                                                |       | <b>0.726</b> | Valid | <b>0.925</b> | Reliabel |
| <b>Kemudahan menyampaikan pertanyaan/ aduan</b>                                                                                        |       | <b>0.744</b> | Valid | <b>0.925</b> | Reliabel |
| <b>Solusi/ tindak lanjut</b> atas pertanyaan/ aduan                                                                                    |       | <b>0.730</b> | Valid | <b>0.925</b> | Reliabel |
| <b>Kejelasan status</b> pengaduan                                                                                                      |       | <b>0.732</b> | Valid | <b>0.925</b> | Reliabel |
| <b>Kelengkapan sarana komunikasi</b> untuk menyampaikan pertanyaan/ aduan (Whatsapp Halo Pasker, layanan tatap muka, FAQ, Call Center) |       | <b>0.664</b> | Valid | <b>0.926</b> | Reliabel |
| <b>Kelengkapan sarana &amp; prasarana/ fasilitas Job Fair</b> (lokasi mudah diakses, kapasitas memadai, fasilitas lengkap)             |       | <b>0.726</b> | Valid | <b>0.926</b> | Reliabel |
| <b>Kelengkapan sarana &amp; prasarana/ fasilitas layanan tatap muka</b>                                                                |       | <b>0.942</b> | Valid | <b>0.923</b> | Reliabel |

Tabel 5.2 Hasil Pengukuran Validitas dan Reliabilitas



## BAB 6

### INDEKS KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN KARIRHUB/ JOB FAIR

#### 6.1 Tingkat Kepuasan Total per Panel

| UNSUR                              | ALL          | PENCARI KERJA | PEMBERI KERJA | ADMIN        |
|------------------------------------|--------------|---------------|---------------|--------------|
| Biaya/Tarif                        | 92,78        | 90,74         | 94,18         | 93,37        |
| Persyaratan                        | 82,17        | 82,58         | 80,84         | 83,13        |
| Sarana dan Prasarana               | 81,64        | 82,71         | 82,54         | 80,68        |
| Sistem, Mekanisme, dan Prosedur    | 81,28        | 81,12         | 80,48         | 82,02        |
| Kompetensi Pelaksana               | 80,85        | 79,52         | 83,87         | 80,18        |
| Perilaku Pelaksana                 | 79,90        | 81,63         | 83,54         | 78,13        |
| Penanganan, Pengaduan, dan Saran   | 79,20        | 79,32         | 81,31         | 78,58        |
| Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | 78,29        | 78,45         | 75,05         | 81,44        |
| Waktu Layanan                      | 77,92        | 79,13         | 75,51         | 78,08        |
| <b>INDEKS KEPUASAN</b>             | <b>81,20</b> | <b>80,95</b>  | <b>81,18</b>  | <b>81,52</b> |

**Tabel 6.1 Nilai Tingkat Kepuasan per Panel**

Indeks kepuasan pengguna layanan Karirhub menunjukkan hasil yang cukup baik secara keseluruhan, dengan nilai rata-rata 81,20. Dari data ini, terlihat bahwa panel admin mencatat indeks kepuasan tertinggi (81,52), diikuti oleh pemberi kerja (81,18), dan pencari kerja (80,95). Walaupun nilai-nilai ini cukup merata, terdapat beberapa elemen spesifik yang menjadi kekuatan dan kelemahan di masing-masing panel.

Biaya/Tarif merupakan elemen yang mendapat skor tertinggi di semua panel. Pemberi kerja memberikan penilaian tertinggi pada aspek ini (94,18), disusul oleh admin (93,37) dan pencari kerja (90,74). Hal ini menunjukkan bahwa pengguna menghargai transparansi dan efisiensi dalam aspek biaya yang diterapkan oleh Karirhub.

Di sisi lain, penanganan pengaduan dan saran serta waktu layanan mendapat nilai yang lebih rendah dibandingkan elemen lainnya. Pada elemen penanganan pengaduan, admin memberikan nilai terendah (78,58), sementara pencari kerja (79,32) dan pemberi kerja (81,31) memberikan skor yang sedikit lebih tinggi. Ini mengindikasikan bahwa mekanisme pengaduan perlu diperbaiki untuk memastikan bahwa semua kelompok pengguna merasa didengar dan dilayani dengan baik.



Untuk elemen kompetensi pelaksana dan perilaku pelaksana, perbedaan antar-panel cukup signifikan. Pemberi kerja memberikan skor tertinggi pada kompetensi pelaksana (83,87), yang mencerminkan kepuasan terhadap kemampuan teknis dan profesionalitas tim Karirhub. Sebaliknya, pencari kerja memberikan nilai yang lebih rendah (79,52), mengindikasikan adanya kesenjangan ekspektasi antara panel ini dengan layanan yang diberikan.

Dari data indeks kepuasan ini, dapat disimpulkan bahwa Karirhub telah memberikan layanan yang cukup memuaskan di berbagai aspek. Namun, masih terdapat beberapa elemen yang memerlukan perhatian khusus, seperti mekanisme pengaduan dan waktu layanan, untuk meningkatkan pengalaman pengguna secara menyeluruh.

## 6.2 Indeks Kepuasan Pencari Kerja

### 6.2.1 Tingkat Kepuasan Pencari Kerja 2023 Vs 2024

| UNSUR                                             | 2023  | GAP   | 2024  |
|---------------------------------------------------|-------|-------|-------|
| Biaya/Tarif                                       | 82.95 | 7.79  | 90.74 |
| Sarana & Prasarana                                | 77.03 | 5.68  | 82.71 |
| Persyaratan                                       | 80.02 | 2.56  | 82.58 |
| Perilaku Pelaksana                                | 79.65 | 1.98  | 81.63 |
| Sistem, Mekanisme dan Prosedur Sarana & Prasarana | 77.86 | 3.26  | 81.12 |
| Kompetensi Pelaksana                              | 79.34 | 0.18  | 79.52 |
| Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan           | 85.56 | -6.24 | 79.32 |
| Waktu Layanan                                     | 77.93 | 1.2   | 79.13 |
| Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan                | 77.24 | 1.21  | 78.45 |
| INDEKS KEPUASAN PENGGUNA                          | 78.73 | 2.22  | 80.95 |

"Lebih memberikan informasi ter update nya lebih banyak lagi melalui media sosial seperti whatsapp , instagram , facebook. Persyaratan nya untuk lebih mudah di pahami dan menyesuaikan dengan para pencari kerja."

Pria, 28 – 43 tahun, Jambi

"Sudah bagus kedepannya hanya saja permudah untuk pencarian spesifikasi lowongannya."

Pria, 44 – 59 tahun, Jawa Timur

**Gambar 6.1 Nilai Kepuasan Pencari Kerja 2023 Vs 2024 dan Komentar Terkait Layanan**

Data menunjukkan bahwa kepuasan pencari kerja terhadap layanan Karirhub mengalami peningkatan pada tahun 2024 dibandingkan tahun 2023. Secara keseluruhan, indeks kepuasan naik dari 78,73 pada tahun 2023 menjadi 80,95 pada tahun 2024, dengan perbaikan terlihat di beberapa elemen layanan.

Biaya/tarif mencatat kenaikan terbesar, dengan skor meningkat sebesar 7,79 poin, mencerminkan adanya upaya Karirhub untuk memberikan layanan dengan biaya yang lebih



kompetitif dan transparan. Sarana dan prasarana juga mengalami peningkatan signifikan sebesar 5,68 poin, menunjukkan perbaikan dalam fasilitas pendukung layanan. Elemen persyaratan mencatat kenaikan sebesar 2,56 poin, yang dapat mengindikasikan penyederhanaan prosedur bagi pencari kerja.

Namun, tidak semua elemen mencatat peningkatan. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan mengalami penurunan sebesar -6,24 poin, yang mungkin disebabkan oleh ekspektasi pencari kerja yang semakin tinggi terhadap mekanisme penyelesaian pengaduan. Elemen kompetensi pelaksana juga hanya mencatat kenaikan kecil sebesar 0,18 poin, menunjukkan bahwa peningkatan kemampuan teknis dan pelayanan tim perlu menjadi prioritas.

Elemen-elemen lain, seperti perilaku pelaksana dan waktu layanan, mencatat perubahan minimal, masing-masing meningkat sebesar 1,98 poin dan menurun sebesar -1,2 poin. Hal ini mengindikasikan perlunya fokus pada aspek kecepatan layanan untuk memenuhi ekspektasi pengguna.

Dengan peningkatan signifikan pada elemen seperti biaya/tarif dan sarana prasarana, Karirhub menunjukkan komitmen untuk meningkatkan pengalaman pengguna. Namun, elemen lain seperti penanganan pengaduan dan waktu layanan yang mengalami penurunan memerlukan evaluasi lebih lanjut agar kepuasan pengguna tetap meningkat secara berkelanjutan.



## 6.2.2 Tingkat Kepuasan Pencari Kerja per Sub-Kelompok Demografi

|                                    | LAKI-LAKI | PEREMPUAN | GEN Z | GEN Y | GEN X | BARAT | TENGAH | TIMUR |
|------------------------------------|-----------|-----------|-------|-------|-------|-------|--------|-------|
| BIAYA/TARIF                        | 90.74     | 90.99     | 90.40 | 91.67 | 87.89 | 91.67 | 90.58  | 96.88 |
| SARANA DAN PRASARANA               | 82.71     | 83.08     | 82.14 | 83.55 | 81.03 | 80.00 | 82.82  | 75.00 |
| PERSYARATAN                        | 82.58     | 83.11     | 81.86 | 83.27 | 79.96 | 84.62 | 82.91  | 70.83 |
| PERILAKU PELAKSANA                 | 81.63     | 79.10     | 86.40 | 82.62 | 82.50 | 76.25 | 81.77  | 75.00 |
| SISTEM, MEKANISME, & PROSEDUR      | 81.12     | 81.89     | 80.09 | 81.17 | 80.39 | 81.73 | 81.12  | 79.17 |
| KOMPETENSI PELAKSANA               | 79.52     | 77.92     | 82.35 | 80.47 | 79.17 | 75.00 | 79.62  | 75.00 |
| PENANGANAN, PENGADUAN, SARAN,...   | 79.32     | 79.47     | 79.08 | 78.99 | 80.61 | 80.88 | 79.31  | 80.00 |
| WAKTU LAYANAN                      | 79.13     | 79.97     | 78.03 | 79.42 | 78.07 | 80.00 | 79.37  | 72.92 |
| PRODUK SPESIFIKASI JENIS PELAYANAN | 78.45     | 77.25     | 80.06 | 79.35 | 75.53 | 79.69 | 78.42  | 68.75 |

NOTES: Nilai yang diberikan warna merah adalah nilai dengan kategori <B berdasarkan Permen PAN RB tahun 2017 tentang Survei Kepuasan Masyarakat.

Barat: Jawa + Sumatera  
Gen Z: 18 – 27 tahun

Tengah: Kalimantan + Bali + Nusa Tenggara  
Gen Y: 28 – 43 tahun

Timur: Sulawesi + Maluku + Papua  
Gen X: 444 – 59 tahun

**Gambar 6.2 Nilai Tingkat Kepuasan Pencari Kerja per Sub-Kelompok Demografi**

Data menunjukkan adanya variasi tingkat kepuasan di antara sub-kelompok demografi pencari kerja, termasuk berdasarkan gender, generasi, dan wilayah geografis. Secara umum, pencari kerja perempuan menunjukkan kecenderungan lebih kritis dibandingkan laki-laki, terutama pada elemen perilaku pelaksana (86,40 untuk perempuan, dibandingkan 79,10 untuk laki-laki) dan kompetensi pelaksana (82,35 untuk perempuan, dibandingkan 77,92 untuk laki-laki). Hal ini menunjukkan bahwa perempuan memiliki ekspektasi lebih tinggi terhadap profesionalisme dan kualitas interaksi dengan tim pelaksana Karirhub.

Dilihat dari generasi, Gen Z mencatat tingkat kepuasan tertinggi pada sebagian besar elemen, termasuk biaya/tarif (91,67) dan sarana dan prasarana (83,55). Sebaliknya, Gen X mencatat skor terendah pada elemen perilaku pelaksana (76,25) dan kompetensi pelaksana (75,00), menunjukkan adanya kebutuhan untuk meningkatkan pengalaman layanan bagi kelompok generasi ini.

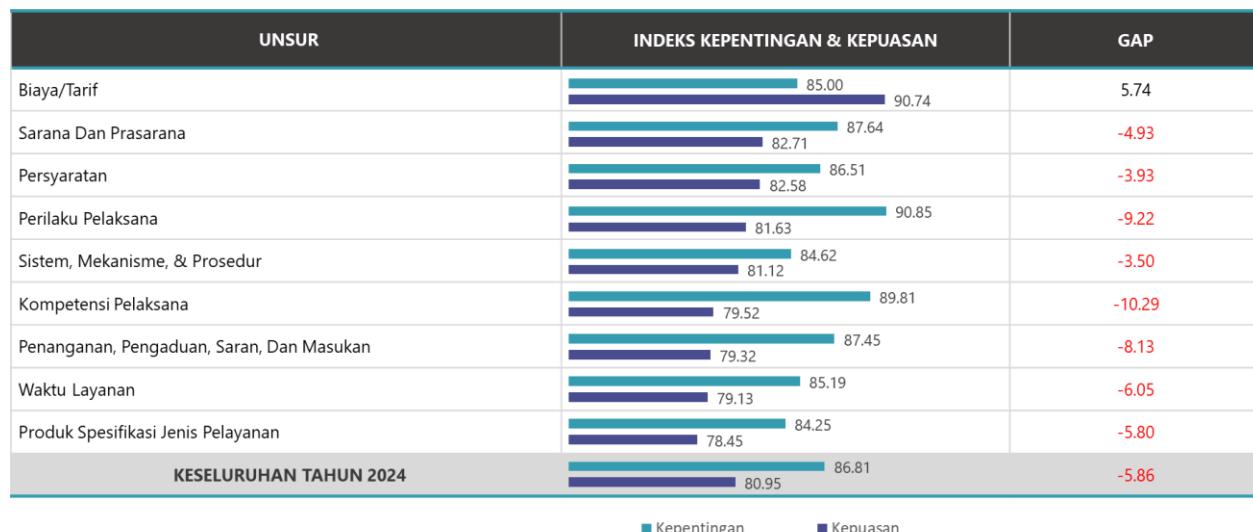
Dari sisi geografis, wilayah Tengah mencatat skor terendah pada hampir semua elemen. Misalnya, pada elemen sarana dan prasarana (75,00) dan persyaratan (70,83), wilayah ini tertinggal dibandingkan Barat dan Timur. Sebaliknya, wilayah Timur mencatat skor tertinggi

untuk beberapa elemen, seperti sistem, mekanisme, dan prosedur (87,50), mencerminkan persepsi layanan yang lebih baik di daerah ini meskipun populasi respondennya kecil.

Elemen yang mencatat skor tertinggi di semua sub-kelompok adalah biaya/tarif, menunjukkan bahwa aspek ini telah memenuhi ekspektasi pencari kerja secara luas. Namun, elemen-elemen lain, seperti perilaku pelaksana, kompetensi pelaksana, dan penanganan pengaduan, masih membutuhkan perhatian lebih untuk memastikan pengalaman yang konsisten di seluruh sub-kelompok.

Perbedaan tingkat kepuasan di antara sub-kelompok demografi menunjukkan adanya tantangan yang beragam dalam memenuhi ekspektasi pencari kerja. Dengan memperhatikan kelompok yang mencatat skor terendah, seperti wilayah Tengah dan Gen X, serta menyesuaikan pendekatan layanan untuk perempuan yang lebih kritis, Karirhub dapat meningkatkan kualitas pengalaman pengguna secara lebih menyeluruh.

### 6.3.3 Tingkat Kepentingan & Tingkat Kepuasan Pencari Kerja



**Gambar 6.3 Nilai Tingkat Kepuasan Pencari Kerja Dibandingkan dengan Tingkat Kepentingan**

Berdasarkan data hasil survei, menunjukkan adanya gap antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pencari kerja terhadap layanan Karirhub. Secara keseluruhan, indeks kepentingan berada di angka 86,81, lebih tinggi dibandingkan indeks kepuasan yang berada di angka 80,95,

menghasilkan gap rata-rata sebesar -5,86. Gap ini mengindikasikan bahwa meskipun Karirhub telah memberikan layanan yang memuaskan, masih ada ekspektasi pengguna yang belum sepenuhnya terpenuhi.

Perilaku pelaksana mencatat gap terbesar, yaitu -9,22, meskipun aspek ini memiliki nilai kepuasan tertinggi (90,85). Hal ini menunjukkan bahwa meskipun pengguna menghargai perilaku tim Karirhub, ekspektasi mereka terhadap interaksi yang lebih profesional atau personal masih belum terpenuhi sepenuhnya. Kompetensi pelaksana juga mencatat gap signifikan sebesar -10,29, menyoroti kebutuhan peningkatan dalam aspek teknis dan kemampuan pelaksana untuk mendukung layanan.

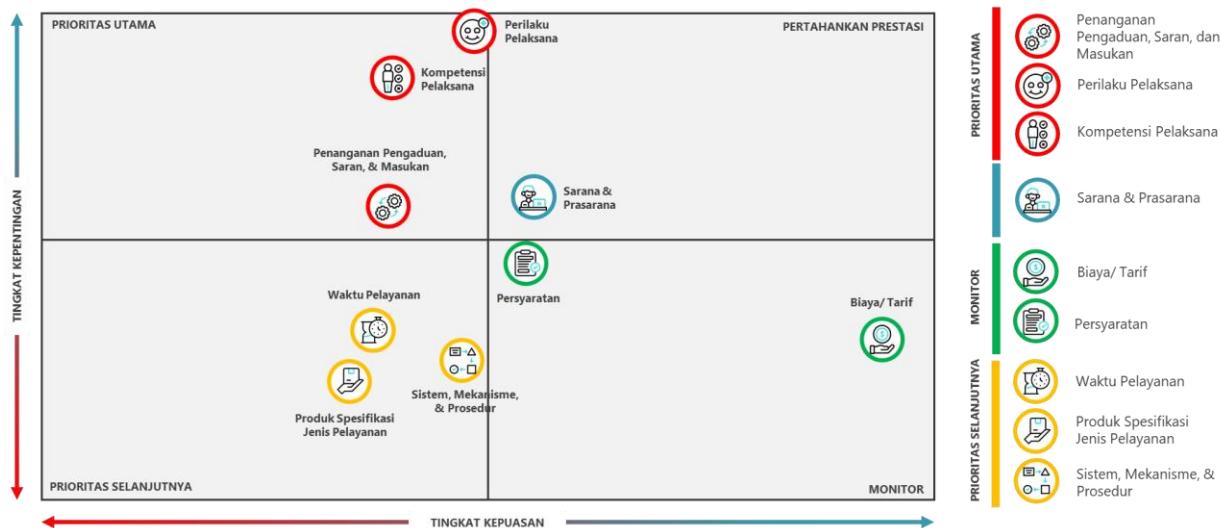
Penanganan pengaduan, saran, dan masukan serta waktu layanan juga mencatat gap yang cukup besar, masing-masing -8,13 dan -6,05. Meskipun skor kepuasan pada elemen-elemen ini cukup baik, pengguna memiliki ekspektasi lebih tinggi terhadap responsivitas dan efisiensi layanan. Sarana dan prasarana mencatat gap yang lebih kecil, yaitu -4,93, namun tetap menjadi area yang membutuhkan perhatian, terutama untuk memastikan bahwa fasilitas yang disediakan mendukung kenyamanan pengguna.

Di sisi lain, biaya/tarif menjadi satu-satunya elemen yang mencatat tingkat kepuasan lebih tinggi dibandingkan tingkat kepentingan, dengan gap positif sebesar +5,74. Hal ini mencerminkan bahwa Karirhub telah berhasil menjaga transparansi dan efisiensi biaya, sehingga memenuhi bahkan melampaui ekspektasi pengguna dalam aspek ini.

Gap antara kepentingan dan kepuasan mencerminkan area di mana Karirhub perlu meningkatkan layanan untuk lebih memenuhi ekspektasi pengguna. Dengan fokus pada elemen-elemen dengan gap terbesar, seperti perilaku dan kompetensi pelaksana, serta penanganan pengaduan, Karirhub dapat lebih mendekati kebutuhan dan harapan pencari kerja.



#### 6.3.4 Analisa Kuadran IPA Pencari Kerja



**Gambar 6.4 Kuadran Importance-Performance Analysis (IPA) Pencari Kerja**

Hasil analisis Importance-Performance Analysis (IPA) untuk pencari kerja menunjukkan prioritas utama dalam peningkatan layanan Karirhub. Berdasarkan grafik, elemen perilaku pelaksana, kompetensi pelaksana, serta penanganan pengaduan, saran, dan masukan masuk ke dalam kuadran prioritas utama. Elemen-elemen ini memiliki tingkat kepentingan tinggi namun tingkat kepuasan yang masih rendah, mengindikasikan perlunya fokus lebih besar untuk perbaikan pada area ini.

Perilaku pelaksana menjadi salah satu elemen dengan pengaruh signifikan terhadap pengalaman pencari kerja. Meskipun aspek ini sering mendapat apresiasi, tingkat kepuasan pengguna masih belum sebanding dengan harapan mereka. Hal yang sama berlaku pada kompetensi pelaksana, di mana pengguna menuntut kemampuan teknis dan keahlian yang lebih baik dalam mendukung proses layanan.

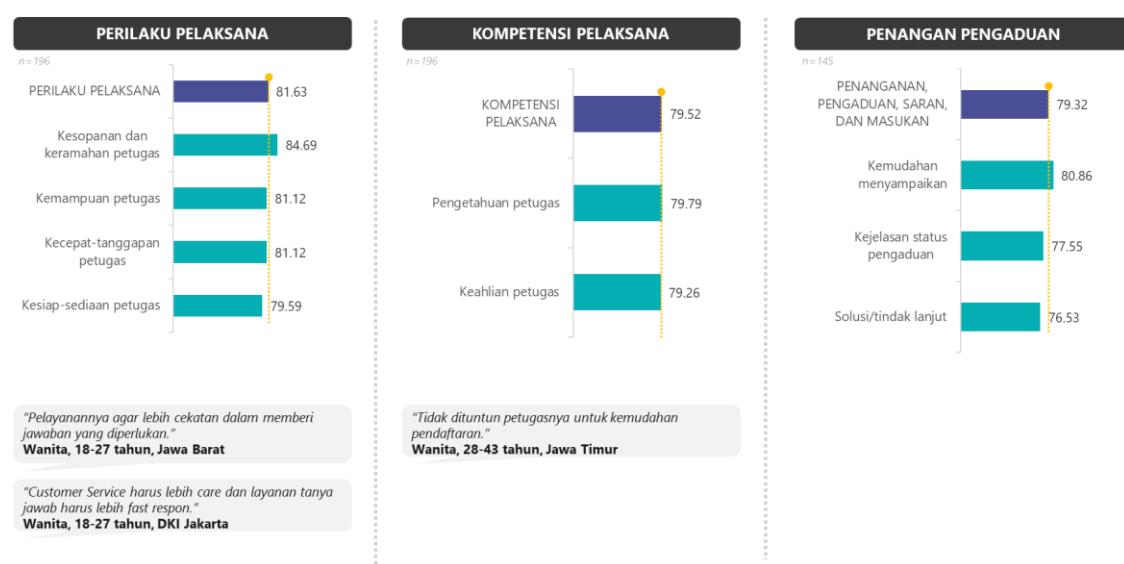
Elemen penanganan pengaduan, saran, dan masukan menunjukkan bahwa pengguna merasa perlu adanya mekanisme yang lebih responsif dan efisien dalam menangani keluhan. Kurangnya transparansi atau keterlambatan respons dapat berdampak langsung pada persepsi kualitas layanan secara keseluruhan.



Pada sisi lain, elemen seperti biaya/tarif dan persyaratan masuk ke dalam kuadran monitor, yang berarti performa elemen ini sudah memadai dan tidak memerlukan prioritas perbaikan segera. Elemen-elemen seperti waktu layanan, sistem, mekanisme, dan prosedur, serta produk spesifikasi jenis layanan berada di kuadran prioritas selanjutnya. Meskipun elemen-elemen ini menunjukkan performa yang cukup baik, peningkatan tetap diperlukan untuk memastikan kepuasan pengguna tetap terjaga.

Melalui analisis ini, terlihat bahwa fokus utama Karirhub harus diarahkan pada elemen-elemen yang berada di kuadran prioritas utama, yaitu perilaku pelaksana, kompetensi pelaksana, serta penanganan pengaduan. Dengan memperbaiki elemen-elemen ini, Karirhub dapat memperkuat citranya sebagai platform yang responsif dan profesional.

### Kuadran 1 Pencari Kerja: Prioritas Utama



Gambar 6.5 Nilai Elemen-Elemen yang Berada di Kuadran 1 IPA Pencari Kerja

Analisis kuadran 1 Importance-Performance Analysis (IPA) menunjukkan tiga atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama untuk perbaikan, yaitu perilaku pelaksana, kompetensi pelaksana, dan penanganan pengaduan, saran, dan masukan. Ketiga elemen ini menjadi perhatian utama karena memiliki tingkat kepentingan yang tinggi namun tingkat kepuasan yang belum memadai.



Pada elemen perilaku pelaksana, aspek kesopanan dan keramahan petugas mencatat skor tertinggi (84,69), menunjukkan bahwa pengguna menghargai interaksi yang ramah. Namun, aspek kesiap-sediaan petugas mencatat skor terendah (79,59), mengindikasikan perlunya peningkatan pada kesiapan petugas dalam memberikan layanan. Selain itu, kecepatan-tanggapan petugas (81,12) juga menjadi sorotan karena kecepatan respons adalah faktor penting dalam menciptakan pengalaman pengguna yang positif.

Elemen kompetensi pelaksana menyoroti pentingnya pengetahuan petugas (79,79) dan keahlian petugas (79,26). Meskipun skor relatif baik, gap antara kepentingan dan kepuasan menunjukkan bahwa pengguna masih mengharapkan peningkatan dalam kemampuan teknis petugas untuk membantu mereka secara efektif.

Pada elemen penanganan pengaduan, aspek kemudahan menyampaikan pengaduan mencatat skor tertinggi (80,86), menunjukkan bahwa sistem penyampaian pengaduan sudah cukup memadai. Namun, kejelasan status pengaduan (77,55) dan solusi/tindak lanjut (76,53) membutuhkan perhatian lebih, karena pengguna menginginkan transparansi yang lebih baik dan tindakan yang cepat dalam menyelesaikan pengaduan mereka.

Dengan ketiga elemen ini berada dalam kuadran prioritas utama, Karirhub perlu mengarahkan perhatian dan sumber daya untuk meningkatkan kualitas perilaku pelaksana, kompetensi teknis, serta mekanisme penanganan pengaduan. Langkah-langkah strategis berikut dapat membantu Karirhub memenuhi ekspektasi pencari kerja dan menciptakan pengalaman layanan yang lebih responsif dan efektif.

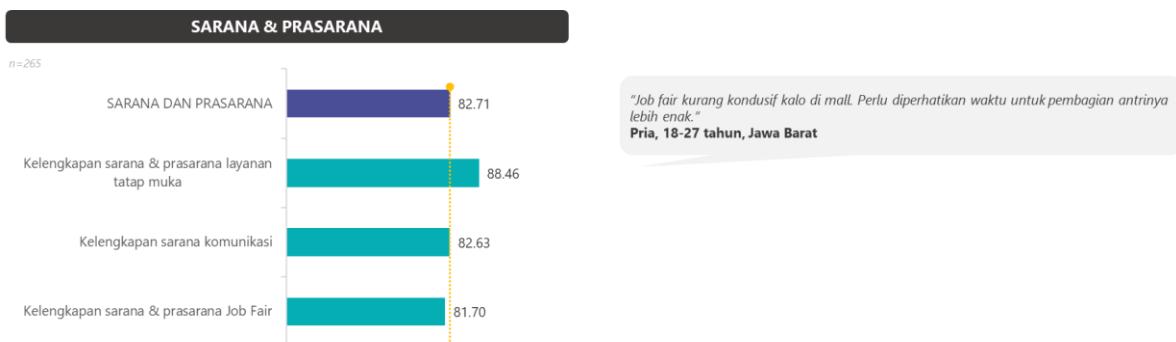
- Pelatihan Khusus untuk Perilaku Petugas: Karirhub dapat meningkatkan pelatihan dalam hal pelayanan pelanggan, dengan fokus pada kesiapan petugas dan kecepatan respons. Simulasi interaksi dengan pengguna dapat membantu petugas lebih siap menghadapi berbagai situasi.
- Peningkatan Kompetensi Teknis: Pelatihan teknis tambahan diperlukan untuk meningkatkan pengetahuan dan keahlian petugas, sehingga mereka dapat memberikan solusi yang tepat dan cepat kepada pencari kerja.



- Optimalisasi Mekanisme Penanganan Pengaduan: Sistem pelacakan pengaduan yang lebih transparan, seperti pemberitahuan status pengaduan secara real-time, dapat membantu meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap penyelesaian masalah mereka.
- Peningkatan Infrastruktur untuk Respons Pengaduan: Penambahan tim atau teknologi untuk menangani pengaduan dapat membantu mempercepat solusi/tindak lanjut, terutama untuk pengaduan yang kompleks.
- Komunikasi Proaktif kepada Pengguna: Memberikan informasi secara proaktif kepada pencari kerja mengenai cara menyampaikan pengaduan dan proses penyelesaiannya dapat meningkatkan persepsi mereka terhadap layanan.

Analisis kuadran 1 memberikan panduan yang jelas mengenai elemen-elemen yang perlu menjadi fokus utama Karirhub. Dengan mengarahkan perhatian pada peningkatan perilaku dan kompetensi pelaksana, serta memperbaiki mekanisme penanganan pengaduan, Karirhub dapat meningkatkan kualitas layanan secara signifikan. Upaya ini tidak hanya akan memenuhi ekspektasi pengguna tetapi juga memperkuat citra Karirhub sebagai platform yang profesional, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan pencari kerja.

## Kuadran 2 Pencari Kerja: Pertahankan Prestasi



**Gambar 6.6 Nilai Elemen yang Berada di Kuadran 2 IPA Pencari Kerja**

Elemen sarana dan prasarana masuk ke dalam kuadran 2 pada analisis Importance-Performance Analysis (IPA), yang mengindikasikan bahwa elemen ini memiliki tingkat kepentingan tinggi dan telah memenuhi ekspektasi pengguna. Secara keseluruhan, skor untuk elemen ini mencapai

82,71, mencerminkan persepsi positif dari pencari kerja. Namun, terdapat catatan penting terkait pelaksanaan job fair di daerah yang membutuhkan perbaikan untuk meningkatkan pengalaman pengguna.

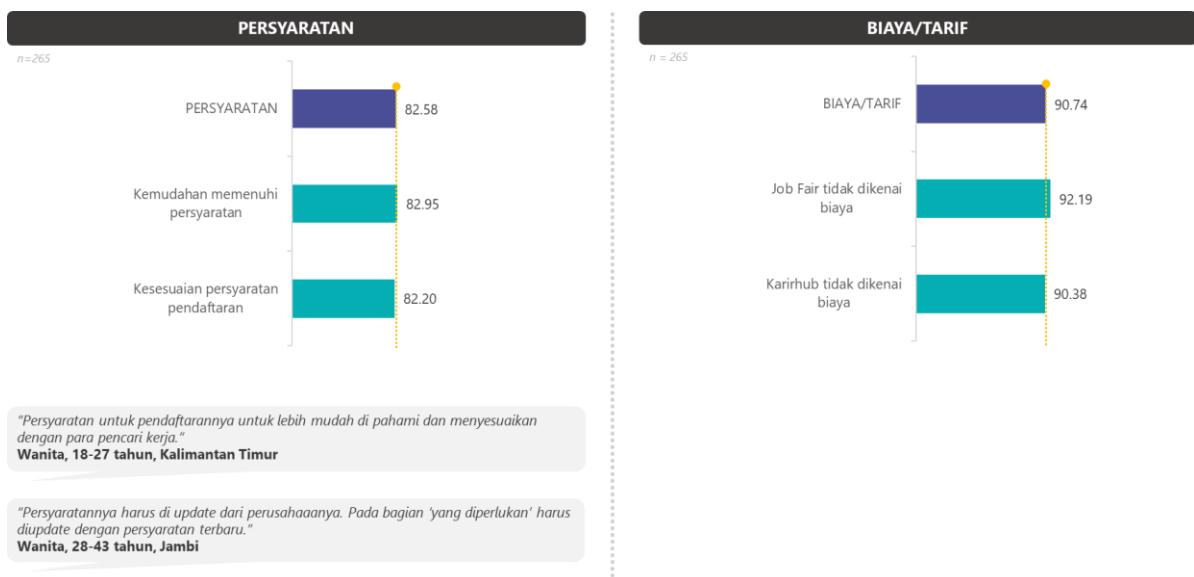
Aspek kelengkapan sarana dan prasarana layanan tatap muka mencatat skor tertinggi (88,46), yang menunjukkan bahwa fasilitas yang disediakan untuk layanan fisik sudah memadai. Hal ini mendukung pencari kerja dalam mengakses layanan secara langsung dengan kenyamanan yang cukup baik. Di sisi lain, aspek kelengkapan sarana dan prasarana job fair memiliki skor terendah (81,70). Kendati hasil ini masih dalam kategori baik, pengguna mengindikasikan perlunya peningkatan, khususnya dalam pengelolaan lokasi dan flow pendaftaran selama pelaksanaan job fair. Salah satu keluhan yang muncul adalah ketidaknyamanan yang disebabkan oleh antrean panjang atau lokasi yang kurang kondusif, seperti yang terjadi di pusat perbelanjaan.

Aspek kelengkapan sarana komunikasi (82,63) juga menunjukkan hasil yang baik, mencerminkan bahwa fasilitas komunikasi yang mendukung layanan Karirhub, baik secara digital maupun melalui interaksi langsung, sudah mampu memenuhi kebutuhan pencari kerja.

Meski elemen sarana dan prasarana secara umum sudah memadai, peningkatan tetap diperlukan pada aspek-aspek tertentu, seperti pengelolaan job fair di daerah. Dengan mempertahankan performa elemen ini dan memberikan perhatian khusus pada catatan perbaikan, Karirhub dapat terus menjaga tingkat kepuasan pengguna di masa depan.



### Kuadran 3 Pencari Kerja: Monitor



**Gambar 6.7 Nilai Elemen-Elemen yang Berada di Kuadran 3 IPA Pencari Kerja**

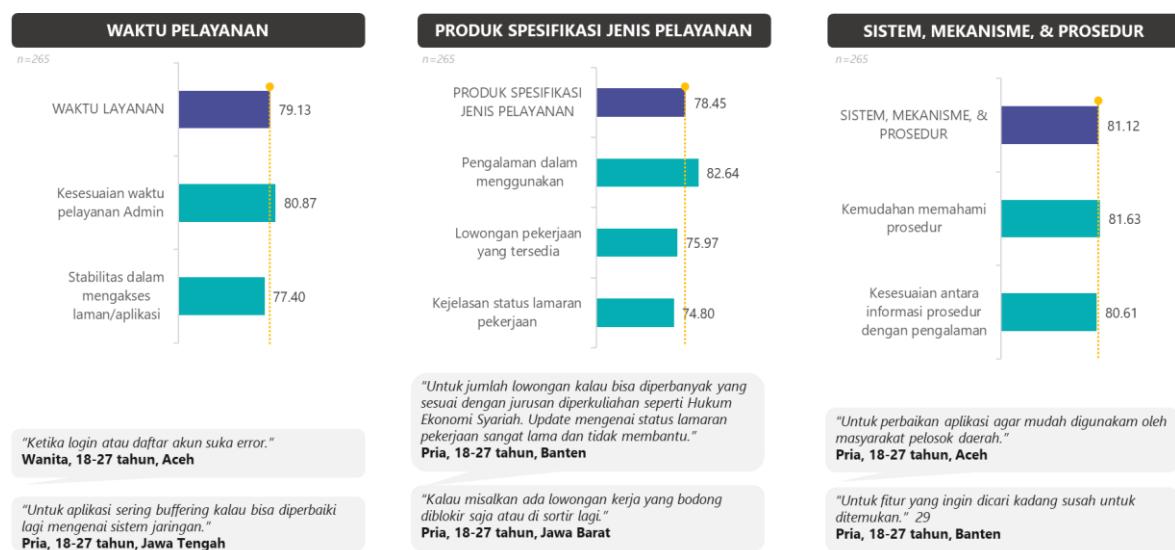
Hasil analisis Importance-Performance Analysis (IPA) menempatkan elemen persyaratan dan biaya/tarif dalam kuadran monitor. Artinya, meskipun elemen-elemen ini sudah sesuai dengan ekspektasi pengguna, tetap diperlukan pengawasan agar kinerjanya tidak menurun di masa depan.

Pada elemen persyaratan, skor keseluruhan mencapai 82,58, dengan penilaian tertinggi pada kemudahan memenuhi persyaratan (82,95). Hal ini menunjukkan bahwa pengguna merasa persyaratan pendaftaran yang ditetapkan cukup mudah diikuti. Namun, skor pada kesesuaian persyaratan pendaftaran (82,20) sedikit lebih rendah, yang mengindikasikan adanya kebutuhan untuk memperjelas dan memperbarui informasi persyaratan agar sesuai dengan kebutuhan pencari kerja. Sebagai catatan, beberapa pengguna berharap persyaratan dari perusahaan terus diperbarui agar lebih relevan.

Elemen biaya/tarif menonjol dengan skor tinggi sebesar 90,74, yang menjadi salah satu aspek unggulan Karirhub. Aspek job fair tidak dikenai biaya mendapatkan skor tertinggi (92,19), diikuti oleh Karirhub tidak dikenai biaya (90,38). Hal ini menunjukkan bahwa kebijakan bebas biaya untuk layanan ini sangat diapresiasi oleh pengguna, terutama karena membantu meringankan beban pencari kerja dalam mengakses informasi dan peluang kerja.

Dengan kedua elemen ini berada dalam kuadran monitor, fokus Karirhub seharusnya tidak hanya mempertahankan performa yang sudah baik, tetapi juga terus memperbarui dan meningkatkan relevansi persyaratan serta memastikan kebijakan bebas biaya tetap dipertahankan.

#### Kuadran 4 Pencari Kerja: Prioritas Selanjutnya



**Gambar 6.8 Nilai Elemen-Elemen yang Berada di Kuadran 4 IPA Pencari Kerja**

Elemen waktu layanan, produk spesifikasi jenis pelayanan, dan sistem, mekanisme, & prosedur berada di kuadran 4 analisis Importance-Performance Analysis (IPA), yang menunjukkan bahwa meskipun elemen-elemen ini memiliki tingkat kepuasan yang cukup baik, mereka berada di bawah ekspektasi pengguna. Oleh karena itu, elemen-elemen ini memerlukan perhatian untuk ditingkatkan ke depannya.

Pada elemen waktu layanan, skor keseluruhan sebesar 79,13 mengindikasikan bahwa elemen ini sudah cukup memuaskan, namun perlu perbaikan, khususnya pada stabilitas dalam mengakses laman/aplikasi, yang memiliki skor paling rendah (77,40). Masalah seperti error saat login atau buffering pada aplikasi sering dikeluhkan oleh pengguna, terutama dari daerah dengan akses internet yang kurang stabil.



Elemen produk spesifikasi jenis pelayanan memiliki skor keseluruhan sebesar 78,45, dengan aspek pengalaman dalam menggunakan layanan mencatat skor tertinggi (82,64). Namun, aspek kejelasan status lamaran pekerjaan (74,80) menunjukkan kelemahan yang signifikan. Banyak pencari kerja merasa proses pembaruan status lamaran terlalu lambat, sehingga menimbulkan ketidakpastian.

Pada elemen sistem, mekanisme, & prosedur, skor keseluruhan mencapai 81,12, dengan aspek kemudahan memahami prosedur mencatat skor tertinggi (81,63). Meskipun hasil ini cukup baik, pencari kerja masih mengeluhkan kesesuaian antara informasi prosedur dengan pengalaman mereka (80,61). Hal ini mencerminkan adanya kebutuhan untuk memperjelas alur informasi agar lebih praktis dan sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Elemen-elemen dalam kuadran 4 mencerminkan area dengan potensi besar untuk ditingkatkan. Dengan mengambil langkah-langkah strategis untuk memperbaiki waktu layanan, memperjelas informasi status lamaran, dan menyelaraskan sistem prosedur dengan pengalaman pengguna, Karirhub dapat memperbaiki kesenjangan ekspektasi dan mempertahankan loyalitas pencari kerja.

### 6.3 Indeks Kepuasan Pemberi Kerja

#### 6.3.1 Tingkat Kepuasan Pemberi Kerja 2023 Vs 2024

| UNSUR                                   | 2023  | GAP   | 2024  |
|-----------------------------------------|-------|-------|-------|
| Biaya/Tarif                             | 90.54 | 3.21  | 93.75 |
| Kompetensi Pelaksana                    | 86.06 | -1.98 | 84.08 |
| Perilaku Pelaksana                      | 85.66 | -2.13 | 83.53 |
| Sarana & Prasarana                      | 81.46 | 0.35  | 81.81 |
| Sistem, Mekanisme dan Prosedur          | 82.72 | -2.16 | 80.56 |
| Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 82.00 | -1.52 | 80.48 |
| Persyaratan                             | 84.43 | -3.99 | 80.44 |
| Waktu Layanan                           | 82.61 | -6.44 | 76.17 |
| Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan      | 81.42 | -6.17 | 75.25 |
| INDEKS KEPUASAN                         | 84.10 | -3.07 | 81.03 |

"Jangan sering mengalami buffering saat membuka data pelamar kerja. Di perbaiki lagi untuk sistem jaringannya"  
**Human Resources, Jawa Barat**

"Aplikasi ini harus lebih user friendly supaya lebih mudah digunakan dan harus juga bisa mobile supaya bisa dibuka lewat handphone oleh penyalih, tidak perlu menggunakan laptop."  
**Human Resources, Jawa Barat**

**Gambar 6.9 Nilai Kepuasan Pemberi Kerja 2023 Vs 2024 dan Komentar Terkait Layanan**



Data survei menunjukkan bahwa kepuasan Pemberi Kerja terhadap layanan Karirhub mengalami sedikit penurunan pada tahun 2024 dibandingkan dengan tahun 2023. Indeks kepuasan secara keseluruhan turun dari 84,10 pada tahun 2023 menjadi 81,03 pada tahun 2024, dengan selisih atau gap sebesar -3,07 poin. Hal ini menindikasikan ekspektasi Pemberi Kerja terhadap layanan Karirhub yang meningkat, sehingga penilaian yang diberikan menjadi lebih kritis.

Elemen biaya/tarif menjadi salah satu aspek yang mendapatkan apresiasi lebih tinggi di tahun ini. Penilaian untuk elemen ini naik dari 90,54 pada tahun 2023 menjadi 93,75 pada tahun 2024, dengan gap sebesar +3,21 poin. Nilai ini tetap berada dalam kategori sangat baik, menegaskan bahwa kebijakan tidak membebankan biaya tambahan kepada Pemberi Kerja menjadi salah satu kekuatan utama layanan Karirhub. Elemen ini perlu dipertahankan sebagai daya tarik yang signifikan bagi pemberi kerja sebagai pengguna layanan.

Elemen waktu layanan mengalami penurunan paling besar dibandingkan elemen lainnya. Nilai untuk waktu layanan turun dari 82,61 pada tahun 2023 menjadi 76,17 pada tahun 2024, dengan gap sebesar -6,44 poin. Penurunan ini menunjukkan bahwa kecepatan dalam memberikan layanan menjadi perhatian utama Pemberi Kerja. Waktu layanan yang lebih efisien sangat diharapkan, sehingga langkah-langkah seperti optimalisasi sistem atau peningkatan responsivitas perlu diprioritaskan untuk mengembalikan kepercayaan pengguna.

Selain waktu layanan, elemen produk dan spesifikasi jenis layanan juga mencatat penurunan yang signifikan. Nilai untuk elemen ini turun dari 81,42 pada tahun 2023 menjadi 75,25 pada tahun 2024, dengan gap sebesar -6,17 poin. Penurunan ini mencerminkan bahwa fitur-fitur atau layanan yang ditawarkan Karirhub belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan dan harapan Pemberi Kerja. Inovasi fitur dan penyempurnaan produk yang sesuai dengan kebutuhan pengguna akan menjadi langkah strategis untuk meningkatkan kepuasan di masa depan. Penurunan juga terlihat pada elemen sistem, mekanisme, dan prosedur, yang turun dari 82,72 menjadi 80,56 dengan gap sebesar -2,16 poin.



Di sisi lain, elemen sarana dan prasarana menunjukkan kinerja yang cukup stabil. Penilaian untuk elemen ini sedikit meningkat dari 81,46 pada tahun 2023 menjadi 81,81 pada tahun 2024, dengan gap sebesar +0,35 poin. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas yang mendukung layanan, seperti platform dan aksesibilitas perangkat, masih konsisten membantu Pemberi Kerja.

Secara keseluruhan, penurunan pada indeks kepuasan ini memberikan sinyal bahwa beberapa aspek layanan perlu ditingkatkan untuk menjawab kebutuhan yang lebih kompleks dari pengguna. Fokus utama harus diberikan pada waktu layanan, fitur produk, dan stabilitas sistem untuk mengembalikan kepercayaan pengguna dan meningkatkan pengalaman mereka dengan Karirhub di masa mendatang.

### 6.3.2 Tingkat Kepuasan Pemberi Kerja per Sub-Kelompok Demografi

|                                           | HUMAN RESOURCES | MANAGEMENT LEVEL | DIREKTUR | LAINNYA | BARAT | TENGAH | TIMUR |
|-------------------------------------------|-----------------|------------------|----------|---------|-------|--------|-------|
| BIAYA/TARIF                               | 93.75           | 94.18            | 91.67    | 86.67   | 93.18 | 93.90  | 91.41 |
| KOMPETENSI PELAKSANA                      | 84.08           | 83.87            | 87.50    | 75.00   | 85.94 | 84.42  | 81.25 |
| PERILAKU PELAKSANA                        | 83.53           | 83.54            | 87.50    | 75.00   | 83.59 | 83.72  | 82.03 |
| SARANA DAN PRASARANA                      | 81.81           | 82.54            | 81.25    | 79.17   | 73.81 | 81.68  | 82.76 |
| SISTEM, MEKANISME, & PROSEDUR             | 80.56           | 80.48            | 72.92    | 80.21   | 85.58 | 80.62  | 80.56 |
| PENANGANAN, PENGADUAN, SARAN, DAN MASUKAN | 80.48           | 81.31            | 66.67    | 78.57   | 77.00 | 80.06  | 83.93 |
| PERSYARATAN                               | 80.44           | 80.84            | 70.83    | 77.08   | 82.69 | 80.49  | 79.17 |
| WAKTU LAYANAN                             | 76.17           | 75.51            | 81.25    | 79.35   | 79.81 | 75.89  | 78.47 |
| PRODUK/SPEKIFIKASI JENIS PELAYANAN        | 75.25           | 75.05            | 72.22    | 78.47   | 76.28 | 75.50  | 71.30 |

NOTES:  
Nilai yang diberikan warna merah adalah nilai dengan kategori <B berdasarkan Permen PAN RB tahun 2017 tentang Survei Kepuasan Masyarakat.

Gambar 6.10 Nilai Tingkat Kepuasan Pencari Kerja per Sub-Kelompok Demografi

Data menunjukkan bahwa setiap panel memiliki sudut pandang penilaian yang berbeda, menghasilkan variasi skor yang signifikan. Secara keseluruhan, panel Management Level, sebagai perwakilan perusahaan yang umumnya berurusan langsung dengan berkas, persyaratan, dan regulasi, memberikan penilaian yang lebih kritis dibandingkan panel lainnya.



Elemen Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan mendapatkan skor terendah dari panel ini, yaitu 66,67, dengan gap sebesar 10,33-14,64 poin dibandingkan panel lain. Pola penilaian serupa terlihat pada elemen Persyaratan, yang memiliki gap sebesar 6,25-11,86 poin, dan elemen Produk Spesifikasi Jenis Layanan, dengan gap sebesar 2,83-6,25 poin. Penilaian ini menunjukkan bahwa panel ini lebih fokus pada aspek prosedural dan fitur layanan, yang kemungkinan besar memengaruhi efisiensi pekerjaan mereka.

Panel Direktur, di sisi lain, memberikan penilaian paling kritis terhadap elemen Kompetensi Pelaksana dan Perilaku Pelaksana, dengan skor yang sama, yaitu 75,00. Hal ini mengindikasikan bahwa pelayanan petugas saat berhadapan langsung dengan perwakilan perusahaan berjabatan direktur menjadi perhatian utama. Sebaliknya, elemen Biaya menjadi aspek yang paling diapresiasi oleh Direktur, dengan skor tinggi yang konsisten di semua panel, khususnya oleh panel Human Resources. Hal ini menunjukkan bahwa kebijakan bebas biaya yang diterapkan selama ini telah memberikan dampak positif yang merata dan diakui oleh seluruh panel pemberi kerja.

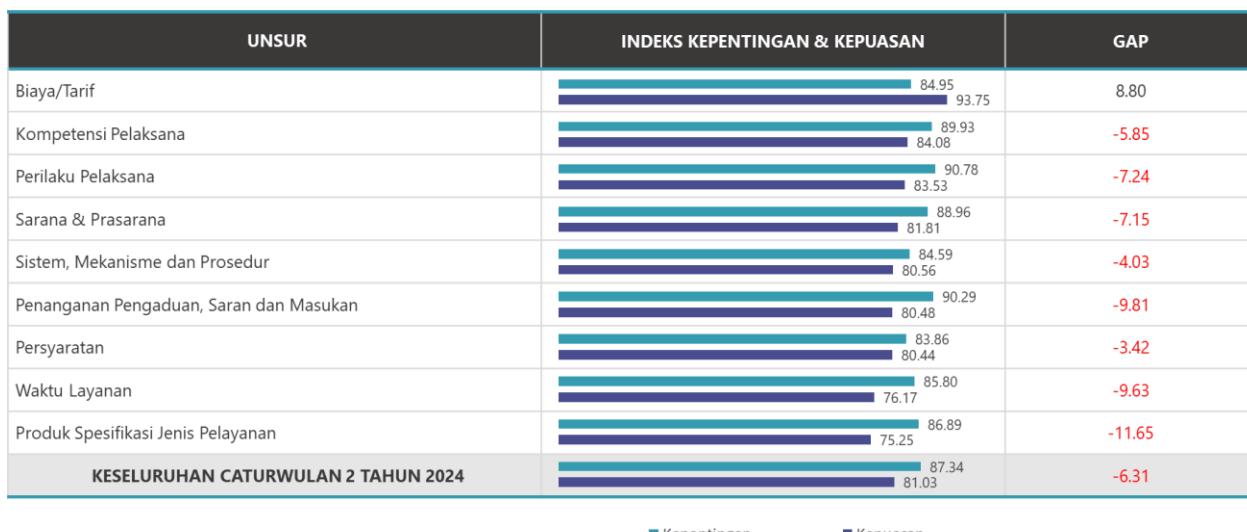
Panel Human Resources, yang terlibat langsung dalam proses perekrutan, memberikan penilaian paling rendah pada elemen Waktu Layanan dan Produk Spesifikasi Jenis Layanan, dengan skor masing-masing 75,51 dan 75,05. Penilaian ini menandakan bahwa aspek-aspek yang memengaruhi efisiensi dan kemudahan pekerjaan Human Resources perlu menjadi perhatian utama, khususnya dalam hal waktu respons layanan dan fitur yang mendukung proses perekrutan.

Dari sisi wilayah, skor yang diberikan relatif konsisten di berbagai elemen. Namun, pemberi kerja di wilayah Barat memberikan nilai sedikit lebih rendah pada elemen Waktu Layanan dan Produk Spesifikasi Jenis Layanan dibandingkan wilayah lain. Hal ini dapat menunjukkan adanya kendala lokal yang memengaruhi pengalaman pengguna di wilayah tersebut.



Setiap panel memiliki fokus dan kebutuhan spesifik yang memengaruhi penilaian mereka terhadap elemen layanan Karirhub. Panel Management Level lebih kritis terhadap prosedur dan pengelolaan pengaduan, panel Direktur mengutamakan kualitas interaksi dengan pelaksana layanan, sementara panel Human Resources menyoroti efisiensi waktu layanan dan fitur yang mendukung pekerjaan mereka. Dari sisi wilayah, perbaikan pada elemen yang berkaitan dengan waktu dan spesifikasi layanan, khususnya di wilayah Barat, dapat memberikan dampak positif terhadap persepsi pengguna. Dengan memahami prioritas masing-masing panel, upaya peningkatan yang terarah dapat dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pengguna secara menyeluruh.

#### 6.4.3 Tingkat Kepentingan & Tingkat Kepuasan Pemberi Kerja



**Gambar 6.11 Nilai Tingkat Kepuasan Pemberi Kerja Dibandingkan dengan Tingkat Kepentingan**

Berdasarkan data hasil survei, terdapat gap antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pemberi kerja terhadap layanan Karirhub. Secara keseluruhan, indeks kepentingan berada di angka 87,34, lebih tinggi dibandingkan indeks kepuasan yang berada di angka 81,03, menghasilkan gap rata-rata sebesar -6,31. Gap ini mengindikasikan bahwa meskipun Karirhub telah memberikan layanan yang memuaskan, masih ada ekspektasi pemberi kerja yang belum sepenuhnya terpenuhi.

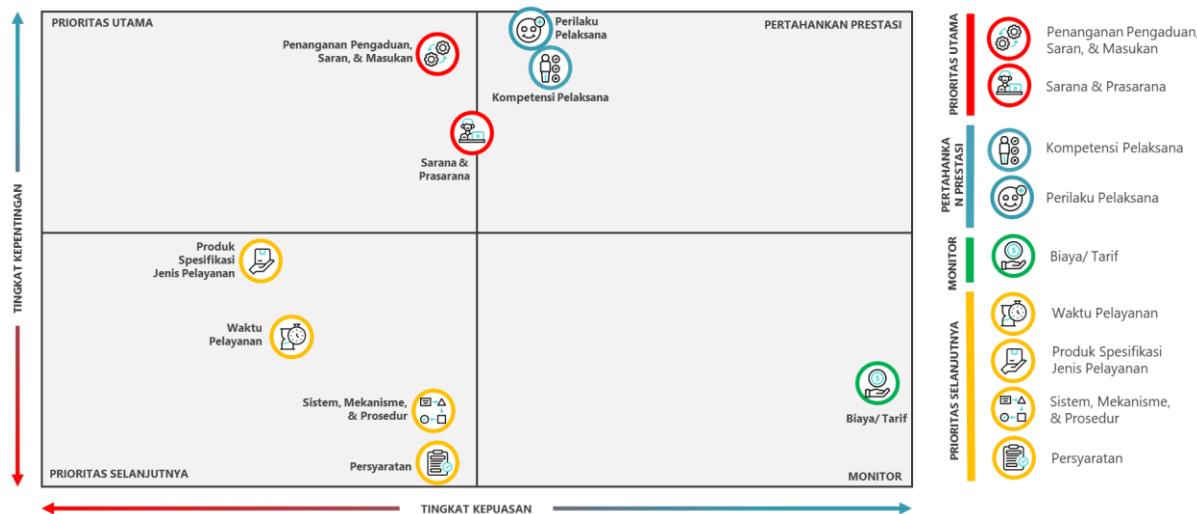
Produk spesifikasi jenis pelayanan mencatat gap terbesar, yaitu -11,65. Meskipun aspek ini memiliki indeks kepuasan yang relatif moderat (75,25), ekspektasi pemberi kerja terhadap fitur

dan kemudahan penggunaan platform masih jauh dari terpenuhi. Hal ini menyoroti kebutuhan mendesak untuk meningkatkan *user interface* (UI) dan *user experience* (UX) agar layanan lebih ramah pengguna dan fungsional. Elemen waktu layanan mencatat gap signifikan sebesar -9,63, menunjukkan ekspektasi pemberi kerja terhadap kecepatan dan fleksibilitas waktu pelayanan yang lebih baik. Keluhan terkait waktu respons dan keterbatasan operasional layanan menjadi perhatian utama.

Penanganan pengaduan, saran, dan masukan mencatat gap sebesar -9,81, menjadi salah satu elemen yang perlu diperbaiki. Meskipun elemen ini mendapatkan perhatian, pemberi kerja mengharapkan mekanisme pengaduan yang lebih mudah dan responsif. Kompetensi pelaksana memiliki gap -5,85, sementara perilaku pelaksana mencatat gap -7,24. Meski kedua aspek ini mencatat tingkat kepuasan yang cukup baik (masing-masing 89,93 dan 84,08), masih terdapat ekspektasi pemberi kerja terhadap peningkatan kemampuan teknis pelaksana dan interaksi yang lebih profesional. Sistem, mekanisme, dan prosedur mencatat gap -4,03, nilai yang lebih rendah dibandingkan elemen lainnya. Meskipun elemen ini menunjukkan tingkat kepuasan yang cukup baik (83,53), kebutuhan akan prosedur yang lebih sederhana dan efisien masih menjadi perhatian. Dengan gap -7,15, pemberi kerja juga menyoroti pentingnya peningkatan fasilitas, terutama dalam mendukung penyelenggaraan layanan tatap muka dan event seperti job fair.

Sementara itu, biaya/tarif menjadi satu-satunya elemen dengan gap yang relatif kecil, yaitu -3,80, menunjukkan apresiasi terhadap layanan bebas biaya yang disediakan oleh Karirhub. Gap antara kepentingan dan kepuasan pemberi kerja mencerminkan area prioritas untuk perbaikan. Fokus utama sebaiknya diarahkan pada elemen dengan gap terbesar, yaitu produk spesifikasi jenis layanan, waktu layanan, serta penanganan pengaduan, saran, dan masukan. Selain itu, peningkatan pada aspek perilaku dan kompetensi pelaksana akan membantu menciptakan pengalaman layanan yang lebih baik bagi pemberi kerja. Dengan strategi yang berorientasi pada peningkatan aksesibilitas platform, responsivitas pelayanan, dan penyederhanaan sistem, Karirhub berpotensi untuk memenuhi ekspektasi pemberi kerja secara lebih efektif.

#### 6.4.4 Analisa Kuadran IPA Pemberi Kerja



**Gambar 6.12 Kuadran Importance-Performance Analysis (IPA) Pemberi Kerja**

Importance-Performance Analysis (IPA) dari pemberi kerja membagi elemen-elemen kepuasan menjadi empat kuadran. Grafik menunjukkan bahwa pada kuadran prioritas utama, terdapat dua elemen yang menjadi perhatian, yaitu Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan serta Sarana & Prasarana. Elemen-elemen yang berada di kuadran ini mencerminkan tingkat kepuasan yang relatif rendah, tetapi memiliki tingkat kepentingan yang dianggap tinggi oleh pemberi kerja.

Sementara itu, Perilaku Pelaksana dan Kompetensi Pelaksana, yang juga dinilai penting, memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi sehingga masuk ke dalam kuadran pertahankan prestasi. Meskipun elemen-elemen ini sudah memuaskan, tetap penting untuk memantau dan menjaga performanya agar tidak mengalami penurunan yang dapat memindahkan elemen-elemen tersebut ke kuadran prioritas utama.

Pada kuadran selanjutnya, terdapat elemen-elemen dengan tingkat kepuasan yang masih rendah, tetapi belum dianggap sebagai elemen yang paling penting oleh pemberi kerja. Elemen-elemen ini mencakup Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Waktu Pelayanan, Sistem,

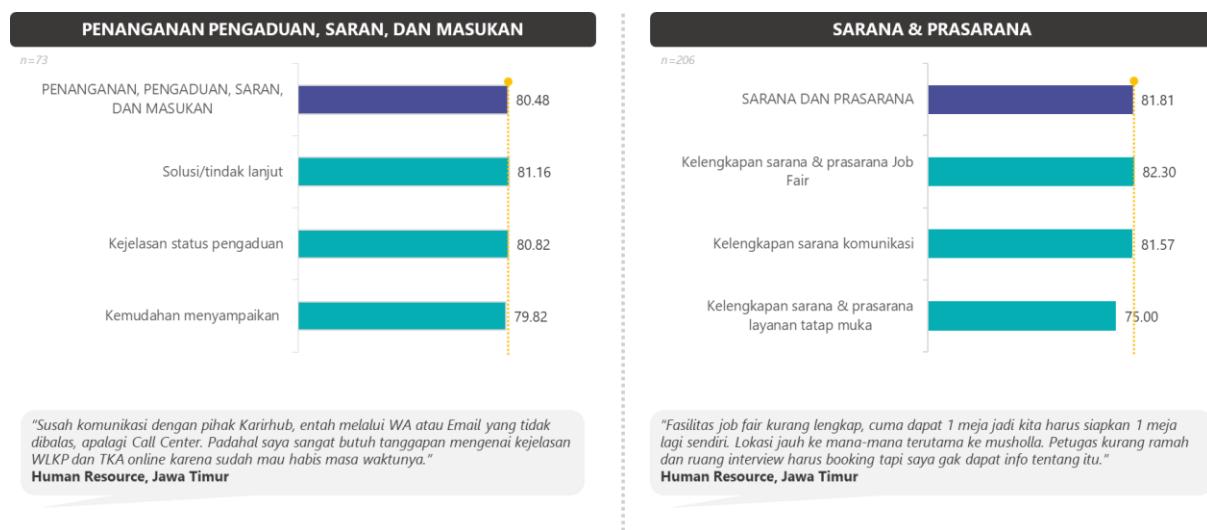


Mekanisme, & Prosedur, serta Persyaratan. Meski saat ini elemen-elemen tersebut bukan prioritas utama, peningkatan kepentingan di masa depan dapat membuat elemen-elemen ini berpindah ke kuadran prioritas utama. Oleh karena itu, upaya perbaikan tetap perlu dilakukan untuk menjaga dan meningkatkan kepuasan pemberi kerja secara menyeluruh.

Elemen Biaya/Tarif memiliki tingkat kepuasan yang jauh lebih tinggi dibandingkan tingkat kepentingannya, sehingga berada di kuadran monitor. Elemen ini menunjukkan performa yang sangat baik dan perlu terus dipertahankan untuk memastikan stabilitas persepsi positif pemberi kerja terhadap layanan.

Peta IPA memberikan gambaran yang jelas mengenai fokus perbaikan dan elemen yang harus dipertahankan. Prioritas utama perlu segera ditangani untuk meningkatkan kepuasan, sedangkan elemen-elemen dalam kuadran lainnya harus dipantau dan diperbaiki secara bertahap untuk menjaga keseimbangan antara kepentingan dan kepuasan pemberi kerja.

### Kuadran 1 Pemberi Kerja: Prioritas Utama



Gambar 6.13 Nilai Elemen-Elemen yang Berada di Kuadran 1 IPA Pemberi Kerja

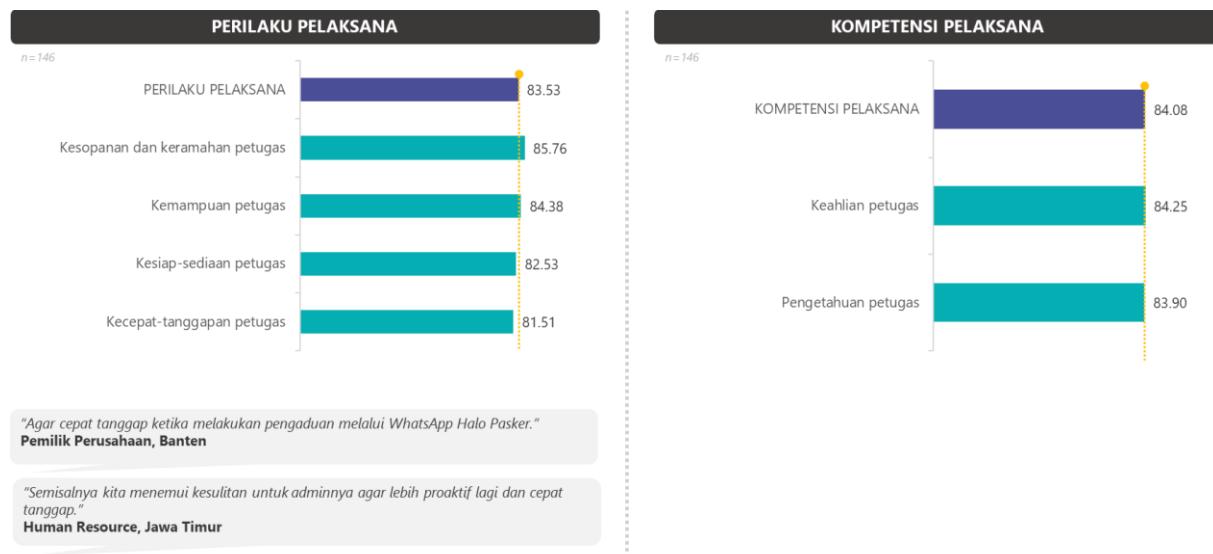


Analisis kuadran 1 Importance-Performance Analysis (IPA) memperlihatkan elemen-elemen yang menjadi prioritas utama perbaikan. Pemberi kerja menilai penanganan pengaduan, saran, dan masukan dan sarana & prasarana lebih rendah dari kepentingannya.

Pada elemen pengangan pengaduan, saran, dan masukan, kemudahan menyampaikan dinilai lebih kritis dengan nilai 79,82. Saluran komunikasi untuk menyampaikan aduan perlu untuk ditinjau kembali agar pemberi kerja dapat mengajukan pertanyaan maupun aduan dengan lebih mudah dan mendapat solusi.

Elemen Sarana & Prasarana menunjukkan penilaian yang kritis pada kelengkapan sarana & prasarana layanan tatap muka, yaitu 75,00. Sekalipun kelengkapan sarana & prasarana Job Fair mendapat nilai yang paling besar di elemen sarana & prasarana, masih terdapat saran dari pemberi kerja yaitu untuk memperhatikan fasilitas job fair dari segi lokasi dan fasilitas yang disediakan, termasuk ruang interview.

## Kuadran 2 Pemberi Kerja: Pertahankan Prestasi



**Gambar 6.14 Nilai Elemen-Elemen yang Berada di Kuadran 2 IPA Pemberi Kerja**

Perilaku pelaksana dan kompetensi pelaksana berada di kuadran 2 dalam analisis Importance-Performance Analysis (IPA). Posisi ini menunjukkan bahwa kedua elemen tersebut memiliki



tingkat kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan dengan tingkat kepentingannya. Namun, hal ini tidak berarti elemen-elemen tersebut dapat diabaikan, mengingat keduanya tetap memiliki nilai kepentingan yang signifikan di mata pemberi kerja. Jika masalah-masalah yang ada tidak segera ditangani, kedua elemen ini berpotensi bergeser ke kuadran 1, yang berarti akan menjadi prioritas utama untuk perbaikan.

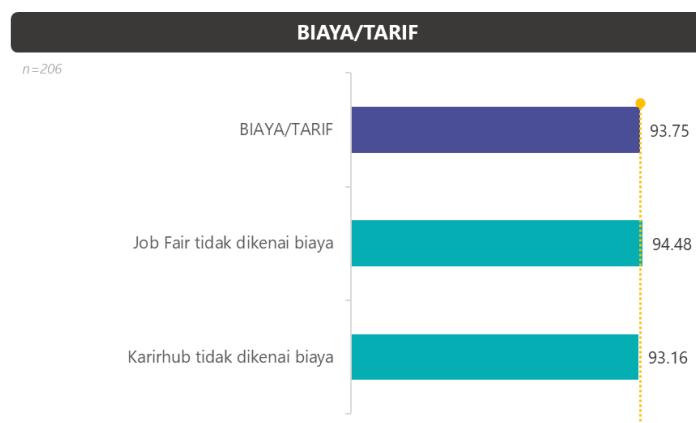
Pada elemen perilaku pelaksana, aspek *kecepat-tanggapan* menjadi perhatian utama karena memiliki nilai terendah sebesar 86,51. Hal ini menandakan perlunya peningkatan responsivitas petugas, terutama dalam merespons pengaduan melalui kanal komunikasi seperti WhatsApp Halo Pasker. Pemberi kerja mengharapkan respons yang cepat, akurat, dan sesuai dengan kebutuhan mereka agar masalah yang dihadapi, seperti kesulitan dalam mengakses layanan Karirhub, dapat terselesaikan dengan baik. Selain itu, aspek *kesopanan dan keramahan petugas* yang memperoleh nilai 88,76, meskipun relatif tinggi, tetap harus dijaga dan ditingkatkan agar menciptakan pengalaman yang lebih baik bagi pemberi kerja.

Sementara itu, pada elemen kompetensi pelaksana, nilai yang diperoleh untuk *keahlian petugas* dan *pengetahuan petugas* masing-masing adalah 84,25 dan 83,90, menunjukkan evaluasi yang relatif merata. Meskipun nilainya sudah baik, upaya peningkatan lebih lanjut pada kedua aspek ini tetap diperlukan. Peningkatan kompetensi dapat dilakukan melalui pelatihan lanjutan, penguasaan sistem, dan pemberian pedoman kerja yang jelas. Hal ini tidak hanya membantu petugas dalam menyelesaikan tugas dengan lebih efisien tetapi juga memberikan nilai tambah bagi pemberi kerja dalam menggunakan layanan.

Dengan menjaga performa elemen perilaku dan kompetensi ini, pemberi kerja akan semakin percaya terhadap pelayanan yang diberikan, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan reputasi layanan secara keseluruhan.



### Kuadran 3 Pemberi Kerja: Monitor



**Gambar 6.15 Nilai Elemen-Elemen yang Berada di Kuadran 3 IPA Pemberi Kerja**

Elemen biaya/tarif memperoleh skor tinggi sebesar 93,75, menunjukkan posisinya di Kuadran 3 pada analisis Importance-Performance Analysis (IPA). Hal ini mengindikasikan bahwa elemen ini telah memenuhi harapan pengguna dan menjadi salah satu keunggulan yang perlu dipertahankan.

Skor tinggi ini didukung oleh apresiasi terhadap kebijakan job fair tidak dikenai biaya yang mencatat nilai 94,48, serta Karirhub tidak dikenai biaya dengan nilai 91,16. Kedua aspek ini mencerminkan bahwa layanan tanpa biaya menjadi daya tarik utama bagi pemberi kerja, memberikan kemudahan tanpa beban tambahan dalam mencari kandidat potensial. Oleh karena itu, kebijakan ini penting untuk terus dipertahankan dan dievaluasi secara berkala agar tetap relevan dengan kebutuhan pasar kerja yang terus berkembang.



## Kuadran 4 Pemberi Kerja: Prioritas Selanjutnya



Gambar 6.16 Nilai Elemen-Elemen yang Berada di Kuadran 4 IPA Pemberi Kerja

Terdapat empat elemen yang berada di Kuadran 4, yaitu elemen-elemen yang dapat menjadi fokus perbaikan selanjutnya. Elemen-elemen ini belum mendapat penilaian yang baik dari segi kepuasan, namun juga belum memiliki tingkat kepentingan yang tinggi bagi responden. Meski demikian, elemen-elemen ini tetap penting untuk disorot, karena prioritas pengguna dapat berubah seiring perkembangan kebutuhan.

Salah satu elemen yang dinilai paling kritis adalah waktu pelayanan, yang mencatat skor 75,12, lebih rendah dibandingkan dengan aspek stabilitas akses laman atau aplikasi. Error, buffering, dan kendala teknis lain yang dialami pemberi kerja saat mengakses Karirhub menjadi perhatian khusus, karena berdampak langsung pada efisiensi waktu. Selain itu, kesesuaian jam operasional admin dengan skor 77,21 juga memerlukan perhatian agar lebih selaras dengan jam operasional pemberi kerja.

Pada elemen produk, khususnya terkait spesifikasi jenis layanan, pemberi kerja memberikan skor 68,63 terhadap kesesuaian karakteristik pemberi kerja dengan kebutuhan. Skor ini menunjukkan perlunya peningkatan dalam memastikan kriteria yang diharapkan oleh pemberi kerja sesuai dengan kandidat yang tersedia di Karirhub. Masalah ini juga berkaitan dengan keterbatasan fitur filter kandidat, yang membuat pemberi kerja kesulitan menyaring lamaran sebelum melanjutkan ke tahap berikutnya.

Kemudahan dalam sistem, mekanisme, dan prosedur juga menjadi area penting untuk diperhatikan. Kemampuan pemberi kerja untuk memahami dan menggunakan fitur-fitur yang ada dinilai masih kurang, dengan skor 80,39. Penyempurnaan fitur untuk mendukung efisiensi kerja pemberi kerja dapat mendorong peningkatan jumlah pencari kerja yang berhasil terhubung melalui aplikasi.

Terakhir, persyaratan bagi pemberi kerja mendapatkan skor 80,12, yang menunjukkan perlunya evaluasi ulang agar tidak memberatkan perusahaan. Salah satu persyaratan yang paling banyak dikeluhkan adalah terkait WLKP (Wajib Lapor Ketenagakerjaan Perusahaan), yang dianggap rumit dan tidak umum dioperasikan oleh tim HR yang menangani rekrutmen. Banyak pemberi kerja lebih memilih mengganti WLKP dengan persyaratan lain seperti BPJS, karena prosedur pengurusan WLKP dianggap kurang relevan dan memberatkan.



## 6.4 Indeks Kepuasan Admin

### 6.4.1 Tingkat Kepuasan Admin 2023 Vs 2024

| UNSUR                                   | 2023  | GAP   | 2024  |
|-----------------------------------------|-------|-------|-------|
| Biaya/Tarif                             | 92.76 | 0.61  | 93.37 |
| Persyaratan                             | 83.51 | -0.40 | 83.13 |
| Sistem, Mekanisme dan Prosedur          | 79.71 | 2.31  | 82.02 |
| Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan      | 75.83 | 5.61  | 81.44 |
| Sarana & Prasarana                      | 76.53 | 4.15  | 80.68 |
| Kompetensi Pelaksana                    | 77.77 | 2.41  | 80.18 |
| Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 72.86 | 5.72  | 78.58 |
| Perilaku Pelaksana                      | 76.96 | 1.17  | 78.13 |
| Waktu Layanan                           | 80.83 | -2.80 | 78.08 |
| INDEKS KEPUASAN                         | 79.64 | 1.88  | 81.52 |

"Untuk admin daerah tidak bisa full akses untuk edit berkas jadi ingin nya bisa untuk full akses."

Pria, 28 – 43 tahun, Jawa Timur

"Ditingkatkan kembali dan upgrade lagi supaya tidak gangguan atau buffering dan itu di jam tertentu."

Pria, 28 – 43 tahun, Nusa Tenggara Timur

**Gambar 6.17 Nilai Kepuasan Admin 2023 Vs 2024 dan Komentar Terkait Layanan**

Secara umum, kepuasan admin meningkat dibandingkan tahun sebelumnya, terlihat dari indeks kepuasan yang naik dari 79,64 pada 2023 menjadi 81,52 pada 2024. Tren ini mencerminkan peningkatan kinerja Karirhub di kalangan admin, dengan seluruh elemen menunjukkan perbaikan, meskipun ada area yang masih memerlukan perhatian.

Elemen biaya/tarif tetap menjadi aspek yang paling diapresiasi, dengan skor meningkat dari 92,76 menjadi 93,37 pada 2024. Hal ini menunjukkan bahwa kebijakan tanpa biaya yang diterapkan terus mendapat pengakuan tinggi dari pengguna. Selain itu, produk spesifikasi jenis layanan mencatatkan peningkatan tertinggi dengan selisih sebesar 5,61 poin dibandingkan tahun sebelumnya, dari 73,91 menjadi 79,52. Perbaikan ini menandakan bahwa admin mulai merasa lebih terbantu dengan layanan yang ditawarkan, meskipun masih ada ruang untuk menyelaraskan karakteristik layanan dengan kebutuhan spesifik pengguna.

Penanganan pengaduan, saran, dan masukan juga mengalami peningkatan yang signifikan, naik dari 72,86 menjadi 78,58. Hal ini mengindikasikan perbaikan dalam responsivitas dan

mekanisme feedback Karirhub, yang penting untuk menjaga hubungan baik dengan admin. Meski begitu, elemen persyaratan mengalami sedikit penurunan, dari 83,51 menjadi 83,13, mengisyaratkan bahwa beberapa kebijakan atau dokumen pendukung mungkin masih dianggap memberatkan atau kurang relevan oleh pengguna, seperti keluhan terhadap persyaratan WLKP. Peninjauan ulang persyaratan ini dapat membantu meningkatkan pengalaman admin secara keseluruhan.

Waktu layanan tetap menjadi elemen yang mendapat perhatian khusus, meskipun mencatat skor lebih rendah dibandingkan elemen lain, yaitu 78,03 pada 2024, meningkat dari 80,83 di tahun sebelumnya. Kendala teknis seperti buffering atau error yang mengganggu stabilitas akses menjadi salah satu faktor yang perlu diperbaiki, sebagaimana diungkapkan oleh responden yang menyarankan peningkatan sistem untuk memastikan layanan lebih lancar dan efisien.

Secara keseluruhan, tren kenaikan skor di hampir seluruh elemen mencerminkan bahwa pengalaman admin dalam menggunakan Karirhub semakin membaik. Namun, fokus pada penyempurnaan di elemen yang mencatat skor relatif rendah, seperti waktu layanan dan mekanisme filter kandidat, akan sangat membantu dalam mendukung kinerja admin secara lebih optimal. Indikator kepuasan yang meningkat ini penting untuk memastikan bahwa aplikasi Karirhub tetap relevan dan dapat diandalkan oleh pengguna dalam menjalankan tugas mereka.



#### 6.4.2 Tingkat Kepuasan Admin per Sub-Kelompok Demografi



Gambar 6.18 Nilai Tingkat Kepuasan Admin per Sub-Kelompok Demografi

Saat dibedah per panel, ditemukan beberapa penilaian kritis di kelompok pengguna tertentu, seperti Gen Z, perempuan, serta wilayah Timur. Pada panel Gen Z, elemen-elemen seperti persyaratan, penanganan pengaduan, saran, dan masukan, serta perilaku pelaksana mendapat penilaian yang lebih rendah dibandingkan elemen lainnya. Elemen persyaratan mencatat skor 75,00, mengindikasikan bahwa aturan atau dokumen yang diminta dianggap terlalu rumit atau kurang relevan bagi generasi ini. Sementara itu, elemen penanganan pengaduan dengan skor yang sama (75,00) menunjukkan perlunya peningkatan responsifitas terhadap masukan dan pengaduan dari kelompok muda ini. Perilaku pelaksana, dengan skor 69,53, menjadi sorotan lain, yang menunjukkan adanya kebutuhan untuk meningkatkan pendekatan pelaksana dalam berinteraksi dengan Gen Z agar lebih relevan dan profesional.

Di sisi lain, pada panel perempuan, elemen waktu layanan menjadi perhatian dengan skor 75,89, lebih rendah dibanding elemen lain dalam kelompok ini. Penilaian ini menunjukkan bahwa perempuan cenderung lebih kritis terhadap efisiensi waktu, kemungkinan dipengaruhi oleh hambatan seperti buffering atau lambatnya akses layanan. Elemen ini penting untuk diperbaiki

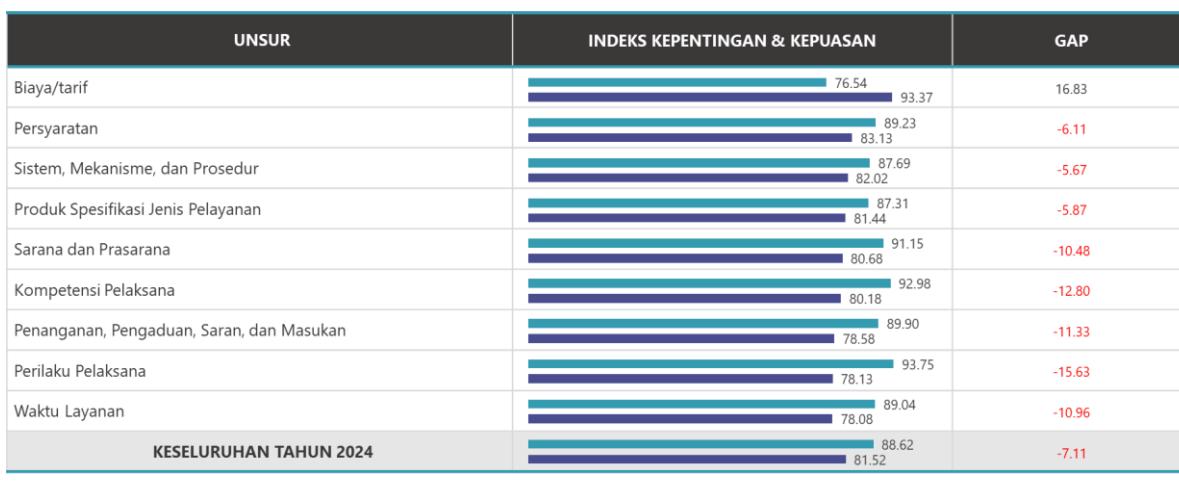


agar Karirhub dapat memberikan pengalaman yang lebih memadai bagi pengguna perempuan, yang mungkin membutuhkan layanan cepat dan tanpa kendala teknis.

Dari sisi wilayah, panel Timur menunjukkan beberapa catatan penting. Elemen sarana dan prasarana hanya mencatat skor 75,00, lebih rendah dibandingkan wilayah lain. Hal ini menunjukkan bahwa akses atau infrastruktur pendukung Karirhub di wilayah Timur masih belum optimal, dan mungkin memengaruhi pengalaman pengguna secara keseluruhan. Selain itu, elemen sistem, mekanisme, dan prosedur juga mendapat skor lebih rendah (75,00) di wilayah ini, mengindikasikan perlunya peningkatan kemudahan penggunaan serta panduan yang lebih jelas dalam memanfaatkan fitur Karirhub.

Secara keseluruhan, analisis ini menunjukkan bahwa kebutuhan dan ekspektasi pengguna bervariasi berdasarkan demografi dan lokasi. Gen Z memprioritaskan fleksibilitas aturan, responsifitas dalam pengaduan, dan interaksi profesional, sementara perempuan lebih fokus pada efisiensi waktu layanan. Pengguna dari wilayah Timur membutuhkan peningkatan pada infrastruktur dan prosedur yang lebih sederhana. Pemahaman yang mendalam terhadap kebutuhan tiap panel ini dapat membantu Karirhub mengarahkan upaya perbaikan yang lebih spesifik dan strategis.

#### 6.4.3 Tingkat Kepentingan & Tingkat Kepuasan Admin



Gambar 6.19 Nilai Tingkat Kepuasan Admin Dibandingkan dengan Tingkat Kepentingan



erdasarkan data hasil survei, terdapat gap yang signifikan antara tingkat kepentingan dan kepuasan admin terhadap layanan Karirhub. Secara keseluruhan, indeks kepentingan berada di angka 88,62, lebih tinggi dibandingkan indeks kepuasan yang berada di angka 81,52, menghasilkan gap rata-rata sebesar -7,11. Gap ini menunjukkan bahwa layanan Karirhub masih belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi admin, meskipun sudah berada pada tingkat kepuasan yang relatif baik.

Waktu layanan mencatat gap terbesar, yaitu -10,95, dengan indeks kepuasan sebesar 78,08. Hal ini menandakan bahwa efisiensi waktu pelayanan menjadi masalah utama yang perlu segera ditangani. Admin membutuhkan proses pelayanan yang lebih cepat dan fleksibel untuk memenuhi kebutuhan operasional mereka. Perilaku pelaksana juga mencatat gap besar sebesar -15,63, menunjukkan ekspektasi yang lebih tinggi terhadap profesionalisme dan sikap pelaksana dalam melayani admin.

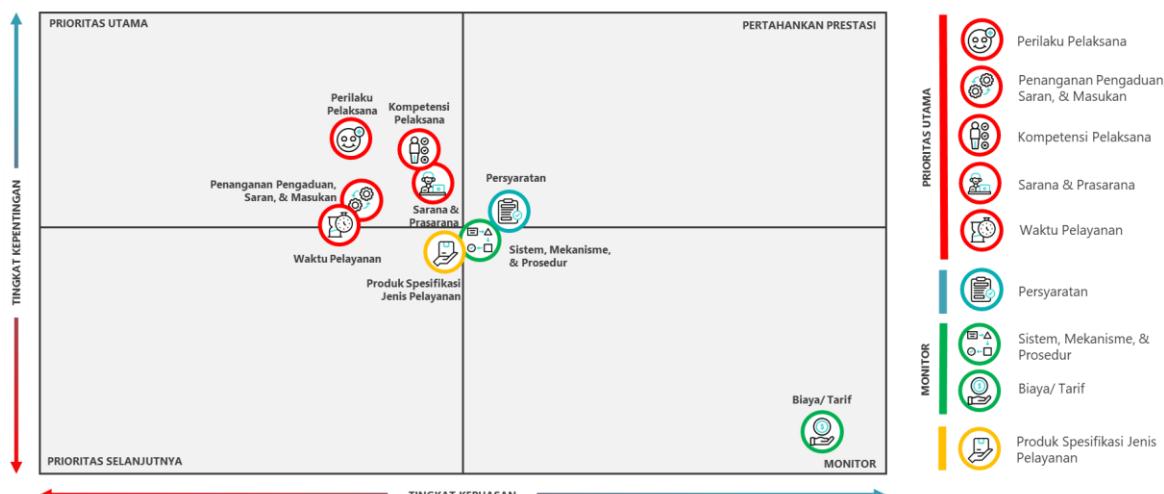
Penanganan pengaduan, saran, dan masukan memiliki gap sebesar -12,80, meskipun indeks kepuasan pada elemen ini mencapai 77,58. Hal ini mengindikasikan bahwa admin mengharapkan sistem penanganan pengaduan yang lebih responsif dan terintegrasi. Kompetensi pelaksana mencatat gap -10,49, menyoroti perlunya peningkatan keterampilan teknis dan keahlian pelaksana untuk mendukung operasional admin secara lebih efektif. Sarana dan prasarana memiliki gap sebesar -5,87, menunjukkan bahwa kelengkapan fasilitas layanan masih belum memadai untuk mendukung tugas admin secara optimal. Produk spesifikasi jenis pelayanan mencatat gap -5,67, menekankan perlunya fitur layanan yang lebih relevan dengan kebutuhan admin.

Sistem, mekanisme, dan prosedur mencatat gap sebesar -5,67, dengan indeks kepuasan 82,02. Meskipun tergolong cukup baik, ada kebutuhan untuk menyederhanakan dan meningkatkan kejelasan prosedur agar lebih mudah diakses oleh admin. Persyaratan memiliki gap sebesar -6,11, dengan indeks kepuasan sebesar 83,13. Hal ini menunjukkan adanya keinginan untuk

menyederhanakan proses administrasi yang dirasakan masih terlalu kompleks. Di sisi lain, biaya/tarif adalah satu-satunya elemen yang mencatat gap positif, yaitu sebesar +16,83. Hal ini mencerminkan bahwa layanan bebas biaya sangat dihargai oleh admin, bahkan melebihi ekspektasi mereka.

Gap ini mencerminkan tantangan-tantangan utama yang perlu diatasi oleh Karirhub untuk meningkatkan kepuasan admin. Prioritas utama adalah pada waktu layanan, perilaku pelaksana, dan penanganan pengaduan. Dengan fokus pada peningkatan efisiensi operasional, profesionalisme pelaksana, dan integrasi sistem pengaduan, Karirhub dapat memberikan pengalaman layanan yang lebih memuaskan bagi admin.

#### 6.4.4 Analisa Kuadran IPA Pemberi Kerja



Gambar 6.20 Kuadran Importance-Performance Analysis (IPA) Admin

Indeks IPA telah membagi kepuasan dan kepentingan admin menjadi empat kuadran. Kuadran pertama (prioritas utama) mencakup elemen-elemen yang dianggap sangat penting namun memiliki tingkat kepuasan di bawah harapan, menunjukkan kebutuhan perbaikan yang mendesak. Dalam hal ini, terdapat lima elemen, yaitu perilaku pelaksana, kompetensi pelaksana, penanganan pengaduan, saran, dan masukan, sarana dan prasarana, serta waktu pelayanan.



Elemen-elemen ini memerlukan perhatian khusus karena berpotensi memengaruhi pengalaman pengguna secara keseluruhan. Rendahnya skor pada elemen-elemen ini, terutama waktu pelayanan dan penanganan pengaduan, mencerminkan adanya gap signifikan antara harapan pengguna dan kenyataan yang mereka alami. Perbaikan pada aspek-aspek ini tidak hanya akan meningkatkan kepuasan tetapi juga memperkuat kepercayaan pengguna terhadap layanan Karirhub.

Kuadran kedua (pertahankan prestasi) menunjukkan elemen yang memiliki tingkat kepuasan yang sudah sejalan dengan kepentingannya. Dalam hal ini, terdapat satu elemen, yaitu persyaratan. Meski elemen ini telah memenuhi ekspektasi, upaya mempertahankan standar ini tetap diperlukan untuk memastikan konsistensi kepuasan pengguna. Namun, elemen ini juga menjadi sorotan kritis pada panel tertentu seperti Gen Z, yang mengindikasikan adanya tantangan dalam menyelaraskan kebutuhan lintas demografi pengguna.

Kuadran ketiga (monitor) mencakup elemen yang tingkat kepentingannya relatif lebih rendah namun memiliki tingkat kepuasan yang cukup baik. Salah satu elemen di kuadran ini adalah biaya/tarif, yang mencatat tingkat kepuasan tertinggi di antara semua elemen. Elemen ini tetap perlu dipantau agar keunggulan ini dapat dipertahankan dan terus memberikan nilai tambah bagi pengguna.

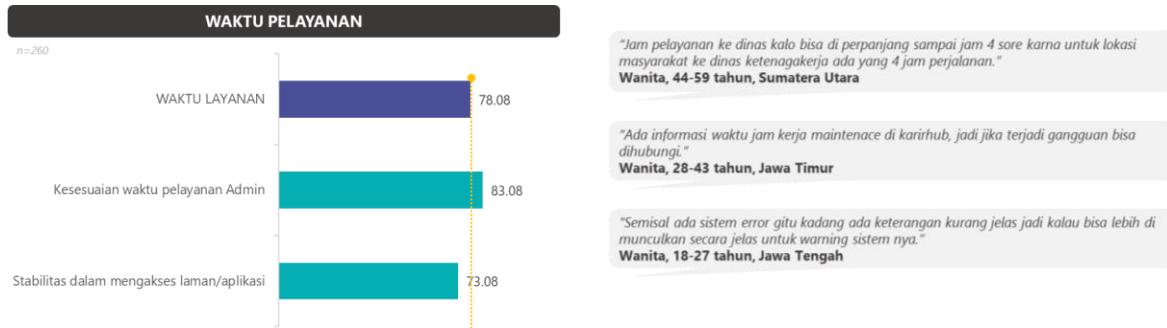
Kuadran keempat (prioritas selanjutnya) terdiri dari elemen-elemen yang memiliki kepentingan lebih rendah serta tingkat kepuasan yang masih perlu ditingkatkan. Dalam hal ini, terdapat dua elemen, yaitu sistem, mekanisme, dan prosedur serta produk spesifikasi jenis layanan. Meski tidak mendesak, perbaikan pada elemen ini tetap penting untuk memberikan nilai tambah dan meningkatkan pengalaman admin secara keseluruhan, terutama terkait kemudahan penggunaan dan relevansi layanan dengan kebutuhan pengguna.



Secara keseluruhan, analisis IPA ini memberikan gambaran yang jelas mengenai area prioritas untuk perbaikan dan pengelolaan elemen-elemen yang telah berkinerja baik. Fokus utama harus diarahkan pada elemen-elemen di Kuadran 1, mengingat dampaknya yang besar terhadap kepuasan pengguna, sementara upaya mempertahankan kinerja pada elemen di Kuadran 2 juga menjadi strategi penting untuk memastikan keberlanjutan kualitas layanan.

### Kuadran 1 Admin: Prioritas Utama





**Gambar 6.21 Nilai Elemen-Elemen yang Berada di Kuadran 1 IPA Admin**

Secara keseluruhan, terdapat lima elemen yang menjadi prioritas utama perbaikan, yaitu perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran, dan masukan, kompetensi pelaksana, sarana & prasarana, serta waktu pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa dari sudut pandang admin, kualitas pelayanan yang diterima, kompetensi pelaksana, dan sarana penunjangnya merupakan aspek krusial yang perlu diperhatikan karena secara langsung memengaruhi kinerja mereka dalam menangani permasalahan di wilayah masing-masing.

Pada elemen perilaku pelaksana, kecepatan tanggapan petugas mendapat nilai terendah dengan skor 73,34, diikuti oleh kesiapsediaan (75,51), yang memiliki gap signifikan dibandingkan dengan kesopanan dan keramahan petugas yang mendapat nilai lebih tinggi, yaitu 82,40. Seperti disebutkan dalam kutipan admin, kecepatan tanggapan admin pusat (Halo Pasker) sangat diandalkan, namun sering kali lambat. Hal ini memicu permintaan agar admin daerah diberikan pelatihan khusus untuk menangani permasalahan secara mandiri, sehingga tidak perlu terus-menerus mengeskala ke admin pusat.

Elemen penanganan pengaduan, saran, dan masukan juga menjadi sorotan karena ekspektasi yang tinggi belum terpenuhi sepenuhnya. Terdapat beberapa catatan, mulai dari kemudahan penyampaian aduan (79,17), solusi yang diberikan (78,44), hingga kejelasan status pengaduan (78,06). Hal ini menyoroti perlunya peningkatan dalam responsivitas dan efisiensi pengelolaan pengaduan. Admin mengharapkan adanya kemudahan yang lebih fleksibel dalam

menyampaikan dan mendapatkan solusi, seperti penjelasan melalui grup WhatsApp admin, yang dianggap lebih cepat dan efisien untuk menyelesaikan kendala yang mereka hadapi.

Pada elemen kompetensi pelaksana, poin yang paling disorot adalah kesesuaian pembekalan dengan tupoksi (77,34). Hal ini dikarenakan kurangnya informasi terkait perubahan-perubahan di Karirhub. Admin merasa perlunya pelatihan rutin untuk membantu mereka lebih mudah menjalankan tugas. Namun, pelatihan online yang saat ini dilakukan dinilai kurang efektif, terutama di daerah dengan akses jaringan yang terbatas, sehingga admin sering terdistraksi selama pelatihan.

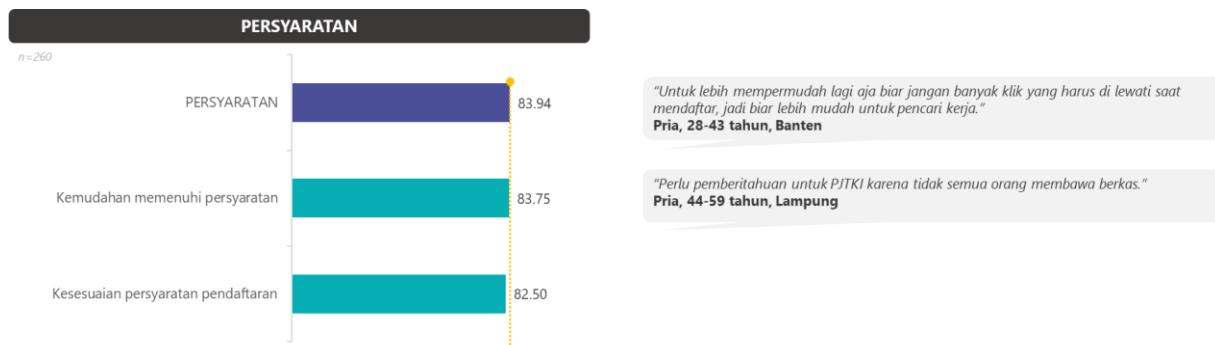
Elemen sarana dan prasarana juga dianggap perlu diperbaiki agar semakin mendekati harapan admin. Nilai elemen ini terbagi rata pada kelengkapan sarana & prasarana layanan tatap muka (80,68), kelengkapan sarana komunikasi (80,65), dan sarana & prasarana Job fair (80,56). Meskipun nilainya cukup baik, admin mengharapkan kelengkapan sarana ini lebih konsisten di semua wilayah.

Pada elemen waktu pelayanan, terdapat perbedaan signifikan antara kesesuaian waktu pelayanan (83,08), yang mendapat penilaian lebih baik, dengan stabilitas dalam mengakses laman/aplikasi (73,08). Komentar dari admin banyak menyoroti error aplikasi atau maintenance yang dilakukan tanpa pemberitahuan sebelumnya. Selain itu, kesesuaian waktu pelayanan admin pusat juga menjadi perhatian. Admin daerah merasa jam operasional admin pusat yang terbatas sering kali menyulitkan mereka, terutama di wilayah dengan akses yang sulit, sehingga keluhan yang harus diteruskan ke pusat sering kali tidak dapat diselesaikan tepat waktu.

Perbaikan pada kelima elemen ini tidak hanya akan meningkatkan kepuasan admin tetapi juga mendukung kinerja mereka dalam menjalankan tugas dengan lebih optimal, terutama dalam memberikan pelayanan terbaik di wilayah masing-masing.



## Kuadran 2 Admin: Pertahankan Prestasi



**Gambar 6.22Nilai Elemen-Elemen yang Berada di Kuadran 2 IPA Admin**

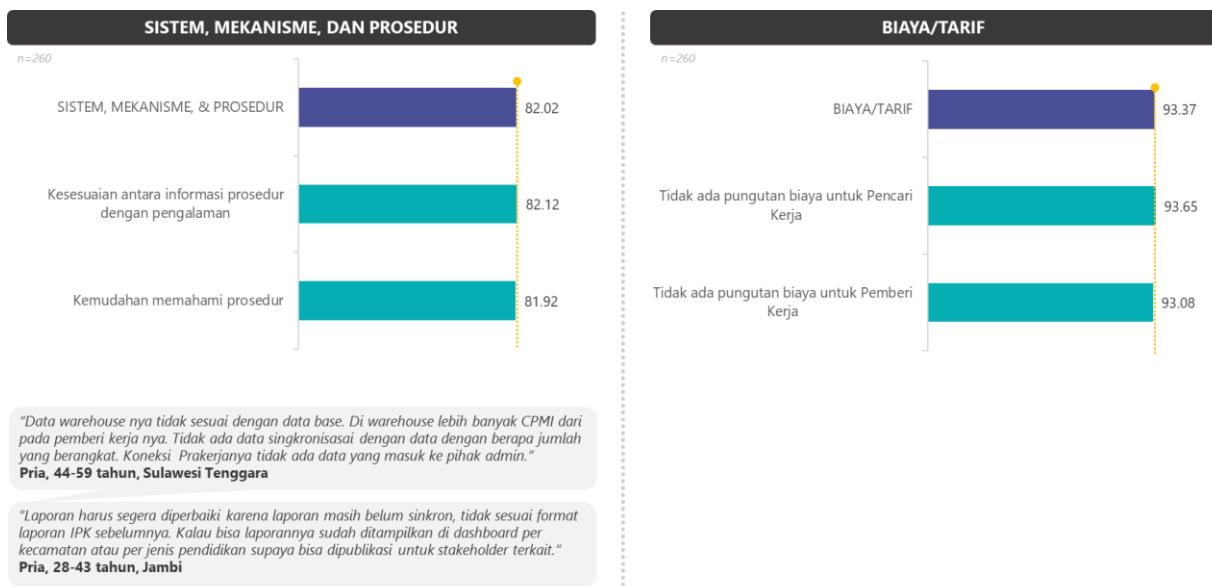
Persyaratan yang berada di kuadran 2 mendapatkan nilai tinggi baik pada tingkat kepentingan maupun kepuasan. Elemen ini dianggap cukup memuaskan dengan skor keseluruhan 83,94, namun penting untuk terus dijaga agar tetap relevan dengan kebutuhan pengguna. Kemudahan memenuhi persyaratan mencatat skor 83,75, sedangkan kesesuaian persyaratan pendaftaran mendapatkan nilai 82,50. Meskipun kedua aspek ini sudah dinilai baik, terdapat peluang untuk melakukan perbaikan, khususnya pada hal-hal spesifik yang dapat meningkatkan efisiensi dan kenyamanan pengguna.

Beberapa masukan yang dapat menjadi fokus perbaikan adalah terkait kemudahan persyaratan bagi pencari kerja, misalnya dengan menyederhanakan proses pendaftaran. Pencari kerja mengharapkan agar tidak perlu melalui banyak tahapan yang rumit atau menghadapi persyaratan administrasi yang berbelit-belit. Selain itu, pemberitahuan mengenai dokumen yang diperlukan, terutama untuk pencari kerja yang ingin bekerja di luar negeri melalui PJTKI, dapat dibuat lebih jelas dan terstruktur. Hal ini penting agar pencari kerja dapat mempersiapkan dokumen lebih awal dan tidak mengalami kebingungan selama proses pendaftaran.

Dengan memperhatikan masukan ini, elemen persyaratan dapat semakin ditingkatkan. Perbaikan yang berfokus pada penyederhanaan proses dan kejelasan informasi akan memperkuat kepuasan pengguna terhadap layanan Karirhub, sekaligus memastikan elemen ini tetap menjadi salah satu keunggulan platform. Keberlanjutan kepuasan pada elemen ini juga

dapat mendukung Karirhub untuk menjadi pilihan utama pencari kerja yang membutuhkan solusi cepat, mudah, dan terpercaya.

### Kuadran 3 Admin: Monitor



**Gambar 6.23 Nilai Elemen-Elemen yang Berada di Kuadran 3 IPA Admin**

Sistem, mekanisme, dan prosedur yang berada di kuadran monitor mendapatkan nilai yang cukup memuaskan, yaitu 82,02, dengan rincian kesesuaian antara informasi prosedur dengan pengalaman sebesar 82,12 dan kemudahan memahami prosedur sebesar 81,92. Meski masuk ke kategori monitor, beberapa admin memberikan masukan penting yang perlu diperhatikan. Salah satu admin menyebutkan bahwa data warehouse yang tersedia tidak sesuai dengan database, di mana jumlah CPMI (Calon Pekerja Migran Indonesia) lebih banyak dibanding pemberi kerja. Selain itu, tidak ada sinkronisasi data yang menunjukkan jumlah CPMI yang sudah berangkat, serta tidak adanya koneksi data dari program Prakerja ke pihak admin. Hal ini dinilai menghambat kelancaran operasional dan pengambilan keputusan berbasis data.

Masalah lain yang dikeluhkan adalah sistem pelaporan yang dinilai belum optimal. Laporan yang dihasilkan saat ini dianggap tidak konsisten dengan format sebelumnya. Admin juga mengusulkan agar laporan dibuat lebih terperinci, seperti menampilkan data berdasarkan

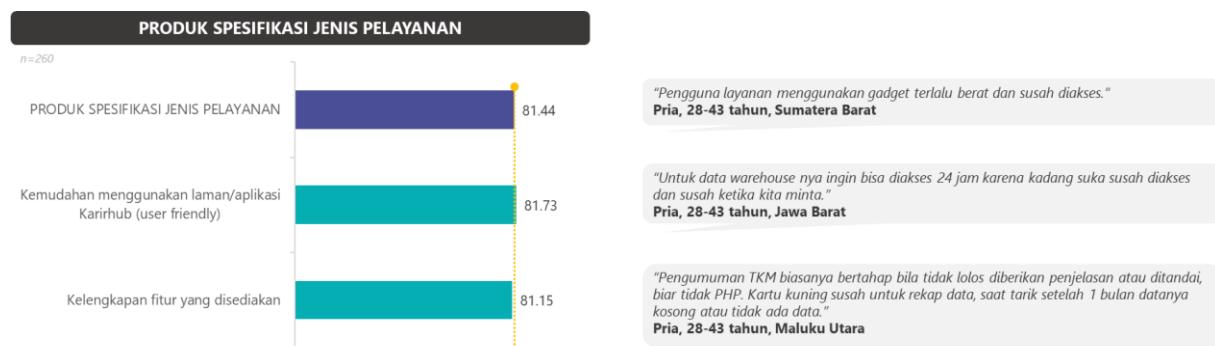


kecamatan atau jenis pendidikan, sehingga dapat dipublikasi untuk pemangku kepentingan terkait. Langkah-langkah untuk meningkatkan sinkronisasi data antar sistem, penyempurnaan format laporan, serta penyajian laporan yang lebih fleksibel dan relevan perlu menjadi perhatian ke depan.

Sementara itu, biaya/tarif mencatat nilai yang sangat tinggi, yaitu 93,37, terdiri dari indikator tidak ada pungutan biaya untuk pencari kerja dengan skor 93,65 dan tidak ada pungutan biaya untuk pemberi kerja sebesar 93,08. Elemen ini menjadi salah satu keunggulan utama Karirhub, menunjukkan bahwa layanan bebas biaya sangat diapresiasi oleh pengguna. Meski sudah mencapai nilai yang sangat baik, penting bagi Karirhub untuk menjaga konsistensi kebijakan ini agar tetap menjadi daya tarik utama bagi pencari kerja maupun pemberi kerja.

Secara keseluruhan, elemen-elemen di kuadran monitor sudah menunjukkan performa yang baik, namun masukan dari admin terkait sinkronisasi data dan sistem pelaporan menunjukkan adanya ruang untuk peningkatan. Perbaikan pada aspek-aspek ini akan mendukung keberlanjutan kepuasan pengguna dan efisiensi operasional layanan Karirhub.

#### Kuadran 4 Admin: Prioritas Selanjutnya



Gambar 6.24 Nilai Elemen-Elemen yang Berada di Kuadran 4 IPA Admin

Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, yang berada di kuadran prioritas selanjutnya, memiliki nilai 81,44, dengan rincian kemudahan menggunakan laman/aplikasi Karirhub (user-friendly) sebesar 81,73 dan kelengkapan fitur yang disediakan sebesar 81,15. Meskipun elemen ini bukan



yang paling krusial, kepuasan yang masih relatif rendah menunjukkan adanya ruang perbaikan untuk memberikan pengalaman yang lebih baik bagi para admin.

Masukan dari admin menunjukkan beberapa kendala yang mereka hadapi dalam elemen ini. Beberapa admin menyebut bahwa layanan Karirhub sering kali terlalu berat diakses pada perangkat dengan spesifikasi rendah, sehingga membuat pengalaman pengguna menjadi kurang optimal. Selain itu, aksesibilitas data warehouse juga dikeluhkan, di mana admin mengharapkan layanan ini dapat diakses selama 24 jam untuk mendukung kebutuhan operasional yang fleksibel.

Terkait pengumuman hasil TKM (Tes Kompetensi Minimal), beberapa admin merasa kecewa karena kurangnya informasi yang jelas bagi peserta yang tidak lolos. Mereka berharap adanya penandaan atau pemberian penjelasan khusus, agar pengguna tidak merasa bingung atau memiliki ekspektasi yang tidak sesuai. Masalah teknis pada fitur seperti rekap data kartu kuning juga menjadi perhatian, karena data sering kali kosong atau tidak muncul setelah jangka waktu tertentu, seperti satu bulan.

Meningkatkan aspek ini dapat dimulai dengan memastikan aplikasi lebih ringan dan ramah bagi perangkat dengan spesifikasi rendah. Stabilitas akses pada data warehouse juga penting untuk diperbaiki agar lebih konsisten dan mendukung kebutuhan admin kapan saja. Selain itu, memberikan kejelasan dalam fitur seperti pengumuman TKM dan memperbaiki sistem rekap data kartu kuning akan membantu meningkatkan kepercayaan admin terhadap Karirhub. Dengan perbaikan-perbaikan ini, pengalaman admin dalam menggunakan Karirhub akan semakin optimal, sehingga mendukung produktivitas mereka di lapangan.



## BAB 7

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 7.1 Kesimpulan

Keseluruhan data dari ketiga panel menunjukkan bahwa meskipun terdapat beberapa elemen yang mengalami peningkatan kepuasan, masih banyak area yang memerlukan perhatian lebih besar. Pada panel pencaker, fokus perbaikan utama adalah pada responsivitas dan aksesibilitas fitur Karirhub. Panel pemberi kerja membutuhkan peningkatan pada sarana & prasarana serta waktu layanan yang lebih fleksibel. Sementara itu, panel admin memerlukan penguatan sistem pendukung, pelatihan rutin, serta peningkatan respons cepat dari admin pusat. Dengan menyelesaikan isu-isu tersebut, Karirhub dapat meningkatkan kualitas layanannya secara keseluruhan dan memperkuat kepercayaan pengguna dari berbagai panel.

#### 1. Panel Pencari Kerja

Aspek penanganan pengaduan, saran, dan masukan mencatat peningkatan tertinggi dibandingkan tahun sebelumnya, mencerminkan upaya positif dalam merespons kebutuhan pencaker. Namun, aspek ini tetap menjadi prioritas utama perbaikan karena pengguna masih menganggapnya sangat penting. Selain itu, pencaker perempuan cenderung lebih kritis dalam menilai perilaku dan kompetensi pelaksana, terutama dalam hal responsivitas dan kemudahan memahami bantuan yang diberikan. Hal ini menegaskan perlunya pendekatan komunikasi yang lebih inklusif dan responsif.

Kemudahan akses fitur Karirhub, termasuk waktu pelayanan, spesifikasi jenis layanan, serta sistem, mekanisme, dan prosedur, menjadi fokus perbaikan lainnya. Pengguna berharap aplikasi dapat lebih stabil, cepat, dan mudah diakses untuk memberikan kenyamanan yang lebih baik. Memastikan aksesibilitas fitur menjadi lebih mulus akan membantu meningkatkan pengalaman pencari kerja, khususnya mereka yang bergantung pada layanan ini untuk mendukung proses pencarian kerja.

#### 2. Panel Pemberi Kerja

Aspek biaya/tarif mendapat apresiasi tertinggi, mencerminkan penghargaan terhadap layanan bebas biaya yang disediakan oleh Karirhub. Hal ini menjadi elemen yang berhasil dipertahankan



dengan baik. Namun, waktu layanan justru mengalami penurunan kepuasan, terutama terkait stabilitas akses laman dan kelengkapan layanan selama jam operasional.

Selain itu, penanganan pengaduan dan sarana & prasarana menjadi prioritas utama perbaikan. Banyak pemberi kerja yang mengharapkan mekanisme pengaduan yang lebih mudah, khususnya terkait kendala seperti kelengkapan berkas atau dokumen lainnya. Fasilitas pada layanan tatap muka dan job fair juga dianggap membutuhkan perbaikan agar lebih relevan dengan kebutuhan pemberi kerja, termasuk dari segi kelengkapan sarana komunikasi yang mendukung pelaksanaan acara.

### 3. Panel Admin

Bagi panel admin, waktu layanan menjadi aspek paling kritis tahun ini. Keluhan terkait gangguan akses laman Karirhub, seperti masalah stabilitas sistem dan ketidaksiapan aplikasi dalam mendukung kebutuhan daerah dengan akses internet terbatas, menjadi isu yang perlu segera diatasi. Ketidaksinkronan data, keterbatasan pelaporan, serta minimnya fleksibilitas waktu operasional admin pusat juga menjadi tantangan yang memengaruhi kinerja admin daerah.

Selain itu, elemen lain yang menjadi prioritas utama adalah perilaku pelaksana, kompetensi pelaksana, penanganan pengaduan, dan sarana & prasarana. Admin pusat diharapkan memberikan respons yang lebih cepat dan solusi yang konkret, terutama untuk mengurangi ketergantungan admin daerah terhadap eskalasi masalah. Pelatihan rutin dengan format yang lebih fleksibel, seperti tatap muka bagi daerah dengan kendala jaringan, dapat meningkatkan kompetensi admin secara signifikan.

## 7.2 Rekomendasi

Dalam upaya meningkatkan kualitas layanan Karirhub, rekomendasi substantif telah dirancang untuk mengatasi tantangan yang ada saat ini dan mengoptimalkan potensi platform dalam mendukung kebutuhan pencari kerja, pemberi kerja, serta admin. Rekomendasi ini dibagi ke dalam tiga kerangka waktu, yaitu jangka pendek, jangka menengah, dan jangka panjang. Pembagian ini bertujuan untuk memberikan panduan terstruktur bagi pengelola Karirhub



dalam meningkatkan kinerja dan layanan secara bertahap. Berikut adalah penjelasan terperinci dari rekomendasi-rekomendasi tersebut.

#### JANGKA PENDEK

Perbaikan Responsiveness, Audit Data, Kampanye Edukasi

- Peningkatan Responsiveness dan Kualitas Layanan**
- Melakukan pelatihan intensif bagi pelaksana layanan (Admin) untuk meningkatkan kecepatan tanggapan (responsiveness) dan empati dalam berinteraksi dengan pengguna (pencari & pemberi kerja).
  - Membentuk tim kecil khusus yang bertugas menangani keluhan dan pengaduan secara cepat melalui fitur live chat atau hotline.

**Perbaikan Dimensi Data dan Informasi**

- Melakukan audit data di Karirhub untuk memastikan kelengkapan dan akurasi informasi.
- Menambahkan deskripsi rinci pada setiap lowongan kerja untuk membantu pencari kerja mendapatkan gambaran yang lebih jelas.
- Menyediakan informasi pengaduan yang lebih mudah diakses melalui tampilan dashboard.

**Peningkatan Awareness dan Edukasi**

- Meluncurkan kampanye edukasi untuk pencari kerja, termasuk panduan cara mengoptimalkan penggunaan fitur Karirhub.
- Mengadakan webinar singkat bagi pemberi kerja untuk menjelaskan manfaat dan fitur terbaru Karirhub.

#### JANGKA MENENGAH

Pengembangan Fitur, Modernisasi Infrastruktur, Program Loyalitas

**Pengembangan Fitur dan Sistem**

- Mengintegrasikan fitur pencocokan otomatis (automated matching) antara lowongan kerja dan kandidat berdasarkan kualifikasi dan kebutuhan pemberi kerja.
- Menyediakan fitur pelaporan langsung dalam platform, termasuk SLA waktu tanggapan untuk setiap pengaduan.

**Modernisasi Sarana dan Prasarana**

- Memberikan akses penuh kepada Admin untuk mengelola data dengan sistem yang lebih efisien.
- Memperbarui perangkat keras dan lunak bagi Admin untuk mendukung pengolahan data dan layanan yang lebih cepat.

**Peningkatan Loyalitas dan Retensi Pengguna**

- Menjalankan program loyalitas bagi panel pemberi kerja melalui insentif, seperti diskon untuk layanan premium atau pelatihan tenaga kerja.
- Menambahkan program pengakuan (recognition) bagi admin dan pelaksana layanan dengan kinerja tinggi melalui insentif atau penghargaan.

#### JANGKA PANJANG

Penguatan Sistem Data, Kolaborasi Stakeholder, Survei Berkelaanjutan

**Penguatan Sistem dan Infrastruktur Data**

- Mengembangkan dashboard analitik berbasis data real-time untuk membantu pemberi kerja mengambil keputusan strategis terkait rekrutmen.
- Meningkatkan sistem pelaporan pengaduan dengan integrasi AI untuk memprioritaskan keluhan yang membutuhkan perhatian segera.

**Kolaborasi dengan Stakeholder Lokal**

- Membangun kerja sama strategis dengan dinas tenaga kerja daerah untuk menyelenggarakan job fair dengan fasilitas yang lebih lengkap dan terintegrasi.
- Memastikan partisipasi aktif Dinas Ketenagakerjaan dalam promosi dan sosialisasi platform Karirhub.

**Evaluasi Berkelaanjutan dan Inovasi Layanan**

- Menjadikan survei kepuasan sebagai kegiatan rutin setiap tahun untuk memantau kualitas layanan.
- Memperkenalkan fitur baru berdasarkan kebutuhan spesifik pengguna, seperti analisis tren pasar kerja atau rekomendasi karir berbasis data.

**Gambar 7.1 Poin-Poin Rekomendasi Perbaikan**

### a. Rekomendasi Jangka Pendek

Rekomendasi pada jangka pendek berfokus pada langkah-langkah yang dapat segera dilakukan untuk memperbaiki aspek-aspek fundamental layanan. Ada tiga fokus utama, yaitu peningkatan responsivitas dan kualitas layanan, perbaikan dimensi data dan informasi, serta peningkatan awareness melalui kampanye edukasi.

#### 1. Peningkatan Responsivitas dan Kualitas Layanan

Pelayanan cepat dan responsif menjadi salah satu elemen kunci yang dapat meningkatkan kepuasan pengguna. Untuk itu, pelatihan intensif bagi admin layanan sangat diperlukan. Pelatihan ini harus dirancang untuk memperkuat kemampuan admin dalam merespons pertanyaan dan keluhan pengguna dengan cepat dan penuh empati. Admin perlu memahami bagaimana berinteraksi secara profesional dengan pencari kerja dan pemberi kerja, baik melalui komunikasi verbal maupun nonverbal. Selain itu, pembentukan tim kecil yang khusus menangani keluhan dan pengaduan secara cepat dapat menjadi solusi untuk meningkatkan kecepatan respon, misalnya melalui fitur *live chat* atau *hotline*.

#### 2. Perbaikan Dimensi Data dan Informasi



Data dan informasi yang akurat dan relevan memainkan peran penting dalam memberikan layanan yang berkualitas. Audit data perlu dilakukan secara berkala untuk memastikan informasi yang tersedia di Karirhub lengkap, akurat, dan sesuai kebutuhan pengguna. Selain itu, deskripsi lowongan kerja perlu dibuat lebih terperinci untuk membantu pencari kerja mendapatkan gambaran yang jelas tentang posisi yang ditawarkan. Informasi terkait pengaduan juga harus disediakan dalam format yang mudah diakses, misalnya melalui *dashboard* yang intuitif dan *user-friendly*.

3. Peningkatan Awareness dan Edukasi

Tidak semua pengguna memahami secara optimal cara menggunakan fitur-fitur yang disediakan oleh Karirhub. Oleh karena itu, kampanye edukasi yang komprehensif perlu diluncurkan. Kampanye ini dapat mencakup panduan penggunaan fitur Karirhub, tips mencari pekerjaan, dan informasi tentang manfaat layanan yang tersedia. Selain itu, webinar dan sesi edukasi lainnya dapat diselenggarakan untuk pemberi kerja, dengan fokus pada cara memanfaatkan platform secara maksimal untuk menemukan kandidat yang sesuai.

**b. Rekomendasi Jangka Menengah**

Pada tahap jangka menengah, rekomendasi difokuskan pada pengembangan fitur dan sistem, modernisasi sarana dan prasarana, serta peningkatan loyalitas dan retensi pengguna. Langkah-langkah ini dirancang untuk meningkatkan efisiensi layanan dan memberikan nilai tambah bagi pengguna.

1. Pengembangan Fitur dan Sistem

Salah satu rekomendasi utama pada tahap ini adalah mengintegrasikan fitur pencocokan otomatis (*automated matching*) antara lowongan kerja dan kandidat. Dengan fitur ini, sistem dapat mencocokkan kualifikasi kandidat dengan persyaratan pemberi kerja, sehingga proses rekrutmen menjadi lebih efisien. Selain itu, fitur pelaporan langsung dalam platform juga perlu disediakan, dengan target SLA (*Service Level Agreement*) yang jelas untuk waktu tanggapan setiap pengaduan. Hal ini akan meningkatkan transparansi dan memberikan kepercayaan lebih besar kepada pengguna.

2. Modernisasi Sarana dan Prasarana

Modernisasi sarana dan prasarana menjadi salah satu elemen penting untuk mendukung efisiensi kerja admin. Admin harus diberikan akses penuh untuk mengelola data dengan



sistem yang lebih modern dan efisien. Pembaruan perangkat keras dan lunak juga menjadi prioritas untuk memastikan bahwa admin memiliki alat yang memadai untuk memberikan layanan terbaik. Contohnya, perangkat lunak analitik yang terintegrasi dengan sistem Karirhub dapat membantu admin dalam memproses data lebih cepat dan membuat laporan dengan lebih akurat.

### 3. Peningkatan Loyalitas dan Retensi Pengguna

Untuk mempertahankan pengguna, program loyalitas perlu dijalankan. Bagi pemberi kerja, insentif seperti diskon untuk layanan premium atau pelatihan tenaga kerja dapat ditawarkan. Sementara itu, untuk admin dan pelaksana layanan yang menunjukkan kinerja tinggi, pengakuan dalam bentuk penghargaan atau insentif dapat diberikan. Langkah-langkah ini tidak hanya meningkatkan kepuasan pengguna tetapi juga memotivasi tim internal untuk memberikan layanan terbaik.

## c. Rekomendasi Jangka Panjang

Rekomendasi jangka panjang berorientasi pada penguatan sistem data dan kolaborasi dengan berbagai pemangku kepentingan. Selain itu, survei berkelanjutan dan inovasi layanan menjadi fokus utama untuk memastikan keberlanjutan kualitas layanan.

### 1. Penguatan Sistem dan Infrastruktur Data

Pengembangan *dashboard* analitik berbasis data *real-time* menjadi langkah strategis untuk membantu pemberi kerja dalam mengambil keputusan rekrutmen yang lebih baik. Dashboard ini harus dirancang untuk menyajikan data secara visual dan mudah dipahami, sehingga pemberi kerja dapat melihat tren rekrutmen, performa kandidat, dan kebutuhan tenaga kerja. Selain itu, integrasi kecerdasan buatan (AI) dalam sistem pelaporan pengaduan juga direkomendasikan untuk memprioritaskan keluhan yang membutuhkan perhatian segera.

### 2. Kolaborasi dengan Stakeholder Lokal

Kolaborasi dengan dinas tenaga kerja daerah menjadi sangat penting untuk menyelenggarakan job fair yang lebih terintegrasi. Dinas tenaga kerja dapat berperan sebagai mitra strategis dalam mempromosikan Karirhub dan memastikan bahwa fasilitas yang disediakan sesuai dengan kebutuhan pasar kerja lokal. Selain itu, partisipasi aktif dinas tenaga kerja dalam mendukung promosi platform juga dapat meningkatkan kredibilitas Karirhub di mata pengguna.



### 3. Evaluasi Berkelanjutan dan Inovasi Layanan

Untuk menjaga kualitas layanan, survei kepuasan pengguna harus menjadi kegiatan rutin setiap tahun. Survei ini tidak hanya bertujuan untuk memantau kinerja layanan tetapi juga untuk mengidentifikasi kebutuhan baru dari pengguna. Berdasarkan hasil survei, fitur-fitur baru dapat diperkenalkan, seperti analisis tren pasar kerja atau rekomendasi karir berbasis data. Inovasi ini akan memastikan bahwa Karirhub tetap relevan dan kompetitif di pasar.

Rekomendasi ini dirancang untuk memberikan panduan strategis yang terstruktur dalam meningkatkan kualitas layanan Karirhub. Dengan pembagian ke dalam jangka pendek, menengah, dan panjang, setiap langkah dirancang untuk memberikan dampak yang signifikan dan berkelanjutan. Pelaksanaan rekomendasi ini membutuhkan komitmen dari seluruh tim pengelola Karirhub, serta kolaborasi yang erat dengan pemangku kepentingan lokal dan nasional.



# Proxima

**understanding  
your market**

is our passion