

ANALISIS METODE WEBQUAL 4.0 DAN *COGNITIVE WALKTHROUGH* PADA APLIKASI WAWANCARA DARING CTI *GOVIDEO SPARK HIRE*

TESIS



Oleh
NI PUTU EKA APRIYANTHI
NIM 2229101063

**UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI ILMU KOMPUTER
2024**

ANALISIS METODE WEBQUAL 4.0 DAN *COGNITIVE WALKTHROUGH* PADA APLIKASI WAWANCARA DARING CTI *GOVIDEO SPARK HIRE*

TESIS

Diajukan kepada
Universitas Pendidikan Ganesha
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Memperoleh Gelar Magister Ilmu Komputer
Program Studi Ilmu Komputer

Oleh
NI PUTU EKA APRIYANTHI
NIM 2229101063

**UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI ILMU KOMPUTER
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

TESIS

Tesis oleh Ni Putu Eka Apriyanthi ini telah diperiksa dan disetujui untuk Mengikuti Ujian Tesis

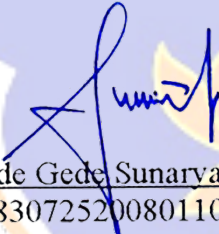
Singaraja, 14 Mei 2024

Pembimbing I



Dr. I Gede Aris Gunadi, S.Si. M.Kom.
NIP. 197703182008121004

Pembimbing II



Dr. I Made Gede Sunarya, S.Kom., M.CS
NIP. 198307252008011008

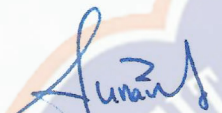


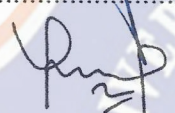
LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI

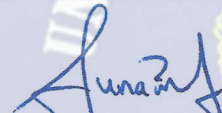
Tesis oleh Ni Putu Eka Apriyanthi ini telah dipertahankan di depan tim penguji dan dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Ilmu Komputer di Program Studi Ilmu Komputer, Program Pascasarjana, Universitas Pendidikan Ganesha.

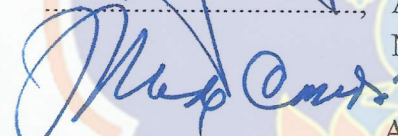
Disetujui pada tanggal: Juli 2024

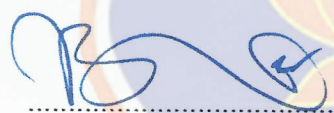
Oleh
Tim Penguji


....., Ketua (Dr. I Made Gede Sunarya, S.Kom., M.Cs.)
NIP 198307252008011008


....., Anggota (Dr. I Gede Aris Gunadi, S.Si., M.Kom.)
NIP 197703182008121004




....., Anggota (Dr. I Made Gede Sunarya, S.Kom., M.Cs.)
NIP 198307252008011008


....., Anggota (Prof. Dr. I Made Candiasa, M.I.Kom.)
NIP 196012311986011004


....., Anggota (Prof. Dr. Gede Rasben Dantes, S.T., M.T.I)
NIP 197502212003121001

Mengetahui Direktur

Program Pascasarjana Undiksha,



Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd.
NIP 195910101986031003

LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa tesis yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Magister Komputer dari Program Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha seluruhnya merupakan hasil karya saya sendiri. Bagian-bagian tertentu dalam penulisan tesis yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas dan sesuai dengan norma, kaidah, serta etika akademis.

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian tesis ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Singaraja, 04 Juli 2024

Yang membuat pernyataan


B9BA1ALX195683351
(NIPUN LKA Apriyanthi)

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa karena atas asung waranugraha-Nya, tesis yang berjudul “Analisis Metode Webqual 4.0 Dan *Cognitive Walkthrough* Pada Aplikasi Wawancara Daring CTI *GoVideo Sparkhire*”.

Tesis ini ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam menyelesaikan studi di Program Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha, Program Studi Ilmu Komputer. Pada lembar-lembar awal tesis ini, izinkan penulis menyampaikan terimakasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. I Gede Aris Gunadi, S.Si. M.Kom., sebagai pembimbing I, yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi yang luar biasa, sehingga penulis berhasil menyelesaikan tesis ini.
2. Dr. I Made Gede Sunarya, S.KOM., M.CS., sebagai pembimbing II, yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi selama proses penulisan tesis, sehingga tesis ini dapat terwujud sesuai harapan.
3. Rektor Universitas Pendidikan Ganesha, yang telah memberikan bantuan secara moril dan memfasilitasi berbagai kepentingan studi, selama penulis menempuh perkuliahan di Program Pascasarjana Undiksha.
4. Direktur Program Pascasarjana Undiksha dan staf, yang telah banyak membantu selama penulis mengikuti dan menyelesaikan penulisan tesis ini.
5. Ketua Program Studi Ilmu Komputer dan seluruh staf dosen di program studi tersebut yang telah memberikan banyak bantuan dan motivasi selama perjalanan studi dan penulisan tesis ini.
6. Rekan-rekan seangkatan di Program Studi Ilmu Komputer yang dengan karakternya masing-masing telah banyak berkontribusi membentuk kemandirian penulis selama menjalani studi dan menyelesaikan tesis ini.
7. I Made Agus Ferri Saga, selaku suami penulis, Ni Putu Madiasih dan Putu Yatna Surada selaku mertua penulis, Ayu Putu Vreya Ginanti Mahesvari dan I Made Laksmana Janu Murti selaku anak penulis, I Nengah Budiarta, ST., MT selaku paman, Ni Kadek Sukreni, SE selaku bibi penulis, Ni made Dwi Jiyesta dan Ni Komang Ayu Tri Andita Selaku adik penulis, serta teman-

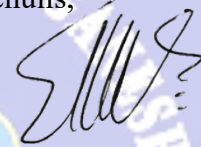
teman yang telah banyak membantu secara material dan moral selama perjalanan studi yang penulis jalani di Program Studi Ilmu Komputer.

Semoga segala bantuan yang telah diberikan oleh mereka dalam perjalanan studi penulis akan mendapatkan balasan yang setimpal dari Tuhan Yang Maha Esa, sehingga mereka diberikan kelancaran dalam setiap langkah kehidupan mereka.

Penulis sadar bahwa tesis ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu, penulis mengharapkan saran, kritik, dan masukan yang membangun dari semua pihak. Akhir kata, penulis berharap tulisan ini dapat memberikan manfaat dan wawasan tambahan bagi para pembaca.

Singaraja, Juli 2024

Penulis,



Ni Putu Eka Apriyanthi



DAFTAR ISI

PRAKATA.....	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR RUMUS.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	18
1.1 Latar Belakang.....	18
1.2 Identifikasi Masalah.....	23
1.3 Pembatasan Masalah.....	23
1.4 Rumusan Masalah.....	24
1.5 Tujuan Penelitian	24
1.6 Manfaat Penelitian	25
1.6.1 Bagi Lembaga Safaga Indonesia.....	25
1.6.2 Bagi Masyarakat	25
BAB II KAJIAN PUSTAKA	27
2.1 Kajian Teori.....	27
2.1.1 Analisis.....	27
2.2 Gambaran Umum Lembaga Safaga Indonesia	27
2.2.1 Wawancara Daring.....	29
2.2.2 <i>Human Computer Interaction (HCI)</i>	38
2.2.3 <i>Usability</i>	39

2.2.4 Usability Testing	41
2.2.5 Webqual.....	42
2.2.6 Cognitive Walkthrough.....	47
2.2.7 Skala Likert	50
2.2.8 Teknik Pengumpulan Data	50
2.2.9 Populasi dan Teknik Sampel	52
2.3 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan.....	54
2.4 Kerangka Konsep.....	56
BAB III METODE PENELITIAN.....	59
3.1 Pendekatan Penelitian	59
3.2 Tahap Penelitian.....	60
3.3 Tahap Pendahuluan	61
3.3.1 Menentukan Judul Penelitian.....	62
3.3.2 Menentukan Tempat Penelitian.....	62
3.3.3 Menentukan Objek Penelitian.....	62
3.4 Tahap Perencanaan.....	62
3.4.1 Mengidentifikasi Masalah.....	63
3.4.2 Menentukan Data yang Dibutuhkan	63
3.4.3 Menentukan Responden.....	64
3.5 Tahap Pengumpulan Data	66
3.5.1 Studi Dokumen	66
3.5.2 Wawancara	66
3.5.3 Pembuatan Kuesioner	67
3.5.4 Penyebaran Kuesioner	68
3.5.5 Analisis Hasil Kuesioner.....	68
3.5.6 Pengujian Instrument	69

3.5.7 Teknik Analisis Data	84
3.6 Tahap Analisis dan Hasil.....	86
3.6.1 Penentuan Tugas	86
3.6.2 Simulasi Tugas	86
3.6.3 Analisis Hasil Tugas.....	87
3.6.4 Membuat Laporan Penelitian	87
3.6.5 Mepresentasikan Penelitian	88
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	89
4.1 Hasil Analisis	89
4.2 Hasil Wawancara.....	90
4.3 Analisis Atribut Webqual 4.0	91
4.3.1 Hasil Analisis Demografis	97
4.3.2 Hasil Analisis Kualitas Aplikasi.....	99
4.3.3 Kelemahan Analisis Metode Webqual 4.0	101
4.4 Analisis <i>Cognitive Walktrough</i>	103
4.4.1 User Persona	104
Tabel 4.4 – User Persona.....	104
4.4.2 Skenario Tugas Uji <i>Usability</i>	105
4.4.3 Analisis Hasil Uji <i>Usability</i>	106
4.5 Hasil Skenario Tugas	108
4.5.1 Tingkat Keberhasilan Skenario Tugas	109
Tabel 4.7 - Tingkat Keberhasilan Skenario Tugas	110
4.5.2 Jumlah Kesalahan yang Dilakukan.....	110
4.5.3 Jumlah Waktu yang Diselesaikan.....	114
4.5.4 Masalah dan Rekomendasi Perbaikan	121
4.5.5 Relevansi Teknologi CTI <i>GoVideo Spark Hire</i>	124

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	127
5.1 Rangkuman	127
5.2 Kesimpulan	128
5.3 Saran	130
DAFTAR PUSTAKA	131



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 – Dimensi Webqual 4.0	46
Tabel 3.2 – Nilai Skor Sesuai Skala Linkert	70
Tabel 3.3 – Kisi - kisi Instrumen Penelitian	71
Tabel 3.4 – Uji Konsistensi Internal <i>Usability</i>	77
Tabel 3.5 – Hasil Uji <i>Usability</i>	78
Tabel 3.6 – Uji Konsistensi Internal <i>Quality</i>	79
Tabel 3.7 – Hasil Uji <i>Quality</i>	79
Tabel 3.8 – Uji Konsistensi Internal <i>Interaction</i>	80
Tabel 3.10 – Hasil Uji <i>Interaction</i>	80
Tabel 3.11 – Kriteria Reliabilitas <i>Cronbach's Alpha</i>	82
Tabel 3.12 – Hasil Uji Reliabilitas <i>Usability</i>	83
Tabel 3.13 – Hasil Uji Reliabilitas <i>Quality</i>	83
Tabel 3.14 – Hasil Uji Reliabilitas <i>Interaction</i>	83
Tabel 3.15 – Hasil Uji Reliabilitas Sesuai Koefisien <i>Cronbach's Alpha</i>	84
Tabel 3.16 – Kriteria Kualitas	86
Tabel 4.1 – Hasil Wawancara	90
Tabel 4.2 – Hasil Kuesioner Analisis Atribut Webqual 4.0	92

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Logo Safaga Indonesia	28
Gambar 2.2 Tampilan Awal <i>CTI GoVideo</i>	30
Gambar 2.3 Tampilan Awal <i>GoVideo Sparkhire</i>	32
Gambar 2.4 Tampilan <i>GoVideo Spark Hire Sign Up</i>	32
Gambar 2.5 Tampilan <i>GoVideo Spark Hire Sign Up Name</i>	33
Gambar 2.6 Tahap Pengisian Nama	33
Gambar 2.7 Tahap Pengisian Alamat Email.....	33
Gambar 2.8 Tahap Pengisian Nomor Telepon.....	34
Gambar 2.9 Tahap Pengunggahan Pas Foto.....	34
Gambar 2.10 Tahap Pengunggahan <i>Curriculum Vitae</i>	34
Gambar 2.11 Tampilan Video Sambutan Perekrut.....	35
Gambar 2.12 Tampilan Menu Lanjutkan Atau Latihan.....	35
Gambar 2.13 Tampilan Memulai Demo atau <i>Practice</i>	36
Gambar 2.14 Tampilan Sebelum Wawancara Dimulai	36
Gambar 2.15 Tampilan Video Pertanyaan Pertama.....	37
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian	61
Gambar 4.1 Diagram Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	97
Gambar 4.2 Diagram Respoden Berdasarkan Jurusan.....	98
Gambar 4.3 Diagram Responden Berdasarkan Kualitas.....	99

DAFTAR RUMUS

Rumus 3.1 – Rumus Slovin.....	64
Rumus 3.2 – Rumus <i>Product Moment</i>	75
Rumus 3.3 – Rumus Koefisien Korelasi.....	75
Rumus 3.4 – Rumus Koefisien Reliabilitas.....	81
Rumus 3.5 – Rumus Nilai Rata-rata Akhir.....	85
Rumus 3.6 – Rumus Persentase.....	85



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 - Data Responden Kuesioner Webqual 4.0	134
Lampiran 2 - Surat Persetujuan Wawancara	139
Lampiran 3 - Dokumentasi Simulasi Tugas	140

