

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Era *new normal* saat ini ditandai dengan kemajuan teknologi digital yang membawa perubahan signifikan dalam kebiasaan masyarakat secara global. Salah satu perubahan utama yang masih berlangsung hingga saat ini adalah pengurangan interaksi sosial fisik dan peralihan ke interaksi virtual melalui teknologi informasi. Dalam konteks era digital dan kemajuan teknologi informasi, penggunaan aplikasi wawancara daring telah menjadi semakin umum dan relevan.

Aplikasi wawancara daring merupakan platform yang memungkinkan pengguna, termasuk perusahaan, institusi pendidikan, atau organisasi lainnya, untuk melakukan wawancara dengan efisien dan efektif tanpa harus bertemu secara fisik. Penggunaan aplikasi wawancara daring telah menarik minat yang besar, terutama karena manfaat-manfaatnya yang beragam. Salah satu keunggulan utama aplikasi wawancara daring adalah memberikan fleksibilitas waktu dan tempat bagi kedua belah pihak, baik pewawancara maupun responden, yang membantu mengatasi kendala jarak geografis dan jadwal yang padat. Penggunaan aplikasi wawancara daring juga meningkatkan efisiensi dalam proses seleksi atau penelitian. Pewawancara dapat mengakses kembali hasil wawancara yang telah direkam, memudahkan analisis dan evaluasi lebih lanjut. Dalam format daring, pertanyaan serta tanggapan terekam dalam bentuk audio dan video, mengurangi risiko kesalahan dalam mencatat atau menginterpretasi jawaban.

Sejak didirikan pada tahun 1987, *CTI Group Worldwide Services* telah menjadi pemimpin dalam industri perekrutan, pelatihan, dan penempatan tenaga kerja untuk

industri kapal pesiar. Misi perusahaan ini adalah mengubah kehidupan orang dengan memberikan peluang karir yang tak terduga sebelumnya. Berkantor pusat di *Ft. Lauderdale, Florida*, *CTI Group Worldwide Services* memiliki pemahaman yang mendalam tentang logistik dan kompleksitas yang diperlukan untuk merekrut individu yang sesuai dengan posisi yang tepat, sambil memberikan layanan unggul kepada klien di seluruh dunia (*CTI Group Worldwide Services, 2023*).

*CTI Group Worldwide Services* atau bisa disebut dengan *CTI Group* telah sukses membangun reputasi sebagai penyedia solusi terkemuka dalam industri kapal pesiar. Dalam menghadapi tantangan dan kesempatan yang terus berkembang, perusahaan terus berinovasi untuk memenuhi kebutuhan pasar yang berubah dan memberikan layanan terbaik kepada klien dan karyawan. *CTI Group* memiliki komitmen yang kuat terhadap kualitas dan profesionalisme dan terus memainkan peran penting dalam membantu individu mencapai kesuksesan dan memperoleh karir yang diimpikan.

Sejak munculnya pandemi covid-19, industri perjalanan, termasuk industri kapal pesiar, menghadapi tantangan yang signifikan. Pembatasan perjalanan, penutupan sementara pelabuhan, dan kekhawatiran kesehatan masyarakat menyebabkan penurunan drastis dalam permintaan dan operasional kapal pesiar. Untuk mengatasi tantangan ini, *CTI Group* memilih untuk mengadopsi solusi inovatif dalam proses perekrutan. Sebagai langkah adaptasi terhadap perubahan kondisi industri dan untuk tetap melanjutkan layanan unggul kepada klien di seluruh dunia, *CTI Group* memutuskan untuk memanfaatkan aplikasi wawancara daring *CTI GoVideo Spark Hire*. Aplikasi ini memungkinkan *CTI Group* untuk

melanjutkan proses perekrutan dengan efisien dan efektif tanpa harus bertemu secara fisik dengan calon karyawan.

Dengan memanfaatkan platform CTI *GoVideo Spark Hire*, CTI *Group* dapat mengadakan sesi wawancara daring dengan calon karyawan dari berbagai lokasi geografis. Aplikasi ini memberikan keleluasaan waktu dan tempat bagi kedua belah pihak, memungkinkan pewawancara dan calon karyawan berinteraksi tanpa terkendala oleh pembatasan fisik atau perjalanan jarak jauh. Penggunaan CTI *GoVideo Spark Hire* juga memungkinkan CTI *Group* untuk merekam dan menyimpan wawancara dalam bentuk digital. Keberadaan fitur ini mempermudah pewawancara dalam melakukan analisis dan evaluasi mendalam terhadap calon karyawan yang telah diwawancarai.

Beberapa tantangan juga muncul dalam penggunaan aplikasi ini, terutama pada pelaku di sektor pariwisata yang masih merasa asing dengan aplikasinya, konsep wawancara daring dan penggunaan spesifik dari CTI *GoVideo Spark Hire*. Sebagian besar dari mereka mungkin tidak memiliki pemahaman teknis yang memadai, dan kurangnya pelatihan khusus untuk menggunakan aplikasi tersebut juga menjadi kendala. Penting untuk dicatat bahwa calon karyawan dibatasi dalam melakukan wawancara melalui CTI *GoVideo Spark Hire* hanya satu kali, sehingga mereka harus berhati-hati dan menghindari kesalahan saat menjalani sesi wawancara daring tersebut.

Dalam proses rekrutmen oleh CTI *Group* di wilayah Bali, terdapat kemitraan dengan Lembaga Pendidikan dan Pelatihan Safaga Indonesia, yang beroperasi di Jalan Pahlawan No.1, Tabanan, Bali. Safaga Indonesia merupakan lembaga pendidikan dan pelatihan yang mempersiapkan lulusannya untuk menjadi calon

karyawan di perusahaan kapal pesiar yang merupakan klien dari *CTI Group*. Beberapa perusahaan kapal pesiar yang bekerjasama dengan *CTI Group* meliputi *Carnival Cruise Lines*, *Virgin Voyages*, *Celebrity Cruises*, *Royal Caribbean*, dan *P&O Cruises*. Dalam proses rekrutmen tenaga kerja kapal pesiar ini, *CTI Group* mewajibkan lulusan Safaga Indonesia menggunakan aplikasi *CTI GoVideo Spark Hire* dalam tahap wawancara. Proses ini umumnya dilakukan dalam dua tahapan, yakni tahap persiapan atau pra wawancara dan pelaksanaan wawancara secara daring.

Tahap pra wawancara dilakukan oleh Safaga Indonesia untuk menyaring calon-calon yang memiliki potensi dan kualifikasi sesuai dengan persyaratan wawancara daring oleh *CTI Group*. Safaga Indonesia mengalami kendala karena metode pra wawancara tatap muka atau luring tidak mampu menangani volume permintaan calon karyawan yang terus meningkat.

Sebagai solusi, Safaga Indonesia memutuskan untuk mengevaluasi penggunaan Aplikasi *CTI GoVideo Spark Hire*. Mereka merencanakan penggunaan teknologi ini dalam proses pra wawancara sebelum calon peserta menjalani wawancara dengan pihak *CTI Group*. Berdasarkan mayoritas peserta wawancara yang berasal dari Bali, Safaga Indonesia mengharapkan bahwa adopsi aplikasi wawancara daring ini akan memungkinkan mereka untuk memperluas cakupan geografis, mempercepat proses pra-wawancara, dan menjalankan tahap wawancara secara nasional di seluruh Indonesia. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan mengevaluasi efektivitas penggunaan Aplikasi *CTI GoVideo Spark Hire*, sekaligus memastikan bahwa aplikasi tersebut memenuhi kebutuhan pengguna dan dapat diintegrasikan dengan baik oleh Safaga Indonesia.



Analisis Metode Webqual 4.0 dan *Cognitive Walkthrough* akan dilakukan dalam evaluasi penggunaan aplikasi wawancara daring CTI *GoVideo Spark Hire*. Metode Webqual 4.0 dan *Cognitive Walkthrough* digunakan sebagai pendekatan penting dalam menganalisis dan memahami kualitas pengalaman pengguna saat menggunakan aplikasi wawancara daring CTI *GoVideo Spark Hire*.

Webqual 4.0 merupakan suatu kerangka kerja yang diterapkan untuk mengukur dan menganalisis kualitas website atau aplikasi berbasis web. Kerangka kerja ini menilai aplikasi berdasarkan empat dimensi utama, yakni *usability*, informasi, interaksi, dan desain visual. Tujuannya adalah untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang harus dipertahankan dan perhatian utama dalam meningkatkan kualitas aplikasi, dengan memperhatikan tingkat kepuasan pengguna dan menganalisis kesenjangan antara persepsi dan harapan pengguna terhadap empat dimensi Webqual.

Sementara itu, *Cognitive Walkthrough* adalah metode evaluasi yang fokus pada usability suatu sistem atau antarmuka pengguna. Tujuan utamanya adalah mengevaluasi sejauh mana pengguna dapat dengan mudah memahami dan menggunakan sistem tersebut untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Dengan menggunakan metode ini, dilakukan analisis mendalam terhadap interaksi pengguna dengan aplikasi wawancara CTI *GoVideo Spark Hire*, memastikan bahwa pengguna dapat menggunakan aplikasi tersebut dengan lancar dan efektif.

Diharapkan bahwa hasil penelitian ini akan memberikan pemahaman yang berharga dan relevan bagi pengguna dan peneliti, sehingga penerapan aplikasi ini dapat dilakukan oleh Safaga Indonesia dalam tahap pra-wawancara sebelum peserta melaksanakan wawancara dengan CTI *Group*. Penelitian ini juga diharapkan dapat

memberikan kontribusi signifikan dalam pengembangan Safaga Indonesia, meningkatkan kepuasan kinerja sebagai mitra dari CTI *Group*, dan memberikan dukungan kepada calon pekerja di seluruh Indonesia.

## 1.2 Identifikasi Masalah

1. Para calon karyawan yang mayoritas merupakan pelaku pariwisata mengalami kesulitan karena belum terbiasa dengan teknologi wawancara daring.
2. Pemahaman dan pelatihan teknis bagi pelaku di sektor pariwisata tentang konsep penggunaan spesifik dari CTI *GoVideo Spark Hire* masih kurang.
3. Peserta wawancara dibatasi untuk melakukan wawancara melalui CTI *GoVideo Spark Hire* hanya sekali, memaksa mereka berhati-hati dan menghindari kesalahan selama sesi wawancara daring.
4. Metode pra wawancara oleh Safaga Indonesia masih dilakukan secara tatap muka, sehingga tidak mampu menangani volume permintaan calon karyawan yang cepat dan terus meningkat dari CTI *Group*.
5. Proses pra wawancara oleh Safaga Indonesia yang dilakukan tatap muka, membuat jangkauan rekrutmen masih terbatas pada wilayah lokal, khususnya di Bali.

## 1.3 Pembatasan Masalah

Penelitian ini memiliki batasan masalah sebagai berikut.

1. Pengukuran kualitas pada aplikasi wawancara daring CTI *GoVideo Spark Hire*. Dalam penelitian ini, metode yang digunakan adalah Webqual 4.0.

2. Pengukuran kegunaan pada aplikasi wawancara daring CTI *GoVideo Spark Hire*. Pendekatan yang diadopsi adalah metode *Cognitive Walkthrough*.
3. Populasi dalam penelitian ini adalah peserta didik Safaga Indonesia yang merupakan pengguna dari CTI *GoVideo Spark Hire*.
4. *Tools* yang digunakan untuk menganalisis adalah *Microsoft Excel 16.74* dan *SPSS 29.0* versi *Machintos*.
5. Hasil penelitian terbatas pada pemberian rekomendasi perbaikan dan rekomendasi panduan penggunaan aplikasi di Safaga Indonesia.

#### 1.4 Rumusan Masalah

Rumusan Masalah dalam penelitian ini antara lain:

1. Bagaimana kualitas aplikasi wawancara daring CTI *GoVideo Spark Hire* menggunakan metode *Webqual 4.0*?
2. Bagaimana kegunaan aplikasi wawancara daring CTI *GoVideo Spark Hire* menggunakan metode *Cognitive Walkthrough*?
3. Rekomendasi apa yang dapat diberikan sebagai pedoman dalam proses pengambilan keputusan terkait penggunaan aplikasi ini di Safaga Indonesia?

#### 1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini antara lain:

1. Menganalisis kualitas aplikasi wawancara daring CTI *GoVideo Spark Hire* menggunakan metode *Webqual 4.0*.
2. Menganalisis kegunaan aplikasi wawancara daring CTI *GoVideo Spark Hire* dengan menggunakan metode *Cognitive Walkthrough*.

3. Merumuskan rekomendasi agar hasil penelitian dapat digunakan sebagai pedoman dalam proses pengambilan keputusan terkait penggunaan aplikasi CTI *GoVideo Spark Hire* di Safaga Indonesia

## **1.6 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **1.6.1 Bagi Lembaga Safaga Indonesia**

1. Mengetahui tingkat kepuasan dan kemudahan dalam penggunaan aplikasi wawancara daring CTI *GoVideo Spark Hire* melalui metode Webqual 4.0 dan *Cognitive Walkthrough*.
2. Memperluas jangkauan rekrutmen dengan mengadopsi teknologi wawancara daring guna menjangkau perekrutan dengan mengadopsi aplikasi wawancara daring, sehingga meningkatkan efisiensi dan efektivitas proses pra wawancara.
3. Memperluas jangkauan rekrutmen dengan mengadopsi teknologi wawancara daring guna menjangkau perekrutan dengan skala Nasional.

### **1.6.2 Bagi Masyarakat**

1. Meningkatkan pemahaman dan kesiapan pelaku pariwisata dalam menggunakan teknologi wawancara daring, membantu mereka beradaptasi dengan proses rekrutmen modern.
2. Memberikan pelatihan dan pengalaman praktis yang meningkatkan kompetensi teknis calon karyawan pariwisata dalam menggunakan aplikasi wawancara daring.



3. Mempermudah akses calon karyawan ke peluang kerja melalui proses wawancara daring yang lebih cepat dan efisien.

