

Pengaruh Service Quality Website Hellowork akan Kepuasan Pencari Kerja

Nasrul Ilham Pradana*, Lailatul Farida

Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang

*Correspondence email: ilhampradana87@gmail.com

Abstrak. Riset ini bertujuan untuk mengidentifikasi: (1) pengaruh secara simultan kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti nyata, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan pencari kerja, (2) pengaruh secara parsial kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti nyata, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan pencari kerja. Populasi pada riset ini adalah pencari kerja yang memakai pelayanan *website hellowork*. Metode pengambilan sampel dalam riset ini menggunakan *non-probability sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 75 responden. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner yang sudah dilakukan uji validitas dan reliabilitasnya. Metode analisis data yang digunakan untuk mengetahui hipotesis penelitian ini adalah uji asumsi klasik, analisis deskriptif dan analisis regresi linier berganda. Hasil riset ini menampilkan bahwa: (1) kualitas pelayanan mempunyai pengaruh secara simultan terhadap kepuasan pencari kerja, (2) kualitas pelayanan mempunyai pengaruh secara parsial yang signifikan terhadap kepuasan pencari kerja pada bukti nyata dan empati.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan; Kepuasan Pencari Kerja; *Website Hellowork*

Abstract. This research ambitions to perceive: (1) the simultaneous impact of carrier best which include tangible proof, reliability, responsiveness, warranty, and empathy on activity seeker delight, (2) the partial impact of provider fine inclusive of tangible proof, reliability, power responsiveness, assurance and empathy for activity seeker pleasure. The populace on this research are activity seekers who use the hellowork website provider. The sampling approach in this studies makes use of non-opportunity sampling with a complete sample of 75 respondents. methods of statistics collection using a questionnaire that has been examined for validity and reliability. The records analysis method used to decide the hypothesis of this studies is the classical assumption take a look at, descriptive evaluation, and multiple linear regression evaluation. The effects of this research show that: (1) carrier fine has a simultaneous have an effect on on activity seeker satisfaction, and (2) service first-class has a partially big effect on task seeker satisfaction on real evidence and empathy.

Keywords : Service Quality; Job Seeker Satisfaction; *Hellowork Website*.

PENDAHULUAN

Dalam masa globalisasi saat ini, pertumbuhan dunia usaha diberbagai bidang bergerak dengan sangat cepat. Sejalan dengan peningkatan harus disertai dengan perkembangan perekonomian di Indonesia juga didukung oleh sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas karena merupakan sarana utama untuk melaksanakan aktivitas untuk mendapatkan output yang diinginkan. Sumber daya manusia mengandung dua penafsiran, yang awal adalah jasa yang dapat diberikan dalam proses produksi. Dalam hal ini, sumber daya manusia mencerminkan mutu usaha yang diberikan untuk menghasilkan barang atau jasa. Penafsiran kedua, sumber daya manusia berkaitan dengan sanggup bekerja untuk memberikan jasa (Idris, 2016). Sesuai dengan

UU RI No. 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan, yang menyatakan setiap orang yang sanggup melaksanakan pekerjaan dalam memproduksi barang atau jasa adalah tenaga kerja.

Misi Kementerian Ketenagakerjaan Republik Indonesia yaitu memperluas peluang kerja serta meningkatkan pelayanan penempatan tenaga kerja dan menambah informasi lowongan kerja dan bursa kerja. Misi ini diturunkan hingga pemerintahan daerah tingkat dua (kota/kabupaten) dalam penelitian ini yang dilaksanakan oleh Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Pasuruan. Untuk mempermudah kinerja dalam melayani pencari kerja, dengan memperkuat informasi penempatan tenaga kerja, lowongan kerja dan bursa tenaga kerja. Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Pasuruan meninjau untuk

mendigitalisasi pelayanannya dengan melaunching situs web hellowork (<https://hellowork.pasuruankab.go.id/>) yang bekerja sama dengan Dinas Kominfo Kabupaten Pasuruan. Wakil bupati Kabupaten Pasuruan KH. Abdul Mujib Imron atau biasa disapa Gus Mujib situs web hellowork ini bersamaan dengan job fair 2018 yang berlangsung di UPT Balai Latihan Kerja Kabupaten Pasuruan pada 7-8 November 2018. Gus Mujib menyampaikan situs ini adalah fasilitator antara pemberi kerja dan pencari kerja mendapatkan pekerjaan pada posis yang tepat sesuai dengan minat, bakat, kemampuan, keahlian, dan harapannya sehingga dapat menekan angka pengangguran di Kabupaten Pasuruan (Aziz, 2018).

Penafsiran) tentang pelayanan publik adalah pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan (Mahmudi, 2005). Pelayanan publik adalah bentuk pelayanan pemerintah kepada warga. Penyelenggaraan pelayanan publik berfungsi mencukupi keinginan warga dalam memenuhi kebutuhan dan harapan warga. Karena pada hakekatnya pemerintah adalah pelayan masyarakat (Emilia, 2019). Sejalan dengan UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, adalah rangkaian kegiatan dalam upaya memenuhi kebutuhan terhadap barang atau jasa sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, maupun pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Kualitas pelayanan merupakan penilaian pencari kerja yang terbentuk dari kebutuhan dan keinginan pencari kerja. Keunggulan produk yang sesuai harapan pencari kerja mendapatkan nilai kualitas jasa yang diterima tersebut puas atau tidak puas dalam mengkonsumsi maka suatu jasa dapat menghadapi peningkatan atau penurunan secara alami (Thawil, 2019). Menurut Tjiptono (2000) bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat terpenuhi atau tidaknya keinginan dan harapan pelanggan atau tidak merupakan tingkat keunggulan. Dalam perkembangannya dimensi kualitas pelayanan yang sebelumnya pada tahun 1985 terdapat berkembang di tahun 1988 dalam (Tjiptono, 2000), Parasuraman dkk meringkas kesepuluh dimensi menjadi hanya lima dimensi utama, antara lain: (1) bukti nyata (*tangible*), terdiri sarana, prasarana, penampilan, fasilitas fisik, dan sarana

komunikas; (2) keandalan (*reliability*), terdiri kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai janji dengan segera, akurat dan memuaskan; (3) daya tanggap (*responsiveness*), terdiri cita-cita pegawai dalam membantu pencari kerja dan memberikan pelayanan yang tanggap; (4) jaminan (*assurance*), terdiri dari pengetahuan, kemampuan, kesopanan, kepercayaan dari staf, bebas dari bahaya risiko atau keragu-raguan; dan (5) empati (*emphaty*), terdiri dari kemudahan menjalin hubungan, komunikasi yang baik, perhatian dan memahami kebutuhan pencari kerja.

Kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut peneliti dapat menggunakan sebagai ukuran harapan dan persepsi dari pencari kerja sehingga dapat diketahui pelayanan yang diberikan sesuai harapan masyarakat, maka pelayanan publik ini dapat dikatakan berkualitas baik, dan sebaliknya jika berkualitas buruk maka dapat dikatakan pelayanan publik gagal. Sebagaimana dikemukakan oleh Pasuraman dkk pada tahun 1985 dalam (Tjiptono, 2008) jika penilaian pelayanan (*perceived service*) setara dengan harapan pelanggan (*expected service*), bahwa kualitas pelayanan tersebut dinilai baik atau positif. Jika pelayanan yang dirasakan melebihi apa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dinilai ideal. Bekebalikanya jika pelayanan yang dirasakan lebih buruk dari yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dinilai negatif atau buruk.

Kepuasan adalah rasa senang atau kecewa yang muncul dari perbandingan hasil kinerja suatu produk atau jasa dengan harapan yang diinginkan (Kotler & Keller, 2009). Pengertian kepuasan pelanggan menurut (Tjiptono 2006) yaitu, tanggapan awal konsumen dari evaluasi perbedaan yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja yang dirasakan setelah mengkonsumsinya. Terdapat pengertian lain tentang kepuasan pelanggan yaitu menurut (Lovelock, et al, 2010) Kepuasan pelanggan merupakan titik sentral dari konsep pemasaran dan sekarang menjadi bagian yang lumrah dari perusahaan didasarkan pada kepuasan konsumen, perencanaan pemasaran serta sistem intensif yang memiliki target dan tujuan kepuasan pelanggan.

Kepuasan ialah perasaan seseorang setelah membeli suatu produk atau jasa yang membuat keadaan emosional seseorang dalam bentuk kemarahan, ketidakpuasan, kenetralan, kegembiraan dan kesenangan. Dapat diringkas, kepuasan pencari kerja adalah pengorbanan yang

sudah dilakukan dibandingkan dengan situasi kognitif pencari kerja terkait dengan kesetaraan (kesesuaian) atau ketidaksetaraan (tidak sesuai) (Tjiptono, 2008). Tabel 1 menunjukkan bahwa pada pencari kerja tiap tahunnya mengalami penurunan setelah diluncurkannya website hellowork. Yang diharapkan adanya website ini lebih mempermudah dan menjangkau lebih banyak pencari kerja yang berkedudukan di Kabupaten Pasuruan.

Tabel 1
Jumlah Pencari Kerja

Status Pekerjaan Utama	Jumlah			
	2018	2019	2020	2021
Pencari Kerja	13,564	11,473	4,233	5,463
Penempatan	9,499	8,949	2,839	2,243
Penghapusan Pencari Kerja	9,017	9,606	2,333	3,724
Belum Ditempatkan	-	835	956	462
Permintaan, Lowongan	11,044	9,087	3,026	3,231
Dipenuhi	9,499	8,949	1,839	2,243
Penghapusan Lowongan	-	4,286	1,155	-
Sisa Lowongan	-	44	77	44

Sumber: BPS Kabupaten Pasuruan (Pasuruan, 2020-2022)

METODE

Jenis riset ini memakai metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Riset ini dilakukan pada bulan Agustus tahun 2022 di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Pasuruan. Populasi riset ini adalah populasi tidak terbatas karena sumber datanya tidak dapat ditentukan secara jelas secara kuantitatif. 75 Sampel digunakan dalam riset ini. Sampel yang digunakan dengan riset ini menggunakan teknik tidak memberikan kesempatan yang sama bagi setiap elemen atau anggota populasi untuk dipilih sebagai sampel (*non-probability Sampling*) dengan cara pengambilan sampel secara kebetulan (*Incidental Sampling*). Pengambilan data menggunakan data primer dan skunder yang kemudian di proses dan dianalisis memakai analisis deskripti dan analisis regresi linear berganda.

HASIL

Tabel 2
Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid LAKI-LAKI	45	60.0	60.0	60.0
PEREMPUAN	30	40.0	40.0	100.0
Total	75	100.0	100.0	

Sumber: data olahan

Tabel 2 menunjukkan bahwa dari 75 reponden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 45 responden (60%) sedangkan perempuan 30 responden (40%). Tabel 3 menunjukkan bahwa dari 75 reponden yang berusia 21-35 tahun sebanyak 32 responden (42,7%), kurang dari 20 tahun sebanyak 30 responden (40%), 36-50 tahun sebanyak 8 responden (10,7%), dan lebih dari 50 tahun sebanyak 5 responden (6,7%). Sedangkan Tabel 4 menunjukkan bahwa dari 75 reponden yang berpendidikan SMA/SMK/MA sederajat sebanyak 32 responden (42,7%), SMP/MTs sederajat sebanyak 20 responden (26,7%), SD/MI sederajat sebanyak 13 responden (17,3%), Sarjana (S1, S2, S3) sebanyak 7 responden (9,3%) dan Diploma (D1, D2, D3, D4) sebanyak 3 responden (4%).

Tabel 3
Distribusi Responden Menurut Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid <20	30	40.0	40.0	40.0
21-35	32	42.7	42.7	82.7
36-50	8	10.7	10.7	93.3
>50	5	6.7	6.7	100.0
Total	75	100.0	100.0	

Sumber: data olahan

Tabel 4
Distribusi Responden Menurut Pendidikan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SD	13	17.3	17.3	17.3
SMP	20	26.7	26.7	44.0
SMA	32	42.7	42.7	86.7
DIPLOMA	3	4.0	4.0	90.7
SARJANA	7	9.3	9.3	100.0
Total	75	100.0	100.0	

Sumber: data olahan

Tabel 5
Uji Validitas

Variabel	Item	Pearson Correlation	R tabel	Keterangan
X1	X1.1	.706**	0.227	Valid
	X1.2	.827**	0.227	Valid
	X1.3	.717**	0.227	Valid
X2	X2.1	.915**	0.227	Valid
	X2.2	.898**	0.227	Valid
X3	X3.1	.851**	0.227	Valid
	X3.2	.867**	0.227	Valid
X4	X4.1	.926**	0.227	Valid
	X4.2	.928**	0.227	Valid
X5	X5.1	.859**	0.227	Valid
	X5.2	.872**	0.227	Valid
Y	Y1.1	.811**	0.227	Valid
	Y1.2	.757**	0.227	Valid
	Y1.3	.783**	0.227	Valid
	Y1.4	.539**	0.227	Valid

Sumber: data olahan

Tabel 5 hasil uji validitas menggunakan *korelasi pearson* menunjukkan masing-masing butir kuesioner diatas r tabel yaitu 0,277 yang berarti valid. Tabel 6 hasil uji reliabilitas menunjukkan alat ukur dipercaya/reliabel karena nilai *cronbach Alpha* lebih dari 0,60. Tabel 7 uji normalitas juga menunjukkan nilai signifikansi residual model sebesar 0,200 yang lebih besar dari alpha 0,05. Sedangkan uji multikolinearitas yang juga menunjukkan VIF lebih kecil dari 10 dan memiliki nilai tolerance lebih besar dari 0,1 maka penelitian ini tidak mengandung multikolinearitas.

Tabel 6
Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Cut Off	Keterangan
Tangible (X1)	0.612	0.6	Reliabel
Reliability (X2)	0.782	0.6	Reliabel
Responsiveness (X3)	0.645	0.6	Reliabel
Assurance (X4)	0.836	0.6	Reliabel
Empathy (X5)	0.665	0.6	Reliabel
Kepuasan Pencari Kerja (Y)	0.704	0.6	Reliabel

Sumber: data olahan

Tabel 7
Uji Reliabilitas

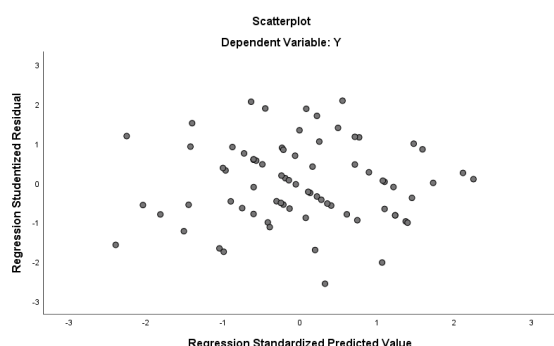
		Unstandardized Residual
N		75
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0.0000000
	Std. Deviation	1.42826493
Most Extreme Differences	Absolute	0.065
	Positive	0.065
	Negative	-0.055
Test Statistic		0.065
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

Sumber: data olahan

Tabel 8
Uji Parsial

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta				Tolerance	VIF
1 (Constant)	3.065	1.384			2.214	.030		
X1	.453	.114	.369	3.964	.000		.716	1.397
X2	.094	.200	.057	.468	.641		.411	2.431
X3	.225	.154	.153	1.463	.148		.568	1.762
X4	.267	.174	.177	1.532	.130		.466	2.147
X5	.415	.159	.254	2.608	.011		.655	1.527

Sumber: data olahan



Sumber: data olahan

Gambar 1
Uji Heterokedastisitas

Gambar 1 uji heterokedastisitas untuk mengetahui keragaman yang homogen atau tidak, pengujian menggunakan model scatter plot yang menunjukkan hasil menyebar acak. Tabel 9 hasil uji hipotesis, uji F/simultan menunjukkan nilai signifikans tidak lebih dari

5% yang berarti variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari dimensi *Tangible* (X1), *Reliability* (X2), *Responsiveness* (X3), *Assurance* (X4), *Empathy* (X5) secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Pencari Kerja (Y).

Tabel 9
Uji Simultan
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	202.431	5	40.486	18.506	.000 ^b
	Residual	150.956	69	2.188		
	Total	353.387	74			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X5, X1, X4, X3, X2

Sumber: data olahan

Tabel 8 juga menjelaskan hasil uji t untuk mengetahui pengaruh masing-masing dimensi, diantaranya adalah:

Tangible terhadap variabel Kepuasan Pencari Kerja

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari pada item X1.2 memiliki rata-rata tertinggi dengan rincian 24 reponden (32%) sangat puas, 36 responden (48%) puas, 12 responden (16%) cukup puas, 3 responden (4%) tidak puas dan 0 responden (0%) sangat tidak puas. Ini membuktikan kondisi website hellowork yang modern dan berfitur lengkap yang dikelola Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Pasuruan menjadi faktor utama pembentukan kepuasan pencari kerja. Pada dimensi ini uji t diterima atau memiliki pengaruh signifikan karena memiliki signifikasin 0,000 yang berarti lebih rendah dari 0,05.

Reliability terhadap variabel Kepuasan Pencari Kerja

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari pada item X2.2 memiliki rata-rata terendah dengan rincian 17 reponden (22,7%) sangat puas, 38 responden (50,7%) puas, 20 responden (26,7%) cukup puas, 0 responden (0%) tidak puas dan 0 responden (0%) sangat tidak puas. Ini membuktikan pemberian pelayanan tidak sesuai dengan yang tertulis di SPP (Standart Pelayanan Publik). Pada dimensi ini uji t ditolak atau tidak memiliki pengaruh signifikan karena memiliki nilai signifikansi 0,641 yang lebih tinggi dari 0,05.

Responsiveness terhadap variabel Kepuasan Pencari Kerja

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari pada item X3.1 memiliki rata-rata terendah dengan rincian 15 reponden (22%) sangat puas, 30 responden (40%) puas, 26 responden (34,7%) cukup puas, 4 responden (5,3%) tidak puas dan 0 responden (0%) sangat tidak puas. Ini membuktikan pegawai kurang tanggap dalam memberikan pelayanan publik, banyak pencari kerja yang kebingungan dalam memahami langkah-langkah dalam menggunakan website hellowork. Pada dimensi ini uji t ditolak atau tidak memiliki pengaruh signifikan karena memiliki nilai signifikansi 0,148 yang lebih tinggi dari 0,05.

Assurance terhadap variabel Kepuasan Pencari Kerja

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari pada item X4.2 memiliki rata-rata terendah dengan rincian 20 reponden (26,7%) sangat puas, 32 responden (42,7%) puas, 22 responden

(29,3%) cukup puas, 1 responden (1,3%) tidak puas dan 0 responden (0%) sangat tidak puas. Ini membuktikan jaminan atas keamanan dan mendapatkan pekerjaan belum tercipta mengakibatkan pencari kerja menilai pegawai kurang profesional. Pada dimensi ini uji t ditolak atau tidak memiliki pengaruh signifikan karena memiliki nilai signifikansi 0,130 yang lebih tinggi dari 0,05.

Empathy terhadap variabel Kepuasan Pencari Kerja

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari pada item X5.1 memiliki rata-rata tertinggi dengan rincian 13 reponden (17,3%) sangat puas, 40 responden (53,3%) puas, 19 responden (25,3%) cukup puas, 3 responden (4%) tidak puas dan 0 responden (0%) sangat tidak puas. Ini membuktikan pemberian empati atau perhatian terhadap masing-masing individu dan memberikan solusi menjadi faktor utama pembentukan kepuasan pencari kerja. Pada dimensi ini uji t diterima atau memiliki pengaruh signifikan karena memiliki signifikasin 0,011 yang berarti lebih rendah dari 0,05.

SIMPULAN

Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa secara simultan terdapat pengaruh secara signifikan antara variabel *service quality* terhadap kepuasan pencari kerja. Secara parsial terdapat pengaruh antara variabel *tangible* dan *empathy* terhadap kepuasan pencari kerja, namun tidak terdapat pengaruh antara variabel *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance* terhadap kepuasan pencari kerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Aziz, A. 2018. *Penyandang Disabilitas Bisa Diterima Perusahaan di Pasuruan*, diakses pada Tanggal 7 November 2018 16:52 WIB, <https://faktualnews.co/2018/11/07/penyang-dang-disabilitas-bisa-diterima-perusahaan-di-pasuruan/107241/>
- BPS Kabupaten Pasuruan, 2020, *Kabupaten Pasuruan Dalam Angka*
- BPS Kabupaten Pasuruan, 2021, *Kabupaten Pasuruan Dalam Angka*
- BPS Kabupaten Pasuruan, 2022, *Kabupaten Pasuruan Dalam Angka*
- Dinda Emilia, M. H. 2019. Pelaksanaan Prinsip Pelayanan Publik SAMSAT Medan Selatan dalam Meningkatkan Pemungutan Pajak

- Kendaraan Bermotor Roda Dua.
JIPKOM, 28-34.
- Idris, A. 2016. *Pengantar Ekonomi Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Deepublish.
- Kotler, & Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran jilid 1, edisi ketiga belas, terjemahan Bob Sabran*. Jakarta: Erlangga.
- Lovelock, Christoper, Wirts, J., & Mussry, J. 2010. *Pemasaran Jasa, Manusia, Teknologi, Strategi Perspektif Indonesia*. Jakarta: Erlangga.
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Thawil, M. I. 2019. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis*, 175-182.
- Tjiptono. 2000. *Manajemen Jasa : Edisi Kedua*. Yogyakarta: Andy offset.
- Tjiptono, F. &. 2006. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. 2008. *Service Management : Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2003
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009