

ANALYSIS OF WEBQUAL 4.0 AND COGNITIVE WALKTHROUGH METHODS ON CTI GOVIDEO SPARK HIRE ONLINE INTERVIEW APPLICATION

Ni Putu Eka Apriyanthi^{*1}, I Gede Aris Gunadi², I Made Gede Sunarya³

^{1,2,3}Postgraduate Programs, Computer Science Study Program, Universitas Pendidikan Ganesha, Indonesia
Email: 1eapriyanthi@gmail.com, 2igedearisgunadi@undiksha.ac.id, 3sunarya@undiksha.ac.id

(Article received: June 03, 2024; Revision: June 19, 2024; published: July 31, 2024)

Abstract

This study aims to analyze the user experience quality of the CTI GoVideo Spark Hire online interview application, focusing on Safaga Indonesia institution. The research methodology employs Webqual 4.0 analysis and Cognitive Walkthrough as frameworks for evaluating application quality. Respondents were selected using Simple Random Sampling, and data were analyzed using reliability and internal consistency tests. The findings from the Webqual 4.0 analysis indicate that the majority of respondents rated the application positively, with 73% considering its quality to be good and 27% rating it as excellent. Internal consistency tests revealed overall high reliability, although the interaction variable showed relatively low values. Analysis using the Cognitive Walkthrough method revealed that 8 respondents were able to complete approximately 92.8% of the total 7 given task scenarios, with an average completion time of around 446 seconds or 7 minutes 26 seconds for all tasks. This evaluation holds significant relevance to Safaga Indonesia's need to enhance recruitment process efficiency.

Keywords: Cognitive Walkthrough, CTI GoVideo Spark Hire, Usability Testing, User Experience, Webqual 4.0.

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

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi wawancara daring CTI GoVideo Spark Hire, dengan fokus pada lembaga Safaga Indonesia. Metode penelitian menggunakan analisis metode Webqual 4.0 dan Cognitive Walkthrough sebagai kerangka kerja untuk evaluasi kualitas aplikasi. Responden dipilih dengan teknik Simple Random Sampling, dan data dianalisis menggunakan uji reliabilitas dan uji konsistensi internal. Hasil analisis penelitian ini menggunakan metode Webqual 4.0 menunjukkan mayoritas responden memberikan penilaian positif terhadap kualitas aplikasi, dengan 73% responden menyatakan kualitasnya baik dan 27% menyatakan sangat baik. Uji konsistensi internal menunjukkan reliabilitas yang cukup tinggi secara keseluruhan, meskipun nilai variabel interaksi relatif rendah. Analisis dengan metode Cognitive Walkthrough mengungkap bahwa 8 responden mampu menyelesaikan sekitar 92,8% dari total 7 skenario tugas yang diberikan, dengan rata-rata waktu penyelesaian seluruh tugas sekitar 446 detik atau 7 menit 26 detik. Evaluasi ini memiliki relevansi signifikan dengan kebutuhan Safaga Indonesia dalam meningkatkan efisiensi proses perekrutan.

Kata kunci: Cognitive Walkthrough, CTI GoVideo Spark Hire, Usability Testing, User Experience, Webqual 4.0.

1. PENDAHULUAN

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 [1]. 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 [2]. 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 [3].

Salah satu pengguna dari aplikasi wawancara daring ini adalah CTI Group Worldwide Services yang 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 [4].

Sejak munculnya pandemi covid-19, industri perjalanan, termasuk industri kapal pesiar, menghadapi tantangan yang signifikan [5]. 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*.

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.

Dalam proses rekrutmen oleh *CTI Group* di wilayah Bali, terdapat kemitraan dengan Lembaga Pendidikan dan Pelatihan Safaga Indonesia. 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* merupakan metode kuantitatif yang mengevaluasi kualitas suatu website berdasarkan penggunaan alat penelitian yang berkaitan dengan aspek-aspek seperti kualitas pengguna, kualitas informasi, interaksi layanan, dll 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* [6].

Webqual 4.0 merupakan suatu kerangka kerja yang diterapkan untuk mengukur dan menganalisis kualitas website atau aplikasi berbasis web [6]. Kerangka kerja ini menilai aplikasi berdasarkan empat dimensi utama, yakni usability, informasi, interaksi, dan desain visual [7]. 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* [8].

Sementara itu, *Cognitive Walkthrough* adalah metode evaluasi yang fokus pada usability suatu sistem atau antarmuka pengguna [9] dengan kata lain menunjukkan setiap langkah yang harus diambil dalam sebuah antarmuka untuk mencapai tujuan tertentu. 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.

2. METODE PENELITIAN

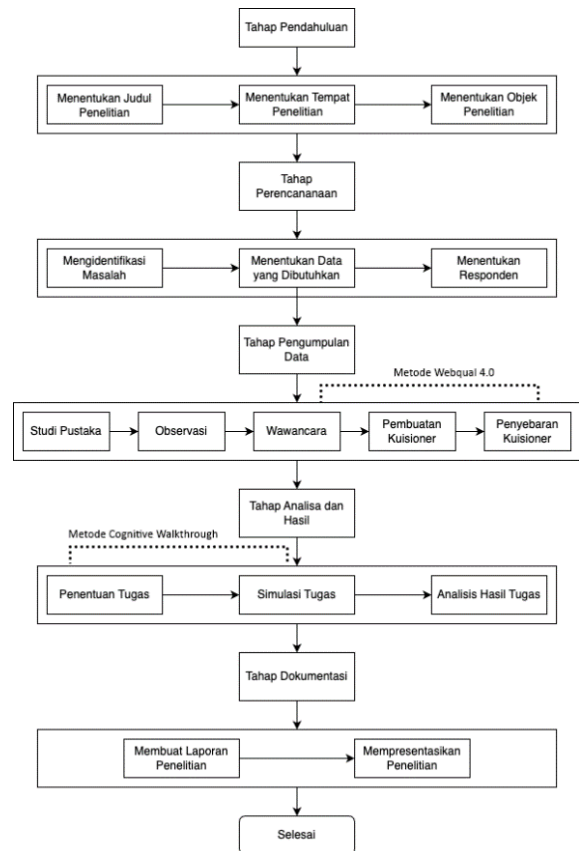
Penelitian analisis aplikasi wawancara daring *CTI GoVideo Spark Hire* ini yang akan dilakukan menggunakan analisis metode *Webqual 4.0* dan *Cognitive Walkthrough* merupakan pendekatan kualitatif. Penelitian ini akan berfokus pada pemahaman dan peningkatan kualitas pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi wawancara daring tersebut. Dalam pendekatan kualitatif, penelitian ini akan menggunakan metode deskriptif untuk menggambarkan dan menganalisis kualitas pengalaman pengguna berdasarkan kerangka kerja *Webqual 4.0*. Metode *Webqual 4.0* akan digunakan untuk menganalisis kualitas website *CTI GoVideo Spark Hire* berdasarkan tiga dimensi utama: *usability*, informasi, dan interaksi. Pengumpulan data akan dilakukan dengan memperhatikan faktor-faktor yang relevan dengan setiap dimensi tersebut. Umpamanya, untuk dimensi *usability*, peneliti dapat mengumpulkan data tentang tingkat kemudahan penggunaan aplikasi, navigasi yang intuitif, dan kecepatan respons aplikasi terhadap input pengguna [10]. Untuk dimensi informasi, peneliti dapat mengumpulkan data tentang kelengkapan informasi yang disediakan oleh aplikasi, kejelasan instruksi, dan keakuratan data yang ditampilkan. Demikian pula, data yang terkumpul akan dianalisis untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan aplikasi dalam masing-masing dimensi.

Selanjutnya, metode *Cognitive Walkthrough* akan digunakan untuk menganalisis interaksi pengguna secara lebih mendalam. Metode ini akan melibatkan para pengguna potensial dalam melakukan tugas-tugas skenario dan mencatat tanggapan serta kesulitan yang mereka hadapi selama proses pengujian [11]. Hasil dari metode akan memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang permasalahan *usability* yang dialami oleh pengguna selama menggunakan aplikasi. Pengumpulan data untuk metode ini dapat melibatkan penggunaan kuesioner atau wawancara terstruktur dengan pengguna aplikasi. Dalam penelitian ini, fokusnya akan pada pemahaman pengguna dan pengalaman mereka dalam menggunakan aplikasi wawancara daring, serta identifikasi permasalahan yang dihadapi oleh pengguna. Dalam pendekatan kualitatif ini, interpretasi dan analisis data akan dilakukan secara deskriptif dan tematik [12]. Temuan-temuan yang muncul dari analisis data akan digunakan untuk memberikan wawasan yang berharga kepada Lembaga Safaga Indonesia sebagai pengguna aplikasi wawancara daring *CTI GoVideo Spark Hire* untuk diimplementasikan dalam penggunaan pra-wawancara untuk calon pegawai di kapal pesiar.

Tahap Penelitian

Penelitian ini melibatkan beberapa tahapan dalam analisis metode *Webqual 4.0* dan *Cognitive Walkthrough* pada aplikasi wawancara daring *CTI*

Go-Video Spark Hire. Tahapan-tahapan penelitian yang dilakukan dapat dilihat pada gambar 1.



Gambar 1. Tahapan Penelitian

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bagian ini diuraikan mengenai hasil dari penelitian beserta pengujian yang telah dilakukan. Selain itu, disampaikan juga mengenai pembahasan dari penelitian maupun pengujian yang telah dilakukan.

3.1. Hasil Analisis

Hasil analisis membahas empat aspek analisis yang dilakukan pada data yang telah dikumpulkan. Pertama, analisis data demografis yang diambil dari hasil kuesioner atribut *Webqual 4.0* dilakukan menggunakan perangkat lunak *Microsoft Excel Mac* versi 16.78.3 untuk menyajikan profil responden. Kedua, analisis hasil uji reliabilitas dan konsistensi internal dilakukan dengan menggunakan perangkat lunak *SPSS 27*. Hasil dari analisis ini memberikan gambaran mengenai keandalan instrumen penelitian. Ketiga, analisis *Cognitive Walkthrough*, dimana pengolahan data dilakukan menggunakan perangkat lunak *Microsoft Excel Mac* versi 16.78.3.

3.2. Hasil Wawancara

Berikut adalah hasil wawancara yang dilakukan secara langsung dengan narasumber Bapak Nyoman Wahyu Diatmika Pranata, S.Kom yang merupakan kepala staff processing dan operator pada

penggunaan *CTI GoVideo Spark Hire*. Hasil wawancara dapat dilihat pada Tabel 1 Hasil Wawancara.

Tabel 1. Hasil Wawancara

No	Isu	Pertanyaan
1	Umum	<p>Visi dan tujuan Safaga Indonesia dalam mengadopsi aplikasi <i>CTI GoVideo Spark Hire</i> adalah untuk meningkatkan efisiensi dalam proses rekrutmen dan seleksi karyawan.</p> <p>Aplikasi wawancara daring <i>CTI GoVideo Spark Hire</i> menawarkan kemudahan dalam melakukan wawancara video, memungkinkan pengguna untuk merekam pertanyaan wawancara yang dapat diakses oleh calon karyawan kapan saja dan di mana saja. Selain itu, aplikasi ini menyediakan fitur evaluasi dan berbagi hasil wawancara secara kolaboratif, mempercepat proses pengambilan keputusan dalam rekrutmen</p> <p>Target pengguna aplikasi <i>CTI GoVideo Spark Hire</i> adalah perusahaan atau organisasi perekrutan kapal pesiar yang ingin meningkatkan efisiensi dalam proses rekrutmen mereka.</p> <p>Pengguna <i>CTI GoVideo Spark Hire</i> saat ini berasal dari perusahaan atau organisasi perekrutan kapal pesiar.</p>
2	Value	<p>Saat ini, belum ada aplikasi lain yang digunakan selain <i>CTI GoVideo Spark Hire</i>. Beberapa fitur yang menjadi highlight dan sering digunakan oleh pengguna pada aplikasi <i>CTI GoVideo Spark Hire</i> antara lain adalah kemudahan dalam merekam dan membagikan wawancara video, serta fitur evaluasi yang mempermudah tim HR dalam menilai kandidat.</p> <p>Meskipun umumnya pengguna memiliki pengalaman positif dengan fitur-fitur tersebut, kadang-kadang timbul permasalahan teknis seperti kualitas video rendah atau koneksi internet yang tidak stabil.</p>
3	Penggunaan	<p>Pengguna dapat mengakses <i>CTI GoVideo Spark Hire</i> melalui berbagai alat, termasuk perangkat berbasis web, aplikasi seluler yang mendukung berbagai sistem operasi seperti iOS dan Android, serta integrasi yang memungkinkan penggunaan pada platform lain.</p> <p>Data yang sering dibutuhkan atau dicari oleh pengguna selama menggunakan <i>CTI GoVideo Spark Hire</i> meliputi file foto, CV, alamat email dan nomor telepon yang aktif.</p>

3.3. Analisis Atribut *Webqual 4.0*

Hasil analisis pada metode *Webqual 4.0* dilakukan pada tiga dimensi utama, yaitu *Usability* (kegunaan), *Information* (informasi), dan *interaction Quality* (Interaksi Pelayanan), pada platform *CTI GoVideo Spark Hire*. Setelah pengumpulan data, analisis konsistensi internal dilakukan menggunakan rumus Product Moment, sementara uji reliabilitas diukur dengan mengacu pada standar koefisien Cronbach's Alpha. Data hasil kuesioner disimpan dalam format Excel dan diolah menggunakan perangkat lunak SPSS versi 29 untuk analisis lebih lanjut. Berikut merupakan data hasil kuesioner pada analisis atribut *Webqual 4.0* secara demografis.

Hasil Analisis Demografis

Tahap analisis demografis dilakukan dengan merinci jawaban dari 125 responden yang berhasil dikumpulkan dalam rentang waktu satu bulan, yakni antara bulan November 2023 hingga Desember 2023. Data demografis ini melibatkan variabel seperti jenis kelamin, jurusan, dan penilaian terhadap kualitas aplikasi wawancara online berbasis web, yakni *CTI GoVideo Spark Hire*, yang dilakukan oleh para pengguna. Analisis ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang komprehensif mengenai karakteristik responden dan persepsi mereka terhadap aplikasi tersebut.

1. Bahwa responden penelitian didominasi oleh partisipan berjenis kelamin laki-laki, yang mencapai jumlah 107 orang atau sekitar 86% dari total responden. Sementara itu, responden perempuan mencakup jumlah yang lebih kecil, yaitu 18 orang atau sekitar 14% dari total responden.
2. Berdasarkan jurusan dengan jumlah tertinggi berasal dari jurusan Housekeeping, yaitu sebanyak 61 responden atau sekitar 49% dari total responden. Disusul oleh jurusan F&B Service dengan 32 responden (26%), Cook dengan 23 responden (18%), Bar dengan 7 responden (5%), Spa Therapist dengan 1 responden (1%), dan jurusan Pastry dengan 1 responden (1%).
3. Persepsi responden terhadap kualitas website, ditemukan bahwa mayoritas responden, yaitu sebanyak 73 (58%), menganggap kualitas aplikasi berbasis web *CTI GoVideo Spark Hire* saat ini baik. Selanjutnya, sebanyak 34 (27%) responden menyatakan bahwa kualitasnya sangat baik, 17 (14%) merasa cukup baik, sementara hanya 1 (-1%) yang menyatakan bahwa kualitasnya kurang baik. Tidak terdapat responden yang memberikan penilaian bahwa kualitas website saat ini tidak baik. Hasil ini mencerminkan adanya persepsi positif secara umum terhadap kualitas aplikasi tersebut, dengan mayoritas responden menilai baik hingga sangat baik.

Hasil Konsistensi Internal

Dalam mengukur konsistensi internal, penelitian bertujuan untuk memastikan bahwa alat pengukuran, seperti kuesioner, memberikan hasil yang dapat diandalkan dan dapat diinterpretasikan secara konsisten oleh peneliti. Validitas ditentukan dengan menggunakan kriteria signifikansi statistik, yaitu melalui perbandingan antara nilai korelasi yang dihitung (r hitung) dan nilai korelasi tabel (r tabel). Proses pengujian validitas ini dilakukan dengan menggunakan teknik korelasi Product Moment, yang diterapkan melalui perangkat lunak SPSS versi 29 [13].

Kriteria validitas pertanyaan ditetapkan berdasarkan nilai signifikansi 0,05, dengan rumusan sebagai berikut:

- a. Jika $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$, maka pertanyaan dianggap valid.
- b. Jika $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$, maka pertanyaan dianggap tidak valid.

Untuk menghitung nilai r tabel, digunakan rumus $Df = (N - 2)$, dimana Df = Tingkat signifikan dan N = Jumlah sampel. Dalam penelitian ini, dengan jumlah sampel (N) sebanyak 125, diperoleh r tabel sebesar 0,176. Jika nilai korelasi lebih dari r tabel maka item dianggap valid, sedangkan jika kurang dari batasan yang ditentukan maka item dianggap tidak valid

Tabel 2. Uji Konsistensi Internal Usability

		Correlations									
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	Usability	
U1	Pearson Correlation	1	.521**	.511**	.357**	.194*	-.030	-.136	.237**	.691**	
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	<.001	.030	.737	.131	.008	<.001	
	N	125	125	125	125	125	125	125	125	125	
U2	Pearson Correlation	.521**	1	.288**	.341**	.264**	-.102	-.124	.021	.612**	
	Sig. (2-tailed)	<.001		.001	<.001	.003	.258	.168	.815	<.001	
	N	125	125	125	125	125	125	125	125	125	
U3	Pearson Correlation	.511**	.288**	1	.400**	-.011	-.017	.106	.229*	.639**	
	Sig. (2-tailed)	<.001	.001		<.001	.907	.847	.239	.010	<.001	
	N	125	125	125	125	125	125	125	125	125	
U4	Pearson Correlation	.357**	.341**	.400**	1	.235**	-.014	.007	.316**	.662**	
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001		.008	.875	.936	<.001	<.001	
	N	125	125	125	125	125	125	125	125	125	
U5	Pearson Correlation	.194*	.264**	-.011	.235**	1	.293**	-.061	-.017	.461**	
	Sig. (2-tailed)	.030	.003	.907	.008		<.001	.500	.847	<.001	
	N	125	125	125	125	125	125	125	125	125	
U6	Pearson Correlation	-.030	.102	-.017	-.014	.293**	1	.151	-.157	.294**	
	Sig. (2-tailed)	.737	.258	.847	.875	<.001		.093	.081	<.001	
	N	125	125	125	125	125	125	125	125	125	
U7	Pearson Correlation	-.136	-.124	.106	.007	-.061	.151	1	.182*	.235**	
	Sig. (2-tailed)	.131	.168	.239	.936	.500	.093		.043	.008	
	N	125	125	125	125	125	125	125	125	125	
U8	Pearson Correlation	.237**	.021	.229*	.316**	-.017	-.157	.182*	1	.445**	
	Sig. (2-tailed)	.008	.815	.010	<.001	.847	.061	.043		<.001	
	N	125	125	125	125	125	125	125	125	125	
Usability	Pearson Correlation	.691**	.612**	.639**	.662**	.461**	.294**	.235**	.445**	1	
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	.008	<.001	
	N	125	125	125	125	125	125	125	125	125	

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Tabel 2 merupakan hasil analisis uji konsistensi internal dimana didapat hasil r tabel sebagai berikut.

Hasil uji konsistensi internal pada dimensi *usability* menunjukkan r hitung pada setiap variabelnya lebih besar dari nilai r tabel, dimana menunjukkan bahwa setiap variabel pada dimensi *usability* dianggap valid.

Tabel 3. Hasil Uji Usability

Konsistensi Internal Usability				
No	Variabel	r hitung	r tabel	Keterangan
1	U1	0,691	0,176	Valid
2	U2	0,612	0,176	Valid
3	U3	0,639	0,176	Valid
4	U4	0,662	0,176	Valid
5	U5	0,461	0,176	Valid
6	U6	0,294	0,176	Valid
7	U7	0,235	0,176	Valid
8	U8	0,445	0,176	Valid

Tabel 4 merupakan hasil analisis uji konsistensi internal pada dimensi kualitas informasi (*Quality*) dimana didapat hasil r tabel sebagai berikut.

Tabel 4. Uji Konsistensi Internal Quality

		Correlations							
		Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Quality
Q1	Pearson Correlation	1	.377**	.377**	.023	.243**	.211*	.419**	.662**
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	.795	.006	.018	<.001	<.001
	N	125	125	125	125	125	125	125	125
Q2	Pearson Correlation	.377**	1	.314**	.248**	.413**	.293**	.284**	.691**
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001	.005	<.001	<.001	.001	<.001
	N	125	125	125	125	125	125	125	125
Q3	Pearson Correlation	.377**	.314**	1	-.033	.102	.248**	.372**	.574**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001		.713	.259	.005	<.001	<.001
	N	125	125	125	125	125	125	125	125
Q4	Pearson Correlation	.023	.248**	-.033	1	.345**	.250**	-.050	.412**
	Sig. (2-tailed)	.795	.005	.713		<.001	.005	.578	<.001
	N	125	125	125	125	125	125	125	125
Q5	Pearson Correlation	.243**	.413**	.102	.345**	1	.358**	.246**	.641**
	Sig. (2-tailed)	.006	<.001	.259	<.001		<.001	.006	<.001
	N	125	125	125	125	125	125	125	125
Q6	Pearson Correlation	.211*	.293**	.248**	.250**	.358**	1	.203*	.599**
	Sig. (2-tailed)	.018	<.001	.005	.005	<.001		.023	<.001
	N	125	125	125	125	125	125	125	125
Q7	Pearson Correlation	.419**	.284**	.372**	-.050	.246**	.203*	1	.600**
	Sig. (2-tailed)	<.001	.001	<.001	.578	.006	.023		<.001
	N	125	125	125	125	125	125	125	125
Quality	Pearson Correlation	.662**	.691**	.574**	.412**	.641**	.599**	.600**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	125	125	125	125	125	125	125	125

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Tabel 5. Hasil Uji Quality

Konsistensi Internal Quality				
No	Variabel	r hitung	r tabel	Keterangan
1	Q1	0,662	0,176	Valid
2	Q2	0,691	0,176	Valid
3	Q3	0,574	0,176	Valid
4	Q4	0,412	0,176	Valid
5	Q5	0,641	0,176	Valid
6	Q6	0,599	0,176	Valid
7	Q7	0,600	0,176	Valid

Hasil uji konsistensi internal pada dimensi *quality* menunjukkan r hitung pada setiap variabelnya lebih besar dari nilai r tabel, dimana menunjukkan bahwa setiap variabel pada dimensi *quality* dianggap valid.

Tabel 6. Uji Konsistensi Internal Interaction

		Correlations							
		I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	Interaction
I1	Pearson Correlation	1	.263**	.179*	-.028	.177*	.430**	.004	.577**
	Sig. (2-tailed)		.003	.046	.759	.049	<.001	.963	<.001
	N	125	125	125	125	124	125	125	125
I2	Pearson Correlation	.263**	1	-.050	.278**	-.067	.158	.121	.445**
	Sig. (2-tailed)	.003		.580	.002	.463	.078	.177	<.001
	N	125	125	125	125	124	125	125	125
I3	Pearson Correlation	.179*	-.050	1	-.110	.272**	.209*	.396**	.546**
	Sig. (2-tailed)	.046	.580		.221	.002	.019	<.001	<.001
	N	125	125	125	125	124	125	125	125
I4	Pearson Correlation	-.028	.278**	-.110	1	-.185*	-.043	.183*	.245**
	Sig. (2-tailed)	.759	.002	.221		.040	.632	.041	.006
	N	125	125	125	125	124	125	125	125
I5	Pearson Correlation	.177*	-.067	.272**	-.185*	1	.276**	.149	.510**
	Sig. (2-tailed)	.049	.463	.002	.040		.002	.098	<.001
	N	124	124	124	124	124	124	124	124
I6	Pearson Correlation	.430**	.158	.209*	-.043	.276**	1	.056	.609**
	Sig. (2-tailed)	<.001	.078	.019	.632	.002		.534	<.001
	N	125	125	125	125	124	125	125	125
I7	Pearson Correlation	.004	.121	.396**	.183*	.149	.056	1	.530**
	Sig. (2-tailed)	.963	.177	<.001	.041	.098	.534		<.001
	N	125	125	125	125	124	125	125	125
Interaction	Pearson Correlation	.577**	.445**	.546**	.245**	.510**	.609**	.530**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	.006	<.001	<.001	<.001	
	N	125	125	125	125	124	125	125	125

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Tabel 6 di atas merupakan hasil analisis uji konsistensi internal pada dimensi kualitas *interaction* dimana didapat hasil r tabel sebagai berikut.

Tabel 7. Hasil Uji Interaction

Konsistensi Internal Interaction				
No	Variabel	r hitung	r tabel	Keterangan
1	I1	0,577	0,176	Valid
2	I2	0,445	0,176	Valid
3	I3	0,546	0,176	Valid
4	I4	0,245	0,176	Valid
5	I5	0,510	0,176	Valid
6	I6	0,609	0,176	Valid
7	I7	0,530	0,176	Valid

Hasil uji konsistensi internal pada dimensi *interaction* menunjukkan r hitung pada setiap variabelnya juga lebih besar dari nilai r tabel, dimana menunjukkan bahwa setiap variabel pada dimensi *interaction* dianggap valid.

Hasil Uji Reliabilitas

Metode konsistensi internal diterapkan dalam pengujian ini, diukur menggunakan koefisien *Cronbach's Alpha* [14]. Uji reliabilitas dilakukan dengan merujuk pada nilai Alpha, di mana suatu variabel akan dikatakan berstatus reliabel jika memiliki nilai Alpha > 0,60 sedangkan suatu variabel dapat dikatakan tidak berstatus *reliabel* jika memiliki

nilai Alpha < 0,60. Berikut adalah hasil uji reliabilitas pada variabel *usability*, *quality* dan *interaction*.

Tabel 8. Hasil Uji Reliabilitas Usability

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.604	8

Tabel 9. Hasil Uji Reliabilitas Quality

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.698	7

Tabel 10. Hasil Uji Reliabilitas Interaction

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.507	7

Tabel 11. Hasil Uji Reliabilitas Sesuai Koefisien Cronbach's Alpha

Uji Reliabilitas				
No	Variabel	Hasil Uji	Syarat	Keterangan
1	Variabel Usability	0,604	0,6	Reliabel
2	Variabel Quality	0,698	0,6	Reliabel
3	Variabel Interaction	0,507	0,6	Cukup Reliabel

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* pada variabel *usability* sebesar 0,604, melebihi ambang batas nilai alpha 0,60, sehingga dapat dianggap reliabel. Begitu pula pada variabel *quality*, dimana nilai *Cronbach's Alpha* mencapai 0,698, melebihi ambang batas reliabilitas. Namun, pada variabel *interaction*, nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,507, yang dapat dianggap rendah dan tidak mencapai ambang batas reliabilitas. Meskipun demikian, dengan mengacu pada kriteria reliabilitas *Cronbach's Alpha*, nilai ini masih dapat dianggap cukup reliabel. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian ini bersifat reliabel, terutama pada variabel *usability* dan *quality*.

3.4. Analisis Cognitive Walktrough

Pengujian *usability* menggunakan metode *Cognitive Walkthrough* terbagi menjadi dua tahap,

yakni persiapan dan eksekusi. Jumlah peserta pengujian *usability* disarankan minimal sebanyak lima peserta [6]. Pendekatan ini memungkinkan penemuan sejumlah masalah *usability* yang cukup representatif, dan secara ekonomis mendekati rasio manfaat dan biaya maksimum dalam pengujian *usability*. Dalam penelitian ini menggunakan 8 responden yang memperhitungkan latar belakang pengguna dalam penggunaan aplikasi untuk memastikan antarmuka pengguna yang lebih efektif dan dapat diakses oleh berbagai jenis pengguna.

User Persona

Persona dapat memberikan analisis mendalam tentang bagaimana berbagai jenis pengguna berinteraksi dengan aplikasi, serta membantu dalam mengidentifikasi area-area yang memerlukan perbaikan untuk meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan [15].

Tabel 12. User Persona

Responden 1		Responden 2	
Nama	: Fitri Kartika	Nama	: Dian Ambara
Jenis	: Perempuan	Jenis	: Perempuan
Kelamin		Kelamin	
Umur	: 21-25 Tahun	Umur	: 31-35 Tahun
Pekerjaan	: Guru Bahasa Inggris	Pekerjaan	: Administrasi
Pendidikan	: Sarjana Pendidikan	Pendidikan	: SMA
Terakhir		Terakhir	
Pengalaman Teknologi	: Memahami penggunaan aplikasi pendidikan, <i>Ms.office</i> , media sosial, berbasis mobile dan desktop.	Pengalaman Teknologi	: Mahir dalam penggunaan aplikasi <i>Ms.office</i> , media sosial, berbasis mobile dan desktop.
Responden 3		Responden 4	
Nama	: Komang Ayu	Nama	: Mendiya
Jenis	: Perempuan	Jenis	: Laki-laki
Kelamin		Kelamin	
Umur	: 21-25 Tahun	Umur	: 21-25 Tahun
Pekerjaan	: Pelajar	Pekerjaan	: Waiter
Pendidikan	: SMA	Pendidikan	: Diploma 1
Terakhir		Terakhir	
Pengalaman Teknologi	: Memahami penggunaan aplikasi <i>Ms.office</i> , media sosial, berbasis mobile.	Pengalaman Teknologi	: Kurang memahami penggunaan aplikasi <i>Ms.office</i> , media sosial, berbasis mobile dan desktop.
Responden 5		Responden 6	
Nama	: Andrik Ananta	Nama	: Bramanda Nanda
Jenis	: Laki-Laki	Jenis	: Laki-Laki
Kelamin		Kelamin	
Umur	: 26-30 Tahun	Umur	: 21-25 Tahun
Pekerjaan	: Room Attendant	Pekerjaan	: Asst.Bartender
Pendidikan	: SMK	Pendidikan	: SMK
Terakhir		Terakhir	
Pengalaman Teknologi	: Kurang memahami penggunaan aplikasi <i>Ms.office</i> , media sosial, berbasis mobile dan desktop.	Pengalaman Teknologi	: Memahami penggunaan aplikasi <i>Ms.office</i> , media sosial, berbasis mobile dan desktop.
Responden 7		Responden 8	
Nama	: Candra Ari	Nama	: Ngurah Aditya
Jenis	: Perempuan	Jenis	: Laki-Laki
Kelamin		Kelamin	
Umur	: 21-25 Tahun	Umur	: 21-25 Tahun
Pekerjaan	: Pelajar	Pekerjaan	: Pelajar
Pendidikan	: SMK	Pendidikan	: SMK
Terakhir		Terakhir	
Pengalaman Teknologi	: Kurang memahami penggunaan aplikasi <i>Ms.office</i> , media sosial, berbasis mobile.	Pengalaman Teknologi	: Memahami penggunaan aplikasi <i>Ms.office</i> , media sosial, berbasis mobile.

Skenario Tugas Uji Usability

Skenario tugas merupakan serangkaian tugas yang harus dilaksanakan oleh responden ketika

menggunakan aplikasi *CTI GoVideo Spark Hire*. Jumlah skenario tugas disarankan berkisar antara lima hingga empat belas skenario tugas. [8] Dalam penelitian ini, dipilih tujuh skenario tugas yang sesuai dengan menu-menu yang tersedia pada aplikasi *CTI GoVideo Spark Hire*.

Tabel 13. Skenario Tugas Uji Usability

ST	Tujuan	Tahapan
ST 1	Memulai dengan mengakses aplikasi dan memilih departement	3
ST 2	Melakukan proses pendaftaran akun	3
ST 3	Melakukan proses verifikasi dan log in ulang	10
ST 4	Memilih opsi menu demo atau latihan (<i>practice</i>)	6
ST 5	Memutar kembali tutorial video yang tersedia	1
ST 6	Menggunakan fitur perekaman untuk membuat video wawancara	8
ST 7	Log out dari akun	2

Tabel 14. Tahapan Skenario Tugas

Skenario Tugas	Tujuan	Tahapan Tugas
ST 1	Memulai dengan mengakses aplikasi dan memilih <i>departement</i> .	<ol style="list-style-type: none"> Masuk ke situs web CTI USA <i>Go-Video</i>. Pilih jurusan atau department yang sesuai. Lanjutkan dengan memilih menu interview.
ST 2	Melakukan proses pendaftaran akun.	<ol style="list-style-type: none"> Masukkan alamat email. Masukan nama pengguna. Lanjutkan dengan menyetujui ketentuan.
ST 3	Melakukan proses verifikasi dan <i>log in</i> ulang.	<ol style="list-style-type: none"> Buka email dan klik link verifikasi yang dikirim ke email pengguna. Masuk ke aplikasi berbasis web <i>SparkHire</i>. Konfirmasi penulisan nama. Konfirmasi penulisan alamat email. Masukan nomor telepon pengguna. Upload file foto diri. Preview foto sebelum submit. Upload <i>resume</i> atau CV pengguna. Preview <i>resume</i> atau CV sebelum dubmit. Lanjutkan ke proses interview
ST 4	Memilih opsi menu demo atau latihan (<i>practice</i>).	<ol style="list-style-type: none"> Menonton video sambutan dari interviewer. Lanjutkan menonton tutorial video penggunaan <i>SparkHire</i>. <i>Checking</i> perangkat pengguna. <i>Checking</i> mikrofon dan kamera pada perangkat pengguna. Melakukan test kecepatan koneksi pada perangkat. Melanjutkan untuk menu melakukan demo atau Latihan interview.
ST 5	Memutar kembali tutorial video yang tersedia.	<ol style="list-style-type: none"> Memutar kembali video tutorial penggunaan <i>SparkHire</i>.
ST 6	Menggunakan fitur perekaman untuk membuat video wawancara.	<ol style="list-style-type: none"> Pilih menu untuk memulai wawancara . Melakukan latihan atau <i>practice</i> video. Mengulang latihan atau <i>practice</i> video. Lanjutkan perekaman video wawancara. Memilih menu untuk menampilkan video pertanyaan 1. Memutar video pertanyaan 1. Merekam video jawaban dari pertanyaan 1. Submit hasil rekaman video jawaban 1.
ST 7	<i>Log out</i> dari akun.	<ol style="list-style-type: none"> Pilih menu <i>exit</i> untuk keluar. Cari menu <i>log out</i> hingga Kembali pada halaman <i>log in</i>.

3.5. Hasil Skenario Tugas

Dalam pengujian usability dengan metode *Cognitive Walkthrough*, terdapat tujuh skenario tugas yang telah dijalankan oleh 8 partisipan. Evaluasi usability ini menghasilkan temuan yang dapat dikelompokkan ke dalam tiga aspek utama.

Tingkat Keberhasilan Skenario Tugas

Analisis data keberhasilan skenario tugas menunjukkan tingkat kesuksesan atau *success rate* dalam menyelesaikan skenario tugas oleh responden selama proses *usability testing* [16].

Analisis Hasil Uji Usability

Hasil analisis ini dapat memberikan wawasan mengenai hambatan-hambatan yang dihadapi oleh pengguna saat berinteraksi dengan aplikasi wawancara daring *CTI GoVideo Spark Hire*. Tahapan pada setiap skenario tugas yang dilakukan oleh responden mencakup elemen-elemen tersebut dalam upaya mengukur dan memahami performa pengguna secara lebih mendalam.

Success Rate

$$\begin{aligned}
 &= \frac{\text{Success} + (\text{Partial success} \times 0,5)}{\text{Total Task}} \times 100\% \\
 &= \frac{48 + (8 \times 0,5)}{56} \times 100\% = \frac{48 + 4}{56} \times 100\% \\
 &= \frac{52}{56} \times 100\% = 92,8\%
 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas, dapat disimpulkan bahwa secara rata-rata, partisipan mampu menyelesaikan sebanyak 92,8% dari total 7 skenario tugas yang telah diberikan. Seluruh tugas hampir diselesaikan dengan sempurna oleh

responden walaupun pada skenario tugas dengan kode ST 4, ST 5, dan ST 7 mengalami kesalahan. Hal ini membuktikan bahwa aplikasi wawancara daring *CTI GoVideo Spark Hire* mudah digunakan hampir seluruh partisipan dalam mengerjakan skenario tugas yang diberikan.

Tabel 15. Tingkat Keberhasilan Skenario Tugas

KODE RESPONDEN	KODE SKENARIO TUGAS						
	ST1	ST2	ST3	ST4	ST5	ST6	ST7
R1							
R2							
R3							
R4							
R5							
R6							
R7							
R8							

KETERANGAN:
 = Sukses tanpa ada kesalahan atau *error*
 = Sukses dengan adanya kesalahan atau *error*
 = Tidak Sukses atau pengguna menyerah

Jumlah Kesalahan yang Dilakukan

Tabel 15 menunjukkan keterangan terkait kesalahan yang dilakukan responden. Kesalahan tersebut mencakup ketidakjelasan dalam navigasi antarmuka pengguna terkait tutorial video (Skenario 5), kelalaian dalam tahapan verifikasi perangkat pengguna (Skenario 4), dan kekurangan aksesibilitas pada opsi *log out* (Skenario 7).

Tabel 16. Jumlah Kesalahan yang Dilakukan

Responden	Jumlah Kesalahan							Jumlah
	ST1	ST2	ST3	ST4	ST5	ST6	ST7	
R1	0	0	0	0	1	0	0	1
R2	0	0	0	3	0	0	0	3
R3	0	0	0	0	0	0	0	0
R4	0	0	0	0	0	0	1	1
R5	0	0	0	1	1	0	0	2
R6	0	0	0	0	0	0	0	0
R7	0	0	1	0	0	0	0	1
R8	0	0	0	0	0	0	0	0
Rata-rata								1

Tabel 17. Keterangan Kesalahan

Responden	Keterangan Kesalahan (<i>error</i>)
R1	1. Pada skenario 5 partisipan memilih menu <i>back</i> , karena tidak menemukan menu tutorial video.
R2	1. Pada skenario 4 menu <i>checking</i> perangkat pengguna dilewati. 2. Pada skenario 4 menu <i>checking</i> microphone dan kamera pada perangkat pengguna dilewati. 3. Pada skenario 4 partisipan tidak melakukan test kecepatan koneksi pada perangkat.
R4	1. Pada skenario 7 partisipan tidak menemukan menu <i>log out</i> untuk kembali pada halaman <i>log in</i> .
R5	1. Pada skenario 4 partisipan tidak melakukan test kecepatan koneksi pada perangkat. 2. Pada skenario 5 partisipan memilih menu <i>back</i> , karena tidak menemukan menu tutorial video.
R7	1. Kesalahan pada skenario 4 pada <i>Checking</i> microphone dan kamera pengguna, dimana tampilan <i>error</i> 2 kali, sehingga melakukan pindah perangkat ke laptop lain, baru bisa melanjutkan. Notifikasi menunjukkan tidak ditemukan microphone dan kamera sehingga <i>Checking</i> perangkat <i>error</i> .

Jumlah Waktu yang Diselesaikan

Jumlah waktu yang digunakan responden dalam menyelesaikan keseluruhan skenario tugas dapat dilihat pada tabel 4.18. Hasil perhitungan

menunjukkan bahwa durasi waktu yang paling lama dibutuhkan oleh responden untuk menyelesaikan keseluruhan skenario tugas adalah sebanyak 585 detik, setara dengan 9 menit 45 detik.

Tabel 18. Total Waktu yang Diselesaikan

ponden	ST 1	ST 2	ST 3	ST 4	ST 5	ST 6	ST 7	Jumlah (detik)	Rata-rata (detik)
R1	20	20	126	69	35	78	18	366	52,3
R2	61	36	118	149	5	100	20	489	69,9
R3	50	20	96	74	6	78	31	355	50,7
R4	47	29	125	58	15	93	50	417	59,6
R5	55	40	103	101	31	94	19	443	63,3
R6	40	28	123	95	12	106	19	423	60,4
R7	73	40	163	144	26	103	36	585	83,6
R8	66	36	129	99	20	108	32	490	70,0
ta-rata	51,5	31,125	122,88	98,625	18,75	95	28,125	446	
MIN	20	20	96	58	5	78	18	355	
MAX	73	40	163	149	35	108	50	585	

Di sisi lain, waktu terpendek yang diperlukan oleh responden untuk menyelesaikan seluruh skenario adalah 355 detik, atau 5 menit 55 detik. Skenario yang memakan waktu paling lama untuk diselesaikan adalah skenario 3, dengan durasi pengerjaan mencapai 163 detik, setara dengan 2 menit 43 detik. Sebaliknya, skenario tercepat adalah skenario 5, yang berhasil diselesaikan dalam waktu 5 detik. Skenario tugas yang ditandai dengan warna biru menunjukkan bahwa mereka diselesaikan dengan cepat oleh responden dibandingkan dengan yang lain, sementara skenario dengan warna jingga menandakan waktu pengerjaan yang lebih lama dibandingkan dengan responden lainnya. Rata-rata waktu yang dibutuhkan oleh pengguna untuk menyelesaikan seluruh tugas adalah sekitar 446 detik, atau 7 menit 26 detik.

Dilihat dari latar belakang responden terhadap kesalahan yang terjadi dan waktu penyelesaian tugas pada pengujian aplikasi *CTI GoVideo Spark Hire*, beberapa pola dapat diidentifikasi. Pertama, terdapat korelasi yang cukup jelas antara tingkat pengalaman teknologi dan kesalahan yang dilakukan oleh responden. Responden yang memiliki pengalaman teknologi yang lebih luas atau mahir dalam penggunaan aplikasi cenderung melakukan kesalahan yang lebih sedikit, sedangkan responden yang kurang terampil dalam teknologi atau kurang akrab dengan jenis aplikasi yang diuji lebih rentan melakukan kesalahan.

Selanjutnya, terdapat juga hubungan yang dapat diamati antara latar belakang responden dan waktu penyelesaian tugas. Responden dengan pengalaman teknologi yang lebih luas cenderung menyelesaikan tugas dengan cepat, sementara responden yang kurang terampil dalam teknologi memerlukan waktu yang lebih lama.

Masalah dan Rekomendasi Perbaikan

Rekomendasi pada Tabel 19 dapat diambil untuk meningkatkan pengalaman pengguna dalam penggunaan aplikasi *CTI GoVideo Spark Hire* di Safaga Indonesia. Rekomendasi tersebut meliputi perbaikan tata letak menu, peningkatan panduan, dan

penekanan pada langkah-langkah penting seperti checking perangkat dan test kecepatan koneksi. Implementasi rekomendasi ini diharapkan mampu mengatasi masalah yang diidentifikasi dalam skenario ST 1 sampai ST 7.

Tabel 19. Masalah dan Rekomendasi Perbaikan

No	Kesalahan (Error)	Skenario Tugas	Keterangan Masalah	Rekomendasi
R1	1. Memilih menu 'back' karena tidak menemukan tutorial.	ST 5	Kesulitan menemukan menu tutorial video.	Revisi tata letak menu agar lebih intuitif atau tambahkan fitur pencarian tutorial.
R2	1. Menu <i>checking</i> perangkat pengguna dilewati.	ST 4	Pada skenario 4, menu <i>checking</i> perangkat pengguna tidak dilakukan.	Tambahkan pemberitahuan atau panduan yang menekankan pentingnya melakukan <i>checking</i> perangkat sebelum interview.
	2. Menu <i>checking microphone</i> dan kamera dilewati.	ST 4	Pada skenario 4, <i>checking microphone</i> dan kamera pada perangkat pengguna dilewati.	Tambahkan pemberitahuan atau panduan yang menekankan pentingnya memeriksa <i>microphone</i> dan kamera sebelum interview.
	3. Tidak melakukan test kecepatan koneksi pada perangkat.	ST 4, ST 5	Pada skenario 4 dan 5, partisipan tidak melakukan test kecepatan koneksi pada perangkat.	Sisipkan pemberitahuan atau panduan yang mendorong partisipan untuk melakukan test kecepatan koneksi sebagai langkah penting.
R4	1. Tidak menemukan menu <i>logout</i> untuk kembali pada login.	ST 7	Pada skenario 7, partisipan tidak menemukan menu <i>logout</i> untuk kembali pada halaman <i>login</i> .	Tambahkan opsi <i>logout</i> yang lebih terlihat dan pastikan aksesibilitasnya mudah dipahami oleh pengguna.
R7	1. Menu <i>checking microphone</i> dan kamera dilewati.	ST 4	Pada skenario 4, <i>checking microphone</i> dan kamera pada perangkat pengguna dilewati.	Tambahkan pemberitahuan atau panduan yang menekankan pentingnya memeriksa <i>microphone</i> dan kamera

sebelum
interview

Pada penelitian ini, permasalahan yang diidentifikasi dianggap bukan merupakan hal kritis yang dapat menghambat proses wawancara secara signifikan. Informasi yang diperoleh pada rekomendasi perbaikan, dapat menjadi pedoman untuk mengidentifikasi solusi lokal atau alternatif yang sesuai dengan kondisi dan ketersediaan sumber daya yang ada walaupun Safaga Indonesia saat ini belum memiliki akses dalam perbaikan maupun pengembangan aplikasi secara langsung.

Untuk memaksimalkan implementasi penggunaan *CTI GoVideo Spark Hire* di Safaga Indonesia, lembaga disarankan untuk menyediakan pelatihan khusus yang mempertimbangkan tingkat literasi digital dan kebutuhan lokal pengguna di Safaga Indonesia. Pelatihan disampaikan dalam bahasa yang mudah dipahami, dan materinya disesuaikan dengan konteks dan teknis dalam penggunaan *CTI GoVideo Spark Hire*. Untuk mendukung pengguna, dianjurkan untuk menyediakan panduan pengguna yang jelas dan mudah diakses, dilengkapi dengan dukungan teknis yang responsif.

4. DISKUSI

Pada penelitian sebelumnya jurnal mengenai analisis menggunakan metode IPA pada website Dispora Provinsi Riau, ditemukan bahwa tingkat kesesuaian website dengan harapan pengguna masih belum optimal, dengan nilai rata-rata sebesar 78%. Selain itu, terdapat tingkat kesenjangan negatif dengan nilai rata-rata -0,76, menunjukkan bahwa kualitas website belum memenuhi apa yang diinginkan pengguna. [17], Adapun penelitian Uji Usability Dengan Metode *Cognitive Walkthrough*, pengujian ini menunjukkan bahwa tingkat penyelesaian skenario tugas oleh responden adalah 90%. Margin kesalahan dalam skenario tugas terjadi pada tahap mengunduh artikel dari database ProQuest. [11]. Penelitian tentang Penerapan Metode *Webqual 4.0* dan *IPA* dalam mengukur kualitas website VISLOG PT. Citra Surya Indonesia) menunjukkan bahwa situs web VISLOG sesuai dengan harapan pengguna [18]. Penelitian tentang analisis kualitas layanan website program studi sistem informasi menggunakan Metode *Webqual Dan Importance Performance Analysis (IPA)* hasil analisis menunjukkan adanya variabel dengan nilai positif dan negatif, serta menentukan prioritas utama pada variabel UQ8. Rekomendasi tindakan yang perlu diambil termasuk pembaruan data secara teratur, peningkatan tampilan website, dan penyediaan konten yang relevan [19].

Pada beberapa penelitian sebelumnya metode *Webqual 4.0* dan *Cognitive Walkthrough* telah menjadi umum dalam penggunaan dalam beberapa permasalahan dan studi kasus, akan tetapi belum

pernah dilakukan penelitian yang menggunakan keduanya sebagai metode analisis, maka dari itu dalam penelitian ini, metode *Webqual 4.0* akan digunakan untuk menganalisis kualitas website *CTI GoVideo Spark Hire* berdasarkan empat dimensi tersebut. Penggunaan metode ini akan membantu dalam mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan aplikasi wawancara daring ini. Misalnya, dimensi usability akan mengevaluasi sejauh mana aplikasi ini mudah digunakan oleh pengguna, sedangkan dimensi informasi akan mengevaluasi kejelasan dan kelengkapan informasi yang disajikan oleh aplikasi. Selain itu, dimensi interaksi akan menilai sejauh mana aplikasi ini memfasilitasi interaksi yang efektif antara pewawancara dan calon karyawan, dan dimensi desain visual akan mengevaluasi tampilan dan estetika visual aplikasi.

Selanjutnya, metode *Cognitive Walkthrough* akan digunakan untuk melihat secara lebih rinci bagaimana interaksi pengguna dengan aplikasi wawancara daring *CTI GoVideo Spark Hire*. Metode *Cognitive Walkthrough* akan melibatkan para pengguna potensial dalam melakukan serangkaian tugas skenario untuk mencapai tujuan tertentu dalam menggunakan aplikasi ini.

Para pengguna akan diinstruksikan untuk melakukan tugas-tugas khusus pada aplikasi wawancara daring, dan selama proses pengujian, mereka akan menghadapi potensi masalah atau kesulitan dalam mencapai tujuan yang diinginkan. Hasil dari metode *Cognitive Walkthrough* ini akan memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang permasalahan usability yang dialami oleh pengguna selama menggunakan aplikasi. Hal ini akan membantu dalam mengidentifikasi area-area yang perlu ditingkatkan dan diperbaiki agar pengalaman pengguna menjadi lebih baik.

Adapun saran yang di berikan yaitu responden dalam penelitian ini masih terdiri dari siswa dan manajemen Safaga Indonesia sehingga jangkauannya masih dianggap sempit. Penelitian selanjutnya dapat meningkatkan validitas eksternal dengan melibatkan responden dari pengguna yang lebih representatif latar belakang yang profesional dan tingkat keahlian teknologi. Dengan demikian dapat memberikan wawasan lebih luas terkait pengalaman pengguna dari berbagai perspektif. Dan penelitian selanjutnya dapat fokus lebih mendalam pada dimensi interaksi, termasuk faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas interaksi antara pewawancara dan calon karyawan. Pemahaman mendalam terhadap aspek ini dapat memberikan wawasan yang lebih tajam terkait peningkatan fungsionalitas dan penggunaan aplikasi wawancara.

5. KESIMPULAN

Dari hasil analisis metode *Webqual 4.0* menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan persepsi positif terhadap kualitas aplikasi wawancara daring *CTI GoVideo Spark Hire*.

Hasil dari analisis menyatakan bahwa 73% responden menganggap kualitasnya baik, 27% menyatakan sangat baik, dan 0% responden yang menyatakan kurang baik. Uji konsistensi internal pada dimensi quality dan *interaction* menunjukkan validitas variabel pada kedua dimensi tersebut. Reliabilitas instrumen secara keseluruhan dapat dianggap cukup tinggi, karena melebihi ambang batas nilai alpha 0,60 terutama pada variabel usability dan quality, meskipun variabel *interaction* menunjukkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,507, yang dapat dianggap rendah dan tidak mencapai ambang batas reliabilitas, namun dengan mengacu pada kriteria reliabilitas Cronbach's Alpha, nilai ini masih dapat dianggap cukup reliabel.

Berdasarkan hasil analisis menggunakan metode *Cognitive Walkthrough* dalam penyelesaian skenario tugas pada aplikasi wawancara daring *CTI GoVideo Spark Hire*, dapat disimpulkan bahwa partisipan mampu menyelesaikan sekitar 92,8% dari total 7 skenario tugas yang diberikan. Rata-rata waktu penyelesaian seluruh tugas adalah sekitar 446 detik atau 7 menit 26 detik.

Berdasarkan hasil analisis terhadap aplikasi wawancara daring *CTI GoVideo Spark Hire*, ditemukan bahwa aplikasi menunjukkan tingkat kemudahan penggunaan tinggi, dengan rata-rata waktu penyelesaian tugas yang cepat dan tingkat kesalahan yang rendah. Evaluasi ini memiliki relevansi signifikan dengan kebutuhan Safaga Indonesia dalam meningkatkan efisiensi proses perekrutan. Penerapan aplikasi ini direkomendasikan sebagai alat bantu untuk optimasi dan efisiensi dalam proses perekrutan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Y. Anggraeni, "Penerapan Teknologi dalam Wawancara Kerja di Masa Pandemi," *Jurnal Teknologi Informasi*, vol. 12, no. 3, pp. 45-56, 2020.
- [2] M. Kathiravan, "A Modern Online Interview Platform for Recruitment System," *Materialstoday Proceedings*, vol. 80, no. 3, pp. 3022-3027, 2023.
- [3] S. Hire, "Spark Hire," Spark Hire, 2023. [Online]. Available: <https://www.sparkhire.com/candidates/intro-to-one-way-video-interviews/>. [Diakses 25 07 2023].
- [4] C. G. W. Services, "CTI Group Worldwide Services," CTI Group Worldwide Services, [Online]. Available: <https://cti-usa.com/>. [Diakses 23 August 2023].
- [5] M. Ashoer, *Ekonomi Pariwisata*, Medan: Yayasan Kita Menulis, 2021.
- [6] S. & V. R. Barnes, "An integrative approach to the assessment of e-commerce quality," *Journal of Electronic Commerce Research*, pp. 114-127, 2002.

- [7] S. N. Rahmaini, "Analisis Kualitas Website Akademik Menggunakan Metode Webqual 4.0 Dan Importance-Performance Analysis (IPA)," Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, 2005.
- [8] D. A. N. & K. H. Napitupulu, "Pengembangan metode webqual 4.0 untuk mengukur kualitas website," *Seminar Nasional Informatika (SEMNASIF)*, pp. 98-104, 2016.
- [9] E. A. Orlova, "Cognitive walkthrough as a method of heuristic evaluation of interactive information retrieval systems," *Scientific and Technical Information Processing*, pp. 356-363, 2016.
- [10] & E. Handiwidjojo.V, "Perancangan antarmuka pengguna aplikasi mobile learning: Evaluasi usability," *Journal of Information Systems Engineering and Business Intelligence*, pp. 1-9, 2016.
- [11] P. Raharjo, "Uji Usability Dengan Metode Cognitive Walkthrough Pada Situs Web Perpustakaan Universitas Mercu Buana Jakarta," *Jurnal Pustakawan Indonesia*, vol. 15, no. 1-2, pp. 19-27, 2016.
- [12] & N. F. Amin, "Konsep Umum Populasi dan Sampel Dalam Penelitian," *Jurnal Kajian Islam Kontemporer*, vol. 14, no. 1, pp. 15-31, 2023.
- [13] S. Raharjo, "Tutorial SPSS, Uji Instrumen," SPSS Indonesia, 2021. [Online]. Available: <https://www.spssindonesia.com/2014/01/uji-validitas-product-momen-spss.html>. [Diakses 15 08 2023].
- [14] T. N. Sari, "Analisis Kualitas Dan Pengembangan Sistem Informasi Akademik Berbasis Web Menggunakan Standard ISO 9126," *Jurnal Informatika dan Komputer*, pp. 1-7, 2016.
- [15] R. F. A. Aziza, "Analisis Kebutuhan Pengguna Aplikasi Menggunakan User Persona Dan User Journey," *Information System Journal*, vol. 3, no. 2, pp. 6-10, 2020.
- [16] G. R. Tambunan, "Perbandingan Metode Heuristic Evaluation Dengan Cognitive Walkthrough Dalam Melakukan Evaluasi Usability Terhadap Sistem Informasi Rumah Sakit Del Egov Centre Berbasis Mobile," *SEMINASTIKA*, vol. 3, no. 1, pp. 99-106, 2021.
- [17] A. A. & T. K. Nurmaini Dalimunthe, "Analisa Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 (Studi Kasus: Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Riau)," *Jurnal Ilmiah Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi*, vol. 5, no. 2, pp. 185-190, 2019.
- [18] A. G. S. Asri Utami, "Penerapan Metode Webqual 4.0 dan IPA Dalam Mengukur Kualitas Website VISLOG PT. Citra Surya Indonesia," *Jurnal Sistem Komputer*, vol. 9, no. 1, pp. 26-34, 2020.
- [19] "Analisis Kualitas Layanan Website Program Studi Sistem Informasi Menggunakan Metode Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analysis(IPA)," *Jurnal Rekayasa Sistem Industri*, vol. 8, no. 2, pp. 43-50, 2023.
- [20] A. Yolanda, "Evaluasi usability dan user experience aplikasi mobile menggunakan heuristic evaluation dan user testing," *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, p. 4833-4843, 2020.
- [21] A. S. & S. R. A. Syaifullah, "Evaluasi kualitas website menggunakan metode WebQual 4.0.," *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, p. 3603-3612, 2016..