

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi informasi yang semakin berkembang memberikan sebuah jaringan bisnis dunia yang tanpa batas. Penggunaan *internet* tidak hanya terbatas pada pemanfaatan informasi yang dapat diakses melalui media ini, melainkan juga dapat digunakan sebagai sarana untuk melakukan transaksi jaringan dunia bisnis yang luas yang tidak terbatas waktu dan tempat dengan *e-commerce*.

Perkembangan industri jasa kurir di Indonesia berkembang karena dengan adanya suatu kebutuhan dan keinginan diri dari konsumen begitu juga dengan konsumen atau masyarakat yang sudah mengenal *e-commerce* sebagai gaya hidup mereka. Maka banyaknya para perusahaan jasa melakukan suatu strategi penjualannya dengan cara apapun untuk menarik para calon pelanggan dan dalam menciptakan suatu pemenuhan kebutuhan yang diinginkan oleh para pelanggannya. Dengan melakukan suatu penyusunan strategi ini maka perusahaan harus menciptakan suatu kepuasan kepada pelanggan dengan memberikan kualitas yang baik dimata para pelanggannya.

Salah satu perusahaan *e-commerce* yang ada di Indonesia adalah JNE merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang pengiriman dan logistik yang bermarkas di Jakarta, Indonesia. Semakin banyaknya masyarakat yang

menggunakan jasa pengiriman maka kualitas pelayanan menjadi sangat penting untuk memenangkan persaingan. Dengan memahami apa yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen dari kualitas pelayanan yang diberikan maka akan didapat suatu nilai tambah tersendiri bagi perusahaan tersebut.

Kepuasan konsumen adalah situasi yang ditunjukkan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik (Tjiptono ,2012:301). Sedangkan menurut Kotler dan Keller (2009:138-139) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya .

JNE sebagai perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggannya, Untuk dapat mengetahui permasalahan yang terjadi pada *website* JNE peneliti melakukan survei kepada pengguna yang menggunakan *website* JNE yaitu saat melakukan *tracking* di *website* nomor resi tidak bisa ditemukan, status kiriman paket sudah diterima tapi pelanggan tidak menerima paket, dan saat melakukan *tracking* paket sudah sampai di kota tujuan tapi sudah dua hari tidak sampai dan tidak selalu update informasi barang pelanggan. Hasil survei tersebut dapat dilihat pada tabel 1.1 berikut ini :

**Tabel 1.1 Resume Permasalahan Yang Terjadi Terhadap Pengguna
Website JNE**

No	Masalah	Frekuensi
1	Saat melakukan <i>tracking</i> di <i>website</i> nomor resi tidak bisa ditemukan	4
2	Status kiriman paket sudah diterima tapi pelanggan tidak menerima paket	4
3	Saat melakukan <i>tracking</i> paket sudah sampai di kota tujuan tapi sudah dua hari tidak sampai	4
4	Tidak selalu <i>update</i> informasi barang pelanggan	3
5	Keterlambatan <i>update</i> informasi pada <i>website</i> JNE	2

Sumber : data survei (Oktober 2019)

Berdasarkan penguraian diatas maka pada kesempatan ini penulis tertarik untuk melakukan suatu penelitian dengan judul **“Analisis Kualitas Layanan Website JNE Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual”**

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka penulis dapat merumuskan rumusan masalah dari pembahasan tersebut, yaitu bagaimana menganalisis kualitas layanan *website* JNE terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode webqual ?

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari pembahasan yang meluas pada penelitian ini, maka penulis melakukan pembahasan yang meluas penulis melakukan pembatasan masalah yaitu :

1. Penelitian hanya dilakukan pada *website* JNE
2. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode Webqual 4.0.
3. Menganalisis tentang kualitas layanan *website* JNE terhadap kepuasan pengguna
4. Pengumpulan data menggunakan metode Kuesioner.
5. Responden pelanggan yang menggunakan layanan *website* JNE
6. Responden dibatasi yang pernah menggunakan *website* JNE
7. Lokasi penelitian di Wilayah Kota Jambi.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tingkat kualitas layanan *website* JNE terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode webqual
2. Untuk menganalisis kualitas layanan *website* JNE

1.4.2 Manfaat penelitian

Dari tujuan yang telah dipaparkan diatas , maka penulis dapat menyimpulkan manfaat yang dapat diperoleh, antara lain :

1. Bagi masyarakat luas, dapat mengetahui kualitas dari *e-commerce* JNE dan membuka wawasan pengetahuan baru sesuai dengan bidang teknologi informasi dan sistem informasi.
2. Membantu pihak JNE dalam mengetahui tingkat kualitas layanan *website* JNE terhadap kepuasan pengguna
3. Secara tidak langsung membantu mengenalkan *e-commerce* JNE kepada pengguna umum

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk memberikan gambaran umum mengenai keseluruhan penulisan ilmiah, dapat dilihat melalui sistematika penulisan yang meliputi :

BAB 1 : PENDAHULUAN

Pembahasan yang terurai pada bab ini memuat latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat dari penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pembahasan yang terurai pada bab ini memuat tentang teori-teori penunjang yang didapat dari jurnal, buku dan lain-lain dalam penelitian sebagai pembahasan pokok permasalahan dengan cara

mengutip dan menuangkan suatu ide atau pendapat para pakar sehingga penulis dapat menarik kesimpulan dan penelitian sejenis.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pembahasan yang terurai pada bab ini memuat tentang tahapan proses yang dilakukan selama mengerjakan penelitian, dengan metode yang digunakan.

BAB IV : ANALISIS

Pembahasan yang terurai pada bab ini memuat gambaran umum *website* JNE dan uji instrument penelitian yang digunakan.

BAB V : HASIL ANALISIS

Pembahasan yang terurai pada bab ini memuat hasil analisis yang didapat dalam sistem JNE dengan menggunakan metode yang telah di tentukan.

BAB VI : PENUTUP

Pembahasan yang terurai pada bab ini memuat kesimpulan dan saran yang dapat dimanfaatkan sebagai wawasan untuk pengguna baru maupun pengguna lama dari *e-commerce* JNE dan juga bagi pembaca maupun penelitian selanjutnya.