

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Website adalah kumpulan halaman dalam suatu domain yang memuat tentang berbagai informasi agar dapat dibaca dan dilihat oleh pengguna internet melalui sebuah mesin pencari. Informasi yang dapat dimuat dalam sebuah website umumnya berisi mengenai konten gambar, ilustrasi, video, dan teks untuk berbagai macam kepentingan.

Biasanya untuk tampilan awal sebuah website dapat diakses melalui halaman utama (homepage) menggunakan browser dengan menuliskan URL yang tepat. Di dalam sebuah homepage, juga memuat beberapa halaman web turunan yang saling terhubung satu dengan yang lain [1].

Perusahaan pengiriman barang adalah suatu perusahaan yang bergerak dibidang layanan pengiriman barang. Pengiriman barang terjadi karena adanya kebutuhan untuk mengirimkan barang dari suatu tempat ketempat lainnya. Alat untuk memindahkan barang dari satu tempat ke tempat lain tersebut disebut sebagai alat transportasi. Sedangkan media pemindahan barang dari satu tempat ke tempat lain disebut sebagai alat transportasi. Bentuk perusahaan jasa pengiriman barang juga berbeda-beda. Di indonesia disesuaikan dengan bentuk usaha jasa yang dijalankan. Kita mengenal ada perusahaan logistik, ekspedisi, ataupun perusahaan trucking [2].

Sebagai salah satu negara yang memiliki pertumbuhan pesat dalam industri e-commerce, maka terjadi pula peningkatan yang besar terhadap jasa ekspedisi. Melihat peluang demikian, maka J&T hadir dengan menawarkan keunggulan yang kompetitif dan inovatif. Perusahaan penyedia jasa ekspedisi J&T dibangun tepatnya pada tanggal 20 Agustus 2015. Pada hari itu secara resmi PT. Global Jet Express didirikan sekaligus meresmikan kantor pusatnya di pluit, Jakarta Utara. Meskipun perusahaan ini adalah perusahaan baru dibidang jasa pengiriman barang dan ekspedisi, namun J&T optimis akan menjadi jasa unggulan dan menjadi pilihan bagi masyarakat Indonesia [3].

Website J&T Express merupakan salah satu penerapan teknologi informasi yang diterapkan oleh perusahaan J&T Express untuk memudahkan pengguna. Informasi yang disajikan dalam *website* berupa *order*, cari, layanan, informasi, tentang kami, dan Masuk/Daftar. Setelah dianalisa fitur berita yang tidak menampilkan berita terbaru yang berkaitan dengan ekspedisi J&T. Hasil analisis dapat digunakan untuk mengetahui apakah sistem informasi yang dibuat telah sesuai dengan kebutuhan penggunanya sehingga pihak pengelola *website* dapat melakukan pengembangan dan perbaikan terhadap *website* agar sesuai dengan keinginan pengguna.

Berdasarkan permasalahan yang telah dijabarkan, maka dalam penelitian ini dilakukan analisis kesuksesan sistem informasi pada website J&T Express Kota Jambi dengan menggunakan model DeLone dan McLean. DeLone dan McLean tentang kesuksesan sistem informasi yaitu dengan elemen kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*), penggunaan (*use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), dan manfaat bersih (*net benefit*). Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat dijadikan bahan evaluasi masukan atau bahan pertimbangan kepada pihak pengelola website

J&T Express Kota Jambi dalam mengetahui pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan website terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna serta manfaat bersih yang didapat dari website tersebut, sehingga pihak pengelola website mempertahankan sistem, informasi dan layanan yang telah baik dan meningkatkan sistem, informasi dan layanan yang kurang baik dengan melakukan penelitian dengan judul **“ANALISIS KESUKSESAN WEBSITE PADA J&T EXPRESS KOTA JAMBI MENGGUNAKAN METODE DELONE DAN MCLEAN”**.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis dapat merumuskan permasalahan yang ingin diteliti, yaitu :

1. Apa pengaruh kualitas website, kualitas informasi dan kualitas layanan website terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna?
2. Apa pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan website terhadap manfaat bersih?

1.3 BATASAN MASALAH

Banyaknya atribut yang mempengaruhi keinginan pengguna dan luasnya permasalahan yang ada serta keterbatasan yang dihadapi peneliti, maka perlu dilakukan pembatasan untuk penelitian ini, yaitu:

1. Metode yang digunakan adalah metode DeLone dan McLean dengan variabel bebas *system quality*, *information quality*, *service quality* dan variabel terikat *use*, *user satisfaction*, dan *net benefit*.
2. Responden hanya dibatasi untuk masyarakat sekitar kota Jambi
3. Teknik sampling yang digunakan yaitu simple random sampling.
4. Analisis data menggunakan metode SEM.
5. Software pengolahan data yang digunakan yaitu smartpls.
6. Metode yang digunakan untuk menganalisa data adalah metode kuantitatif.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi dan menganalisis permasalahan-permasalahan yang dihadapi oleh pengguna ketika menggunakan *website* J&T Express Kota Jambi.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini antara lain, yaitu :

1. Sebagai masukan bagi pihak pengelola website sehingga dapat membantu dalam perbaikan website J&T Express Kota Jambi.
2. Mengembangkan skill penulis melalui penelitian ini, selain yang didapatkan dari perkuliahan.

3. Membuka wawasan pengetahuan baru sesuai dengan bidang teknologi informasi pada umumnya, dan sistem informasi khususnya yang akan dianalisis adalah website J&T Express.
4. Hasil penelitian ini diharapkan mampu menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya dan dapat dikembangkan menjadi lebih sempurna.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

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

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan dalam penyusunan laporan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini membahas beberapa teori dan konsep umum yang akan dideskripsikan pada bab ini meliputi teori dan konsep dasar tentang website pada umumnya, evaluasi, konsep aspek *usability* dikutip dari buku, jurnal, penelitian sejenis dan menuangkan ide atau pendapat para pakar yang berhubungan dengan permasalahan yang penulis angkat, dan dari penulisan inilah penulis dapat mengambil kesimpulan.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini dijelaskan tahapan proses yang dilakukan selama mengerjakan penelitian, dengan metode yang digunakan.

BAB IV : ANALISIS

Pada bab ini menggambarkan gambaran umum mengenai website J&T Express Kota Jambi dan analisis kualitas website menggunakan metode *Heuristic Evaluation*.

BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi hasil dari analisis yang dilakukan oleh peneliti serta rekomendasi untuk website J&T Express Merah Kota Jambi sebagai bahan pertimbangan dan masukkan kepada pihak yang mengelola website berdasarkan *Heuristic Evaluation* tersebut.

BAB VI : PENUTUP

Pada bab ini menguraikan kesimpulan yang diperoleh dari tahap-tahap analisis beserta saran ataupun masukkan bagi pengembangan website yang akan datang.