

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. LATAR BELAKANG

Dengan adanya perkembangan teknologi informasi seperti sekarang ini telah banyak membantu manusia dalam proses kerja, efektif, dan efisiensi waktu, dimana dahulu dilakukan secara manual, sekarang sudah dapat dilaksanakan secara *online* dengan menggunakan internet. Perkembangan internet banyak dimanfaatkan oleh seluruh perusahaan dengan menggunakan *website*. Tetapi setelah menggunakan *website* perusahaan akan dihadapi dengan performa dari *website* tersebut apakah *website* itu memiliki kualitas memuaskan bagi para pengguna *website*. Untuk itu ada sebuah metode yang menganalisis kualitas *website* yaitu metode *Webqual*.

*Webqual* merupakan salah satu metode pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir, *webqual* ini merupakan perkembangan dari *servqual* yang telah banyak digunakan untuk pengukuran kualitas jasa. *Webqual* 4.0 disusun berdasarkan pada penelitian tiga area yaitu : kualitas informasi dari system informasi, kualitas interaksi dan *usability* dari *Human Computer Interaction* (Amirah, Suprpto, & Aditya 2017 : 886). Dengan adanya metode suatu perusahaan dapat melihat apa yang dibutuhkan penggunanya. Salah satu perusahaan yang menggunakan *website* adalah *website* PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE).

PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) adalah salah satu perusahaan jasa kurir yang populer dikalangan penjual online. Pelayanan dari *website* JNE sebagai penyedia informasi merupakan nilai tambah dari layanan utamanya yaitu jasa kurir. Namun JNE juga memiliki kekurangan seperti, Rumitnya penggunaan *website*, kurangnya pelayanan website dan kurang updatenya informasi pada website untuk pelanggan dalam mengakses informasi pada *website* dan kurang updatenya informasi pada *website* untuk pelanggan dalam mengakses informasi. Berikut ini disajikan rekapitulasi permasalahan yang dialami pengguna JNE melalui website JNE :

Tabel 1. Permasalahan Layanan Website JNE

No	Masalah	Keterangan	Frekuensi
1	Rumitnya penggunaan <i>website</i>	Ketika melakukan tracking selalu dimunculkan Captcha	Sering
2	Kurangnya pelayanan <i>website</i>	Tidak adanya akun pelanggan pada <i>website</i> JNE.	System tidak memiliki akun
3	Kurang updatenya informasi <i>website</i>	Keterlambatan dalam melakukan input resi	Sering

Sumber : Jawaban Responden dan Diolah Oleh Peneliti : 2018

Berdasarkan dari permasalahan diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian guna mencari solusi yang tepat. Penulis menuangkan dalam skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Web Dan Keamanan Web Terhadap**

## **Kepuasan Pengguna Pada PT. Jalur Nugrahan Ekakurir (JNE) Dengan Menggunakan Metode *Webqual*".**

### **1.2. RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka penulis dapat merumuskan rumusan masalah dari pembahasan tersebut, yaitu : Bagaimana mengukur kualitas *Web* dan kewananan *Web* terhadap kepuasan pengguna pada Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) dengan metode *Webqual* ?

### **1.3 BATASAN MASALAH**

Untuk menghindari pembahasan yang meluas pada penelitian ini, maka penulisa melakukan pembatasan masalah yiutu :

1. Penelitian hanya dilakukan pada *website* JNE.
2. Menganalisis tentang kualitas *website* dan keamanan *website* terhadap kepuasan pengguna saja.
3. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode *Webqual 4.0*.
4. Pengumpulan data menggunakan metode Kuesioner online.
5. Penelitian ini dibatasi untuk dilakukan di wilayah Kota Jambi.

### **1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN**

#### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini antara lain;

Mengetahui tingkat kualitas *website* dan keamanan *website* terhadap kepuasan pengguna.

#### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Ada beberapa manfaat dari penelitian ini, antara lain:

1. Mengembangkan kemampuan skill penulis melalui skripsi ini, selain yang di dapat dari perkuliahan.
2. Membuka wawasan pengetahuan baru sesuai dengan bidang teknologi informasi pada umumnya, dan sistem informasi khususnya yang akan dianalisis adalah tingkat kualitas dan keamanan pengguna pada *website* JNE.

### **1.5. SISTEMATIKA PENULISAN**

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

#### **BAB 1 : PENDAHULUAN**

Bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

#### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Pada bab ini merupakan bab yang berisikan tentang uraian konsep-konsep teoritis yang mendasari pembahasan laporan secara khusus digunakan sebagai landasan untuk menjawab masalah penelitian.

**BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

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

**BAB IV : GAMBARAN UMUM PENELITIAN**

Dalam bab ini menguraikan mengenai gambaran umum yang terdapat pada website JNE dan menjelaskan analisis system yang terdapat pada website JNE

**BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini dijelaskan mengenai hasil analisis yang didapat dalam *website JNE* dengan menggunakan metode yang telah di tentukan.

**BAB VI : PENUTUP**

Bab ini berisikan kesimpulan dan saran yang dapat dimanfaatkan sebagai wawasan untuk pengguna maupun pengguna *website JNE* di internet