

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Seiring kemajuan di era global dalam pasar nasional maupun internasional pada saat ini mendorong perubahan berbagai dunia perbelanjaan online, jasa pengiriman yang ada saat ini sangat membantu bagi dunia perbelanjaan secara online. Dalam perkembangan dunia aspek teknologi informasi maupun sistem informasi yang semakin meningkat setiap hari dan dampaknya telah dirasakan oleh masyarakat, dan saat ini dari melakukan belanja tradisional ke belanja modern yaitu melalui teknologi yang tersambung dengan internet sehingga berdampak pula di dalam berbagai bidang pekerjaan.

Jasa pengiriman barang di Indonesia dikendalikan oleh berbagai perusahaan terkenal diantaranya yaitu seperti Pos Indonesia, *JNE*, *TIKI*, *J&T*, *SiCepat*, dengan berbagai perusahaan jasa transportasi lainnya. Dengan kurir yang bisa mengirimkan barang dengan aman memikul tanggung jawab, dan pihak layanan dapat bertanggung jawab.

Jasa pengiriman barang ini dapat dikirim seperti pengemasan (paket), dokumen, dan lainnya yang sesuai dengan peraturan dan persyaratan perusahaan jasa masing-masing. Salah satu penyedia jasa pengiriman terbesar yang tersebar di seluruh Indonesia adalah *J&T*. Perusahaan ini umumnya bergerak di bidang ekspedisi dan pada zaman saat ini semua orang ingin kebutuhan mereka dapat dipenuhi dengan cepat dan efisien. Karena akan hal tersebut masyarakat mulai terbiasa mengakses *internet*.

Berdasarkan dari penilaian pengguna aplikasi menurut *playstore* permasalahan yang sering dialami adalah kualitas layanan seperti pengiriman transaksi barang yang selalu terhambat, tampilan aplikasi yang kurang ramah bagi pengguna baru, dan terjadinya gangguan pada aplikasi saat digunakan sehingga membuat pengguna merasa tidak nyaman, permasalahan tersebut sangat mempengaruhi kepuasan pengguna.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana kualitas layanan aplikasi *J&T Express*, serta menilai tingkat kepuasan pengguna dengan menggunakan metode *E-Servqual* karena permasalahan yang dikaji sangat tepat dengan metode. Hasil penelitian ini berupa analisis terhadap setiap variabel *E-Servqual* yang mempengaruhi kualitas layanan dan kepuasan pengguna.

Berdasarkan permasalahan di atas penulis tertarik melakukan penelitian tentang **“Analisis Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi J&T Express Sebagai Penyedia Jasa Dengan Menggunakan Metode E-Servqual”**.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang di atas maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Apa saja nilai – nilai yang mempengaruhi kualitas kepuasan pengguna aplikasi J&T Express ?

2. Bagaimana menganalisis tingkat kualitas layanan aplikasi J&T Express menggunakan metode *E-Servqual* ?

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk melakukan penulisan yang terarah dan mencapai sasaran, maka penulis melakukan pembatasan terhadap masalah yang dibahas. Masalah dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Penelitian ini dikhususkan pada aplikasi *J&T Express*
2. Metode penelitian ini menggunakan metode *E-Servqual*
3. Teknik pengolahan data dilakukan menggunakan aplikasi SPSS
4. Pengumpulan data menggunakan kuesioner
5. Penelitian ini untuk wilayah Kota Jambi

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yaitu sebagai berikut :

1. Mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan aplikasi *J&T Express*
2. Mengetahui nilai-nilai yang mempengaruhi kualitas layanan aplikasi *J&T Express* dengan metode *E-Servqual*

1.5 MANFAAT PENELITIAN

Manfaat penelitian yang dapat diperoleh dalam penelitian ini yaitu :

1. Dapat memberikan penilaian kualitas layanan serta kepuasan pengguna terhadap aplikasi *J&T Express*
2. Dapat memberikan masukan untuk pengembangan layanan aplikasi *J&T Express*
3. Sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya.

1.6 SISTEMATIKA PENULISAN

Laporan penelitian ini dibuat dalam sistematika yang sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang benar dan dibagi dalam bab-bab sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini berisikan latar belakang masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Dalam bab ini berisikan tentang teori-teori yang digunakan sebagai informasi untuk menganalisis kualitas aplikasi *J&T Express* dengan metode *E-Servqual*.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini menjelaskan bagaimana pelaksanaan penelitian dilakukan, mencakup metode dan tahapan yang dilakukan serta digunakan dalam penelitian ini.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Bab ini membahas tentang gambaran umum model yang digunakan, hipotesis dan pengembangan kuesioner yang digunakan.

BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini berisikan hasil analisis aplikasi *J&T Express* yang sudah dilakukan dan rekomendasi berupa indikator-indikator yang di prioritaskan untuk dilakukan perbaikan.

BAB VI : PENUTUP

Dalam bab ini terdapat berupa kesimpulan dan saran yang telah diberikan penulis terhadap kualitas aplikasi *J&T Express*, kesimpulan tersebut menjelaskan tentang hasil dari penelitian yang telah dilakukan, sedangkan saran tersebut merupakan penjelasan tentang masukan-masukan terhadap kualitas aplikasi *J&T Express* agar dapat dikembangkan menjadi aplikasi yang lebih baik lagi.