

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi yang pesat, termasuk internet, telah membawa perubahan signifikan sesuai dengan perkembangan zaman. Setiap tahun, perkembangan internet membawa inovasi baru. Kehadiran internet dalam kehidupan saat ini telah mempermudah akses masyarakat terhadap informasi. Dampak internet juga sangat besar dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk perekonomian. Perekonomian, termasuk dalam ranah bisnis, telah merasakan manfaat internet dalam hal promosi bisnis dan kemudahan transaksi, baik dalam perdagangan barang maupun jasa. Internet telah memfasilitasi berbagai aktivitas dan meningkatkan efisiensi serta efektivitas dalam bekerja[1].

Di era saat ini, hampir semua kegiatan mengandalkan teknologi informasi guna mempermudah berbagai tugas. Perkembangan teknologi informasi berdampak besar dalam kehidupan manusia, dan salah satu perkembangan yang signifikan adalah aplikasi berbasis *Website*. Aplikasi ini dapat diakses melalui komputer atau smartpone, memberikan fleksibilitas bagi pengguna untuk mengaksesnya[2].

Website berisikan seluruh informasi yang dapat membantu pengguna dalam menemukan informasi yang akan membantu dalam menjawab pertanyaan yang timbul. *Website* yang baik memiliki ciri-ciri antara lain responsive, tidak memiliki banyak iklan, kecepatan loading, dan konten menarik. Hal ini menunjukkan bahwa semakin akurat informasi yang tersaji pada *Website* maka semakin banyak pengguna yang mengakses *Website* tersebut[3].

Dalam konteks layanan pengiriman dan logistik, perusahaan seperti J&T Express telah memanfaatkan kemajuan teknologi ini untuk menyediakan layanan lebih baik kepada pelanggan. *Website* J&T Express menjadi salah satu sarana utama bagi pengguna untuk mengakses informasi seputar layanan pengiriman, pelacakan status pengiriman, dan berbagai informasi terkait lainnya. Dengan begitu, pengguna dapat dengan mudah mendapatkan akses cepat dan akurat terhadap informasi yang mereka butuhkan. *Website* J&T Express memiliki ciri-

ciri penting untuk memberikan pengalaman pengguna yang memuaskan. Responsivitas dan kecepatan loading *Website* penting agar pengguna dapat mengaksesnya dengan mudah dari berbagai perangkat. Konten yang menarik dan relevan juga menjadi fokus, dengan tata letak yang baik dan menghindari iklan yang berlebihan. Semakin akurat informasi yang disajikan, semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan J&T Express[4].

Persaingan bisnis yang sengit saat ini, penting bagi perusahaan untuk meningkatkan kualitas *Website* J&T Expres. Dalam industri jasa, manajemen kualitas layanan harus diutamakan. Kualitas layanan mencakup semua usaha untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pengguna dengan akurat, sehingga tercipta keseimbangan yang sesuai dengan harapan pengguna[5].

Berdasarkan hasil wawancara dan pra-survei terhadap pengguna dan karyawan J&T, tujuan dari kegiatan tersebut adalah untuk mengidentifikasi masalah. Berdasarkan wawancara adanya permasalahan *verifikasi captcha* pada setiap pengecekan resi dan ongkir di *Website* serta estimasi pengiriman kadang melebihi waktu yang disebabkan lonjakan pesanan yang mengakibatkan *overload*. Berdasarkan pra kuesioner pengguna merasa puas ketika menggunakan *Website* yang meliputi kecepatan akses dan waktu pemuatan halaman yang sesuai, Tampilan *Website* mudah di pahami, fitur yang ada bekerja sesuai perintah dan hanya untuk pengecekan resi memerlukan code capcha yang memakan waktu pengguna.

Berdasarkan permasalahan di atas, ditemukan beberapa metode seperti metode webqual 4.0. Metode ini merupakan penyempurnaan dari versi sebelumnya, dengan penekanan pada aspek-*usability* (kegunaan *Website*), *Information Quality* (Kualitas Informasi), dan *Service Interaction Quality* (Kualitas interaksi layanan). Metode e-servqual mengevaluasi sejauh mana pelanggan puas terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh J&T Expres, dengan memeriksa setiap atribut dalam setiap dimensi E-Servqual. Nilai E-Servqual dihitung melalui perbedaan antara nilai persepsi dan nilai harapan. Metode ini digunakan dalam kerangka dimensi kualitas *Website* yang terdiri dari *Efficiency* (Efisiensi), *Fulfillment* (Pemenuhan), *Sistem Availability* (Keandalan),

Privacy (Privasi), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Compensation* (Kompensasi), dan *Contact* (Kontak).

Metode untuk menyelesaikan masalah ini menggunakan metode *E-Service Quality*, pengukuran kualitas yang akan digunakan pada *Website* J&T Express adalah E-servqual karena memiliki kelebihan dapat menentukan tingkat kepuasan pengguna terhadap setiap atribut pada *Website* dengan lebih tepat. Berdasarkan penelitian ini, akan dilakukan pengumpulan data melalui kuesioner yang sesuai dengan kerangka kerja E-servqual kepada pengguna, guna memperoleh pandangan mereka terhadap kualitas *Website*[6].

Hasil analisis menggunakan metode E-servqual terhadap *Website* J&T Express menunjukkan rekomendasi perbaikan. Studi ini bertujuan untuk mengatasi masalah dengan mengintegrasikan teknik-teknik ini, menganalisis kepuasan pengguna dan mengidentifikasi prioritas peningkatan yang perlu diimplementasikan oleh J&T Express dalam meningkatkan kualitas *Website* mereka.

1.2 Perumusan Masalah

Berlandaskan latar belakang, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Adanya perbedaan pemahaman di antara stakeholder berkaitan dengan perlu tidaknya *Website* J&T Express untuk di analisis kualitas layanannya mempergunakan metode e-servqual.
2. Fokus pada indikator yang memerlukan perbaikan pada *Website* J&T Express berkaitan dengan masalah *verifikasi captcha* pada setiap pengecekan resi dan ongkir di *Website*.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, pertanyaan yang berkaitan dengan rumusan masalah, yaitu:

1. Apakah metode e-servqual sesuai untuk menganalisis kualitas layanan *Website* J&T Express?

2. Faktor apa yang yang memerlukan perbaikan pada *Website* J&T Expres berkaitan dengan masalah *verifikasi captcha* pada setiap pengecekan resi dan ongkir di *Website*?

1.4 Tujuan Penelitian

1. Menguji apakah metode e-servqual sesuai untuk menganalisis kualitas layanan *Website* J&T Expres.
2. Mengetahui faktor apa yang yang memerlukan perbaikan pada *Website* J&T Expres berkaitan dengan masalah *verifikasi captcha* pada setiap pengecekan resi dan ongkir di *Website*.

1.5 Batasan Masalah

Batasan masalah yang digunakan untuk memfokuskan pada penelitian agar lebih terarah dan menghindari penyimpangan adalah sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan pada *Website* J&T Expres (<https://www.jet.co.id/>).
2. Analisis kualitas *Website* J&T Expres menggunakan metode *E-Service Quality*.

1.6 Manfaat Penelitian

1. Hasil penelitian ini diharapkan membantu penelitian selanjutnya ketika menyajikan informasi dalam penelitian serupa.
2. Sebagai referensi perbaikan kualitas *Website* J&T Expres.