

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN**

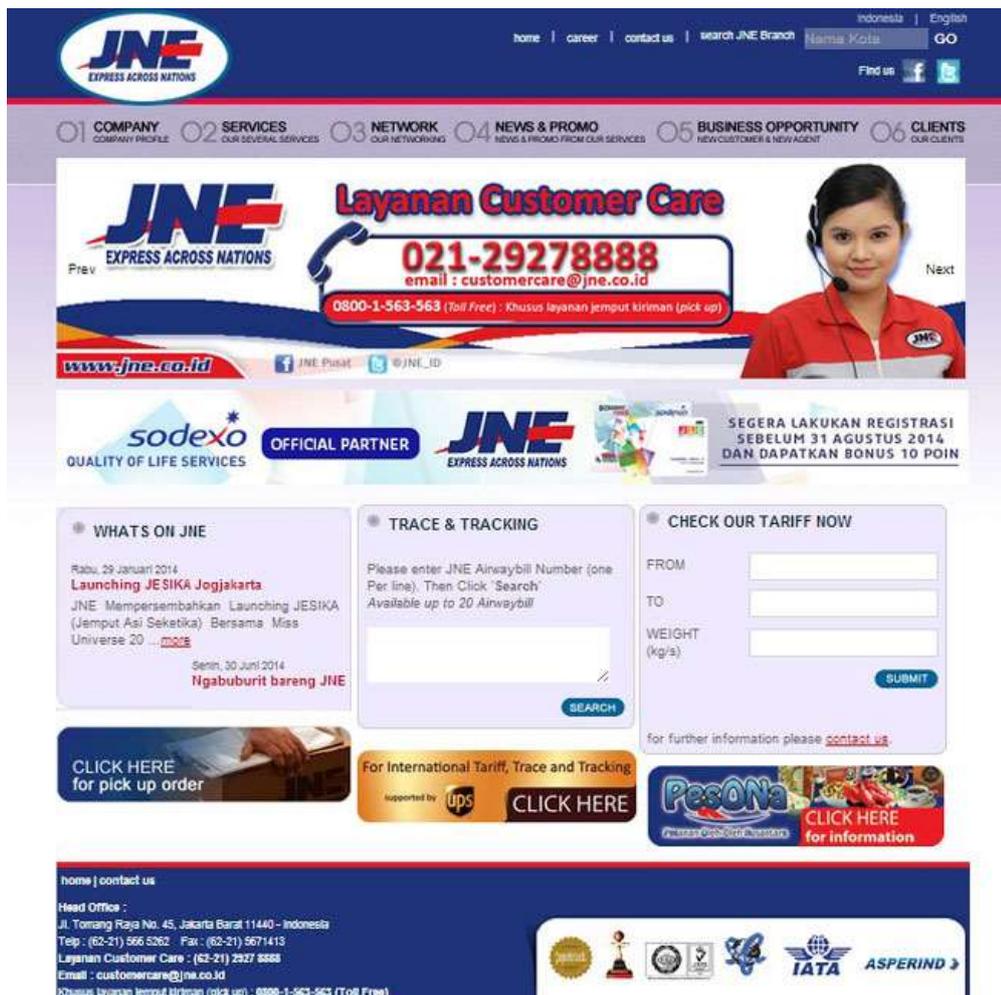
Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang pengiriman dan logistik yang bermarkas di Jakarta, Indonesia. Nama resminya adalah PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir dan menjadi salah satu perusahaan kurir terbesar di Indonesia.

JNE yang pada awal pendiriannya sebagai sebuah divisi dari PT. Citra van Titipan Kilat (TiKi), memulai kegiatan usahanya yang terpusat pada penanganan kegiatan kepabeanan, impor kiriman barang, dokumen serta pengantarannya dari luar negeri ke Indonesia. Dengan semakin intensnya persaingan di pasar domestik, JNE memutuskan untuk fokus di jaringan domestik. JNE juga memperluas pelayanannya dengan logistik dan distribusi.

Setelah sekian lama JNE dan TiKi berkembang bersama dan menjadi dua entitas besar, akhirnya JNE menjadi perusahaan yang berdiri sendiri dan menggunakan logo sendiri yang membedakan dari TiKi (JNE, 2013). Menginjak usia 23 tahun pada November 2013, JNE telah memiliki tidak kurang dari 3500 outlet dan 250 kantor operasional di seluruh Indonesia. Sebagian besar di antaranya telah terhubung secara *online real-time* dengan kantor pusat. Sekitar 100 armada telah disiapkan untuk mengantar barang ke berbagai penjuru Indonesia (Ramadhani, 2013).

Memasuki Masyarakat Ekonomi ASEAN (MEA) pada 2015 nanti, dipastikan arus lalu lintas logistik akan semakin padat. Untuk menghadapi

pasar bebas tersebut, JNE berencana untuk melakukan ekspansi dan pembangunan di bidang Teknologi Informasi (TI) (Kertiyasa, 2014). Salah satu aplikasi TI dalam kegiatan usaha JNE adalah adanya *website* resmi JNE ([www.jne.co.id](http://www.jne.co.id)) sebagai sarana pendukung layanan yang diberikan bagi pelanggannya. Gambar 1.1 Berikut ini menunjukkan tampilan halaman utama *website* resmi JNE.



Gambar 1.1 Halaman Utama *Website* JNE

Sumber: [www.jne.co.id](http://www.jne.co.id).

Dalam *website* tersebut, pengunjung bisa mendapatkan informasi mengenai profil dari JNE, jenis-jenis layanan yang diberikan, jaringan JNE di

Indonesia, berita-berita dan promo-promo dari JNE. Selain penyediaan informasi, JNE juga menyediakan fitur *trace & tracking*, *check tariff* dan *pick up order* dalam websitenya. Fitur *trace & tracking* merupakan fitur yang memungkinkan pelanggan untuk mengetahui status pengiriman barang mereka. Fitur *check tariff* merupakan fitur yang menyediakan informasi tarif dari berbagai jenis layanan JNE. Sedangkan *pick up order* merupakan layanan pengambilan barang kiriman dimana transaksi pemesanan layanan ini dilakukan melalui *website* JNE.

## 1.2 LATAR BELAKANG PENELITIAN

Dewasa ini Teknologi Informasi (TI) yang berkembang pesat memiliki peran penting dalam kelangsungan perusahaan menjalankan bisnisnya. TI memberikan dukungan atas strategi perusahaan agar memiliki keunggulan kompetitif. Penggunaan TI dilibatkan dalam berbagai aspek fungsional perusahaan untuk tercapainya kinerja yang lebih cepat dan akurat. Penerapan TI yang efektif akan mengurangi biaya yang tidak diharapkan dan dapat meningkatkan fleksibilitas.

Salah satu bentuk dari TI yang fenomenal adalah *internet* dan *world wide web* (www). Kedua teknologi ini membawa dunia komunikasi ke dalam paradigma baru. Keberadaan *internet* dan *world wide web* (www) telah menghilangkan batas-batas negara dari segi arus informasi. Hal ini mengakibatkan lingkungan bisnis semakin dinamis. Perusahaan yang tidak mampu beradaptasi dengan perkembangan ini tidak akan mampu bersaing di era ekonomi global.

Pertumbuhan pengguna *internet* di Indonesia terus mengalami kenaikan dari tahun ke tahun. Tercatat penetrasi peningkatan pengguna *internet* di Indonesia sebesar 28% dari jumlah 71,19 juta pengguna pada tahun 2013 meningkat menjadi 82 juta pengguna pada triwulan pertama tahun 2014 (Amarullah, 2014). Dengan terus meningkatnya pengguna *internet*, ini mengindikasikan semakin intensnya aktivitas *online* khususnya di lingkungan bisnis. Salah satu tandanya adalah semakin maraknya transaksi perdagangan melalui media *internet* yang dimanfaatkan oleh para penjual (*seller*) *online*.

Berjualan melalui media *internet* diyakini memiliki berbagai keunggulan diantaranya penghematan biaya, efisiensi waktu dan jaringan yang luas. Hal ini yang memotivasi para penjual untuk berjualan secara *online*. Salah satu aspek penting dalam berjualan *online* adalah adanya kebutuhan untuk mengirimkan barang dari penjual kepada pembeli. Untuk memenuhi kebutuhan tersebut, penjual menggunakan jasa perusahaan kurir.

Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) adalah salah satu perusahaan jasa kurir yang populer dikalangan penjual *online*. Dari data tahun 2010, JNE memiliki *market share* sebanyak 19% dalam industri dan meraih *top brand* jasa kurir peringkat kedua pada tahun 2012. *Market share* terbesar dikuasai TIKI yaitu sebesar 28% dan menduduki peringkat pertama *top brand* (Wahab, 2013). Pencapaian tersebut merupakan prestasi yang cukup baik karena umur JNE yang relatif lebih muda dibanding pemulanya seperti TIKI dan Pos Indonesia. Namun demikian persaingan akan semakin ketat dengan masuknya para pemain baru di industri jasa kurir Indonesia baik dari skala global seperti DHL dan Fedex maupun skala nasional seperti NCS, ESL dan PCP.

Dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat, JNE dituntut untuk mampu menjaga kinerja dari segala aspek. Salah satu aspek yang penting dalam ekonomi global adalah pemanfaatan TI dalam menciptakan keunggulan bersaing. *Website* merupakan aplikasi pemanfaatan TI yang wajib dilakukan dewasa ini. Kini bagi perusahaan memiliki *website* adalah suatu keharusan sebagai wujud eksistensinya secara *online*. *Website* merupakan salah satu indikasi untuk membangun kredibilitas dan citra perusahaan. Selain itu banyak manfaat strategis yang dimiliki *website* diantaranya sebagai sarana penyedia informasi, promosi dan komunikasi dengan pelanggan. Dalam hal ini *website* telah berperan sebagai bagian dari proses *customer relationship*. Oleh karena itu perusahaan harus mampu menyajikan *website* yang profesional dan berkualitas.

Pelayanan dari *website* JNE sebagai penyedia informasi merupakan nilai tambah dari layanan utamanya yaitu jasa kurir. *Website* JNE berperan sebagai media untuk menyediakan informasi yang akurat dan tepat waktu sehingga memudahkan pelanggan dalam pengambilan keputusan. Walaupun tidak memiliki peran langsung dalam proses bisnis utama, namun keberadaan *website* JNE dirasa memiliki dampak terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa JNE secara keseluruhan. Dengan demikian kualitas dari *website* harus mendapat perhatian agar kinerja perusahaan tetap terjaga.

Sebelumnya tidak ada hasil penelitian yang melakukan pengukuran terhadap kualitas *website* JNE. Penelitian terhadap tingkat kualitas bisa dijadikan acuan untuk meningkatkan pengelolaan *website* menjadi lebih baik lagi. Terdapat temuan terkait komentar pengguna yang dimuat di media sosial

dan forum diskusi terhadap *website* JNE yang bisa dijadikan catatan dan landasan dalam perbaikan *website*. Seperti dalam aspek informasi, beberapa pengguna menyatakan tidak relevannya informasi dalam *website* JNE. Seperti informasi mengenai status pengiriman barang (Sarah, 2014., Teddy, 2013) dan informasi mengenai tarif (Dzulkarnain, 2013), juga aspek lainnya diantaranya dalam aspek kelengkapan fitur seperti tidak adanya fitur pencarian (*search*) isi *website*, desain yang tidak mengikuti trend dan fleksibilitas dalam akses *website* dari berbagai perangkat.

Berdasar indikasi tersebut, penelitian ini akan melakukan analisis kualitas dari *website* JNE dengan pendekatan WEBQUAL dan *Importance Performance Analysis* (IPA) menurut persepsi *online seller*. WEBQUAL adalah salah satu metode untuk mengukur kualitas *website* berdasarkan penilaian pengguna akhir. WEBQUAL disusun berdasar tiga kriteria penilaian yaitu *usability*, *information* dan *service interaction*. Sedangkan IPA adalah teknik analisis yang digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor dari suatu objek pengukuran atas kinerja dan tingkat kepentingannya. Penilaian pengguna bisa dibedakan ke dalam dua perspektif, yaitu penilaian terhadap kualitas yang diinginkan (*ideal*) dan kualitas yang dirasakan (*aktual*). Tingkat kualitas bisa ditunjukkan dengan melihat kesenjangan (*gap*) antara dua perspektif penilaian ini.

### **1.3 PERUMUSAN MASALAH**

Dari latar belakang di atas, maka dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah tingkat kualitas *website* JNE dilihat dari kesenjangan (*gap*) antara kualitas yang dirasakan (aktual) dan kualitas yang diinginkan (ideal)?
2. Indikator kualitas *website* mana saja yang telah sesuai dengan keinginan pengguna dan mana saja yang membutuhkan perbaikan?

### **1.4 TUJUAN PENELITIAN**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui tingkat kualitas *website* JNE berdasar dari kesenjangan (*gap*) antara kualitas yang dirasakan (aktual) dan kualitas yang diinginkan (ideal).
2. Untuk menggambarkan posisi dari indikator-indikator kualitas *website* JNE sehingga terlihat indikator mana yang sudah sesuai dengan harapan pengguna dan indikator mana yang membutuhkan perbaikan.

### **1.5 KEGUNAAN PENELITIAN**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis maupun praktis.

1. Aspek Teoritis

Bagi bidang akademis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam kaitannya dengan kajian Manajemen Sistem Informasi

mengenai isu-isu yang berhubungan dengan kualitas *website* dan metode pengukurannya.

## 2. Aspek Praktis

Bagi pihak manajemen perusahaan JNE, penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan yang bermanfaat sebagai masukan untuk meningkatkan kualitas dari *website*.

Bagi penulis, penelitian ini berfungsi untuk meningkatkan cakrawala berpikir dalam mengaplikasikan teori yang didapat selama *study* untuk menganalisis fakta, gejala dan peristiwa secara ilmiah dan objektif.

## 1.6 SISTEMATIKA PENULISAN

Sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang gambaran umum objek penelitian, latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan, yang diharapkan mampu memberikan gambaran pelaksanaan dari penelitian yang akan dilakukan.

### BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN

Bab ini berisi tentang landasan teori yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti yaitu kajian mengenai kualitas *website*, metode WEBQUAL dan IPA serta lingkup penelitian yang menjadi batasan dalam pelaksanaan penelitian ini.

### BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang metode dan teknik yang digunakan untuk memperoleh dan menganalisis data serta langkah-langkah pelaksanaan penelitian.

### BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi hasil dari pengumpulan data serta pembahasan dari hasil analisis data tersebut.

### BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan yang didapat dari penelitian dan saran sebagai implikasi dari penarikan kesimpulan.