

Analisa Pengaruh Kualitas Layanan Website J&T Dengan Menggunakan Metode Webqual

Fariz Caesar Harum¹⁾, Gilang Fatur Ramadhan²⁾, Sita Anggraeni^{3)*}, ⁴⁾Ipin Sugiyarto

^{1,2,3)} Program Studi Teknik Informatika Universitas Nusa Mandiri

⁴⁾ Program Studi Sistem Informasi Universitas Nusa Mandiri

Correspondence Author : sita.sia@nusamandiri.ac.id

DOI : <https://doi.org/10.37012/jtik.v8i1.825>

Abstrak

Website merupakan teknologi yang sangat penting untuk menyampaikan informasi dengan mudah karena di zaman sekarang akses internet sangat mudah. Pelaku bisnis seperti PT Global Jet Express atau sering dikenal dengan PT J&T ini sangat mengandalkan teknologi yang ada saat ini. Mereka menggunakan *website* untuk memberi kepuasan terhadap pelanggan yang menggunakan jasa pengirimannya. Karena melalui *website* PT J&T bisa memberikan kemudahan bagi pelanggan karena *websitenya* bisa memberikan informasi tentang keberadaan barang pelanggan, harga pengiriman barang antar wilayah dan lain-lain. Penelitian ini membahas tentang pengaruh *website* terhadap kepuasan pelanggan melalui metode *webqual*. *Webqual* yaitu metode pengujian yang mengutamakan *Usability*, *Information Quality*, *Service Interaction* dan Kepuasan Pelanggan maka dari itu *webqual* adalah metode sangat praktis untuk menguji suatu *website*. Hasil yang diperoleh dalam penelitian menggunakan metode *webqual* pada *website* J&T sangat baik terutama pada *point Usability*.

Kata kunci: *Teknologi Informasi, Website, Webqual.*

Abstract

Website is a very important technology to convey information easily because nowadays internet access is very easy. Business actors such as PT Global Jet Express or often known as PT J&T rely heavily on current technology. They use the website to give satisfaction to customers who use their delivery services. Because through the PT J&T website, it can provide convenience for customers because the website can provide information about the whereabouts of customer goods, prices for shipping goods between regions and others. This study discusses the influence of the website on customer satisfaction through the webqual method. Webqual is a testing method that prioritizes Usability, Information Quality, Service Interaction and Customer Satisfaction, therefore webqual is a very practical method for testing a website. The results obtained in research using the webqual method on the J&T website are very good, especially on the Usability point.

Keywords: *Information Technology, Website, Webqual.*

PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi semakin cepat sesuai zamannya, salah satunya merupakan internet. Pertumbuhan internet setiap tahun selalu menampilkan hal baru. Adanya internet dalam kehidupan saat ini membuat masyarakat menjadi lebih mudah mendapatkan informasi. Internet juga membawa pengaruh besar dalam aspek kehidupan, salah satunya perekonomian. Perekonomian yang mencakup bisnis, seperti mempromosikan bisnis, memperlancar transaksi baik yang berupa barang maupun jasa. Internet mempermudah dalam mengerjakan berbagai aktivitas sehingga meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam bekerja.

Saat ini persaingan usaha baik barang maupun jasa semakin ketat. Banyaknya perusahaan yang tumbuh dan maju sejalan dengan adanya perusahaan yang mengalami kemunduran karena tidak mampu bersaing. Salah satunya penyebab adalah tingkat kepuasan konsumen atau pelanggan terhadap produk ataupun pelayanan perusahaan. Kepuasan pelanggan merupakan salah satu kunci perusahaan dapat bertahan. Dalam buku *Service Marketing* kepuasan konsumen didefinisikan sebagai suatu sikap yang diputuskan berdasarkan keistimewaan produk atau jasa. Untuk tercapainya kepuasan konsumen atau pelanggan maka faktor yang harus diperhatikan adalah pelayanan terhadap konsumen.

Bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa, pemberian pelayanan yang berkualitas merupakan hal mutlak yang harus dipertahankan agar perusahaan dapat bersaing untuk mencapai keberhasilan. Pada perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa, memiliki tantangan yang cukup besar karena konsumen tidak melihat produk melainkan merasakan untuk mencapai kepuasan dari produk maupun pelayanan yang digunakan.

Salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa di Indonesia yaitu PT J&T. Perusahaan penyedia jasa ekspedisi J&T dibangun pada tanggal 20 Agustus 2015. PT J&T hadir dengan inovasi-inovasi yang bertujuan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. PT J&T memiliki *website* resmi dan layanan digital yang dapat digunakan konsumen, misalnya untuk mengetahui keberadaan dan proses pengiriman barang secara *online*, *website* ini bisa di akses melalui link <https://jet.co.id/>.

Adanya *website* J&T tersebut dapat diketahui mengenai informasi baik, maupun keluhan terkait informasi dan keterlambatan pengiriman J&T. Hal tersebut juga mempermudah para

konsumen J&T dalam melakukan proses layanan digital yang diinginkan sehingga memberikan nilai positif bagi PT J&T dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

METODE PENELITIAN

Secara umum penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan cara pengambilan data yang dilakukan yaitu menggunakan teknik observasi, wawancara dan studi pustaka. Dimana di dalamnya peneliti menyebarkan kuesioner, kuesioner dirancang berdasarkan instrumen metode webqual yaitu variabel kualitas penggunaan *website (Usability Quality)*, variabel kualitas informasi *website (Information Quality)*, dan variabel kualitas interaksi *website (Interaction Quality)*. Kuesioner disebar kepada responden. Responden pada penelitian ini yaitu pelanggan yang menggunakan jasa pengiriman PT J&T.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis ini untuk memberikan gambaran responden, Dengan demikian karakteristik responden di penelitian kali ini adalah:

- a. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Tabel 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Kelamin

JENIS KELAMIN	FREKUENSI	PRESENTASE (%)
Laki – Laki	22	33 %
Perempuan	45	67 %
Jumlah	67	100 %

Berdasarkan jenis kelamin responden, dapat kita lihat mayoritas responden adalah perempuan sebanyak 58 orang dan laki – laki sebanyak 42 orang.

b. Karakteristik responden berdasarkan usia

Tabel 2 Karakteristik Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah Responden	Presentase %
1	17 - 30 Tahun	39	59%
2	31 - 40 Tahun	15	22%
3	41 - 50 Tahun	12	18%
4	> 51 tahun	1	1%
Jumlah		67	100%

c. Karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan

Tabel 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Pekerjaan	Frekuensi	Presentase (%)
Pelajar	6	9%
Mahasiswa	9	13%
PNS	8	12%
Pegawai Swasta	12	18%
Wirausaha	32	48%
Jumlah	67	100%

Berdasarkan hasil dari karakteristik responden yang sudah dikumpulkan melalui kuesioner yang peneliti sebar, dan metode webqual yang meliputi : *Usability*, *Information Quality*, dan

Service Interaction Quality. Di bawah ini merupakan hasil dari penelitian dengan menggunakan Metode Webqual:

1. Hasil Penelitian *Usability*

Tabel 4 Hasil Penelitian Variabel *Usability* (X1)

No	Pertanyaan	S S	S	C S	T S	S T S	Tot al Sko r	Jum lah
1	Website jet.co.id mudah diakses	3 9	1 6	1 2	0	0	67	295
2	Website jet.co.id memiliki fasilitas penggunaan yang jelas dan mudah dipahami	3 9	1 7	1 1	0	0	67	296
3	Website jet.co.id memiliki informasi yang memudahkan navigasi	3 6	1 4	1 7	0	0	67	287
4	Website Jet.co.id memiliki link disetiap unit layanan	2 9	2 4	1 4	0	0	67	283
5	Website Jet.co.id memiliki tampilan menarik (Warna, gambar, dan tulisan)	3 7	1 6	1 4	0	0	67	291

Total	1	8	6	0	0	335	1452
	8	7	8				
	0						

Untuk variabel *usability* (X₁) terdiri dari 5 pertanyaan atau item kuesioner dengan jumlah responden 67 orang, maka diperoleh kriteria sebagai berikut:

Skor aktual = 1452

Skor ideal = Bobot tertinggi X jumlah kuesioner X jumlah responden.

$$= 5 \times 5 \times 67$$

$$= 1.675$$

$$\text{Tingkatan \%} = \frac{1452}{1675} \times 100\% = 86,6 \% \text{ (Sangat baik)}$$

2. Hasil Penelitian *Information Quality*

Tabel 5 Hasil Penelitian Variabel *Information Quality* (X₂)

No	Pertanyaan	S	S	C	T	S	Tot	Jumlah
		S		S	S	T	al	
						S	Skor	
							r	
1	Website jet.co.id menyediakan informasi yang dapat dipercaya	3 8	1 4	1 5	0	0	67	291
2	Website jet.co.id menyediakan informasi jelas dan akurat	3 5	1 6	1 6	0	0	67	287
3	Website jet.co.id menyediakan informasi yang up to date	3 8	1 6	1 3	0	0	67	293

4	Website jet.co.id menyediakan informasi yang relevan dengan jasa yang ditawarkan	3 7	1 4	1 6	0	0	67	289
5	Website jet.co.id memiliki tingkat rincian informasi yang proporsional	2 8	2 1	1 8	0	0	67	278
Total		1 7 6	8 1	7 8	0	0	335	1438

Untuk variabel *information quality* (X₂) terdiri dari 5 pertanyaan atau item kuesioner dengan jumlah responden 67 orang, maka diperoleh sebagai berikut:

$$\text{Skor aktual} = 1438$$

$$\text{Skor ideal} = \text{Bobot tertinggi} \times \text{jumlah kuesioner} \times \text{jumlah responden.}$$

$$= 5 \times 5 \times 67$$

$$= 1.675$$

$$\text{Tingkatan \%} = \frac{1438}{1675} \times 100\% = 85,8\% \text{ (Sangat baik)}$$

3. Hasil Penelitian Variabel *Service Interaction Quality* (X₃)

Tabel 6 Hasil Variabel *Service Interaction Quality* (X₃)

N o	Pertanyaan	S S	S	C S	T S	S T S	Tot al Sko r	Juml ah
1	Kualitas interaksi website jet.co.id sangat mudah sehingga memberi kesan profesional?	3 4	2 0	1 3	0	0	67	289

2	Website jet.co.id memberikan jaminan keamanan jika melakukan transaksi	3 7	1 5	1 5	0	0	67	290
3	Website jet.co.id memberikan keamanan data pribadi atau menjaga privasi	4 0	1 3	1 4	0	0	67	294
4	Layanan Customer service Website jet.co.id mudah di hubungi	2 8	2 5	1 4	0	0	67	282
5	Website jet.co.id menyediaka n ruang untuk memberikan saran dan masukan seputar website	3 0	2 3	1 4	0	0	67	284
Total		16	9	7	0	0	335	1439
		6	6	0				
		9						

Untuk variabel *service interaction quality* (X_3) terdiri dari 5 pertanyaan atau item kuesioner dengan jumlah responden 67 orang, maka diperoleh sebagai berikut:

Skor aktual = 1439

Skor ideal = Bobot tertinggi X jumlah kuesioner X jumlah responden.

$$= 5 \times 5 \times 67 = 1.675$$

$$\text{Tingkatan \%} = \frac{1439}{1675} \times 100\% = 85,9 \% \text{ (Sangat baik)}$$

4. Hasil Penelitian Variabel Kepuasan Pelanggan (y)

Tabel 7 Hasil Variabel Kepuasan Pelanggan (y)

No	Pertanyaan	S S	S	C S	T S	S T S	Tot al Sko r	Jum lah
1	Website jet.co.id dapat muncul sangat cepat saat pertama kali diakses	3 7	1 8	1 2	0	0	67	293
2	Memberikan Kepuasan dan terbantu dengan adanya website J&T	4 0	1 5	1 2	0	0	67	296
3	Website jet.co.id mudah dipahami	4 0	1 3	1 4	0	0	67	294
4	barang yang akan atau sedang dikirim di Website jet.co.id membuat saya ingin kembali mengunjungi website	3 7	1 6	1 4	0	0	67	291
5	Website jet.co.id selalu bisa diakses setiap saat	3 5	2 3	9	0	0	67	294
Total		1 8 9	8 5	6 1	0	0	335	1468

Untuk variabel kepuasan pelanggan (y) terdiri dari 5 pertanyaan atau item kuesioner dengan jumlah responden 67 orang, maka diperoleh sebagai berikut:

$$\text{Skor aktual} = 1468$$

$$\begin{aligned}\text{Skor ideal} &= \text{Bobot tertinggi} \times \text{jumlah kuesioner} \times \text{jumlah responden.} \\ &= 5 \times 5 \times 67 \\ &= 1.675\end{aligned}$$

$$\text{Tingkatan \%} = \frac{1468}{1675} \times 100\% = 87,64 \% \text{ (Sangat baik)}$$

Dari hasil penelitian berdasarkan *Usability* (Kegunaan), *Information Quality* (Kualitas Informasi), *Service Interaction Quality* (Kualitas Informasi Layanan) dan kepuasan pelanggan diperoleh hasil penilaian :

Tabel 8 Hasil dan Keterangan Penelitian

Variabel	Hasil Penelitian	Keterangan
Usability	86,60%	Sangat baik
Information Quality	85,8%	Sangat baik
Service Interaction Quality	85,90%	Sangat baik
Kepuasan Pelanggan	87,64%	Sangat baik
Kesimpulan	Sangat Baik	

Berdasarkan hasil analisis setiap komponen sangat baik namun besar harapan masih perlu ditingkatkan khususnya pada variabel kepuasan pelanggan terhadap *website* J&T

SIMPULAN

Kesimpulan yang kita dapat dari penelitian ini bahwa yang diterapkan dalam metode webqual terhadap kualitas layanan *website* terhadap kepuasan pelanggan sangat berpengaruh untuk dalam meningkatnya kualitas *website* J&T. Beberapa kesimpulan yang sudah didapat antara lain sebagai berikut:

1. Pelayanan *website* J&T sangat berpengaruh secara signifikan karena skor yang didapat saat penelitian sangat baik seperti *Usability* sebesar 86,6%, *Information Quality* sebesar 85,8%, *Service Interaction Quality* sebesar 85,90%, dan Kepuasan pelanggan sebesar 87,64%.
2. *Website* PT J&T sangat berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggannya dan kualitas *website* dengan metode webqual mendapatkan total nilai keseluruhan baik.

Dari semua kesimpulan yang sudah diberikan diatas, beberapa rekomendasi yang ada dapat menjadi bahan pertimbangan :

1. Berdasarkan hasil analisis yang didapatkan, setiap komponen variabel memang sudah ditingkat baik. Namun jika dibandingkan dengan harapan yang lebih baik variabel *Usability* masih harus ditingkatkan.
2. Diharapkan dari segi kualitas informasi dan lacak barang dapat ditingkatkan dalam proses pembaruan data barang dan mempertahankan kualitas *website*.

REFERENSI

- A. Hidayat, “Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Promosi dan Persepsi Harga Terhadap Minat Beli Ulang Pelanggan Voucher Isi Ulang XL di Universitas Semarang,” *J. Has. Ris.*, 2013.
- C. Budihartanti, S. Rusiyati, and M. Badrul, “Evaluasi Kualitas Website Bpjs Kesehatan Menggunakan Metode Webqual Dan Importance Performance Analysis,” *J. Inf. Syst. Applied, Manag. Account. Res.*, vol. 3, no. 4, pp. 63–69, 2019.
- F. Titiani, Erni, D. Riana, C. Budihartanti, S. Rahmatullah, and T. A. Tutupoly, “Analysis of User Satisfaction on Corona.Jakarta.go.id Website: Use Webqual Method 4.0,” *J. Phys. Conf. Ser.*, vol. 1641, no. 1, pp. 0–6, 2020, doi: 10.1088/1742-6596/1641/1/012015.
- J. Wirtz and C. Lovelock, *Service Marketing*, Ninth. USA: World Scientific, 2021.
- M. D. S. Randu and B. Hartono, “Keberlanjutan Dimensi Ekonomi, Teknologi Infrastruktur, dan Hukum Kelembagaan untuk Evaluasi Pengembangan Kuda Sandelwood di Kabupaten Sumba Barat Daya,” *J. Sain Peternak. Indones.*, vol. 15, no. 1, pp. 50–59, 2020, doi: 10.31186/jspi.id.15.1.50-59.
- M. Kharisma and S. Anggraeni, “Pengaruh Kualitas Layanan Bjb Net Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Bjb Rasuna Said Menggunakan Metode Webqual 4.0,” *J. TECHNO Nusa Mandiri*, vol. 15, no. 1, pp. 13–18, 2018, [Online]. Available: <http://ejournal.nusamandiri.ac.id/ejurnal/index.php/techno/article/viewFile/808/pdf>.
- M. Ngafifi, “Kemajuan Teknologi Dan Pola Hidup Manusia Dalam Perspektif Sosial Budaya,” *J. Pembang. Pendidik. Fondasi dan Apl.*, vol. 2, no. 1, pp. 33–47, 2014, doi:

10.21831/jppfa.v2i1.2616.

M. Sitinjak Daniel Dido Jantce TJ and J. Suwita, “Analisa Dan Perancangan Sistem Informasi Administrasi Kursus Bahasa Inggris Pada Intensive English Course Di Ciledug Tangerang,” *Ipsikom*, vol. 8, no. 1, 2020.

N. Agustina, “Kualitas Layanan Website E-Commerce Lazada.co.id Menggunakan Teknik Pengukuran WebQual,” *Inf. Syst. Educ. Prof.*, vol. 34, no. 5, p. 13, 2016, doi: 10.1364/josaa.34.000798.