

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian

Nusatrip, sebuah portal layanan *travel online* yang menyediakan berbagai informasi, harga, ketersediaan tempat, layanan pemesanan tiket pesawat dan hotel, baik domestik maupun internasional. Nusatrip memiliki jaringan yang terhubung dengan lebih dari 500 maskapai penerbangan dalam negeri Indonesia dan 200.000 hotel di Indonesia dan seluruh dunia. Situs *website* ini diluncurkan pada bulan April 2013.

Misi Nusatrip adalah menghilangkan kerepotan dalam perencanaan perjalanan dan memberikan solusi mudah bagi pelaku bisnis atau wisatawan untuk memesan hotel dan tiket pesawat dengan harga terbaik. Portal ini dirancang dengan tampilan sederhana untuk memudahkan pengguna dalam melakukan pemesanan tiket.

Nusatrip menjadi agen *travel online* pertama di Indonesia yang menawarkan banyak pilihan tiket maskapai global dan domestik, serta berbagai variasi akomodasi. Mereka juga menawarkan harga terbaik untuk penerbangan dalam dan luar negeri yang berangkat dari Indonesia, bekerja sama dengan 500 maskapai dengan harga termurah. Selain itu, mereka memiliki jaringan hotel yang menawarkan diskon besar bagi pengguna.

Pengguna Nusatrip dapat membandingkan harga tiket pesawat dengan mudah dan merencanakan perjalanan dengan bebas, termasuk menggunakan penerbangan berbeda dalam perjalanan pulang dan pergi sesuai kebutuhan. Nusatrip menerima berbagai metode pembayaran populer di Indonesia, seperti *Online Banking*, Transfer ATM, dan Kartu Kredit, sehingga proses pembayaran lebih mudah dan sederhana. Mereka juga memiliki sistem penyelesaian pembayaran cepat dan siaga penuh 24x7 setiap hari, memastikan pemesanan tiket pesawat atau hotel menjadi mudah, cepat, dan nyata.

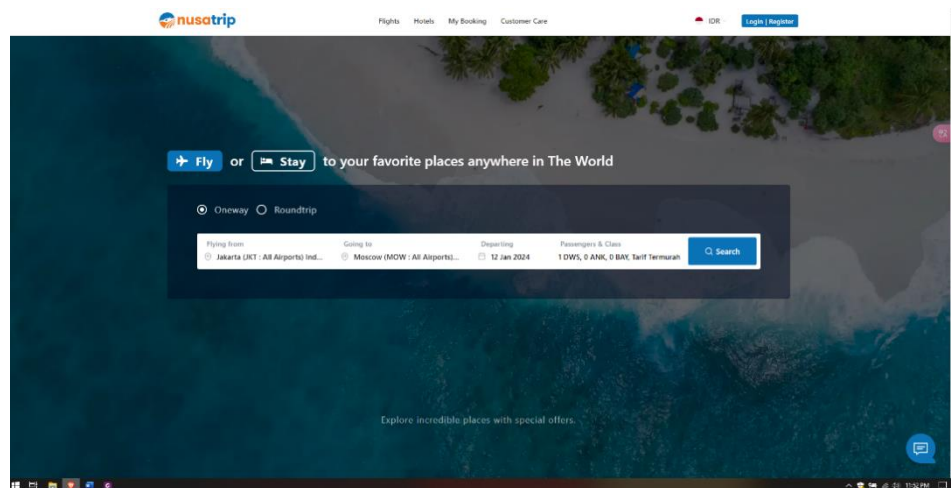


**Gambar 1.1 Logo Nusatrip**

*Sumber:* Data Olahan Peneliti (2023)

Nusatrip.com adalah perusahaan agen travel berlisensi dan memiliki akreditasi IATA (*International Air Transport Association*). Mereka merupakan anggota dari ASITA (*Association of the Indonesia Tours and Travel Agencies*) dan dijalankan oleh tim ahli berpengalaman dalam berbagai bidang, termasuk industri travel, *e-commerce*, dan teknologi.

Nusatrip adalah bagian dari GLB *group* (PT. Gema Lintas Benua), sebuah grup perusahaan yang berfokus pada penanaman modal di berbagai industri di Indonesia, termasuk telekomunikasi, energi, *e-commerce*, *engineering procurement & construction* (EPC), dan *property*.



**Gambar 1.2 Website Nusatrip.com**

*Sumber:* Nusatrip.com

### 1.1.1 Layanan Perusahaan

Nusatrip memberikan beberapa penawaran untuk konsumennya yang dapat dilihat selengkapnya pada table berikut.

Tabel 1.1 Layanan Perusahaan

No	Layanan	Keterangan
1	<i>Customer Service</i> 24 Jam dengan Fitur <i>Online-Chatting</i>	<p>Pertanyaan yang paling banyak diajukan oleh pelanggan adalah mengenai layanan pelanggan Nusatrip. Mengapa demikian? Karena layanan pelanggan dapat membantu Anda dalam mengubah jadwal perjalanan jika tersedia, memberikan panduan mengenai proses pemesanan, dan menyelesaikan masalah yang terkait dengan perjalanan melalui NusaTrip.</p> <p>Oleh karena itu, sejak awal tahun 2016, Nusatrip telah membuka layanan pelanggannya selama 24 jam. Anda dapat menghubungi mereka dengan mudah melalui telepon, <i>email</i>, atau obrolan.</p>
2	Aplikasi Nusatrip di <i>Google Play &amp; App Store</i>	<p>Pada ulang tahun ke-4 Nusatrip, telah diluncurkan aplikasi Nusatrip yang memudahkan Anda untuk melakukan pemesanan melalui <i>smartphone</i>. Cara pemesanannya sama seperti yang ada di website dan situs mobile, sehingga Anda dapat beradaptasi dengan mudah saat menggunakan aplikasi tersebut. Di samping itu, melalui aplikasi Nusatrip, Anda dapat dengan mudah memeriksa harga tiket pesawat dan hotel, serta melakukan transaksi dengan lebih praktis melalui <i>smartphone</i>.</p>
3	Fitur Kalender Harga	<p>Seringkali pelanggan menanyakan tentang harga penerbangan termurah, meskipun Nusatrip telah menyediakan fitur kalender harga yang dapat ditemukan dengan mudah di menu 'TIKET PESAWAT' di situs web. Anda hanya perlu memasukkan KOTA ASAL dan KOTA TUJUAN. Setelah itu, NusaTrip akan menampilkan perkiraan harga untuk bulan-bulan tersebut dalam jangka waktu 1 tahun. Anda dapat melihat tanggal yang memiliki perkiraan harga terendah dengan mudah.</p>
4	Pesan Tiket Pesawat Kelas Bisnis & Ekonomi dari Mana Saja	<p>Beberapa pelanggan, terutama yang berada di luar Indonesia, sering kali menanyakan apakah mereka dapat memesan tiket pesawat atau hotel melalui Nusatrip, meskipun tujuannya tidak ke Indonesia. Jawabannya tentu saja bisa!</p> <p>Baik Anda ingin penerbangan domestik maupun internasional, Nusatrip menyediakan 500 pilihan maskapai dan 200,000 pilihan hotel di seluruh dunia untuk memenuhi kebutuhan perjalanan Anda. Ada dua pilihan kelas, yaitu bisnis dan ekonomi, yang menawarkan promo-promo menarik setiap hari.</p>

- 
- |   |                 |  |
|---|-----------------|--|
| 5 | Bukan Agen Tour | Meskipun dinamakan Nusatrip, hingga saat ini kami belum menyediakan paket tour atau perjalanan baik di Indonesia maupun di luar negeri. Baik hotel maupun tiket pesawat, Anda harus memesan secara terpisah, tidak seperti agen tour yang menawarkan paket perjalanan dengan harga tetap. Semua harga yang Anda dapatkan akan bergantung pada jadwal yang Anda pilih. Jika Anda bepergian selama musim liburan ( <i>high season</i> ), harga tiket pesawat cenderung lebih tinggi daripada hari-hari biasa. Namun, Anda tidak perlu khawatir, Nusatrip selalu memberikan dan menawarkan harga terbaik kepada semua pelanggannya! |
|---|-----------------|--|
- 

*Sumber:* Nusatrip.com

### **1.1.2 Alamat Perusahaan**

Kantor pusat Nusatrip.com terletak di wilayah SCBD, Jakarta Selatan. Alamat lengkapnya adalah: Menara BTPN, Lantai 22, Jl. Jenderal Sudirman Kav. 52-53, Jakarta Selatan. Kantor ini terletak di pusat kawasan bisnis dan perbelanjaan Jakarta, sehingga memudahkan Anda untuk mengaksesnya dengan berbagai jenis transportasi, seperti MRT, bus, taksi, dan lainnya.

## **1.2 Latar Belakang Penelitian**

Perkembangan peradaban dan kemajuan zaman telah membawa manusia menuju perubahan positif dalam kehidupan. Di era globalisasi seperti sekarang, terutama di Indonesia dengan padatnya penduduk, serta kompleksnya kebutuhan dan berbagai aktivitas manusia seperti bekerja, bersekolah, berwisata, melakukan penelitian, dan bepergian, diperlukan dukungan sektor transportasi yang efisien, baik di darat, laut, maupun udara.

Dalam penyelenggaraan transportasi, kecepatan informasi sangat krusial agar setiap masalah dapat diatasi dengan cepat dan maksimal. Oleh karena itu, diperlukan sistem teknologi informasi yang handal, yang dapat saling mendukung dan terintegrasi dengan sistem lainnya. Untuk mendukung tugas di bidang transportasi, sistem berbasis teknologi informasi yang terintegrasi secara regional maupun nasional menjadi suatu kebutuhan utama.

Internet menjadi produk jasa yang mudah dioperasikan dan dapat diakses oleh semua kalangan, sepanjang waktu. Saat ini, internet menjadi aset utama bagi para pebisnis dalam menghadapi persaingan bisnis. Teknologi internet, seperti aplikasi

berbasis internet atau situs web, semakin mempermudah aktivitas, memungkinkan segala sesuatu berjalan lebih cepat, dan memberikan manusia lebih banyak waktu.

Kemudahan ini menciptakan kebutuhan baru di berbagai aspek kehidupan, terutama kebutuhan akan kepraktisan. Masyarakat sebagai konsumen cenderung menginginkan segala sesuatu yang cepat dan dekat. Hal ini mendorong evolusi seluruh lini bisnis ke ranah digital, memungkinkan mereka merangkul pasar dengan lebih cepat dan dekat.

Berdasarkan data dari <https://databoks.katadata.co.id/> terdapat data statistik perkiraan resmi terhadap jumlah pelanggan dan pemakai internet selama ini dan perkiraan dari tahun 2013 – 2023 yaitu akan terus terjadi peningkatan. Pemakai internet akan terus meningkat dari tahun ketahun, karena kebutuhan manusia akan informasi juga bertambah. Berikut ini tabel jumlah pengguna internet di Indonesia:

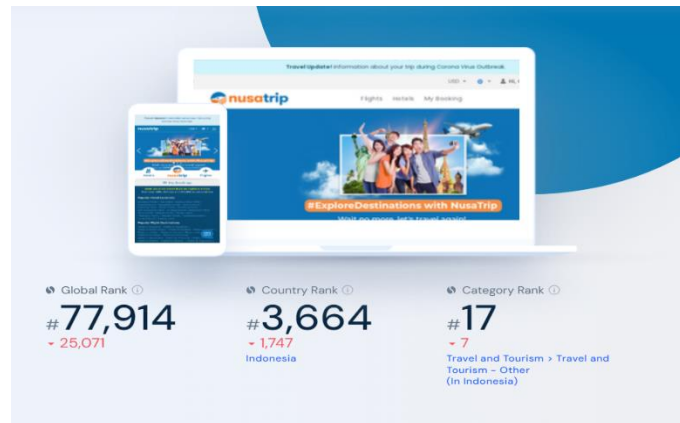
**Tabel 1.2 Jumlah Pengguna Internet di Indonesia**

No	Tahun	Pengguna
1	2013	70.500.000
2	2014	88.900.000
3	2015	89.900.000
4	2016	135.000.000
5	2017	144.000.000
6	2018	172.000.000
7	2019	174.000.000
8	2020	200.000.000
9	2021	201.000.000
10	2022	202.000.000
11	2023	213.000.000

*Sumber:* databoks.katadata.co.id (2023)

Dalam Tabel 1.2, terlihat tren peningkatan jumlah pengguna internet yang terus meningkat dari tahun ke tahun di Indonesia, mencerminkan respons positif masyarakat terhadap perkembangan internet. Oleh karena itu, potensi pertumbuhan *website* di Indonesia sangat besar. Potensi ini telah mengubah secara signifikan sistem jual beli tiket online. Saat ini, ada banyak penyedia layanan penjualan tiket *online* yang bersaing ketat. Dalam perkembangan saat ini, Nusatrip.com melakukan inovasi dengan menghadirkan layanan jual beli tiket online, khususnya dengan fokus pada perkembangan pasar di dalam negeri. Salah satu aspek pertumbuhan yang signifikan adalah penetrasi pasar di luar Jawa. Hal ini terjadi karena semakin banyak masyarakat

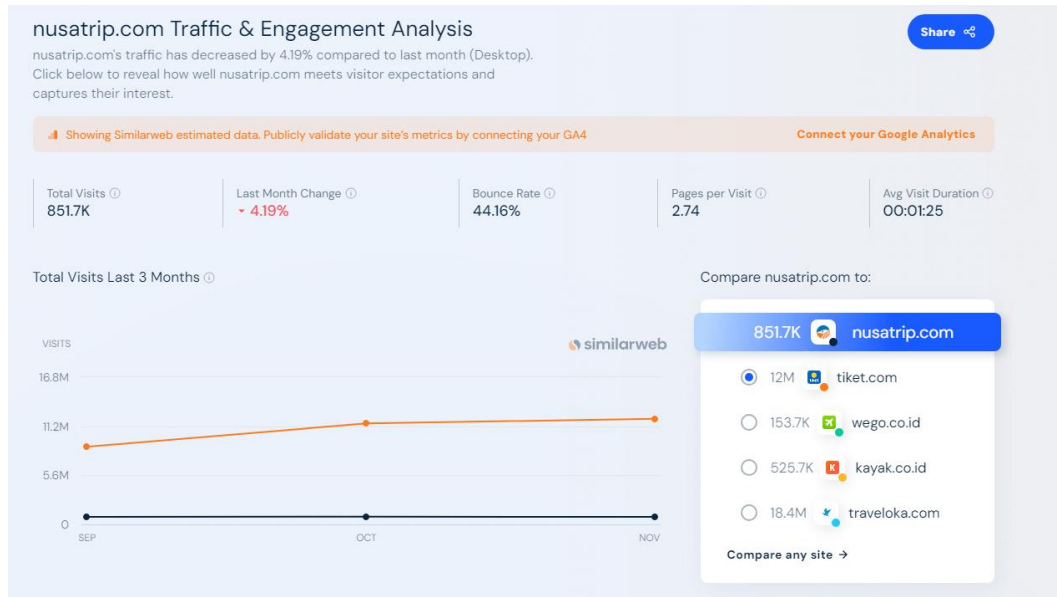
yang menemukan kenyamanan dalam melakukan pembelian kebutuhan perjalanan secara online. Internet memiliki beberapa manfaat diantaranya, menambah wawasan dan pengetahuan, komunikasi menjadi lebih cepat, ecommerce, wahana hiburan, sharing, memangkas jarak & waktu dan pentingnya internet dalam dunia bisnis (Hermawan, 2019).



**Gambar 1.3 Traffic Overview Nusatrip.com**

Sumber: [www.similarweb.com](http://www.similarweb.com)(2023)

Dari ilustrasi pada Gambar 1.3, terlihat bahwa Nusatrip mengalami penurunan peringkat, dengan posisi Global Rank menurun sekitar 25,000 menjadi 77,914, Country Rank turun sebesar 1,747 menjadi 3,664, dan Category Rank turun sebanyak 7 menjadi 17. Penurunan *ranking* secara *Global*, *Country* maupun *Category* mengindikasikan bahwa Tingkat kepuasan (*User Satisfaction*) pengguna nusatrip.com mengalami penurunan. Hal ini menunjukkan adanya beberapa faktor yang menyebabkannya (mempengaruhinya).



**Gambar 1.4 Traffic Overview Engagement Nusatrip**

Sumber: [www.similarweb.com](http://www.similarweb.com) (2023)

Dalam Gambar 1.4 di atas, terlihat bahwa situs web nusatrip.com mengalami penurunan pengunjung pada bulan Oktober, dengan *Total Visits* mencapai 888 ribu pengunjung. Namun, pada bulan November 2023, jumlah pengunjung mengalami penurunan sebesar 37 ribu, menjadi 851 ribu pengunjung, menunjukkan penurunan sebesar 4,19% dari bulan sebelumnya. Penurunan pengunjung pada Oktober – November 2023 dapat artikan sebagai menurunnya tingkat kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) web nusatrip.com. Hal ini selaras dengan data sebelumnya dimana ranking secara *Global*, *Country* maupun *Category* yang juga turun. Penurunan tersebut memperkuat hipotesis bahwa ada faktor yang mempengaruhi Tingkat kepuasan (*User Satisfaction*) kualitas *website* nusatrip.com. Ada banyak faktor yang dapat mempengaruhi Tingkat kepuasan user tersebut, diantaranya: *Usability*, *Information Quality* dan *Service Interaction* (Barnes & Vidgen, 2005).

## Organic traffic of nusatrip.com

Domain including subdomains

Organic traffic <sup>i</sup>

# 35.9K

Traffic value <sup>i</sup>

## \$6.2K



Top countries <sup>i</sup>

Country	Percentage	Top keywords <sup>i</sup>	Position <sup>i</sup>	Volume <sup>i</sup>
Indonesia	84%	nusatrip	1	7.7K
United States	5%	nusa trip	1	2.1K
United Kingdom	1%	nusatrip tiket pesawat	1	450
Malaysia	1%	nusatrip tiket	1	200
Singapore	1%	hotel jogja	6	9.3K

Top pages <sup>i</sup> Indonesia

Page	Traffic <sup>i</sup>
<a href="https://www.nusatrip.com/id">https://www.nusatrip.com/id</a>	8K 25%
<a href="https://www.nusatrip.com/">https://www.nusatrip.com/</a>	2.2K 7%

**Gambar 1.5 Organic Traffic Nusatrip**

Sumber: [www.ahrefs.com](http://www.ahrefs.com) (2024)

Untuk memastikan terjadinya penurunan lalu lintas pada situs web nusatrip.com, penulis akan menggunakan analisis lalu lintas dari web ahrefs.com. Seperti yang terlihat pada Gambar 1.5, terdapat penurunan signifikan mulai bulan Oktober 2023 hingga Maret 2024, terutama menjelang tahun baru. Pada bulan Desember, jumlah pengunjung menurun dari 204 ribu menjadi 128 ribu pada bulan Januari, kemudian turun lagi menjadi 100 ribu pada bulan Februari, dan pada bulan Maret hanya mencapai 64.300 pengunjung.

Kualitas menurut *American Society for Quality* dalam Heizer dan Render (2015: 253), adalah fitur dan karakteristik produk dan jasa yang dapat memuaskan kebutuhan yang terlihat atau tidak. Ada beberapa kategori yang salah satunya adalah kualitas berbasis konsumen Dimana kualitas tersebut tergantung dari audiensnya. Ada 3 alasan mengapa kualitas dikatakan penting, pertama adalah reputasi perusahaan, karena kualitas akan datang atau muncul sebagai persepsi produk/jasa perusahaan, kedua adalah keandalan produk/jasa, karena perusahaan bertanggung jawab akibat kerugian yang di alami terkait dengan produk dan jasa yang diberikan, ketiga adalah keterlibatan *global*, dimana perusahaan dapat bersaing dipasar internasional untuk memenuhi ekspektasi akan kualitas, harga, dan desain secara global (Heizer & Render, 2015: 245).



Dengan latar belakang tersebut, peneliti akan melakukan penelitian yang lebih mendalam mengenai kualitas situs Nusatrip. Metode yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah Webqual 4.0. Pemilihan metode tersebut didasarkan pada harapan bahwa analisis menggunakan metode Webqual dapat mengukur kualitas situs web Nusatrip, dan hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang berguna untuk mendapatkan umpan balik dari pihak pengelola situs (manajemen). Fokusnya adalah pada kepuasan pengguna akhir dan keinginan pengunjung untuk menggunakan kembali Nusatrip.com.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kausal antara kualitas situs web dengan kepuasan pengguna akhir dan intensitas penggunaan kembali situs web. Penelitian ini menitikberatkan pada sejauh mana persepsi tentang mutu layanan situs web yang dirasakan (aktual) dengan tingkat harapan (ideal). Hal ini diharapkan dapat mengidentifikasi atribut atau fitur situs web mana yang sudah baik dan mana yang masih memerlukan perbaikan.

Penelitian ini akan memberikan kontribusi yang penting bagi pihak nusatrip.com maupun Perusahaan travel agent lainnya yang menerapkan *system online* untuk transaksinya, karena hasil kajiannya akan dijadikan dasar untuk membuat kebijakan tentang pelayanan konsumen. Oleh karena itu, penelitian ini mengambil tema kualitas situs web Nusatrip dengan judul "**Analisis Kualitas Website Nusatrip.Com Terhadap User Satisfaction Menggunakan Metode Webqual 4.0**".

### 1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian masalah di atas, maka dapat dirumuskan pokok permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana *User Satisfaction Website* Nusatrip.com?
2. Bagaimana *Usability Website* Nusatrip.com?
3. Bagaimana *Information Quality Website* Nusatrip.com?
4. Bagaimana *Service Interaction Website* Nusatrip.com?
5. Bagaimana Pengaruh *Usability, Information Quality* dan *Service Interaction* Terhadap *User Satisfaction Website* Nusatrip.com Secara Parsial dan Simultan?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis:

1. *User Satisfaction Website Nusatrip.com*
2. *Usability Website Nusatrip.com*
3. *Information Quality Website Nusatrip.com*
4. *Service Interaction Website Nusatrip.com*
5. Pengaruh *Usability, Information Quality* dan *Service Interaction Terhadap User Satisfaction Website Nusatrip.com* Secara Parsial dan Simultan

#### **1.5 Kegunaan Penelitian**

Hasil penelitian, yang merupakan solusi bagi tantangan-tantangan yang telah diselidiki, memiliki potensi untuk memberikan manfaat yang signifikan, baik bagi perusahaan yang menjadi subjek penelitian, maupun untuk kemajuan ilmu pengetahuan dan peneliti itu sendiri. Selain itu, penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi yang bermakna baik dari segi teoritis maupun praktis, sebagai berikut:

1. Aspek Teoritis

Harapannya, penelitian ini akan memberikan manfaat yang berarti bagi sektor pendidikan dengan memperkaya sumber referensi dan menyediakan bahan referensi ilmiah yang relevan tentang kualitas situs web. Hal ini diharapkan akan menjadi landasan yang berguna bagi penelitian-penelitian selanjutnya dalam bidang ini.

2. Aspek Praktis

- a. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi panduan dalam pengambilan keputusan, serta memberikan wawasan yang berharga untuk perbaikan dan perubahan yang mungkin diperlukan oleh perusahaan.

- b. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan pengetahuan dan pengalaman, memungkinkan peneliti untuk mengoptimalkan teori yang mereka miliki dalam analisis fakta, data, fenomena, dan peristiwa dengan pendekatan yang objektif dan ilmiah.

c. Bagi Pihak Lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan berguna untuk memperluas wawasan pengetahuan serta dijadikan sebagai referensi yang berharga untuk penelitian-penelitian selanjutnya yang terkait dengan masalah ini.

## 1.6 Sistematika Penelitian

Sistematika penulisan disusun dengan tujuan untuk memudahkan pemahaman dan memberikan gambaran kepada pembaca tentang uraian penelitian yang disajikan oleh penulis. Penulis membagi struktur penulisan menjadi beberapa bagian sebagai berikut:

### BAB I : PENDAHULUAN

Bagian ini mencakup tinjauan literatur, seperti teori pendukung dan penelitian terdahulu, serta jurnal nasional dan internasional yang relevan dengan penelitian ini. Selain itu, dalam bab ini, penulis juga menggambarkan cakupan pemikirannya.

### BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini mencakup tinjauan pustaka sebagai referensi primer serta mendukung terhadap fokus penelitian berdasarkan teori, seperti teori-teori *E-commerce*, kualitas pelayanan, *website*, metode *webqual* berikut dengan karakteristiknya dan tujuan metode tersebut. Selain referensi primer, penulis juga menggunakan referensi-referensi pendukung seperti, hasil dari penelitian sebelumnya atau studi terdahulu dan jurnal-jurnal nasional dan internasional yang relevan dengan penelitian ini.

### BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bagian ini, penulis menjelaskan jenis penelitian, variabel operasional, tahapan penelitian, populasi dan sampel, proses pengumpulan data, validasi data, teknik analisis data, dan pengujian hipotesis.

### BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini memaparkan karakteristik responden, temuan penelitian, serta pembahasan hasil penelitian.

## BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Bagian terakhir berisi kesimpulan dari hasil penelitian serta rekomendasi yang dapat digunakan sebagai panduan bagi penelitian berikutnya.