

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Transformasi Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian (BPSIP) menjadi Balai Penerapan Modernisasi Pertanian (BRMP) dipicu oleh perubahan arah dan mandat dari Kementerian Pertanian. Jika sebelumnya BPSIP berperan dalam standarisasi instrumen pertanian, kini fokusnya bergeser seiring dengan kebijakan pemerintah yang menitikberatkan pada modernisasi sektor pertanian. BRMP memiliki tanggung jawab baru untuk menerapkan serta menyebarluaskan teknologi dan metode pertanian modern guna mendukung peningkatan produktivitas dan efisiensi[1].

Perubahan kelembagaan ini ditegaskan melalui sejumlah regulasi, termasuk Peraturan Presiden Nomor 192 Tahun 2024 tentang Kementerian Pertanian, Peraturan Menteri Pertanian Nomor 02 Tahun 2025 mengenai Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pertanian, serta Permentan Nomor 10 Tahun 2025 yang mengatur Struktur Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis (UPT) di lingkungan BRMP. Dalam Permentan Nomor 10 Tahun 2025 juga dijelaskan bahwa tugas dan fungsi yang sebelumnya berfokus pada penelitian dan pengembangan kini diarahkan pada penerapan dan standarisasi instrumen pertanian[2].

Kemajuan dalam bidang teknologi informasi saat ini mengalami pertumbuhan yang sangat cepat, yang menyebabkan masyarakat semakin menyadari akan

pentingnya teknologi informasi dalam kehidupan sehari-hari. Hal ini terlihat dari adopsi teknologi informasi di berbagai sektor, salah satunya di sektor pertanian. Saat ini, hampir semua lembaga pemerintahan memanfaatkan *platform* teknologi untuk memudahkan karyawan dan masyarakat dalam mengakses berbagai hal seperti informasi publik, publikasi, dan beragam fasilitas lainnya. Terlebih lagi, di era sekarang, teknologi informasi yang diakses melalui internet memainkan peran yang sangat signifikan bagi seluruh lapisan karyawan dan masyarakat. Salah satu bentuk teknologi informasi yang sering kita temui adalah situs *web*. Situs *web* terdiri dari beberapa halaman yang digunakan untuk menyajikan informasi dalam bentuk teks, gambar tetap atau bergerak, animasi, suara, atau bahkan kombinasi dari semuanya[3]. Saat ini, banyak lembaga pemerintah memanfaatkan situs *web*, dan salah satu contohnya adalah BPSIP Jambi yang menggunakan website sebagai sumber informasi, yakni di alamat <https://jambi.bsip.pertanian.go.id/>.

BPSIP Jambi menyediakan layanan berita dan informasi melalui situs *web* yang dirancang khusus oleh pengelola di pemerintahan untuk memberikan pelayanan optimal bagi pegawai dan masyarakat. Namun, terdapat beberapa masalah yang diidentifikasi dari berbagai fitur situs tersebut, seperti ketidaklengkapan informasi dan berita serta kendala seperti waktu yang lama untuk mengakses portal situs *web* ini.

Untuk memahami lebih dalam mengenai sejauh mana kepuasan pengguna, ada beberapa pendekatan yang bisa diterapkan untuk menilai kualitas serta pengalaman pengguna. Beberapa di antaranya termasuk TAM, *ServQual*, *EUCS*, dan *DeLone & McLean*[4][5][6]. Pada tingkat pelayanan, kerangka kerja *DeLone & McLean*

menggabungkan elemen ini dengan dimensi-dimensi lain seperti kualitas sistem dan kualitas informasi. Ini menyajikan pandangan yang lebih menyeluruh mengenai elemen-elemen yang berpengaruh pada kepuasan. *DeLone & McLean* telah diuji dan dibuktikan dalam berbagai konteks digital serta daring.

Model *DeLone & McLean* menawarkan strategi yang lebih menyeluruh dan terintegrasi dibandingkan dengan pendekatan lain. Model ini meliputi enam elemen inti yaitu Kualitas Sistem (*System Quality*), Kualitas Informasi (*Information Quality*), Kualitas Layanan (*Service Quality*), Penggunaan (*Use*), Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*), dan Keuntungan Bersih (*Net Benefit*). Dengan demikian, model ini memungkinkan pemeriksaan yang lebih mendalam terhadap berbagai faktor yang memengaruhi keberhasilan sistem informasi, termasuk layanan informasi seperti situs *web* ini. Model *DeLone & McLean* telah terbukti adaptif dan dapat diterapkan pada beragam jenis sistem informasi, termasuk *platform digital*. Ini menjadikannya sangat tepat untuk menilai situs *web* seperti situs BPSIP Jambi[7][8]. Berdasarkan pertimbangan hal-hal yang telah dijelaskan sebelumnya, penerapan model *DeLone & McLean* untuk mengevaluasi kepuasan pengguna situs *web* menyediakan kerangka kerja yang lebih menyeluruh, adaptif, dan sesuai jika dibandingkan dengan pendekatan lain. Model ini memberikan kesempatan untuk menganalisis secara rinci berbagai elemen yang berkontribusi terhadap keberhasilan layanan informasi publik, serta menghadirkan pemahaman yang berarti untuk peningkatan layanan dan strategi dalam mempertahankan masyarakat.

Berdasarkan dari permasalahan tersebut, untuk mengetahui apakah pengguna website BPSIP JAMBI telah memenuhi kepuasan pengguna, maka dalam penelitian ini penulis melakukan analisis pengguna website secara menyeluruh dalam bentuk skripsi dengan judul “**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA WEBSITE BPSIP JAMBI MENGGUNAKAN METODE *DELONE & MCLEAN***”.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka penulis merumuskan permasalahan yang akan diteliti yaitu sebagai berikut :

Bagaimana pengaruh kualitas layanan, kualitas informasi, kualitas sistem, pengguna, dan manfaat bersih terhadap kepuasan pengguna website BPSIP Jambi?

1.3 BATASAN MASALAH

Berdasarkan perumusan masalah diatas memfokuskan penulisan dan memperjelas penyusunan agar lebih tertata, maka dilakukan pembatasan masalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kepuasan pengguna pada website BPSIP Jambi (<https://jambi.bsip.pertanian.go.id/>).
2. Responden pada penelitian ini adalah para pengguna website BPSIP Jambi.
3. Analisis variabel terhadap website menggunakan metode *DeLone & McLean* dengan memuat variabel yaitu Kualitas Informasi (*Information Quality*), Kualitas Sistem (*System Quality*), Kualitas Layanan (*Service Quality*), Penggunaan (*Use*), Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*), dan

Keuntungan Bersih (*Net Benefit*).

4. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan bantuan *Google Form* dan skala yang digunakan adalah skala likert.
5. Aplikasi atau *tool* yang digunakan untuk menganalisis hasil kuesioner adalah *SmartPLS V4*.
6. Analisis data menggunakan *Structural Equation Modelling* (SEM).

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui kepuasan pengguna dari website BPSIP JAMBI dengan menggunakan metode *DeLone and McLean*.
2. Mengetahui pengaruh kualitas layanan, kualitas informasi, kualitas sistem, pengguna, dan manfaat bersih terhadap kepuasan pengguna website BPSIP Jambi (<https://jambi.bsip.pertanian.go.id/>).

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang dapat diambil dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Memberikan rekomendasi kepada pengelola website BPSIP Jambi untuk meningkatkan mutu sistem dan layanan yang tersedia, guna menunjang peningkatan kepuasan dan kenyamanan pengguna dalam memperoleh informasi.
2. Menyediakan wadah untuk menyalurkan aspirasi dan penilaian dari

pengguna terkait kualitas layanan website, sehingga pengalaman pengguna dapat menjadi perhatian dalam pengembangan selanjutnya.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk memberikan gambaran umum yang membahas lebih jelas dan detail dalam penulisan ini terhadap pembaca sehingga penulis membagi atas beberapa bab yang sesuai dengan ruang lingkup judul, dapat dilihat melalui sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan dalam penyusunan laporan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Dalam bab ini menguraikan beberapa teori dan konsep umum yang akan di deskripsikan, berhubungan dengan pokok permasalahan dari berbagai *literature* yang bersumber dari buku, jurnal dan artikel.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini akan menjelaskan tahapan dari proses yang dilakukan selama melakukan penelitian ini dan metode yang digunakan untuk menganalisis kualitas layanan website BPSIP Jambi serta alat bantu yang digunakan dalam penelitian.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Bab ini berisi tentang gambaran umum model dan instrumen yang digunakan pada penelitian mengenai kualitas layanan website BPSIP Jambi menggunakan metode *DeLone & McLean*.

BAB V : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi hasil dari analisa serta perhitungan dari hipotesis yang telah dilakukan.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini menguraikan kesimpulan yang diperoleh dan tahap-tahap analisis yang telah dilakukan serta saran atau masukan untuk perkembangan penelitian selanjutnya.