BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Kemajuan teknologi informasi saat ini mendorong instansi pemerintah untuk menghadirkan layanan publik secara digital melalui *website* resmi. Pemanfaatan *website* kini tidak terbatas pada penyebaran informasi semata, melainkan juga berfungsi sebagai media layanan daring yang berperan penting dalam membentuk citra serta reputasi suatu instansi atau organisasi [1]. Salah satu contohnya adalah *Website* BPSIP Jambi, yang berfungsi menyajikan berbagai informasi, publikasi, serta layanan terkait standar instrumen pertanian.

Website BPSIP Jambi merupakan portal resmi milik Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian (BPSIP) Jambi, yang dahulu bertugas sebagai UPT di bawah BSIP lembaga di Kementerian Pertanian yang menangani standarisasi instrumen pertanian. BPSIP sendiri merupakan UPT Badan Standardisasi Instrumen Pertanian (BSIP) yang melaksanakan penerapan dan diseminasi standar instrumen pertanian spesifik Lokasi [2]. *Website* ini menyajikan berbagai informasi tentang standar instrumen pertanian, publikasi teknis, layanan digital (seperti formulir, pengajuan, dan konsultasi), serta interaksi publik-masyarakat terkait instrumen pertanian. Seiring perubahan nomenklatur dan tugas kelembagaan, BPSIP Jambi kemudian berubah menjadi BRMP Jambi (Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Jambi).

Namun, dalam praktiknya, masih ada beberapa kendala yang dirasakan pengguna, seperti informasi yang kurang lengkap, akses *website* yang terkadang

lambat, hingga layanan interaktif yang belum optimal. Kondisi ini dapat memengaruhi tingkat kepuasan pengguna terhadap *website* tersebut. Karena itu, diperlukan suatu evaluasi agar kualitas layanan *website* dapat terus ditingkatkan sesuai kebutuhan masyarakat.

Dalam upaya mengevaluasi kualitas layanan *website* tersebut diantaranya terdapat beberapa metode seperti *Webqual 4.0, Delone & Mclean*, EUCS (*End-User Computing Satisfaction*), dan *E-SERVQUAL*. Pada penelitian ini menggunakan metode *E-SERVQUAL* (*Electronic Service Quality*). Metode *E-Servqual* adalah salah satu pendekatan evaluasi yang digunakan untuk mengukur harapan pelanggan dan kinerja layanan elektronik [3]. *E-SERVQUAL* digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan berbasis *web* melalui tujuh dimensi utama, yaitu *Efficiency, Fulfillment,System Availability, Privacy, Responsiveness, Compensation, dan Contact* [4]. Melalui pendekatan ini, penelitian dapat menilai sejauh mana kualitas layanan *website* memenuhi harapan pengguna serta mengidentifikasi aspek yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan digital BPSIP/BRMP Jambi.

Penelitian mengenai kepuasan pengguna sebelumnya [5] menganalisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi iTani, yaitu aplikasi perpustakaan digital pertanian, serta merumuskan strategi diseminasi informasi teknologi pertanian melalui aplikasi tersebut. Pengukuran kepuasan dilakukan dengan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) yang menghasilkan nilai 65,42%, menunjukkan bahwa pengguna berada pada kategori cukup puas. Analisis lanjutan menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA) menunjukkan bahwa dua atribut utama

yang perlu menjadi prioritas peningkatan adalah keragaman informasi dan kemudahan pengunduhan ebook, yang dinilai sangat penting namun masih memiliki kinerja rendah. Penelitian ini membuktikan bahwa kombinasi metode CSI dan IPA efektif dalam mengidentifikasi area prioritas peningkatan layanan digital, serta membantu merumuskan strategi peningkatan kinerja aplikasi untuk meningkatkan kepuasan pengguna

Penelitian sebelumnya [6] yang berfokus pada analisis manajemen perbenihan tanaman pangan bersertifikat di Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian (BPSIP) Nusa Tenggara Timur. Penelitian tersebut menilai proses produksi dan persiapan calon benih, mulai dari penanaman, pemeliharaan, panen, hingga sertifikasi benih. Hasilnya menunjukkan bahwa penerapan manajemen perbenihan yang baik dapat meningkatkan mutu benih serta pengetahuan petani dalam menghasilkan benih bersertifikat yang berkualitas.

Berbeda dengan penelitian tersebut, penelitian ini menggunakan metode *E-SERVQUAL* yang lebih menitikberatkan pada kualitas layanan elektronik (*electronic service quality*). metode ini mengevaluasi layanan digital dari sudut pandang pengguna melalui tujuh dimensi, yaitu *efficiency*, *availability*, *fulfillment*, *privacy*, *responsiveness*, *compensation*, dan *contact* [4]. Dengan fokus pada aspek layanan, pendekatan ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang lebih mendalam mengenai pengalaman pengguna saat memanfaatkan *Website* BPSIP Jambi.

Sebagai solusi untuk mengatasi berbagai permasalahan yang telah diuraikan, penelitian ini menerapkan metode *E-SERVQUAL* sebagai alat evaluasi untuk

mengidentifikasi kelebihan dan kelemahan layanan *Website* BPSIP Jambi. Melalui hasil analisis tersebut, diharapkan dapat dirumuskan rekomendasi strategis yang berfokus pada peningkatan kualitas layanan digital, baik dari segi kecepatan akses, kelengkapan informasi, maupun interaksi pengguna.

Berdasarkan fenomena dan latar belakang yang telah dijabarkan diatas, maka penulis tertarik untuk mengkaji tentang: "ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA *WEBSITE* BPSIP JAMBI MENGGUNAKAN METODE *E-SERVQUAL*".

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya, maka permasalahan yang akan dirumuskan dalam penelitian ini adalah Bagaimana Analisis Kepuasan Pengguna *Website* BPSIP Menggunakan Metode *E-SERVQUAL*?

1.3 BATASAN MASALAH

Berdasarkan uraian permasalahan mengenai Analisis Kepuasan Pengguna *Web* BPSIP Menggunakan Metode *E-SERVQUAL*, maka penulis membuat batasan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Penelitian ini hanya difokuskan pada *Website* BPSIP Jambi sebagai objek penelitian.
2. Responden penelitian adalah pengguna *Website* BPSIP Jambi, yang meliputi masyarakat umum atau pemangku kepentingan yang pernah mengakses *website* tersebut.

3. Metode penelitian yang digunakan adalah *E-SERVQUAL*, dengan tujuh dimensi utama: *efficiency, fulfillment, system availability, privacy, responsiveness, compensation,* dan *contact*.
4. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner *Google Form* dengan skala *Likert* untuk mengukur persepsi dan kepuasan pengguna.
5. Aplikasi atau *tools* yang digunakan untuk menganalisis hasil kuesioner adalah *SmartPLS V3*.
6. Analisis data menggunakan *Structural Equation Modelling* (SEM).

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Menganalisis kepuasan pengguna dari *website* BPSIP JAMBI (https://jambi.brmp.pertanian.go.id/) dengan menggunakan metode *E-SERVQUAL*.
2. Mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna *website* BPSIP Jambi.
3. Menganalisis dimensi yang paling terpengaruh terhadap kualitas layanan *website* BPSIP Jambi.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Mengetahui tingkat kepuasan pengguna *Website* BPSIP Jambi berdasarkan dimensi *efficiency, fulfillment, system availability, privacy, responsiveness, compensation, dan contact*.

2. Menjadi bahan evaluasi bagi pihak BPSIP Jambi dalam meningkatkan kualitas layanan *website* agar sesuai dengan harapan pengguna.
3. Mengetahui dimensi layanan yang paling berpengaruh terhadap kualitas layanan, sehingga dapat dijadikan dasar untuk peningkatan performa dan pelayanan *website* BPSIP Jambi.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Sistematika penulisan dalam laporan tugas akhir ini disusun agar pembahasan lebih terarah dan mudah dipahami. Adapun sistematika penulisan laporan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi uraian mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan laporan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini membahas teori-teori yang mendasari penelitian, seperti konsep kepuasan pengguna, kualitas layanan elektronik (*E-Service Quality*), model *E-SERVQUAL*, serta hasil-hasil penelitian terdahulu yang relevan sebagai dasar dalam melakukan penelitian ini.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan metode yang digunakan dalam penelitian, meliputi jenis dan pendekatan penelitian, objek dan subjek penelitian, metode pengumpulan data, instrumen penelitian, serta teknik analisis data

menggunakan model *E-SERVQUAL* dan *Structural Equation Modelling (SEM)* melalui aplikasi *SmartPLS* V3.

BAB IV : ANALISIS DATA

Bab ini menjelaskan hasil pengumpulan dan pengolahan data penelitian, termasuk karakteristik responden, uji validitas dan reliabilitas, serta hasil analisis model *E-SERVQUAL*. Analisis dilakukan untuk menilai tingkat kepuasan pengguna terhadap *Website* BPSIP Jambi berdasarkan tujuh dimensi kualitas layanan.

BAB V : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas hasil analisis yang telah diperoleh pada bab sebelumnya. Pembahasan difokuskan pada interpretasi hasil penelitian, hubungan antar dimensi, serta temuan-temuan penting yang menggambarkan kepuasan pengguna terhadap *Website* BPSIP Jambi.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan serta saran-saran yang dapat diberikan untuk peningkatan kualitas layanan *Website* BPSIP Jambi di masa mendatang.