

# EFEKTIVITAS LAYANAN APLIKASI E-PASAR DALAM MENDUKUNG PEMASARAN PRODUK UNGGULAN DI KABUPATEN LANGKAT

Alfi Nurhidil  
NPP. 29.0080

Asdaf Kabupaten Langkat, Provinsi Sumatera Utara  
Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan

Email: alfinurhidil@gmail.com

## ABSTRACT

**Problem/Background (GAP) :** *The author focuses on the effectiveness of e-Pasar application that is an innovation carried out by the Regent of Langkat through the Office of Communication and Information in Langkat Regency to increase product marketing in Langkat Regency. However, the e-Pasar itself is still not running effectively because there are still many shortcomings in the e-Market application service developed by the Department of Communication and Information. **Purpose:** The purpose of this research is to find out whether this application has been running effectively or not. **Methods:** This study uses a qualitative method with a descriptive type of research, data collection techniques are carried out by interviews, observation and documentation. The data analysis technique uses data reduction, data presentation and decision making. **Results/Findings:** there are still many things that make this application not run optimally such as a lack of manpower and also a lack of public knowledge about this application. **Conclusion:** The conclusion of this study describes that 5 dimensions of effectiveness in the implementation of e-Market application services at Diskominfo, namely: program success, target success, satisfaction with application programs, input and output levels, achievement of overall goals, there are 4 dimensions that have not been effective, namely dimensions the success of the application program, the success of the target, the level of input and output, the achievement of the overall goal of this happens because of the inhibiting factors of e-Market such as inadequate human resources, socialization that has not been maximized, many MSME actors who have not registered for e-Market, lack of software up to date and the lack of feature innovation and for supporting factors such as good hardware, good public service and communication and information and a good level of public trust as well.*

**Keywords:** *e-Pasar Application, Effectiveness, Diskominfo*

## ABSTRAK

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP) :**Penulis berfokus pada efektivitas dari Aplikasi e-Pasar yang merupakan inovasi yang dilakukan oleh Bupati Langkat melalui Dinas Komunikasi dan Informatika di Kabupaten Langkat untuk meningkatkan pemasaran produk yang ada di Kabupaten Langkat. Namun e-Pasar sendiri masih belum berjalan dengan efektif dikarenakan masih banyaknya terdapat kekurangan yang ada di dalam layanan aplikasi e-Pasar yang dikembangkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah aplikasi ini sudah berjalan efektif atau belum. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif, teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data dan pengambilan keputusan. **Hasil/Temuan:** masih banyak ditemukan hal-hal yang membuat aplikasi ini belum berjalan maksimal seperti kurangnya tenaga kerja dan juga kurangnya pengetahuan masyarakat tentang adanya aplikasi ini. **Kesimpulan:** hasil dari penelitian ini menjabarkan bahwa 5 dimensi efektivitas dalam pelaksanaan pelayanan aplikasi e-Pasar di Diskominfo, yaitu: keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan terhadap program aplikasi, tingkat input dan output, pencapaian tujuan menyeluruh, terdapat 4 dimensi yang belum efektif yaitu dimensi keberhasilan program aplikasi, keberhasilan sasaran, tingkat input dan output , pencapaian tujuan menyeluruh hal ini terjadi karena adanya faktor penghambat e-Pasar seperti sumber daya manusia yang kurang mumpuni, sosialisasi yang belum maksimal, pelaku umkm masih banyak yang belum mendaftar ePasar, perangkat lunak kurang up to date dan kurangnya inovasi fitur dan untuk faktor pendukungnya seperti perangkat keras yang baik, pelayanan publik diskominfo yang baik dan tingkat kepercayaan masyarakat yang baik juga.

**Kata kunci:** Aplikasi e-Pasar, Efektivitas, Diskominfo

### I. PENDAHULUAN

#### 1.1. Latar Belakang

Salah satu kemajuan signifikan dari teknologi informasi yang ramai digunakan saat ini adalah internet. Internet adalah jaringan komunikasi global yang menghubungkan komputer dan jaringan komputer di seluruh dunia. Singkatan dari Interconnected Network ini memungkinkan kita berbagi informasi dan berkomunikasi dari mana saja dan dengan siapa saja. Berdasarkan hasil sebuah riset yang dilakukan oleh Hootsuite dan We Are Sosial yang diunggah oleh Founder Drone Emprit Ismail Fahmi pada senin 15 februari 2021 lalu, dari total keseluruhan masyarakat Indonesia yang berjumlah 274,9 juta orang persentase pengguna internet indonesia jangkau 73,7 persen.

Perkembangan marketing secara online maupun pemasaran barang secara daring melalui internet kian lama kian meningkat di semua daerah tak terkecuali di Kabupaten Langkat, provinsi Sumatera Utara itu sendiri, biaya internet yang murah dan akses yang gampang dimanfaatkan oleh pemerintah untuk dapat mendorong para pelaku bisnis, koperasi ataupun UKM untuk dapat memasarkan produk mereka di sebuah aplikasi berbasis website yang dikelola pemerintah agar hasil penjualan produk mereka dapat lebih maksimal lagi.

Mempromosikan produk melalui internet secara online merupakan hal yang penting dalam meningkatkan angka penjualan selain mempromosikan produk secara offline. Terdapat banyak cara

dalam mempromosikan hasil produk khas daerah, media sosial seperti Facebook, Instagram, Youtube, Tiktok, dan juga media online marketplace seperti Tokopedia, Shopee, Lazada dan tokopedia dan juga ada website yang memberikan promosi atau pemasaran produk secara gratis yang difasilitasi oleh pemerintah seperti yang akan kita bahas kali ini yaitu e- pasar langkat. Jika hal ini bisa dimanfaatkan oleh baik oleh para pelaku usaha maka tidak mustahil jika pemasukkan yang bisa didapatkan oleh pelaku usaha menjadi berlipat ganda.

Maka pada tahun 2018 lalu Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Langkat yang bekerjasama dengan Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Langkat menerbitkan sebuah aplikasi berbasis website yang bertujuan untuk dapat mendukung pemasaran produk unggulan dari kabupaten Langkat.

### **1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil**

Aplikasi e-pasar merupakan aplikasi yang berjalan di bawah Diskominfo Kabupaten Langkat Provinsi Sumatera Utara. Aplikasi ini sudah berjalan dari tahun 2018 dengan tujuan untuk meningkatkan ataupun mempromosikan pemasaran produk yang ada di Kabupaten Langkat, Namun dalam Implementasinya aplikasi ini belum berjalan dengan efektif dan masyarakat belum sepenuhnya mengetahui tentang adanya aplikasi ini dan para pelaku usaha pun belum mempromosikan barang nya di aplikasi ini secara maksimal, seharusnya aplikasi ini dapat berpotensi menjadi aplikasi yang sangat baik jika dapat dimaksimalkan dengan baik pula oleh pemerintah tepatnya pemerintah Kabupaten Langkat .

### **1.3. Penelitian Terdahulu**

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, Efektivitas “Jogja Smart Service” terhadap Pelayanan Publik di Kota Yogyakarta (Novrianto, Purnomo, & Salsabila, 2020). Peneliti menyimpulkan bahwa Jogja Smart Service telah efektif melayani publik di Kota Yogyakarta. Dibuktikan dengan adanya aturan dan tujuan yang jelas yang tertuang dalam Peraturan. Peraturan tersebut diterapkan dengan aplikasi Jogja Smart Service sebagai sarana pelayanan publik berbasis teknologi. Lalu Jogja Smart Service telah terintegrasi dengan seluruh SKPD, artinya telah disalurkan kepada SKPD yang bertanggung jawab atas laporan yang ada. Jogja Smart Service dijadikan ‘jembatan’ layanan publik masyarakat Kota Yogyakarta sehingga hubungan antara masyarakat yang melaporkan dapat langsung ditindaklanjuti oleh SKPD terkait.

Efektivitas Aplikasi OGAN APIAN terhadap Pelayanan Publik di Kabupaten Purwakarta (Syahbani & Nuraini, 2018). Hasil penelitian ini ialah bahwa penggunaan aplikasi Ogan Lopian terhadap penerapan e-government dapat meningkatkan pelayanan publik di Kabupaten Purwakarta, pemerintah Kabupaten Purwakarta telah mengembangkan e-government dengan sangat baik. Sehingga masyarakat Kabupaten Purwakarta dapat memanfaatkan e-government dengan sangat baik.

### **1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni tentang aplikasi yang ada di Kabupaten Langkat dan Peneliti sebelumnya melakukan penelitian di Kota Yogyakarta dan Kabupaten Ogan Lopian yang mana dalam penelitian dalam tempatnya nya sudah berbeda satu dengan yang lain dan berbeda budaya

, responden dan juga berbeda waktu dalam penelitian sehingga data yang diperoleh berbeda dengan peneliti terdahulu.

### **1.5. Tujuan.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah aplikasi e-Pasar sudah berjalan efektif atau belum dan melihat faktor apa saja yang menjadi penghambat dan pendukung aplikasi e-Pasar yang ada di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Langkat Provinsi Sumatera Utara

## **II. METODE**

Pada penelitian kali ini, penulis melakukan penelitian secara kualitatif dengan metode yang digunakan adalah deskriptif. merupakan suatu metode untuk mengkaji keadaan sekelompok orang, suatu situasi, suatu objek, suatu sistem pemikiran atau suatu golongan peristiwa pada masa sekarang (Nazir, 2013:54).

Penulis mengumpulkan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi (Sugiyono 2013:225). Penulis melakukan wawancara terhadap 13 orang informan yang terdiri dari Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Langkat, Kepala Bidang Pengembangan Teknologi dan Aplikasi Kabupaten Langkat, Kepala Bidang Informasi dan Komunikasi Publik, Pedagang e-pasar (5 orang) dan juga Masyarakat pengguna e-pasar (5 orang).

## **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Penulis menganalisis efektivitas layanan aplikasi e-pasar dalam mendukung pemasaran produk unggulan di Kabupaten Langkat pada 5 indikator yaitu keberhasilan program layanan aplikasi, keberhasilan sasaran, kepuasan program layanan aplikasi, tingkat input dan output dan juga pencapaian tujuan menyeluruh. Adapun pembahasan dapat dilihat pada subbab berikut.

### **3.1. Keberhasilan Program Aplikasi**

Keberhasilan program Aplikasi merupakan sebuah indikator dalam mengukur sebuah aplikasi sudah berjalan dengan tujuan awal pembuatan aplikasi tersebut dan dalam penelitian ini peneliti melakukan wawancara, observasi dan dokumentasi. Untuk perangkat keras yang ada di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Langkat sudah tersedia dengan baik dan siap layak untuk digunakan dalam melakukan operasional aplikasi e-pasar, dan untuk perangkat lunak yang merupakan hal yang sangat dibutuhkan dalam melaksanakan pelayanan suatu program aplikasi belum efektif dikarenakan kurangnya tenaga ahli yang ada di Diskominfo untuk pengembangan aplikasi e-pasar. Sumber daya manusia yang ada di Diskominfo dalam hal pengembangan aplikasi juga masih kurang dan dibutuhkan tambahan sumber daya manusia yang memadai agar aplikasi ini dapat berjalan dengan sebaik mungkin.

### **3.2. Keberhasilan Sasaran**

Sasaran dari pembuatan aplikasi ini adalah untuk memasarkan atau juga untuk mempromosikan produk-produk dan juga wisata yang ada di Kabupaten Langkat. Sasaran aplikasi ini adalah masyarakat dan pengusaha untuk mempromosikan produk-produk mereka agar lebih terjangkau oleh masyarakat namun dalam observasi, wawancara dan dokumentasi yang

dilakukan penulis menyimpulkan sasaran aplikasi sendiri belum tercapai dengan efektif dikarenakan faktor kurangnya pengetahuan masyarakat tentang aplikasi ini. Target aplikasi sendiri adalah agar produk-produk yang ada di Kabupaten Langkat dapat terangkum di dalam satu database sehingga masyarakat lebih mudah dalam mencari sesuatu yang diinginkan dan menjadi tempat pasar online yang terpadu untuk Kabupaten Langkat dan dalam wawancara, observasi serta dokumentasi yang dilakukan penulis hanya terdapat 20-40% saja yang sudah mendaftarkan usahanya di aplikasi e-pasar dan itu menunjukkan bahwa aplikasi ini belum efektif dalam melakukan perekapan data usaha masyarakat yang ada di kabupaten Langkat.

### **3.3. Kepuasan Terhadap Program Aplikasi**

Kepuasan terhadap program aplikasi e-Pasar yang merupakan bagian dari inovasi yang ada di Kabupaten Langkat untuk memajukan para pelaku umkm yang ada di Kabupaten Langkat itu sendiri melalui aplikasi yang disebut e-Pasar dan dapat memasarkan produk unggulan dari usaha-usaha yang ada di Kabupaten Langkat..

Dalam penelitian dalam melihat kepuasan masyarakat terhadap aplikasi e-pasar maka penulis melakukan wawancara terhadap 5 orang masyarakat yang ada di Kabupaten Langkat untuk bertanya apakah mereka puas terhadap aplikasi ini dan dalam hasil wawancara yang dilakukan , penulis dapat menyimpulkan bahwasannya masyarakat belum puas terhadap aplikasi ini dikarenakan dari 5 informan mereka semua berkata belum puas karena masih banyak terdapat kekurangan di dalam aplikasi tersebut. Dan untuk mengetahui efektifitas dari pelaksanaan pelayanan publik yang ada di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Langkat, penulis juga melakukan wawancara terhadap 5 masyarakat dan juga 5 pelaku umkm yang ada di Kabupaten Langkat mereka berpendapat bahwa pelayan publik yang diberikan oleh Diskominfo sudah sangat baik. Tingkat kepercayaan masyarakat terhadap aplikasi sangat memengaruhi aplikasi ini kedepannya dan dalam wawancara , observasi dan dokumentasi yang dilakukan, penulis dapat menyimpulkan bahwasannya kepercayaan masyarakat dengan aplikasi ini masih sangat baik, ini merupakan faktor pendukung untuk lebih efektifnya aplikasi ini kedepannya.

### **3.4. Tingkat Input dan Output**

Dalam pelaksanaan layanan e-Pasar oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Langkat tentu memiliki database yang digunakan sebagai acuan sebagai data-data dalam melihat perkembangan dari aplikasi e-Pasar itu sendiri.

Dari data yang diolah peneliti yang diberikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Langkat terdapat 546 umkm yang terdaftar di aplikasi e-Pasar. Dan untuk pengunjungnya sendiri penulis melakukan observasi untuk meminta data dari diskominfo dan diperoleh lah data sebagai berikut :

**Tabel 1.**

Jumlah pengunjung e-Pasar	
<b>Pengunjung Hp</b>	<b>18154 pengunjung</b>

<b>Pengunjung Pc</b>	<b>20408 pengunjung</b>
<b>Total</b>	<b>38562 pengunjung</b>

Sumber: Diskominfo Kabupaten Langkat

### 3.5. Pencapaian Tujuan Menyeluruh

Pencapaian tujuan menyeluruh adalah tujuan yang secara umum untuk dapat dicapai dalam layanan program aplikasi e-Pasar. Dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi, peneliti dapat menyimpulkan bahwa aplikasi e-Pasar belum dapat memuaskan masyarakat di Kabupaten Langkat, ini menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat dengan aplikasi e-Pasar belum efektif dikarenakan faktor kenyamanan aplikasi maupun kerumitan yang ada di dalam aplikasi itu sendiri. dan juga pelayanan public belum optimal dalam menjalankan aplikasi e-pasar yang ada serta pemasaran produk yang ada di Kabupaten Langkat belum efektif dikarenakan masyarakat belum sepenuhnya mengetahui tentang aplikasi yang dikelola oleh Diskominfo ini.

### 3.6. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Pelaksanaan program aplikasi e-pasar ini dinilai belum efektif. Belum efektifnya aplikasi ini dapat terlihat dari minimnya sumber daya manusia yang ada di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Langkat untuk mengembangkan aplikasi e-pasar dan juga masyarakat belum banyak yang mengetahui tentang aplikasi e-pasar maka seharusnya diperlukan Langkah-langkah sosialisasi agar masyarakat dapat mengetahui tentang aplikasi ini dan pelaku umkm yang terdapat di aplikasi e-pasar belum mencapai target maka dari itu pemerintah bisa melakukan pendataan ulang terhadap pelaku umkm agar mereka bisa memasukkan produk mereka kedalam aplikasi e-pasar ini, dan perangkat lunak yang ada di diskominfo dalam hal aplikasi e-pasar masih belum diperbarui secara berkala sehingga terkesan belum masih ketinggalan jaman, dan temuan lain nya yang seharusnya bisa menjadi faktor pendukung aplikasi e-pasar ini seperti perangkat keras yang ada di Diskominfo bisa dimanfaatkan untuk pengembangan aplikasi e-Pasar, pelayanan dan kepercayaan masyarakat yang tinggi terhadap aplikasi dan diskominfo Kabupaten Langkat.

Perbedaan yang dengan penelitian Efektivitas Aplikasi OGAN APIAN terhadap Pelayanan Publik di Kabupaten Purwakarta (Syahbani & Nuraini,2018) adalah di penelitian mereka pemerintah kabupaten purwakarta sudah mengembangkan aplikasi ogan apian sangat baik sehingga aplikasi mereka dapat diterapkan dengan efektif berbeda dengan penelitian ini yang masih terdapat kekurangan aplikasi sehingga aplikasi belum bisa berjalan dengan efektif.

## IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan bahwa layanan aplikasi e-pasar dalam mendukung pemasaran produk unggulan di Kabupaten Langkat belum efektif hal ini dapat dilihat dari aplikasi e-pasar sendiri masih belum banyak diminati oleh pelaku umkm maupun masyarakat dan aplikasi ini belum bisa menawarkan fitur seperti marketplace online yang sudah lebih terkenal di masyarakat. dan SDM yang ada di Diskominfo dalam hal untuk menangani e-Pasar masih sangat sedikit serta sosialisasi e-Pasar kepada masyarakat masih belum maksimal dan masih banyak pelaku UMKM yang belum mendaftarkan usahanya ke dalam aplikasi e-Pasardan dalam hal perangkat lunak dari e-Pasar itu sendiri masih belum uptodate.

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Langkat Provinsi Sumatera Utara sebagai model studi kasus yang dipilih berdasarkan pendapat Campbell.

**Arah Masa Depan Penelitian (*future work*).** Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan layanan aplikasi e-pasar Kabupaten Langkat untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

## V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Langkat Provinsi Sumatera Utara beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian

## VI. DAFTAR PUSTAKA

Campbell, J. P. (1989). Teori Efektivitas (Terjemahan). Bandung: Erlangga. Hasibuan, M. P. (2015). Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi Revi). Jakarta: Bumi Aksara.

Novrianto,Purnomo, & Salsabila."Efektivitas Jogja Smart Service terhadap Pelayanan Publik di Kota Yogyakarta". tahun 2020.

Syahbani & Nuraini."Efektivitas Aplikasi OGAN APIAN terhadap Pelayanan Publik di Kabupaten Purwakarta".tahun 2018.

Nazir, Moh. 2013. Metode Penelitian. Bogor. Ghalia Indonesia.

Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D. Bandung. Alfabeta.