

INTISARI

BUMDES Binangun Pagerharjo mewadahi berbagai usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM) yang dibentuk di bawah binaan tim Global Gotong Royong (G2R) Tetrapreneur Budaya, program ekonomi yang berfokus inovasi sinergi gerakan gotong royong dan wirausaha desa yang mengusung kearifan lokal. Program ini didanai oleh Dana Keistimewaan (Danais) Daerah Istimewa Yogyakarta. BUMDES Binangun Pagerharjo memproduksi Wedang Rempah Lengger, sebagai produk khas Desa Pagerharjo. Perkembangan teknologi informasi dan pandemi COVID-19, mendorong penjualan Wedang Rempah Lengger secara daring (*e-tailing*). Kualitas layanan elektronik *e-tailing* yang berorientasi pada persepsi pelanggan memberikan dampak signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan. Oleh karena itu, penilaian kesesuaian antara persepsi manajemen dan pelanggan dalam melihat kualitas layanan elektronik perlu dilakukan.

Penelitian dilakukan untuk mengukur kesesuaian persepsi manajemen tentang dimensi kualitas layanan elektronik serta memetakan celah kualitas layanan elektronik pada BUMDES Binangun Pagerharjo. Metode E-S-QUAL dan E-RecS-QUAL digunakan untuk mengukur atribut kualitas layanan elektronik. Penelitian juga menggunakan model konseptual untuk memahami dan mengembangkan kualitas layanan elektronik untuk mengidentifikasi celah kualitas layanan elektronik. Data persepsi pelanggan didapatkan dari respon kuesioner pelanggan yang pernah membeli minuman tradisional secara daring. Data persepsi manajemen didapatkan dari kesenjangan persepsi manajemen dari hasil kuesioner (data kuantitatif), kemudian dikonfirmasi dengan data kualitatif dari data observasi dan data wawancara personil kunci.

Berdasarkan hasil penelitian tentang kesesuaian persepsi manajemen dengan persepsi pelanggan, diperoleh kesesuaian persepsi pada atribut kualitas layanan elektronik dari dimensi *Privacy*, *Fulfillment*, dan *Contact*. Ketidaksesuaian persepsi pada atribut kualitas layanan elektronik pada dimensi *Efficiency*, *System Availability*, dan *Responsiveness*. Atribut kualitas layanan elektronik dari dimensi *Compensation* menunjukkan ketidakcocokan data persepsi manajemen. Hasil penelitian tentang celah kualitas layanan elektronik, telah memetakan 3 celah kualitas layanan elektronik yaitu celah informasi, celah desain, dan celah pemenuhan. Perbaikan persepsi manajemen dalam melihat kualitas layanan elektronik dan mengatasi celah kualitas layanan elektronik, dapat menjadi strategi untuk mengembangkan kualitas layanan elektronik unggulan.

Kata kunci: *e-tailing*, kualitas layanan elektronik, E-S-QUAL, E-RecS-QUAL, celah kualitas layanan elektronik.

ABSTRACT

BUMDES Binangun Pagerharjo accommodates various micro, small and medium enterprises (MSMEs) formed under the guidance of the Global Gotong Royong (G2R) Tetrapreneur Budaya team, an economic program that focuses on innovating the synergy of the mutual cooperation movement and village entrepreneurship that carries local wisdom. This program is funded by Dana Keistimewaan (Danais) from Yogyakarta local government. BUMDES Binangun Pagerharjo produces Wedang Rempah Lengger, a typical product of Pagerharjo. Information technology development and COVID-19 pandemic have encouraged online sales of Wedang Rempah Lengger (e-tailing). The electronic service quality (e-SQ) of e-tailing that customer perceptions oriented, has a significant impact on customer satisfaction and loyalty. Conformity perceptions assessment between management and customers about e-SQ need to be done.

Research was conducted to verify conformity e-SQ perceptions between management and customers, also to identify e-SQ gap that prevent delivering superior e-SQ of BUMDES Binangun Pagerharjo. Research uses the E-S-QUAL and E-RecS-QUAL methods to measure the e-SQ attributes preception. Research also uses a conceptual model to understand and develop e-SQ to identify e-SQ gap. Customer perception data obtained from customer questionnaire responses, who have bought traditional drinks online. Management perception data is obtained from the management perception gap from the results of the questionnaire (quantitative data), then confirmed with qualitative data from observation data and key personnel interview data.

Based on the results of research on the suitability of management perceptions with customer perceptions, it was found that the suitability of perceptions on the electronic service quality attributes from the dimensions of Privacy, Fulfillment, and Contact. Perceptual mismatches on the e-SQ attributes from the dimensions of Efficiency, System Availability, and Responsiveness. The e-SQ attribute from the Compensation dimension shows the mismatch of management perception data. The result based on research using e-SQ gap methods, identify 3 gaps, namely information gap, design gap, and fulfillment gap. Improving management perceptions in viewing electronic service quality and overcoming e-SQ gaps can be a strategy to develop superior e-SQ.

Keywords: e-tailing, electronic service quality (e-SQ), E-S-QUAL, E-RecS-QUAL, electronic service quality gap.