

Emosi Individu, Sikap, dan Niat Penggunaan terhadap Website E-Government: Analisis Pada Website Pemerintah Kota Balikpapan

by Pradita Maulidya Effendi

Submission date: 24-Feb-2022 04:28PM (UTC+0700)

Submission ID: 1769818798

File name: JSI_Pradita_Maulidya_Effendi,_Vol_14.docx (80.19K)

Word count: 2150

Character count: 13738

Emosi Individu, Sikap, dan Niat Penggunaan terhadap Website E-Government: Analisis Pada Website Pemerintah Kota Balikpapan

3 Pradita Maulidya Effendi¹
¹ Sistem Informasi, Fakultas Teknologi dan Informatika, Universitas Dinamika
e-mail: pradita@dinamika.ac.id¹⁾

Abstrak

Website e-government merupakan salah satu pemanfaatan teknologi informasi yang digunakan pemerintah daerah kota /kabupaten di Indonesia. Desain website e-government yang menarik tentunya dapat meningkatkan intensitas masyarakat untuk membuka website. Namun, fakta menunjukkan bahwa banyak desain website e-government yang tidak enak dilihat sehingga kurang diminati untuk dikunjungi. Padahal, afektif pengguna pada suatu desain website akan mem³⁰ garuhi sikap dan niat pengguna untuk melanjutkan eksplorasi atau meninggalkan website tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk menguji hubungan antara variabel afektif pengguna, sikap, dan niat penggunaan pada website pemerintah daerah⁴⁰ a dan kabupaten. Objek yang digunakan pada penelitian adalah website Pemerintah Kota Balikpapan. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada⁴⁸ 48 responden, kemudian dianalisis menggunakan analisis path coefficients dari aplikasi GeSCA. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel afektif berpengaruh positif dan signifikan terhadap sikap, serta variabel sikap juga berpengaruh positif signifikan terhadap niat penggunaan. Hal tersebut mengindikasikan bahwa perasaan seseorang ketika mengakses website pemerintah daerah akan mempengaruhi sikap dan niatnya untuk mengakses website tersebut.

Kata kunci: website, e-government, afektif, sikap pengguna, niat penggunaan

32

Abstract

The e-government website is one of the uses of information technology used by city local governments and districts in Indonesia. An attractive e-government website design can certainly increase the intensity of people to open websites. However, the facts show that many e-government website designs are unsightly so they are less attractive to visit. In fact, the affective of users on a²⁵ website design will affect the attitudes and intentions of users to continue exploring or leaving the website. This study aims to examine the relationship¹² ween users' affective variables, attitudes, and usage intentions on city and district government websites. The object used in this research is the Balikpapan City Government website. Data were collected through questionnaires distr⁹ uted to 48 respondents, then analyzed using path coefficients analysis from the GeSCA application. The results showed that the affective variable had a positive and significant effect on attitudes, and the attitude variable also had a significant positive effect on usage intentions. This indicates that a person's feelings when accessing a local government website will affect his attitude and intention to access the website.

Keywords: website, e-government, affective, attitude, intention to use

1. PENDAHULUAN

Di era digital saat ini menuntut sebagian besar lini organisasi untuk menggunakan teknologi informasi, termasuk lini organisasi lembaga pemerintah. Website e-government merupakan salah satu pemanfaatan teknologi informasi dari lembaga pemerintah daerah yang menjadi alat interaksi dengan warganya [1]. Website e-government tentunya perlu dibuat dengan tampilan desain yang menarik karena dapat memberikan kesan yang baik dari daerah tersebut, serta dapat meningkatkan jumlah pengunjung website. Semakin banyak masyarakat yang senang mengakses website e-government untuk mencari informasi, maka tingkat kesuksesan pemanfaatan e-government juga tinggi.

Pembahasan mengenai desain website tidak terlepas dari teori human computer interaction yang menjadi substansi dari suatu user interface atau user experience. Te'eni, Carey dan Zhang [2] pada penelitiannya menunjukkan bahwa aspek afektif dari teori HCI yang mencakup emosi dan perasaan seseorang dapat mempengaruhi sikap pengguna dalam mengevaluasi sebuah website. Pengguna dapat memberikan sikap negatif dengan berhenti mengeksplorasi website apabila desainnya tidak menyenangkan

[3]. Sejalan dengan sikap pengguna, desain *website* diketahui juga berdampak pada niat pengguna untuk mengakses *website* [4]. Sehingga, semakin baik tampilan *website*, maka semakin tinggi intensitas pengguna untuk mengakses *website* tersebut. Namun, menurut warga, banyak desain *website e-government* yang tidak enak dilihat sehingga kurang diminati untuk dikunjungi [5]. Padahal, biaya yang dikeluarkan untuk membuat *website e-government* tidaklah sedikit [6].

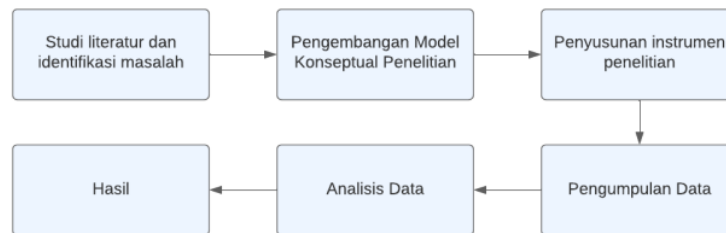
Sama halnya dengan *website* Pemerintah Kota Balikpapan, masih terdapat beberapa komentar warga dari tahun 2019 yang kesulitan mencari data *website* tersebut. Hal ini bisa saja terjadi karena tampilan dari *website* pemerintah Kota Balikpapan kurang baik. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan afektif, sikap, dan niat penggunaan pada *website e-government* Pemerintah Kota Balikpapan agar tampilan *website* menjadi lebih baik lagi.

27

2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1. Tahapan Penelitian

Langkah-langkah pelaksanaan penelitian terdiri atas enam kegiatan, diantaranya adalah studi literatur dan identifikasi masalah, pengembangan model konseptual penelitian, penyusunan instrumen penelitian, pengumpulan data, analisis data, dan penarikan hasil penelitian. Tahapan penelitian ini lebih jelasnya tergambar pada Gambar 1.



Gambar 1. Tahapan Penelitian

2.2. Model Konseptual Penelitian

Model konseptual pada penelitian ini disusun berdasarkan studi literatur dan hasil penelitian-penelitian terdahulu. Variabel-variabel yang menjadi fokus pada penelitian adalah variabel afektif, sikap, dan niat penggunaan untuk mengidentifikasi keterkaitannya dengan desain *website* milik Pemerintah Kota Balikpapan. Dengan demikian, pada Gambar 2 terdapat dua rumusan hipotesis yang akan diinvestigasi melalui penelitian ini.



Gambar 2. Model Konseptual Penelitian

42

a) H1: Variabel afektif berpengaruh positif dan signifikan terhadap sikap pengguna

Ngo dan Byrne [7] berpendapat bahwa tampilan *website* yang memiliki estetika dapat mempengaruhi pengguna secara emosional. Penggunaan *background* tampilan warna hijau dalam sebuah penelitian membuktikan bahwa memiliki potensi untuk menghasilkan sikap yang lebih positif terhadap stimulus daripada warna putih, kuning, atau merah muda [8]. Pada contoh kasus situs belanja online oleh Hasan [9], desain yang membingungkan dapat menyebabkan pengguna tidak berselera melanjutkan *scrolling* dan meninggalkan situs. Terdapat dua indikator yang dapat diuji pada variabel afektif, yaitu *activation-deactivation* dan *pleasure-displeasure* [2].

b) H2: Sikap individu berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat penggunaan *website*

Menurut Cocosila dan Archer [10] sikap adalah salah satu aspek penting. Seseorang yang memiliki sikap positif akan cenderung mengadopsi teknologi informasi. Pengguna yang memiliki sikap positif pada sebuah teknologi, secara tidak langsung akan menyebarkan informasi positif kepada orang disekitarnya [11]. Ditemukan pula fakta bahwa sikap warga menjadi faktor penentu yang paling signifikan terhadap niat penggunaan layanan *e-government* [12].

2.3. Pengumpulan Data

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan instrumen penelitian yakni kuesioner. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner yang berisi 12 pernyataan kepada 48 responden. Informasi terhadap responden penelitian dideskripsikan menjadi beberapa kategori, diantaranya: (1) jenis kelamin responden, (2) generasi usia responden, (3) penggunaan kacamata pada responden, dan (4) pengalaman responden mengakses website Pemerintah Kota dan Kabupaten. Persentase jumlah responden berdasarkan kategori dirangkum ke dalam Tabel 1.

Tabel 1. Persentase Kategori Responden

| Kategori Responden | Keterangan | Persentase Jumlah Responden | Total |
|---------------------------------------|----------------------------|-----------------------------|-------|
| Jenis Kelamin | Laki-laki | 56% | 100% |
| | Perempuan | 44% | |
| Generasi Usia | Generasi Z (≥ 1995) | 50% | 100% |
| | Generasi Y (1981-1994) | 29% | |
| | Generasi X (1965-1976) | 21% | |
| Berkacamata | Ya | 33% | 100% |
| | Tidak | 67% | |
| Pengalaman akses website e-government | Pernah | 27% | 100% |
| | Tidak pernah | 73% | |

Hasil pada Tabel 1 menunjukkan bahwa responden pada penelitian ini didominasi oleh masyarakat dari generasi Z dan sebagian besar responden belum pernah mengakses *website e-government* sehingga diharapkan umpan balik yang diberikan responden dapat mendukung penelitian ini.

2.4. Analisis Data

Data pada penelitian ini dianalisis menggunakan teknik analisis path coefficients dan alat bantu GeSCA. Sebelum itu, uji validitas dan uji reliabilitas dilakukan lebih dulu menggunakan aplikasi SPSS versi 16 untuk memastikan instrumen valid dan reliabel. Uji validitas dan reliabilitas yang dihasilkan ditunjukkan melalui Tabel 2 dan Tabel 3.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

| Variabel | Item Pernyataan | r Hitung | r Tabel | Keterangan |
|-----------------|-----------------|----------|---------|------------|
| Afektif | X11 | 0.826 | > 0.284 | Valid |
| | X12 | 0.826 | > 0.284 | Valid |
| | X13 | 0.695 | > 0.284 | Valid |
| | X14 | 0.764 | > 0.284 | Valid |
| Sikap | Y11 | 0.653 | > 0.284 | Valid |
| | Y12 | 0.821 | > 0.284 | Valid |
| | Y13 | 0.821 | > 0.284 | Valid |
| | Y14 | 0.826 | > 0.284 | Valid |
| Niat penggunaan | Z11 | 0.692 | > 0.284 | Valid |
| | Z12 | 0.826 | > 0.284 | Valid |
| | Z13 | 0.677 | > 0.284 | Valid |
| | Z14 | 0.826 | > 0.284 | Valid |

Menurut Jogiyanto [13], dasar pengambilan keputusannya adalah jika nilai r hitung > r tabel, maka

pernyataan dinyatakan valid. Untuk melihat r tabel digunakan taraf signifikansi 5% dan df adalah jumlah responden dikurangi 2 ($df = n - 2$). Berdasarkan jumlah sampel yang digunakan ($N = 48$), maka diperoleh nilai $df = 46$ dengan taraf signifikansi 5%, sehingga r tabel adalah 0.284. Dengan demikian, hasil pada Tabel 2 membuktikan bahwa semua item pernyataan dalam kuesioner adalah valid.

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

| Variabel | Nilai Cronbach's Alpha | Kriteria | Keterangan |
|---------------------|------------------------|------------|------------|
| Afektif (X) | 0.926 | ≥ 0.7 | Reliabel |
| Sikap (Y) | 0.881 | ≥ 0.7 | Reliabel |
| Niat penggunaan (Z) | 0.901 | ≥ 0.7 | Reliabel |

Hasil uji reliabilitas akan menyatakan bahwa pernyataan instrumen reliabel jika koefisien Cronbach's Alpha ≥ 0.7 untuk penelitian yang bersifat *confirmatory research* [14]. Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada tabel di atas, ketiga variabel pengukuran pada kuesioner masuk dalam kategori reliabel karena memiliki nilai Cronbach's Alpha ≥ 0.7 .

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil pengujian hipotesis berdasarkan hasil *path coefficients* pada aplikasi GeSCA, menunjukkan bahwa variabel afektif berpengaruh positif dan signifikan terhadap sikap dan variabel sikap juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat penggunaan, selengkapnya dapat dilihat pada Gambar 3. Hal ini dibuktikan dengan *t*-statistical value 1.96 pada taraf signifikansi 5%, sehingga nilai *t*-statistics ≥ 1.96 . Hipotesis diterima apabila memiliki nilai *t*-statistics > 1.96 [15].



Gambar 3. Hasil Uji Path Coefficients pada GeSCA

Hasil analisis tersebut mengindikasikan bahwa afektif berdampak baik terhadap sikap pengguna atau dapat dikatakan bahwa hubungan antara afektif dengan sikap berjalan selaras. Ketika ditinjau dari desain *website*, komponen desain dapat dilihat sekilas oleh pengguna ketika pertama kali melihat, sehingga saat itu juga pengguna dapat memutuskan untuk mengeksplorasi lebih jauh atau meninggalkan *website* seketika [3]. Sama halnya dengan variabel sikap yang signifikan terhadap niat penggunaan, semakin positif sikap seseorang maka kemungkinan besar akan meningkatkan keinginan seseorang dalam menggunakan *website*.

Sikap (*attitude*) individu mempengaruhi kecenderungan atau keinginan dalam menggunakan sebuah teknologi [16]. Komponen desain yang mempengaruhi variabel afektif akan memberikan dampak pada sikap penerimaan atau penolakan seseorang terhadap teknologi. Sikap seseorang terdiri atas unsur kognitif atau cara pandang (*cognitive*), afektif (*affective*), dan komponen-komponen yang berkaitan dengan perilaku (*behavioral components*) [17]. Dalam penelitian ini, perasaan suka terhadap *website* akan mempengaruhi sikap yang baik, sehingga timbul niat dalam menggunakan *website e-government*.

4. KESIMPULAN

Menjawab tujuan penelitian, hasil pada penelitian ini menetapkan bahwa antar variabel memiliki pengaruh positif dan signifikan. Artinya, perasaan atau emosi seseorang dalam melihat desain *website* akan menentukan sikap yang akan ia ambil selanjutnya. Jika perasaan yang ditimbulkan baik, maka sikap yang diambil akan positif. Sikap positif yang ditunjukkan seseorang berdampak pula pada niat mereka untuk melanjutkan eksplorasi *website*. Pada *website e-government* Pemerintah Kota Balikpapan dapat disimpulkan bahwa desain *website* sudah baik dan menarik bagi pengguna, engelompokkan konten yang rapi dan tertstruktur membuat pengguna antusias untuk mengakses *website*. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi yang bermanfaat bagi Pemerintah dan pengembang *website* untuk membangun *website e-government* yang lebih baik. Dalam penelitian ini tentunya masih banyak kekurangan, yakni tidak semua aspek dari teori *human computer interaction* diimplementasikan, sehingga diperlukan pengembangan pada penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- 19
- [1] D. H. Byun and G. Finnie, "Evaluating usability, user satisfaction and intention to revisit for successful e-government websites," *Electron. Gov.*, vol. 8, no. 1, pp. 1–19, 2011, doi: 10.1111/EG.2011.037694.
 - [2] P. Te'eni, D., Carey, J., & Zhang, *Human-Computer Interaction: Developing Effective Organizational Information Systems*. John Wiley & Sons, 2007.
 - [3] E. Cao, Zieba, Stryjewski, *Color Theory in Web UI Design*. UXPin Inc, 2015.
 - [4] J. et al Éthier, "Interface design and emotions experienced on B2C Web sites: Empirical testing of a research model," *Comput. Human Behav.*, 2008, doi: 10.1016/j.chb.2008.04.004.
 - [5] 3mparanTECH, "Terkuak, Ini Penyebab Website Pemerintah Tidak Enak Dilihat," 2021.
 - [6] C. Cheisviyanny, H. Helmy, and S. Dwita, "Analisis Kualitas Website Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota di Provinsi Sumatera Barat," *Simp. Nas. Keuang. Negara*, vol. 6, no. 3, pp. 1087–1141, 2018, [Online]. Available: <http://jurnal.bppk.kemenkeu.go.id/snkn/article/view/274>.
 - [7] J. Ngo, D., & By 29 "Application of an aesthetic evaluation model to data entry screens," *Comput. Hum. Behav.*, pp. 149–185, 2001, doi: 10.1016/S0747-5632(00)00042-X.
 - [8] H. S. Jang, J. Kim, K. S. Kim, and 36 I. Pak, "Human brain activity and emotional responses to 24 nt color stimuli," *Color Res. Appl.*, vol. 39, no. 3, pp. 307–316, 2014, doi: 10.1002/col.21788.
 - [9] B. Hasan, "Perceived irritation in online shopping: The impact of website design characteristics," *Comput. Human Behav.*, vol. 54, pp. 224–230, 2016, doi: 10.1016/j.chb.2015.07.056.
 - [10] M. Cocosila and N. Archer, "Adoption of mobile ICT for health promotion: An empirical investigation," *Electron. Mark.*, vol. 20, no. 3–4, pp. 241–250, 2010, doi: 10.1007/s12525-010-0042-10
 - [11] G. M. Agag and A. A. El-Masry, "Why Do Consumers Trust Online Travel Websites? Drivers and Outcomes of Consumer Trust toward Online Travel Websites," *J. Travel Res.*, vol. 56, no. 3, pp. 57–369, 2017, doi: 10.1177/0047287516643185.
 - [12] O. Al-Hujran, M. M. Al-Debei, A. Chatfield, and M. Migdadi, "The imperative of influencing citizen attitude toward e-government adoption and use," *Comput. Human Behav.*, vol. 53, pp. 189–143, 2015, doi: 10.1016/j.chb.2015.06.025.
 - [13] H. M. Jogiyanto, *Metode Penelitian Bisnis: Salah Kaprah dan Pengalaman– Pengalaman*. Yogyakarta: BPFE, 2007.
 - [14] N. Urbach and F. Ahlemann, "Model select 13 in information systems research using partial least squares based structural equation modeling," *Int. Conf. Inf. Syst. ICIS 2012*, vol. 1, no. January 2010, 8, 420–432, 2012.
 - [15] J. F. H. Jr, G. T. M. Hult, C. M. Ringle, M. Sarstedt, N. P. Danks, and S. Ray, *Advanced Issues in Partial Least Squares Structural Equation Modeling*. SAGE Publications, Inc, 2017.
 - [16] D. FD., "A Technology Acceptance Model for Empirically Testing New End-User Information Systems: Theory and Results," Massachusetts Institute of Technology.
 - [17] S. Nasution, *Berbagai Pendekatan dalam Proses Belajar Mengajar*. Bandung: PT. Bumi Aksara, 2002.

Emosi Individu, Sikap, dan Niat Penggunaan terhadap Website E-Government: Analisis Pada Website Pemerintah Kota Balikpapan

ORIGINALITY REPORT

33%

SIMILARITY INDEX

33%

INTERNET SOURCES

16%

PUBLICATIONS

%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

repository.its.ac.id

Internet Source

7%

2

repositori.usu.ac.id

Internet Source

2%

3

ejournal.unsri.ac.id

Internet Source

2%

4

eprints.ums.ac.id

Internet Source

1%

5

eudl.eu

Internet Source

1%

6

paper.ijcsns.org

Internet Source

1%

7

repository.itbwigalumajang.ac.id

Internet Source

1%

8

Duy Quy Nguyen-Phuoc, Diep Ngoc Su, Teron Nguyen, Nguyen S. Vo, Anh Thi Phuong Tran, Lester W. Johnson. "The roles of physical and

1%

social environments on the behavioural intention of passengers to reuse and recommend bus systems", Travel Behaviour and Society, 2022

Publication

| | | |
|----|---|-----|
| 9 | ejournal.iainsurakarta.ac.id Internet Source | 1 % |
| 10 | ojs.unpkediri.ac.id Internet Source | 1 % |
| 11 | percept.eecs.yorku.ca Internet Source | 1 % |
| 12 | journal.student.uny.ac.id Internet Source | 1 % |
| 13 | ojs.stmikpringsewu.ac.id Internet Source | 1 % |
| 14 | conference.binadarma.ac.id Internet Source | 1 % |
| 15 | hort.nchu.edu.tw Internet Source | 1 % |
| 16 | repository.mahardhika-library.id Internet Source | 1 % |
| 17 | doku.pub Internet Source | 1 % |
| 18 | lib.unnes.ac.id Internet Source | 1 % |

| | | |
|----|--|------|
| 19 | www.hindawi.com Internet Source | 1 % |
| 20 | www.neliti.com Internet Source | 1 % |
| 21 | www.scribd.com Internet Source | 1 % |
| 22 | Pradita Maulidya Effendi, Tony Dwi Susanto. "Test of Citizens' Physical and Cognitive on Indonesian E-Government Website Design", Procedia Computer Science, 2019 Publication | <1 % |
| 23 | digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source | <1 % |
| 24 | Kek Zhi Xuan, Shuhaida Ismail, Intan Syazwani Noorain, Nur Aliaa Dalila A. Muhaime. "Comparisons Of Data Mining Classification Algorithms For Customers' Shopping Intention In E-Commerce", 2021 2nd International Conference on Artificial Intelligence and Data Sciences (AiDAS), 2021 Publication | <1 % |
| 25 | Miko Andi Wardana, Komang Shanty Muni Parwati. "Integrasi faktor niat berkunjung wisatawan lokal di bali pada masa pandemi covid 19", Jurnal Ilmiah Hospitality Management, 2021 Publication | <1 % |

| | | |
|----|--|------|
| 26 | docplayer.info Internet Source | <1 % |
| 27 | j-ptiik.ub.ac.id Internet Source | <1 % |
| 28 | lib.ibs.ac.id Internet Source | <1 % |
| 29 | scholarworks.uark.edu Internet Source | <1 % |
| 30 | unisbank.ac.id Internet Source | <1 % |
| 31 | eprints.uny.ac.id Internet Source | <1 % |
| 32 | Silas Formunyuy Verkijika, Lizette De Wet. "A usability assessment of e-government websites in Sub-Saharan Africa", International Journal of Information Management, 2018 Publication | <1 % |
| 33 | academicjournal.yarsi.ac.id Internet Source | <1 % |
| 34 | ejournal.unsrat.ac.id Internet Source | <1 % |
| 35 | theses.uin-malang.ac.id Internet Source | <1 % |
| 36 | koreascience.or.kr Internet Source | <1 % |

| | | |
|----|---|------|
| 37 | media.neliti.com Internet Source | <1 % |
| 38 | pt.scribd.com Internet Source | <1 % |
| 39 | repositori.uin-alauddin.ac.id Internet Source | <1 % |
| 40 | www.repository.trisakti.ac.id Internet Source | <1 % |
| 41 | "Design, User Experience, and Usability: Theory, Methodology, and Management", Springer Science and Business Media LLC, 2017 Publication | <1 % |
| 42 | eprints.iain-surakarta.ac.id Internet Source | <1 % |
| 43 | bmchealthservres.biomedcentral.com Internet Source | <1 % |

Exclude quotes On

Exclude matches Off

Exclude bibliography Off