

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

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 mempengaruhi sikap dan niat pengguna untuk melanjutkan eksplorasi atau meninggalkan website tersebut. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis hubungan antara afektif pengguna, sikap, dan niat penggunaan pada website pemerintah daerah kota dan kabupaten. Objek yang digunakan pada penelitian adalah website Pemerintah Kota Balikpapan. Pengambilan data dilakukan melalui kuesioner dengan jumlah responden 48 orang, yang kemudian dianalisis menggunakan analisis path coefficients dari aplikasi GeSCA. Hasil penelitian membuktikan bahwa afektif berpengaruh positif dan signifikan terhadap sikap, dan 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*

Abstract

The e-government website is one of the uses of information technology used by city / district governments 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 a website design will affect the attitudes and intentions of users to continue exploring or leaving the website. The purpose of this study was to analyze the relationship between user affective, attitudes, and usage intentions on the website of the city and district government. The object used in this research is the Balikpapan City Government website. Data collection was carried out through a questionnaire with 48 respondents, which were then analyzed using path coefficients analysis from the GeSCA application. The results of the study prove that affective has a positive and significant effect on attitudes, and attitudes also have a significant positive effect on use 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

untuk berinteraksi dengan warganya [1]. Tampilan *website e-government* perlu dibuat menarik agar dapat memberikan kesan yang baik dari daerah kota/kabupaten yang bersangkutan, serta dapat meningkatkan jumlah pengunjung *website*. Semakin banyak masyarakat yang banyak mengakses *website e-government* untuk mencari informasi, maka tingkat kesuksesan pemanfaatan *e-government* juga meningkat.

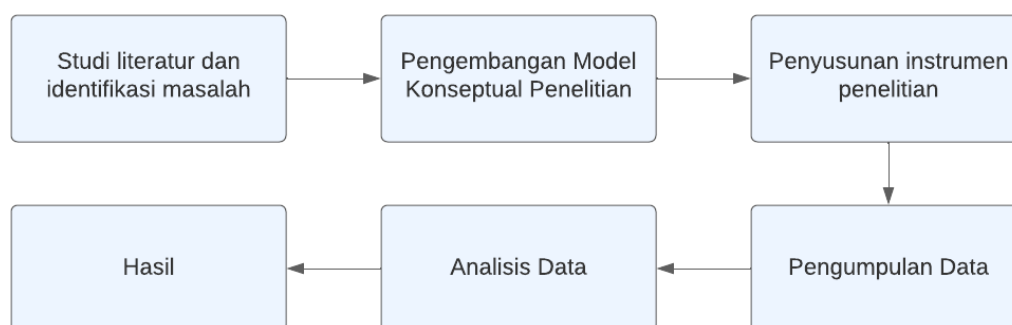
Pembahasan mengenai desain *website* tidak terlepas dari teori *human computer interaction* yang menjadi substansi dari suatu *user interface* atau *user experience*. Te'eni, Carey dan Zhang [2] pada penelitiannya memaparkan bahwa aspek afektif dari teori HCI yang mencakup emosi dan perasaan seseorang 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]. Semakin baik tampilan *website*, intensitas pengguna untuk mengakses *website* dinilai ikut meningkat. Namun, menurut warga, banyak desain *website e-government* yang kurang nyaman 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 di *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-governrment* Pemerintah Kota Balikpapan agar tampilan *website* menjadi lebih baik lagi.

2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1. Tahapan Penelitian

Pelaksanaan penelitian terdiri atas enam tahapan kegiatan, diantaranya adalah melakukan studi literatur dan mengidentifikasi masalah, mengembangkan model penelitian, menyusun instrumen yang digunakan pada penelitian, melakukan pengumpulan data kepada responden penelitian, melakukan analisis data, dan menarik hasil kesimpulan. Lebih jelasnya tergambar pada Gambar 1.



Gambar 1. Tahapan Penelitian

2.2. Model Konseptual Penelitian

Model konseptual 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

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

Ngo dan Byrne [7] berpendapat bahwa tampilan *website* yang memiliki estetika berpengaruh terhadap pengguna secara emosional. Dalam penelitian, penggunaan warna hijau pada latar belakang *website* membuktikan bahwa memiliki potensi untuk menghasilkan sikap yang lebih positif terhadap stimulus [8]. Pada contoh kasus situs belanja online oleh Hasan [9], desain yang membingungkan dapat menyebabkan pengguna enggan melanjutkan *scrolling* dan memilih 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 lebih terbuka untuk 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 menggunakan kuesioner sebagai instrument penelitian. Kuesioner berisi 12 pernyataan telah disebarkan kepada 48 responden. Berdasarkan hasil pengumpulan data kuesioner, didapatkan informasi terhadap responden penelitian yang dideskripsikan menjadi beberapa kategori, diantaranya: (1) jenis kelamin responden, (2) generasi usia responden, (3) penggunaan kaca mata 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 (\geq 1995) | 50% | |
| | Generasi Y (1981-1994) | 29% | |
| | Generasi X (1965-1976) | 21% | |
| Berkacamata | Ya | 33% | |
| | Tidak | 67% | |
| Pengalaman akses website e-government | Pernah | 27% | |
| | Tidak pernah | 73% | |

Berdasarkan hasil pada Tabel 1, masyarakat dari generasi Z mendominasi isian data 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 dianalisis dengan teknik analisis *path coefficients* dan alat bantu GeSCA. Namun, sebelum itu telah dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas lebih dulu menggunakan aplikasi SPSS 16 untuk memastikan semua 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 | A1 | 0.826 | > 0.284 | Valid |
| | A2 | 0.826 | | |
| | A3 | 0.695 | | |
| | A4 | 0.764 | | |
| Sikap | S1 | 0.653 | | |
| | S2 | 0.821 | | |
| | S3 | 0.821 | | |
| | S4 | 0.826 | | |
| Niat | N1 | 0.692 | | |

| | | | | |
|------------|----|-------|--|--|
| penggunaan | N2 | 0.826 | | |
| | N3 | 0.677 | | |
| | N4 | 0.826 | | |

Menurut Jogiyanto [13], apabila nilai r hitung lebih dari nilai r tabel, maka item pernyataan dikatakan valid. Dengan jumlah sampel sebanyak 48, maka nilai $df = 46$ dengan taraf signifikansi 5%, sehingga didapatkan r tabel = 0.284. Dengan demikian, hasil pada Tabel 2 membuktikan bahwa semua item pernyataan dalam kuesioner penelitian ini adalah valid.

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

| Variabel | Nilai Cronbach's Alpha | Kriteria | Keterangan |
|---------------------|------------------------|------------|------------|
| Afektif (A) | 0.926 | ≥ 0.7 | Reliabel |
| Sikap (S) | 0.881 | | |
| Niat penggunaan (N) | 0.901 | | |

Item pernyataan pada instrument dapat dinyatakan reliabel apabila koefisien *Cronbach's Alpha* ≥ 0.7 untuk penelitian yang bersifat *confirmatory research* [14]. Hasil uji reliabilitas pada Tabel 3 menunjukkan bahwa ketiga variabel pada kuesioner adalah reliabel.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil uji 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. Menurut penelitian Hult *et.al*, hipotesis diterima apabila memiliki nilai *t-statistics* > 1.96 [15]. Hal ini dibuktikan dengan *critical value* 1.96 pada taraf signifikansi 5%, sehingga nilai *t-statistics* ≥ 1.96 . Gambar 3 memperlihatkan nilai *t-statistics* pada masing-masing hubungan variabel.



Gambar 3. Hasil Uji *Path Coefficients* pada GeSCA

Hasil analisis tersebut mengindikasikan bahwa afektif memiliki dampak yang bagus terhadap sikap pengguna. Hasil tersebut juga dapat diasumsikan bahwa hubungan antara afektif dengan sikap berjalan selaras. Ketika ditinjau dari desain *website*, komponen desain dapat dinilai langsung oleh pengguna ketika pertama kali melihat, sehingga saat

itu juga pengguna dapat memilih untuk mengeksplorasi lebih jauh atau meninggalkan *website* [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 keinginan dalam menggunakan sebuah teknologi [16] dikarenakan di dalam sikap terdapat komponen kognitif, afektif, dan perilaku yang saling berkaitan [17]. Komponen desain yang mempengaruhi variabel afektif akan memberikan dampak pada sikap penerimaan atau penolakan seseorang terhadap teknologi. 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. Pengelompokan konten yang rapi dan tertstruktur membuat pengguna antusias untuk mengakses *website*. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi 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

- [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: 10.1504/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] kumparanTECH, "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. 1087–1104, 2018, [Online]. Available: <http://jurnal.bppk.kemenkeu.go.id/snkn/article/view/274>.

- [7] J. Ngo, D., & Byrne, “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 C. H. Pak, “Human brain activity and emotional responses to plant 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-y.
- [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. 347–369, 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. 189–203, 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 selection in information systems research using partial least squares based structural equation modeling,” *Int. Conf. Inf. Syst. ICIS 2012*, vol. 1, no. January 2010, pp. 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.