

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi internet dan aplikasi pada saat ini telah mencapai kesuksesan besar pada saat ini, seperti pemanfaatan *e-commerce* dalam bidang bisnis. Selain korporasi swasta pemanfaatan teknologi elektronik juga dimanfaatkan oleh pemerintah, baik pemerintah lokal, regional maupun nasional dalam bentuk pemerintahan elektronik (*E-government*). *E-government* merupakan layanan pemerintahan secara elektronik kepada masyarakat yang memberikan informasi publik yang dibutuhkan masyarakat secara cepat efektif, efisien dan tanpa batasan waktu (Akgul, 2016). Namun tidak semua aplikasi *e-government* bisa menghasilkan interaksi yang baik terhadap pengguna terutama dalam hal akses informasi, partisipasi dan pemanfaatan layanan itu sendiri.

*Usability* merupakan salah satu indikator yang mempengaruhi penggunaan *e-government* masyarakat dalam interaksi sehari-hari (Anthony & Norman, 2014). Metode evaluasi *usability* yang banyak digunakan oleh peneliti yaitu *heuristic evaluation* (Nielsen & Molich, 1990). Evaluasi *heuristic* mempunyai keunggulan karena dapat mengukur kualitas sebuah sistem dengan aspek yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan dari sistem yang akan di evaluasi (Iqbal, Ahmad, & Shahzad, 2017). Tetapi evaluasi *heuristic* hanya berfokus pada evaluasi sistem, sehingga perlu adanya evaluasi konten dari sebuah situs web (Sheikh & Arshad, 2018). Hal ini ditunjukkan banyaknya kegagalan pengembangan *e-government*

disebabkan oleh tidak kredibelnya suatu *e-government* mengakibatkan kurangnya kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan, kepuasan dan penggunaan aplikasi *e-government* itu sendiri (Ismailova, 2015).

Kredibilitas website adalah sebuah konsep yang sangat kompleks yang sangat berkaitan dengan kepercayaan, kualitas, otolitas, akurasi dan keandalan pada suatu website (Fogg et al., 2003). Dengan demikian, *usability* dan *credibility* merupakan hal yang paling utama dalam menentukan kesuksesan suatu *e-government* (King & Youngblood, 2016). Keberhasilan tersebut dapat diukur dari seberapa besar tujuan dan manfaat yang dicapai pada aplikasi *e-government* (Andrian, Hendradjaya, & Sunindyo, 2016).

Beberapa penelitian berfokus kepada masalah kegunaan dalam meningkatkan desain dan kinerja *e-government* (Almarashdeh & Alsmadi, 2017), sementara yang lain menilai tentang ketidakpatuhan pengguna mempengaruhi daya saing dan aksesibilitas dari sebuah *e-government* (Acosta-vargas, Luján-mora, & Salvador-ullauri, 2017).

Dari beberapa penelitian yang ada kebanyakan penelitian hanya berfokus pada interaksi pengguna secara umum. Tidak adanya penelitian yang secara spesifik membahas tentang karakteristik khusus pada pengguna terutama pengguna dewasa. Karakteristik pengguna yang khusus sangat mempengaruhi interaksi yang ada pada penggunaan suatu *e-government*. Orang dewasa adalah kelompok pengguna teknologi yang berkembang dan kebanyakan masalah *usability* merupakan hal yang sangat penting karena sering terjadinya masalah dalam hal

interaksi dikarenakan sebagian besar dikembangkan hanya untuk pengguna di kelompok usia muda (Silva & Nunes, 2010). Sehingga diperlukan sebuah kualifikasi khusus bagi kelompok pengguna dewasa dalam hal pengembangan aplikasi dan interaksi.

Berbagai macam masalah *usability* seperti konten yang sulit dipahami, format yang tidak konsisten, kemampuan navigasi yang buruk serta kesulitan dalam menggunakan fungsi pada fitur yang ada. Banyaknya masalah *usability* tersebut dapat berdampak terhadap kredibilitas dari suatu *e-government*. Misalnya ada beberapa masalah yang mempengaruhi suatu *e-government* yaitu, psikologis, adopsi teknologi, kepedulian masyarakat, keakuratan informasi dan kepercayaan kepada pemerintah (Nam, 2014) merupakan suatu hal yang penting dari kredibilitas suatu *e-government*. Dalam hal ini perlu dipertimbangkan masalah kredibilitas dalam memahami suatu kebergunaan *e-government* sehingga dapat mendukung pengguna dalam mencapai pelayanan yang diinginkan dan menghasilkan partisipasi masyarakat yang lebih besar.

Untuk mengukur tingkat kualitas suatu *usability* ini kami menggunakan metode evaluasi heuristik. Metode evaluasi *heuristic* merupakan metode analisis kebergunaan suatu sistem terutama desain antarmuka dalam menentukan tingkat efektifitas, efisiensi dan learnbilitas (Nielsen & Molich, 1990). Untuk melakukan penelitian ini kami memilih 4 situs web *e-government* di Indonesia dan melakukan survey dan kuisisioner terhadap 40 orang responden. Dalam penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi *usability* dan kredibilitas *e-government*, sehingga hasil dari

temuan ini dapat dimanfaatkan dalam perancangan dan meningkatkan kualitas situs web *e-government* agar menjadi lebih bermanfaat dan kredibel.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, maka permasalahan yang akan diteliti pada penelitian ini adalah : “EVALUASI *USABILITY* DAN KREDIBILITAS WEBSITE *E-GOVERNMENT*”

## **1.3 Batasan Masalah**

Permasalahan pada penelitian ini akan dibatasi oleh beberapa hal berikut :

1. Dalam proses analisis, informasi media yang digunakan adalah aplikasi *e-government* di Indonesia yang sudah melewati proses pemilihan.
2. Penelitian ini dilakukan menggunakan metode survey dan kuisioner dalam teknik pengumpulan data
3. Penelitian hanya dilakukan hanya pada orang dewasa yang telah memenuhi kriteria sebagai responden.

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi masalah *usability* dan kredibilitas dari *e-government* terhadap orang dewasa berdasarkan hasil dari survey dan kuisioner yang dilakukan terhadap responden. Analisis dari data tersebut akan dilakukan sesuai dengan kriteria dari metode evaluasi heuristik yang akan menghasilkan suatu kesimpulan tentang persepsi pengguna tentang *usability*

dan kredibilitas serta mengukur tingkat interaksi pengguna sesuai dengan karakteristik pengguna pada aplikasi *e-government*.

### **1.5 Keutamaan Penelitian**

Keutamaan penelitian dengan judul “Evaluasi *Usability* dan Kredibilitas *E-government* Pada Orang Dewasa adalah benar adanya. Keutamaan ini dapat dibuktikan dengan belum adanya ditemukannya buku, artikel, jurnal ilmiah yang ditulis penulis lain, walaupun ada beberapa bagian dari penelitian mengutip penelitian serupa yang pernah dilakukan tetapi telah disebutkan sumber dengan mengikuti tata cara dan etika penulisan karya ilmiah yang lazim.

### **1.6 Hipotesis**

Terhadap penelitian dan analisis evaluasi yang akan dilakukan, maka dugaan awal penulis yaitu :

1. Terdapat perbedaan yang signifikan tentang *usability* website *e-government* berdasarkan penilaian persepsi pengguna.
2. Terdapat perbedaan yang signifikan tentang kredibilitas website *e-government* berdasarkan penilaian persepsi pengguna.
3. Kelemahan dan kelebihan *usability* serta kredibilitas website *e-government* dapat diketahui berdasarkan penilaian persepsi pengguna.
4. *Usability* website *e-government* sangat dipengaruhi oleh tingkat kredibilitas yang tinggi.
5. Kredibilitas website *e-government* akan sangat dipengaruhi oleh tingkat *usability* yang tinggi.

6. Terdapat perbedaan yang signifikan kinerja pengguna dari masing-masing kelompok evaluasi e-governmen sesuai dengan karakteristik pada pengguna dewasa baik secara usia dan pendidikan.



## **PERNYATAAN KEASLIAN TESIS**

Dengan pernyataan ini saya menyatakan bahwa tesis yang saya tulis dengan judul “Evaluasi *Usability* dan Kredibilitas Website E-Governmnet” adalah benar hasil karya intelektual mandiri, diselesaikan tanpa menggunakan bahan-bahan yang tidak diijinkan dan bukan merupakan karya pihak lain yang saya akui sebagai karya sendiri.

Semua sumber referensi yang dikutip dan dirujuk telah ditulis dengan lengkap pada Daftar Pustaka. Apabila dikemudian hari diketahui terjadi penyimpangan dari pernyataan yang saya buat, maka saya siap menerima sanksi sesuai dengan aturan yang berlaku.

Yogyakarta, Juli 2019

Rani Laple Satria Putra