

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG MASALAH**

Perkembangan dan penggunaan teknologi informasi saat ini tumbuh dengan cepat dan luas sehingga mendorong berbagai instansi maupun sekolah untuk menerapkan teknologi informasi yang sesuai untuk menunjang kegiatan operasional mereka seperti sistem pembayaran online yang memiliki banyak kelebihan dibandingkan sistem pembayaran tradisional yakni transaksi tidak terikat oleh ruang dan waktu sehingga dapat dilakukan kapanpun dan dimanapun dalam melakukan pembayaran sehingga akan lebih praktis. Salah satu yang digunakan dalam kegiatan belajar dikampus adalah menggunakan website.

Seiring dengan semakin bertumbuhnya penggunaan internet maka e-payment hadir menjadi solusi untuk menggantikan alat transaksi pembayaran cara lama. e-payment selain mempermudah manusia dalam melakukan transaksi juga turut mengurangi pemanasan global karena tidak membutuhkan kertas seperti hal yang dibutuhkan dalam transaksi secara tradisional. Salah satu contoh universitas yang menggunakan website e-payment sebagai alat transaksi adalah Universitas Dinamika Bangsa Jambi dengan link [epay.unama.ac.id](http://epay.unama.ac.id).

*Website E-Payment Unama* adalah Aplikasi *e-payment* untuk tempat transaksi atau pembayaran biaya kuliah secara online yang mempermudah mahasiswa/i unama untuk melakukan pembayaran jarak jauh. Bagi mahasiswa

yang berada dikampung atau ada kendala lain yang tidak bisa membayar biaya kuliah langsung kekampus, *e-payment* ini adalah solusi yang bagus bagi mereka sehingga mereka bisa membayar kapanpun dan dimanapun sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, mereka bisa membayar siang ataupun malam dan bisa mengkonfirmasiya melalui laptop ataupun handphone.

Namun *website* ini masih terdapat beberapa permasalahan berdasarkan analisis dan pemeriksaan langsung pada *website e-payment* unama yang dilakukan oleh penulis diantaranya seperti lamanya masuk status sudah di bayar di dashboard *website e-payment* unama ketika setelah mengupload bukti pembayaran dan itu sangat membuat bingung apakah sudah boleh melakukan pengontrakan matakuliah atau tidak, contohnya ketika sudah upload bukti transfer sementara statusnya masih dalam proses dan status yang masih belum membayar, ini merupakan kendala yang cukup fatal.

Apabila pengguna menemukan banyak permasalahan dan kerumitan pada *website e-payment*, maka pengguna kedepannya tidak mau lagi menggunakan *website e-payment* tersebut. Untuk itulah penulis tertarik melakukan sebuah analisa terhadap kepuasan pengguna *website* tersebut dengan menggunakan metode *usability testing*. Pengujian *usability* dijalankan untuk mengetahui seberapa efektif, efisien dan memuaskan sebuah *website* menurut penggunanya. Ada beberapa kuesioner penilaian *usability* yang siap digunakan [1] yang salah satunya penulis gunakan yaitu SUMI (*Software Usability Meansurerment Inventory*) untuk mengukur persepsi efisiensi, kegunaan, *systems* dan *learnability* pengguna *website e-payment* unama. Salah satu cara untuk meningkatkan kualitas

dan kepuasan bagi pengguna adalah dengan melakukan evaluasi terhadap aplikasi yang digunakan. Salah satu cara untuk melakukan evaluasi sebuah produk adalah dengan menggunakan usability [2]. Proses evaluasi produk melibatkan pengujian langsung pada sampel pengguna. Yumarlin [3] memberikan definisi usability testing atau uji ketergunaan sebagai berikut, “*Usability testing has traditionally meant testing for efficiency, ease of learning, and the ability to remember how to perform interactive tasks without difficulty or errors.*” Dengan perkataan lain, uji ketergunaan adalah mengukur efisiensi, kemudahan dipelajari, dan kemampuan untuk mengingat bagaimana berinteraksi tanpa kesulitan atau kesalahan. Dari pendapat itu maka dapat disimpulkan *usability* sangat penting untuk keberlangsungan sebuah website. Jika sebuah website sulit untuk digunakan maka pengguna akan pergi bahkan tidak akan mengunjungi website tersebut.

Hal inilah yang melatar belakangi penulis untuk melakukan penelitian guna memberi solusi terhadap masalah yang terjadi dengan mengangkat Judul **“ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENGGUNAAN WEBSITE E-PAYMENT UNIVERSITAS DINAMIKA BANGSA”**

## **1.2 PERUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka dapat dirumuskan permasalahan yang akan diteliti yaitu Bagaimana faktor yang mempengaruhi penggunaan *website e-payment* Universitas Dinamika Bangsa?

### **1.3 BATASAN MASALAH**

Untuk menghindari terjadinya pembahasan diluar ruang lingkup masalah yang akan dijadikan panduan maupun acuan untuk menulis agar tidak mencakup bahan yang terlalu luas, maka penulis menetapkan batasan masalah yang akan dibahas sebagai berikut :

1. Pada penelitian ini penulis membatasi variable permasalahan yang diangkat, karena berhubungan waktu dan dana yang terbatas. Oleh karena itu penulis membatasi diri hanya berkaitan dengan penelitian kepuasan mahasiswa terhadap layanan transaksi *e-payment* seperti pembayaran ukt atau biaya kuliah mahasiswa universitas dinamika bangsa.
2. Peneliti hanya menganalisis *website e-payment* Unama dengan link [epay.unama.ac.id](http://epay.unama.ac.id).
3. Kuesioner *Software Usability Measuring Inventory* (SUMI) terdiri atas 50 pernyataan dan responden dibatasi sebanyak 100
4. Pengolahan data menggunakan PLS (*Partial Least Square*) dengan software smartPLS 3.0.

### **1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN**

#### **1.4.1. Tujuan Penelitian**

Dengan mengacu pada rumusan masalah, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah Untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi penggunaan *website e-payment* Universitas Dinamika Bangsa?

#### **1.4.2. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diperoleh dalam penelitian ini adalah:

1. Peneliti dapat menambah ilmu dan wawasan baru faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan *website e-payment* unama.
2. Pihak kampus Universitas Dinamika Bangsa dapat mengetahui apakah *website e-payment* telah memenuhi kebutuhan penggunanya, dapat mengembangkan *website e-payment* yang lebih efektif dan efisien tanpa ada permasalahan dan mengetahui seberapa besar penilaian dari pengguna terhadap *website* tersebut.
3. Menambah pengetahuan bagi mahasiswa sekaligus menjadi referensi bagi penelitian sejenis selanjutnya.

#### **1.5 SISTEMATIKA PENULISAN**

Untuk memberikan gambaran umum mengenai keseluruhan penulisan ilmiah, dapat dilihat melalui sistematika penulisan yang meliputi:

##### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, Batasan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

##### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Pada bab ini berisikan tentang teori-teori yang berhubungan

dengan masalah yang di teliti dan pokok permasalahan yang diangkat oleh peneliti yang diperoleh dari berbagai sumber referensi pada buku dan jurnal yang di gunakan sebagai landasan untuk menjawab masalah penelitian.

### **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Dalam bab ini menjelaskan tentang kerangka kerja penelitian, metode pengumpulan data, analisis data dan alat bantu yang digunakan untuk penelitian.

### **BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN**

Bab analisis ini berisi mengenai *website e-payment* Universitas Dinamika Bangsa Jambi, analisis sistem yang telah ada, analisis gambaran umum objek penelitian, alat ukur *usability*, variabel penelitian, gambaran umum responden, frekuensi jawaban variabel, analisis data PLS.

### **BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Bab ini membahas tentang gambaran umum objek penelitian, pengembangan model penelitian, profil responden, analisis data atau pengolahan data hasil kuisisioner menggunakan smartPLS 3.0 dan hasil penelitian.

### **BAB VI : PENUTUP**

Bab ini berisikan kesimpulan dari hasil penelitian yang

dilakukan dan saran untuk pengembangan penelitian selanjutnya.