

BAB IV

MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

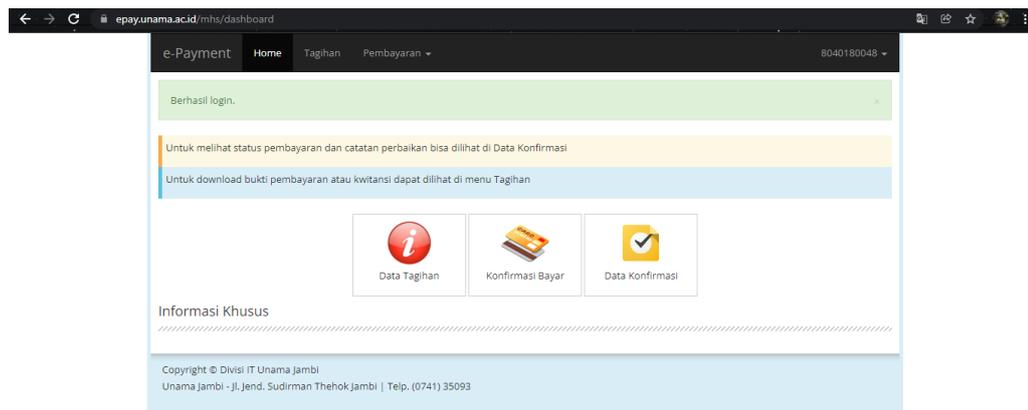
4.1 GAMBARAN UMUM WEBSITE E-PAYMENT

Universitas Dinamika Bangsa telah mengalihkan konfirmasi pembayaran biaya kuliah dalam system pembayaran elektronik atau biasa disebut *E-Payment* pada tahun 2020, dimana dulunya mahasiswa/i mengkonfirmasi biaya kuliah secara offline atau dengan secara langsung, semenjak munculnya virus covid-19 dan pandemi pemerintah memberi peraturan agar tetap dirumah saja, sehingga pembayaran di Universitas Dinamika Bangsa dialihkan secara online dengan elektronik payment atau biasa disebut dengan *E-Payment*. *E-Payment* merupakan sistem pembayaran yang menggunakan fasilitas internet sebagai sarana perantaranya. *E-Payment* merupakan layanan pembayaran online yang disediakan aplikasi atau penyelenggara sistem elektronik untuk mempermudah pembayaran dalam bentuk kantong saldo elektronik.



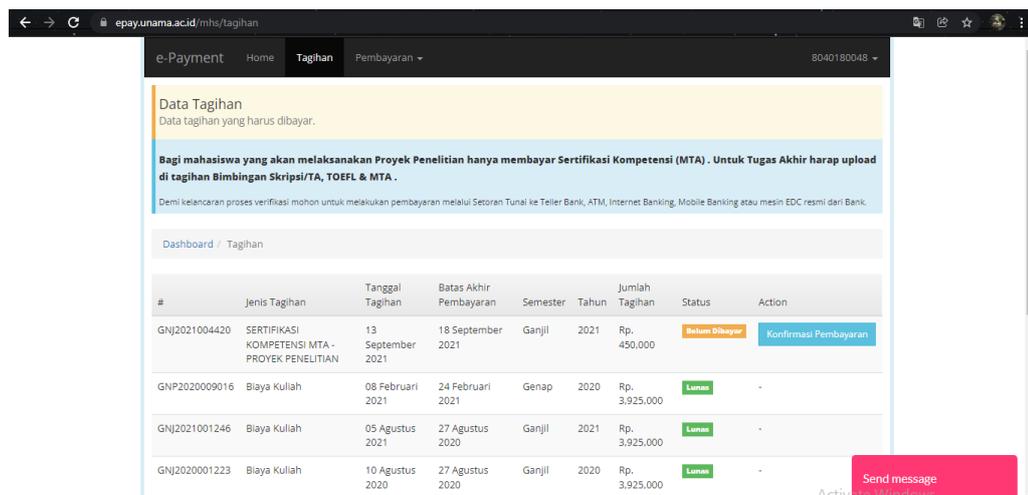
Gambar 4.1 Halaman Utama Website E-Pay Unama

Berdasarkan gambar diatas, *website* e-pay unama memiliki halaman utama yang merupakan halaman pertama ketika membuka situs *website e-payment* universitas dinamika bangsa didalamnya terdapat menu login untuk mendapatkan akses masuk menggunakan Nim dan Password.



Gambar 4.2 Halaman Home Website E-Pay Unama

Pada tampilan home ini berisikan menu tagihan, konfirmasi pembayaran dan data konfirmasi.



Gambar 4.3 Halaman Menu Tagihan Website E-Pay Unama

Tampilan ini berisikan menu tagihan yang berfungsi untuk melihat berapa tagihan yang perlu dibayar dan mendownload bukti pembayaran.

Gambar 4.4 Halaman Konfirmasi Pembayaran Website E-Pay Unama

Tampilan ini berisi menu konfirmasi pembayaran yang berfungsi untuk mahasiswa mengupload bukti pembayaran.

#	Pembayaran	No Tagihan	Metode Transfer	Rek. Tujuan	Tanggal Bayar	Jumlah	Status	Action
1	Biaya Kuliah Ganjil 2020	GNJ2020001223	E-BANKING	BRI	20 September 2021	Rp. 2,925,000	Sudah Diterima	Edit View
2	Bimbingan Tugas Akhir, TOEFL dan MTA Ganjil 2021	GNJ2021003469	E-BANKING	BRI	15 September 2021	Rp. 1,750,000	Diterima	View
3	Biaya Kuliah Genap 2020	GNP2020009016	ATM	MANDIRI	24 Februari 2021	Rp. 1,525,000	Ditolak	Edit View
4	Biaya Kuliah Genap 2020	GNP2020009016	ATM	MANDIRI	24 Februari 2021	Rp.	Diterima	Edit View

Gambar 4.5 Halaman Menu Data Konfirmasi Website E-Pay Unama

Tampilan ini berisi data konfirmasi mahasiswa untuk melihat status pembayaran apakah keterangannya masih proses, sudah diterima, atau ditolak. Data konfirmasi ini juga bisa untuk melihat konfirmasi pembayaran serta catatan perbaikan.

4.2 ALAT UKUR *USABILITY*

Pada tahapan ini peneliti membuat kuisisioner dengan menggunakan media *google form*, kuisisioner ini berisi pertanyaan-pertanyaan mengenai *website e-payment* universitas dinamika bangsa dan yang akan menjadi responden yaitu mahasiswa/i dari berbagai prodi di universitas dinamika bangsa jambi. Alat ukur *usability* ini menggunakan SUMI yang terdiri dari 50 pertanyaan dan kemudian dibagikan melalui media sosial dan responden melakukan pengisian berdasarkan pengalamannya selama menggunakan *website e-pay* universitas dinamika bangsa jambi. Setelah itu, hasil kuisisioner yang telah diisi dengan responden akan dimasukkan kedalam table pengukuran variabel independent dan dependent yang didalamnya terdapat pernyataan yang sesuai dengan kategori-kategori dari *software usability measurement inventory (SUMI)*.

Software usability measurement inventory (SUMI) berfungsi sebagai alat ukur dan solusi untuk masalah berulang dalam persepsi pengguna tentang kegunaan *website e-pay* unama. Metode ini berdasarkan pada kuisisioner yang dikembangkan untuk melihat pengalaman yang dirasakan oleh pengguna terhadap penggunaan *website e-pay* unama.

Kuisisioner terdiri dari lima kategori pernyataan SUMI yaitu sebagai berikut :

1. *Efficiency* : Ukuran kepuasan pengguna terhadap ketersediaan informasi dalam perangkat lunak dan kecepatan perangkat lunak.
2. *Affect* : Ukuran kepuasan pengguna terhadap kenyamanan perangkat lunak.
3. *Helpfulness* : Ukuran kepuasan pengguna terhadap kemampuan perangkat lunak dalam membantu pengguna menyelesaikan masalah dengan membaca informasi atau navigasi.
4. *Control* : Ukuran kepuasan pengguna dimana pengguna merasa dapat menjelajah perangkat lunak dengan mudah.
5. *Learnability* : Ukuran kepuasan pengguna terhadap kemudahan perangkat lunak untuk dikuasai atau seberapa mudah fasilitas baru dalam perangkat lunak dipelajari.

Tabel 4.1 Skor Pernyataan Kuisisioner *SUMI*

Pernyataan	Skor				
	Sangat Setuju	Setuju	Netral	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
28 Pertanyaan bernilai <i>positif</i> (+) yaitu soal nomor : 1,2,3,4,6,7,8,11,13,14,15,19,21,22,23,24,27,29,30,33,34,37,38,40,43,44,45,48 dan 49	5	4	3	2	1

22 Pertanyaan bernilai <i>negative</i> (-) yaitu soal nomor : 5,9,10,12,16,17,18,20,25,26,28,31, 32,35,36,38,39,41,42,46,47 dan 50	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

Berdasarkan tabel 4.1 diatas menyatakan bahwa skor kuisisioner pada *website e-payment* universitas dinamika bangsa jambi yang memiliki 5 skala dimana responden diminta memilih salah satu dari lima alternatif jawaban dan dinilai menggunakan skala dengan ketentuan 5-1 untuk pernyataan positif dan 1-5 untuk pernyataan negatif.

4.3 VARIABEL PENELITIAN

Variabel penelitian adalah suatu fenomena yang bervariasi dalam bentuk kualitas, kuantitas, mutu dan standar. Variabel merupakan sesuatu yang bisa diukur dan cara pengukurannya berbeda-beda tergantung bagaimana kualitas variabelnya.

4.3.1 Variabel *Independent* (Bebas)

Variable *independent* (bebas) merupakan variable yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel *dependen* (terikat), yaitu factor-faktor yang diukur dimanipulasi atau dipilih oleh peneliti untuk menentukan hubungan antara fenomena yang diobservasi atau diamati yang nilainya dapat mempengaruhi variabel lainnya.

Pernyataan pada kuisisioner ini dibuat sendiri berdasarkan pemikiran penulis dan memanfaatkan penggunaan metode SUMI untuk menganalisis pengalaman pengguna terhadap *website e-pay* universitas dinamika bangsa.

Tabel 4.2 Pengukuran *Variabel Independent*

Variabel	Indikator	Pernyataan
<i>Effeciency</i> (EFF)	(EFF1) Tingkat kebutuhan informasi	(+) Tertarik membuka website e-pay unama untuk melihat data-data yang lalu
	(EFF2) Ketersediaan informasi	(-) Informasi yang didapatkan tidak relevan
	(EFF3) Kecepatan saat membutuhkan informasi	(+) Tidak menemukan kendala pada Website e-pay
<i>Affect</i> (AFF)	(AFF1) Tingkat kesulitan saat digunakan	(-) Terlalu lama mempelajari website e-pay
	(AFF2) Tingkat kepuasan	(+) Layanan yang diberikan oleh website sangat berguna bagi saya
	(AFF3) Tampilan sistem menyenangkan	(+) Website e-pay unama disajikan dengan sangat menarik
<i>Helpfullness</i> (HFN)	(HFN1) Gangguan informasi saat digunakan	(-) Terlalu banyak yang harus dibaca sebelum dapat menggunakan website e-pay
	(HFN2) Hambatan sistem	(-) Respon website e-pay unama terhadap masukan sangat lambat
	(HFN3) Penataan tampilan	(+) Saya merasa senang dengan tampilan fitur yang ada pada website e-pay unama

	(HFN4) Navigasi jelas	(-) Website e-pay unama ini membingungkan saat digunakan
<i>Control</i> (CNL)	(CNL1) Mengendalikan web	(+) Saya merasa menguasai website ini ketika saya menggunakannya
	(CNL2) Responsif	(-) Website e-pay unama tidak responsive terhadap perlakuan pengguna
	(CNL3) <i>Konsistensi</i>	(-) Website ini tidak konsisten
Learnability (LNB)	(LNB1) <i>Kemudahan dipelajari</i>	(+) Website e-pay menghasilkan keefesiensian waktu
	(LNB2) <i>Ketersediaan petunjuk pengguna</i>	(+) Penerapan website e-pay unama dilengkapi dengan petunjuk
	(LNB3) <i>Fleksibilitas</i>	(+) Waktu respon website e-pay unama sangat cepat

4.3.2 Variabel *Dependent* (Terikat)

Variabel *dependent* (Terikat merupakan variable yang di pengaruhi atau menjadi akibat karena adanya variable bebas. Variabel dependent atau terikat ini sering disebut juga sebagai variabel output, kriteria, konsekuen. Disebut variabel terikat larena variabel ini dipengaruhi oleh variabel *independent* (bebas).

Tabel 4.3 Pengukuran Variabel *Dependent*

Variabel	Indikator	Pernyataan
----------	-----------	------------

<i>Usability</i> (USB)	(USB1) <i>Satisfaction</i> (Kepuasan)	(+) Website e-pay unama berguna dalam membayar uang perkuliahan
	(USB2) <i>Learnability</i> (Mudah dipelajari)	(-) Output yang dihasilkan website e-payment unama sulit dipahami
	(USB3) <i>Efficiency</i> (Efisien)	(+) Website e-pay unama telah menyederhanakan proses yang ada
	(USB4) <i>Errors</i> (Kesalahan)	(-) Pesan untuk mencegah terjadinya kesalahan pada laman website ini tidak cukup memadai
	(USB5) <i>Memorability</i> (Mudah diingat)	(-)Setiap saya menggunakan website ini saya mencari bantuan untuk menggunakannya

4.4 PENGEMBANGAN KUESIONER

Metode pengumpulan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Kategori pernyataan dalam kuesioner ini diambil berdasarkan variabel independen dan variabel dependen yang diteliti. Data yang telah terkumpul melalui angket, kemudian peneliti olah ke dalam bentuk kuantitatif, yaitu dengan cara menetapkan skor jawaban dari pernyataan yang telah dijawab oleh responden dengan menggunakan skala likert dalam pengisian kuesioner. Dimana pemberian skor tersebut disebarkan pada ketentuan jumlah jawaban. Pernyataan dalam skala likert bisa berupa pernyataan positif ataupun negatif, jawaban yang disediakan dengan ketentuan 5-1 untuk pernyataan positif dan 1-5 untuk pernyataan negatif.

Tabel 4.4 Skala Likert

Pernyataan Positif	Pernyataan Negatif
Sangat Setuju (SS) = 5	Sangat Setuju (SS) = 1
Setuju (S) = 4	Setuju (S) = 2
Netral (N) = 3	Netral (N) = 3
Tidak Setuju (TS) = 2	Tidak Setuju (TS) = 4
Sangat Tidak Setuju (STS) = 1	Sangat Tidak Setuju (STS) = 5

Berikut gambaran atau kerangka pernyataan kuesioner dari variabel penelitian yang terdapat pada tabel berikut :

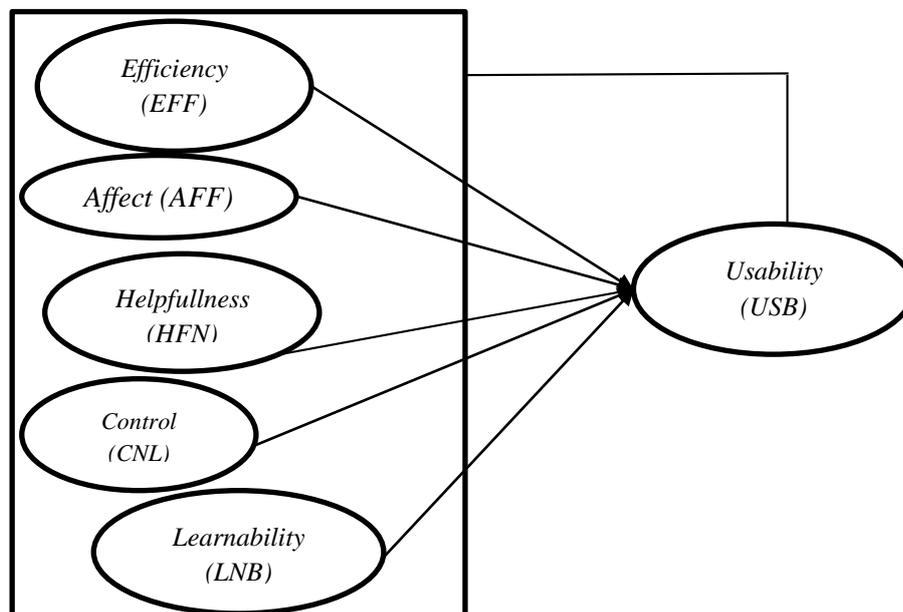
Tabel 4.5 Daftar Pernyataan Kuesioner

Variabel	Atribut Kualitas	Indikator
<i>Effeciency</i> (EFF)	Tingkat kebutuhan informasi	(EFF1)
	Ketersediaan informasi	(EFF2)
	Kecepatan saat membutuhkan informasi	(EFF3)
<i>Affect</i> (AFF)	Tingkat kesulitan saat digunakan	(AFF1)
	Tingkat kepuasan	(AFF2)
	Tampilan sistem menyenangkan	(AFF3)
<i>Helpfulness</i> (HFN)	Gangguan informasi saat digunakan	(HFN1)
	Hambatan sistem	(HFN2)
	Penataan tampilan	(HFN3)

	Navigasi jelas	(HFN4)
<i>Control</i> (CNL)	Mengendalikan web	(CNL1)
	Responsif	(CNL2)
	Konsistensi	(CNL3)
<i>Learnability</i> (LNB)	Kemudahan dipelajari	(LNB1)
	Ketersediaan petunjuk pengguna	(LNB2)
	Fleksibilitas	(LNB3)

4.5 PENGEMBANGAN MODEL PENELITIAN

Pengembangan model konseptual pada penelitian ini didapat dari metode pernyataan SUMI untuk mengukur kepuasan pengguna pada *website* e-paymen universitas dinamika bangsa, untuk itu, penulis menggunakan variabel *Efficiency*, *Affect*, *Helpfulness*, *Control*, *Learnability*. Sehingga model penelitian dapat terbentuk dan dapat dilakukan pengujian. Adapun gambar model konseptual dalam penelitian inii adalah sebagai berikut :



Gambar 4.6 Model Hipotesis Penelitian

Gambar diatas menunjukkan bahwa ada 5 variabel *independent* dan 1 variabel *dependent* yang digunakan pada penelitian ini. Berdasarkan pembahasan gambar diatas, hipotesis yang dapat dibangun adalah :

1. **H1** : *Efficiency* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna.
2. **H2** : *Affect* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna.
3. **H3** : *Helpfulness* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna.
4. **H4** : *Control* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna.
5. **H5** : *Learnability* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna.