

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Dengan adanya perkembangan teknologi informasi seperti sekarang ini telah banyak membantu manusia dalam proses kerja, efektif, dan efisiensi waktu, dizaman dahulu dilakukan secara manual, sekarang sudah dapat dilaksanakan secara online dengan menggunakan internet. Perkembangan internet banyak dimanfaatkan oleh seluruh perusahaan dengan menggunakan *website*. Tetapi setelah menggunakan *website* perusahaan akan dihadapi dengan performa dari *website* tersebut apakah *website* memiliki kualitas memuaskan bagi para pengguna *website*.

Berbagai institusi pendidikan kini telah mengimplementasikan *website* dalam rangka mengikuti perkembangan zaman dan memberikan kemudahan bagi para anggota dalam institusi untuk mendapatkan informasi dan pelayanan dimana saja dan kapan saja termasuk diantaranya adalah Universitas Dinamika Bangsa (UNAMA) Jambi. Salah satu sistem yang diimplementasikan untuk membantu keberlangsungan kegiatan akademik melalui media *website* ini adalah e-Payment UNAMA. Yang beralamat pada <https://epay.unama.ac.id/>.

Mengenai *website* e-Payment UNAMA ini merupakan tempat konfirmasi pembayaran mahasiswa/i UNAMA Jambi. Sistem pembayaran ini akan memanfaatkan teknologi informasi yang disebut sistem pembayaran online atau e-Payment yang mana mahasiswa/i yang ingin menyelesaikan biaya perkuliahan

cukup mentransfer melalui bank yang sudah ditunjuk oleh pihak penyelenggara pendidikan dan jika mahasiswa yang sudah membayar mahasiswa/i melakukan konfirmasi pembayaran pada e-Payment UNAMA dan dapat langsung diverifikasi oleh bagian staff pelayanan di bagian keuangan pihak penyelenggara UNAMA. Sehingga hal ini akan mempermudah proses pengolahan data administrasi keuangan mahasiswa/i itu sendiri didalam menjalani proses pendidikan, dimana pada bagian administrasi keuangan ini akan menjadi tolak ukur didalam menentukan proses selanjutnya pada perkuliahan mahasiswa/i.

Dari hasil kuesioner peneliti menyimpulkan mengenai *website* e-Payment UNAMA didapatkan beberapa kekurangan dari *website* e-Payment UNAMA ialah, tampilan platform kurang menarik, instruksi pada saat memasukkan jumlah nominal hanya dapat menggunakan simbol angka, tidak adanya perintah untuk menulis nim dan nama mahasiswa/i pada bukti pembayaran, dan informasi/intruksi kurang detail seperti saat memasukkan angka nominal 3925000 diinstruksinya tidak diberi tahu tanpa titik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan mahasiswa/i UNAMA dalam menggunakan *website* e-Payment UNAMA menggunakan metoda pengukuran kualitas *website*. Oleh karena itu peneliti menggunakan metode webqual 4.0 untuk melakukan pengukuran kualitas *website* pada e-Payment UNAMA.

Dengan menggunakan konsep metode pengukuran suatu *website* menggunakan metode webqual dengan indikator kualitas kegunaan *website*, kualitas informasi *website* serta kualitas interaksi pada e-Payment menghasilkan bahwa kualitas kegunaan *website*, kualitas informasi *website* serta kualitas

interaksi mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna. Ketiga kategori tersebut dijadikan acuan dalam pembuatan kuesioner untuk menganalisis kualitas *website*.

Berdasarkan uraian ini peneliti tertarik untuk memilih judul penelitian **“ANALISIS KUALITAS LAYANAN WEBSITE E-PAYMENT UNIVERSITAS DINAMIKA BANGSA (UNAMA) TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA/I UNAMA MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0”**.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat di rumuskan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini yaitu bagaimana menganalisis pengaruh kualitas *website* terhadap tingkat kepuasan pengguna *website* e-Payment UNAMA ?

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari terjadinya pembahasan di luar topik dan judul penelitian, maka peneliti melakukan pembatasan pada batasan masalah, adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini digunakan untuk menganalisa tingkat kualitas *website* pada *website* e-Payment UNAMA.
2. Untuk menganalisa tingkat kualitas *website* terhadap kepuasan pengguna e-Payment UNAMA digunakan metode WebQual 4.0
3. Pengumpulan data menggunakan metode kuesioner yang respondennya hanya mahasiswa/i UNAMA Jambi
4. Sampel hanya di ambil dari pengguna *website* e-Payment yaitu mahasiswa/i UNAMA Jambi

5. Skala yang digunakan dalam kuesioner yang akan disebarakan adalah *likert* dengan lima alternatif jawaban (sangat tidak setuju, tidak setuju, netral, setuju, sangat setuju)
6. Menggunakan variabel-variabel dalam metode *webqual 4.0* yaitu *usability quality*, *information quality* dan *interaction quality* terhadap variabel kepuasan pengguna (*user satisfaction*).
7. Metode yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel terhadap populasi menggunakan teknik *probability sampling* dengan jenis *simple random sampling*.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui bagaimana pengaruh tingkat kualitas *website* terhadap kepuasan mahasiswa/i UNAMA yang menggunakan *website* e-Payment UNAMA
2. Mengetahui variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa/i UNAMA yang menggunakan *website* e-Payment UNAMA.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Ada beberapa manfaat dari penelitian ini antara lain:

- a. Diharapkan membantu pihak *website* e-Payment UNAMA dalam mengetahui tingkat kualitas terhadap kepuasan dari *website* tersebut.
- b. Bagi peneliti diharapkan mampu menganalisis *website* e-Payment UNAMA.

- c. Diharapkan mampu memberikan rekomendasi perbaikan *website* e-Payment UNAMA dan menambah wawasan tentang *website* e-Payment UNAMA yang baik.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

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

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini membahas latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan laporan Tugas Akhir.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini berisi teori-teori yang berkaitan dengan penelitian ini yaitu teori tentang kepuasan pengguna seperti: konsep analisis, konsep pengaruh kualitas, konsep keamanan, konsep kepuasan pengguna dan sebagainya.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi tentang bahan, alat, dan menjelaskan mengenai metode pengumpulan data, tinjauan literatur, pola pikir penelitian dan alur penelitian Tugas Akhir.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Bab ini berisi gambaran umum model yang digunakan, hipotesis, pengembangan kuesioner yang digunakan.

BAB V : HASIL ANALISIS DAN REKOMENDASI

Bab ini berisi model konseptual, analisis data statistik deskriptif, pengujian-pengujian, uji hipotesis.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dan hasil rekomendasi yang dilakukan dan saran untuk pengembangan penelitian kedepannya.