

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi informasi yang pesat di era modern saat ini membuat segala jenis aspek kegiatan telah didominasi dengan penggunaan teknologi, dengan perkembangan teknologi saat ini memberikan kemudahan bagi manusia dalam melakukan suatu aktifitas secara *online* tanpa batas ruang dan waktu. Perkembangan teknologi yang pesat menciptakan pengaruh besar terhadap sistem transaksi pembayaran yang sebelumnya transaksi tersebut dilakukan secara tunai dan tatap muka dengan kemajuan teknologi merubah pola transaksi pembayaran tersebut dapat dilakukan secara *online* [1].

Salah satu contoh sistem informasi yang saat ini digunakan untuk melakukan pembayaran atau konfirmasi pembayaran yaitu *E-Payment*. *E-Payment* adalah proses pembayaran yang dilakukan secara elektronik [2]. Pengguna *E-Payment* yang tercatat pada data Bank Indonesia total transaksi *E-Payment* meningkat pesat dan ditahun 2016 jumlah total mencapai 683,13 juta transaksi dengan nominal Rp. 7,06 triliun [1] dan berbagai institusi pendidikan kini telah menerapkan penggunaan *E-Payment* termasuk Universitas Dinamika Bangsa yang juga menggunakan *E-Payment* sebagai alat untuk melakukan konfirmasi pembayaran uang pendidikan yang beralamat pada <https://epay.unama.ac.id/>

*E-Payment* Universitas Dinamika Bangsa dirilis pada tahun 2020 dan dilatarbelakangi dengan adanya pandemi covid-19 yang bertujuan untuk menekan

jumlah penyebaran virus dikawasan kampus Universitas Dinamika Bangsa dan memudahkan para mahasiswa untuk melakukan proses konfirmasi pembayaran SPP secara online, yang mana mahasiswa dan mahasiswi cukup mengirim nominal pembayaran melalui bank yang telah ditentukan oleh pihak kampus, setelah itu melakukan konfirmasi melalui *E-Payment* Universitas Dinamika Bangsa dan akan diverifikasi oleh bagian administrasi keuangan kampus. Sebelumnya, peneliti telah melakukan wawancara terhadap sejumlah mahasiswa dan mahasiswi yang menggunakan *website E-Payment* Universitas Dinamika Bangsa terdapat kekurangan pada *website* ini dimana banyaknya pengguna yang merasa bingung pada saat melakukan konfirmasi pembayaran terjadi penolakan oleh bagian administrasi kampus dengan alasan tidak menuliskan Nama dan NIM pada slip pembayaran, padahal tidak diberikan petunjuk akan hal tersebut.

Berdasarkan permasalahan yang telah peneliti jabarkan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan analisis *usability* terhadap *website E-Payment* Universitas Dinamika Bangsa. *Usability* menurut John Brooke [3] “*usability* adalah sejauh mana suatu produk dapat digunakan oleh pengguna tertentu untuk mencapai tujuan tertentu dengan Efektifitas (*Effectiveness*), Efisiensi (*Efficiency*) dan Kepuasan (*Satisfaction*) dalam menggunakannya”. Beberapa penelitian tentang *usability* sudah banyak dilakukan diantaranya penelitian yang dilakukan oleh Arya et al. [4] dengan judul *usability testing* pada sistem tracer study UNDIKSHA menggunakan metode *Heuristic Evaluation* didapatkan hasil akhir dari penelitian ini sebesar 60%. Sedangkan penelitian menggunakan metode *use questionnaire* yang dilakukan oleh Esron Rikardo Nainggolan dan Susafa’ati dengan judul pengujian *usability* sistem

informasi pelayanan rukun warga menggunakan *use questionnaire* didapatkan hasil akhir dari pengolahan semua atribut dengan nilai rata-rata 4.18 dari 5.00 [5] serta penelitian dengan menggunakan metode *System Usability Scale (SUS)* yang dilakukan oleh Usman Ependi et al. [6] yang berjudul evaluasi tingkat kebergunaan aplikasi administrasi penduduk menggunakan teknik *System Usability Scale (SUS)* didapatkan hasil rata-rata dari seluruh responden di setiap pernyataan > 3 dan aplikasi ini dikategorikan *excellent* serta berada pada *grade B* dengan nilai akhir 88,5. Dalam penelitian ini menggunakan metode *System Usability Scale (SUS)*.

*System Usability Scale (SUS)* memiliki beberapa kelebihan antara lain tahapan dan evaluasinya lebih mudah dimengerti responden, dapat memberikan gambaran yang maksimal meskipun melibatkan sampel yang sedikit, dan memiliki kemampuan membedakan apakah suatu *software* dapat bekerja dengan baik atau tidak [7] serta metode *System Usability Scale (SUS)* merupakan salah satu metode pengujian *software* yang paling populer dalam pengujian *Usability Testing* karena mudah untuk digunakan dan hasilnya dapat digunakan sebagai pertimbangan [8].

Dengan demikian, peneliti akan mengangkat permasalahan ini sebagai tugas akhir yang berjudul “**ANALISIS USABILITY PADA WEBSITE E-PAYMENT UNIVERSITAS DINAMIKA BANGSA MENGGUNAKAN METODE SYSTEM USABILITY SCALE (SUS)**”

## **1.2 RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan uraian tersebut peneliti merumuskan masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini, yaitu :

1. Bagaimana menganalisis *website E-payment* Universitas Dinamika Bangsa menggunakan *System Usability Scale (SUS)*?
2. Bagaimana tingkat Efektifitas, Efisiensi dan Kepuasan terhadap *website E-Payment* Universitas Dinamika Bangsa ?

### 1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari terjadinya pembahasan diluar dari topik yang akan dibahas pada penelitian ini maka peneliti melakukan batasan masalah penelitian sebagai berikut :

1. Analisis *usability* yang dilakukan hanya pada *website E-payment* Universitas Dinamika bangsa.
2. Metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu *Usability Testing* dengan kuesioner menggunakan *SUS (System Usability Scale)*.
3. Responden penelitian ini yaitu mahasiswa S1 pada semester ganjil 2022 yaitu semester 1, 3, 5, dan 7 yang menggunakan *website E-Payment* Universitas Dinamika Bangsa.
4. Teknik *sampling* yang digunakan adalah *probability sampling* dengan metode *simple random sampling* yang merupakan suatu teknik pengambilan sampel atau elemen secara acak, dimana setiap elemen atau anggota populasi memiliki kesempatan yang sama terpilih menjadi sampel, menggunakan rumus *slovin* dengan *error margin* 5%.
5. Penyebaran kuesioner dilakukan menggunakan *Google Form* dengan Skala yang digunakan yaitu skala likert dengan 5 alternatif jawaban

(Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Netral (N), Tidak Setuju(TS), Sangat Tidak Setuju (STS)).

6. *Software* yang digunakan untuk mengolah data pada penelitian ini yaitu *SPSS*.

## **1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN**

### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini dilakukan, yaitu :

1. Mengetahui *usability* (kebergunaan) dari *website E-payment* Universitas Dinamika Bangsa berdasarkan hasil dari analisis menggunakan metode *Sytem Usabilty Scale (SUS)*.
2. Mengetahui tingkat Efektifitas, Efisiensi dan Kepuasan terhadap *website E-Payment* Universitas Dinamika Bangsa.

### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini dilakukan, yaitu :

1. Bagi Institusi,  
Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai *usability* dari *website E-Payment* Universitas Dinamika Bangsa, serta memberikan masukan dan rekomendasi perbaikan bagi pihak perguruan tinggi untuk meningkatkan *usability website E-Payment* Universitas Dinamika Bangsa.
2. Bagi Mahasiswa,

Penelitian ini dapat membantu mahasiswa dan mahasiswi menyampaikan pendapatnya mengenai *website E-Payment* Universitas Dinamika Bangsa terhadap pengembang.

3. Bagi Peneliti,

Manfaat yang bisa didapatkan oleh peneliti yaitu menambah wawasan dan pemahaman dalam penulisan serta dapat meningkatkan pengetahuan peneliti khususnya terhadap *website E-Payment* Universitas Dinamika Bangsa yang di analisis.

## **1.5 SISTEMATIKA PENULISAN**

Untuk memudahkan dalam pemahaman isi laporan tugas akhir ini adapun sistematika penulisan yang sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang benar dan dibagi dalam bab-bab sebagai berikut :

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini peneliti mendeskripsikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan dalam menyusun laporan.

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

Bab ini berisi beberapa teori dan konsep-konsep umum yang akan dideskripsikan pada bab ini meliputi teori dan konsep dasar mengenai *website*, analisis, interaksi manusia dan komputer, *Usability* (Kebergunaan), aspek *usability*, dan *System Usability Scale (SUS)*.

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

Bab ini berisi deskripsi tentang metodologi penelitian yang meliputi kerangka kerja penelitian, metode pengumpulan data, teknik analisis data, populasi dan sampel, serta alat bantu penelitian yang akan digunakan.

#### **BAB IV : ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Bab ini peneliti menjelaskan mengenai gambaran umum yang ada mengenai objek penelitian peneliti, analisis permasalahan, menjelaskan instrumen penelitian yang digunakan, data responden, hasil analisis *website E-Payment* Universitas Dinamika Bangsa dan rekomendasi yang diusulkan berdasarkan penelitian yang telah dilakukan.

#### **BAB V : PENUTUP**

Bab ini merupakan penutup dari penelitian ilmiah ini yang berisi kesimpulan dari pembahasan bab-bab sebelumnya serta saran yang berguna bagi pihak-pihak yang bersangkutan dalam penelitian ini.