

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG**

Perkembangan teknologi yang semakin maju membuat masyarakat harus mengikuti berbagai macam perubahan. Perubahan teknologi memberikan kemudahan bagi semua orang dalam berbagai bidang untuk menyelesaikan tugasnya. Dari yang awalnya kegiatan proses bisnis dilakukan secara tatap muka, sekarang bisa dilakukan hanya berinteraksi melalui komputer bahkan *smartphone*. Tidak hanya tentang interaksi antar individu, teknologi sekarang telah dapat digunakan dalam proses transaksi jual-beli maupun pembayaran tagihan.

Pemanfaatan teknologi juga terlihat sangat pesat dalam bidang pendidikan. Hal ini dikarenakan tujuan dari penggunaan teknologi sebagai alat untuk mempermudah pekerjaan manusia sehingga penerapannya dalam bidang Pendidikan harus digunakan sebaik mungkin. Contohnya saja penggunaan Microsoft Office dalam proses pengelolaan nilai, penggunaan *Zoom Meeting* dalam menyelenggarakan pendidikan jarak jauh, penggunaan proyektor dalam proses belajar-mengajar, penggunaan e-mail sebagai media pengumpulan tugas, dsb. Di lingkungan universitas pemanfaatan teknologi yang rata-rata diterapkan oleh kampus adalah penggunaan *website*.

*Website* dapat diartikan sebagai kumpulan halaman yang berisi Informasi data digital baik berupa teks, gambar, animasi, suara dan video atau gabungan dari semuanya yang disediakan melalui jalur koneksi internet sehingga dapat diakses

dan dilihat oleh semua orang di seluruh dunia[1]. Website yang diketahui sebagai salah satu media sistem Informasi digunakan pihak universitas untuk kegiatan promosi, sarana dalam proses pembayaran administrasi biaya pendidikan, sarana belajar-mengajar, dsb.

Salah satu contoh sistem informasi untuk melakukan pembayaran ataupun konfirmasi transaksi pembayaran adalah e-Payment. E-Payment merupakan sistem pembayaran non tunai yang dilakukan secara elektronik atau sistem pembayaran yang menggunakan internet dalam prosesnya. Banyak institusi yang memfasilitasi transaksi pembayaran secara online. Tidak hanya pada perusahaan dagang dan jasa tapi juga lembaga pendidikan[2]. Salah satu lembaga pendidikan yang menggunakan e-Payment adalah Universitas Dinamika Bangsa.

Dirilisnya website e-Payment Universitas Dinamika Bangsa Jambi pada tahun 2020 dilatarbelakangi pandemi covid-19. Website ini bertujuan untuk memudahkan mahasiswa melakukan konfirmasi pembayaran SPP secara online sehingga mahasiswa tidak perlu datang ke kampus. Hal ini dilakukan untuk mencegah penyebaran virus di kawasan kampus Universitas Dinamika Bangsa Jambi. Karena diperuntukkan memudahkan sistem konfirmasi, tentunya website e-Payment ini harus memiliki aspek-aspek yang baik. Sebelumnya, peneliti telah melakukan observasi pribadi ke pengguna website e-Payment mengenai kesuksesan website. Hasil dari observasi yang dilakukan dari beberapa mahasiswa menunjukkan bahwa website e-Payment Universitas Dinamika Bangsa masih memiliki beberapa kendala dalam penggunaannya antara lain kesulitan dalam mengisi form konfirmasi pembayaran pada web e-Payment Universitas Dinamika

Bangsa yaitu seperti nominal transfer yang harus dituliskan, digit awal validasi jika melakukan setoran tunai, dan tidak ada informasi mengenai aturan penulisan NIM dan Nama pada struk pembayaran yang dibayarkan melalui ATM dan e-banking. Selain itu, apabila pembayaran ditolak karena permasalahan di atas tidak ada informasi bagaimana cara melakukan konfirmasi ulang karena banyak mahasiswa yang hanya melakukan pengeditan pada form konfirmasi pembayaran yang ditolak sehingga terjadi *error*. Padahal untuk melakukan konfirmasi pembayaran ulang harus mengisi *form* yang baru.

Berdasarkan permasalahan yang telah dijabarkan, maka peneliti mendapatkan ide untuk melakukan evaluasi kepuasan pengguna terhadap kualitas sistem *website* e-Payment Universitas Dinamika Bangsa. Penelitian ini berfokus untuk menilai kualitas e-Payment Universitas Dinamika Bangsa Jambi dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dan *Technology Acceptance Model* (TAM). Metode EUCS dari sebuah sistem informasi merupakan evaluasi secara keseluruhan dari para pengguna sistem informasi yang berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakan sistem tersebut. Metode EUCS menekankan evaluasi dari pengguna akhir terhadap aspek teknologi. Variabel metode EUCS terdiri dari variabel isi (*content*), ketepatan (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), ketepatan waktu (*timeliness*), dan 1 variabel terikat yakni kepuasan pengguna (*user satisfaction*)[3]. Dengan menggunakan metode EUCS, para pengembang dapat fokus pada fitur yang benar-benar penting bagi kebutuhan bisnis dan menghindari membuat perangkat lunak yang berlebihan atau terlalu kompleks. Selain itu, metode EUCS juga dapat

membantu para pengembang dalam mengidentifikasi risiko dan menguji kelayakan implementasi fitur-fitur baru pada sistem yang sedang dikembangkan. Metode kedua yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode TAM, metode TAM merupakan model penelitian yang dirancang untuk mendeskripsikan minat atau keinginan individu terhadap penerimaan penggunaan teknologi. Metode TAM dapat membantu para pengembang memahami kebutuhan dan harapan pengguna terhadap perangkat lunak yang dikembangkan, sehingga dapat meningkatkan penerimaan dan penggunaan perangkat lunak oleh pengguna[4]. Metode TAM terdiri dari empat variabel, yaitu variabel Kegunaan yang Dirasakan (*Perceived Usefulness*), Kemudahan Penggunaan yang Dirasakan (*Perceived Ease of Use*), Sikap Terhadap Penggunaan Sistem (*Attitude Toward Using*), dan Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)[5]. Pada penelitian ini, variabel metode TAM yang digunakan hanya variabel Sikap Terhadap Penggunaan Sistem (*Attitude Toward Using*).

Metode gabungan EUCS (*End User Computing Satisfaction*) dan TAM (*Technology Acceptance Model*) digunakan untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif tentang penerimaan dan penggunaan teknologi oleh pengguna. EUCS mengukur kepuasan pengguna dengan sistem teknologi yang digunakan, sementara TAM lebih fokus pada faktor internal yang mempengaruhi sikap pengguna terhadap teknologi. Dalam kombinasi, metode gabungan ini dapat memberikan pandangan yang lebih lengkap tentang penggunaan teknologi dan faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan tersebut, sehingga dapat membantu dalam perancangan dan implementasi sistem teknologi yang lebih efektif[6].

Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini karena peneliti ingin mengetahui bagaimana kepuasan pengguna pengguna e-Payment Universitas Dinamika Bangsa sehingga apabila penelitian ini berhasil dilaksanakan akan sangat berguna bagi pengembang sistem e-Payment untuk meningkatkan kualitas terhadap sistem. Selain itu, sampai sekarang belum ada penelitian analisis kepuasan pengguna website e-Payment Universitas Dinamika Bangsa.

Berdasarkan permasalahan di atas maka diperlukan suatu analisis untuk mengetahui kepuasan pengguna sebuah sistem, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP PENGGUNAAN E-PAYMENT UNIVERSITAS DINAMIKA BANGSA MENGGUNAKAN METODE END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS) DAN TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM)”**.

## **1.2 RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan fenomena pada latar belakang, terdapat 2 rumusan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini, yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimana menerapkan dan menganalisis kepuasan pengguna *website* e-Payment Universitas Dinamika Bangsa menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dan *Technology Acceptance Model* (TAM)?
2. Bagaimana pengaruh hubungan antar variabel penelitian metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dan *Technology Acceptance Model* (TAM) web e-Payment Universitas Dinamika Bangsa?

### 1.3 BATASAN MASALAH

Adapun batasan masalah dalam tugas akhir ini diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Pada penelitian ini digunakan 5 variabel bebas yakni variabel isi (*content*), ketepatan (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), ketepatan waktu (*timeliness*), 1 variabel intervening yaitu variabel Sikap Terhadap Penggunaan Sistem (*Attitude Toward Using*), dan 1 variabel terikat yakni variabel kepuasan pengguna (*user satisfaction*).
2. Responden penelitian ini merupakan mahasiswa aktif di semester ganjil 2022-2023 yang menggunakan e-Payment Universitas Dinamika Bangsa.
3. Pengumpulan data menggunakan metode kuesioner dengan bantuan *Google Form* dan skala yang digunakan adalah skala Likert.
4. Pada penelitian ini menggunakan aplikasi IBM SPSS Statistics 26.

### 1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

#### 1.4.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah pada sub bab sebelumnya disusun tujuan dari penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Menerapkan dan menganalisis kepuasan pengguna *website* e-Payment Universitas Dinamika Bangsa menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dan *Technology Acceptance Model* (TAM).

2. Mengetahui pengaruh hubungan antar variabel penelitian metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dan *Technology Acceptance Model* (TAM) web e-Payment Universitas Dinamika Bangsa.

#### 1.4.2 Manfaat Penelitian

Setiap penelitian tentu berharap akan memberi manfaat. Adapun manfaat yang diharapkan dapat diperoleh dari penelitian ini sebagai berikut.

1. Bagi Universitas Dinamika Bangsa,  
Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kualitas *website* e-Payment UNAMA, serta memberikan *feedback* dan rekomendasi strategi bagi manajemen e-Payment UNAMA, dan masukan untuk pihak perguruan tinggi dalam meningkatkan kualitas *website* e-Payment UNAMA.
2. Bagi Mahasiswa,  
Penelitian ini dapat membantu mahasiswa menyampaikan pendapatnya tentang kualitas e-Payment UNAMA dari sisi kepuasan pengguna kepada pengembang web.
3. Bagi Peneliti,  
Diharapkan dari penelitian dapat menambah wawasan pengetahuan serta pemahaman yang lebih luas mengenai analisis kepuasan pengguna *website*.
4. Bagi Penelitian Selanjutnya,

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan dan bahan informasi bagi penelitian selanjutnya.

## **1.5 SISTEMATIKA PENELITIAN**

Dalam penyusunan laporan penelitian, peneliti memberikan gambaran umum mengenai keseluruhan penelitian ilmiah. Sistematika penelitian ini meliputi:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini peneliti memaparkan tentang latar belakang masalah penelitian, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penelitian dalam penyusunan laporan.

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

Bab ini menerangkan teori-teori yang menjadi pedoman dalam melakukan proses penelitian dan memuat teori penunjang dalam mencari solusi dari masalah penelitian yang telah dirumuskan.

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Pada bab ini dijelaskan tahapan-tahapan yang akan dilakukan semasa mengerjakan penelitian termasuk juga metode-metode yang digunakan.

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

Bab ini menjabarkan gambaran umum objek yang diteliti, konseptual model penelitian serta pengembangan kuesioner penelitian yang digunakan.

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



Pada bab ini akan dijelaskan tentang hasil penelitian dari tahap awal yaitu hasil pengumpulan data penelitian hingga tahap akhir hasil analisis data.

## **BAB VI : PENUTUP**

Pada bab ini dijelaskan kesimpulan dari hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan oleh peneliti serta saran yang diberikan peneliti berdasarkan proses pengembangan penelitian.