

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Teknologi modern sekarang berkembang dengan pesat, khususnya bisnis online yang memanfaatkan internet dan terhubung dengan jaringan besar di seluruh dunia. Orang yang ingin membayar sesuatu seringkali harus berjalan ke meja kasir untuk melakukan transaksi atau memberikan bukti transfer, yang pastinya kurang efisien. Perkembangan teknologi ini menghilangkan kebiasaan masyarakat akan mengantri dan waktu tunggu di meja kasir untuk menunjukkan bukti transfer. Pengguna dapat melakukan transaksi lebih cepat dan efisien dengan menggunakan layanan formulir menu konfirmasi pembayaran online ini [1].

Layanan pembayaran non tunai atau *E-Payment* berupaya mengurangi kesalahan transaksi. Penggunaan *E-Payment* memiliki beberapa keuntungan yang mungkin dirasakan di Indonesia [2]. Perilaku masyarakat saat bertransaksi akan berubah yang tadi nya menggunakan uang kertas menjadi *E-Payment* [3]. Walaupun layanan *E-Payment* masih tergolong baru namun sudah banyak dikenal oleh masyarakat [4]. Dan telah menjadi bagian dari kehidupan masyarakat saat ini bahkan ketika mereka tidak menyadarinya [5]. Perkembangan teknologi mobile juga turut mendorong tren *E-Payment* ini, dengan menawarkan berbagai macam kemudahan dan kepraktisan dalam melakukan pembayaran [6]. UNAMA adalah salah satu contoh universitas yang menggunakan layanan *E-Payment* dalam mendukung kegiatan mahasiswa/i.

Universitas Dinamika Bangsa (UNAMA) adalah salah satu perguruan tinggi swasta di Jambi yang secara resmi beroperasi sejak bulan Februari Tahun 2020, Fakultas Ilmu Komputer dan Fakultas Manajemen dan Bisnis merupakan dua fakultas yang dimiliki UNAMA saat ini. Tiga program studi S1 Sistem Informasi (SI), Teknik Informatika (TI), dan Sistem Komputer (SK) serta dua program studi D3 Manajemen Informatika dan Komputerisasi Akuntansi yang dimiliki oleh Fakultas Ilmu Komputer serta juga UNAMA menawarkan program studi Pascasarjana (S2) Sistem Informasi dan Fakultas Manajemen dan Bisnis menawarkan dua program studi sarjana, yaitu Kewirausahaan dan Manajemen. Untuk pelayanan kepada mahasiswa, Universitas Dinamika Bangsa memiliki banyak bagian atau unit kerja. Salah satu bagian tersebut adalah *website E-Payment*. *E-Payment* adalah salah satu layanan untuk mendukung kegiatan Mahasiswa/i dalam proses pembayaran maupun konfirmasi pembayaran sehingga mahasiswa tidak perlu menyerahkan bukti pembayarannya ke *Front Office*.

Namun *website E-Payment* UNAMA seringkali terjadi kendala seperti error atau kesalahan pada saat upload foto bukti pembayaran, yang seharusnya ada pesan agar mahasiswa/i mengetahui letak kesalahannya dimana. Dan juga informasi yang ada pada *website* kurang lengkap, seperti pada saat mahasiswa/i yang dikenakan denda keterlambatan pembayaran dan sudah melakukan pembayaran denda tetapi tidak ada informasi tambahan apakah bukti pembayaran tersebut harus di upload kembali, diserahkan kepada *Front Office* atau hanya menambahkan keterangan pada pembayaran sebelumnya.

Oleh karena itu peneliti ingin mengukur kesuksesan dan kepuasan pengguna *website E-Payment* UNAMA secara keseluruhan menggunakan metode *DeLone and McLean* [7]. *DeLone and McLean* adalah metode yang berupaya mengukur tingkat keberhasilan sistem informasi dan mengatasi masalah yang terjadi [8]. *DeLone and McLean* berfungsi mengevaluasi keberhasilan dengan mengukur pengaruh kualitas terhadap pemanfaatan dan kepuasan atau pengalaman pengguna [9]. Dimana *DeLone and McLean* juga mengembangkan metodologi untuk mengukur kinerja dan menyoroti kebutuhan akan keberhasilan yang lebih baik dan lebih dapat diandalkan. Karena tingkat keberhasilan dan kegunaannya sistem *E-Payment* didasarkan pada banyak faktor [10]. Maka dari itu model *DeLone and McLean* menggambarkan hubungan antara 6 variabel yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, pemakaian, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih. Selain itu, hubungan antar variabel dianalisis untuk mempertimbangkan semua faktor yang mempengaruhi kesuksesan *website* dan kepuasan pengguna [11].

Berdasarkan konteks permasalahan diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“ANALISIS KESUKSESAN WEBSITE E-PAYMENT UNAMA MENGGUNAKAN METODE DELONE AND MCLEAN ”** Sehingga analisis ini di harapkan dapat mengetahui tingkat kesuksesan *website E-Payment* terhadap kepuasan pengguna, serta perbaikan apa saja yang perlu dilakukan agar lebih optimal, serta dapat membantu dalam meningkatkan kualitas layanan selanjutnya.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Permasalahan dalam penelitian ini dapat dibentuk berdasarkan latar belakang yang telah diberikan sebelumnya, yaitu:

1. Bagaimana menganalisis kesuksesan *website E-Payment* Universitas Dinamika Bangsa Jambi ?
2. Bagaimana pengaruh kesuksesan *website E-Payment* Universitas Dinamika Bangsa Jambi terhadap kepuasan pengguna dengan menggunakan metode *DeLone and McLean* ?

1.3 BATASAN MASALAH

Penulis harus menetapkan batasan masalah agar penulisan tetap sesuai topik dan memudahkan analisis. Berikut adalah batasan-batasan dalam penulisan ini, yaitu:

1. Responden merupakan mahasiswa/i Universitas Dinamika Bangsa Jambi.
2. Penelitian ini hanya dilakukan untuk menganalisis kesuksesan *website E-Payment* Universitas Dinamika Bangsa Jambi.
3. Analisis kesuksesan *website E-Payment* Universitas Dinamika Bangsa Jambi akan dilakukan dengan menggunakan metode *DeLone and McLean* .

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Berikut tujuan penelitian ini berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan masalah yang disampaikan di atas:

1. Untuk menganalisis kesuksesan *website E-Payment* Universitas Dinamika Bangsa Jambi dengan menggunakan metode *DeLone and McLean*.
2. Untuk mengetahui pengaruh kesuksesan *website E-Payment* Universitas Dinamika Bangsa Jambi terhadap pengguna dan kepuasan pengguna dengan menggunakan metode *DeLone and McLean*.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Diharapkan dapat mengetahui tingkat kesuksesan *website E-Payment* Universitas Dinamika Bangsa Jambi dengan menggunakan metode *DeLone and McLean* serta dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan untuk lebih meningkatkan kesuksesan *website E-Payment* Universitas Dinamika Bangsa Jambi.
2. Penelitian ini diharapkan mampu menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya agar dapat dikembangkan menjadi lebih baik.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Laporan penelitian ini dibuat Untuk memberikan gambaran umum terhadap seluruh penulisan ilmiah, dapat dilihat melalui sistematika penulisan yaitu :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan dalam penyusunan laporan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini menguraikan beberapa teori dan konsep umum yang akan dideskripsikan, yang berhubungan dengan pokok permasalahan dari berbagai literatur yang bersumber dari Buku, Jurnal dan Artikel.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini akan berisi deskripsi bagaimana penelitian dilakukan, mencakup metode dan tahapan yang akan digunakan dalam penelitian.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Pada Bab ini berisi tentang gambaran umum model dan instrumen yang digunakan pada penelitian ini mengenai analisis kesuksesan *website E-Payment* pada Universitas Dinamika Bangsa Jambi.

BAB V : HASIL DAN ANALISA PEMBAHASAN

Pada bab ini menjelaskan mengenai hasil perhitungan analisis kesuksesan *website E-Payment* pada Universitas Dinamika Bangsa Jambi berdasarkan penelitian yang dilakukan.

BAB VI : PENUTUP

Pada Bab ini menguraikan kesimpulan yang diberikan penulis terhadap kesuksesan *website E-Payment* Universitas Dinamika Bangsa Jambi dan saran atau masukan agar dapat dikembangkan menjadi lebih baik.