BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong hampir semua sektor, termasuk institusi pendidikan tinggi, untuk melakukan digitalisasi. Gaya hidup masyarakat sekarang semakin tergantung pada teknologi informasi. Hal itu dibuktikan dengan adanya sistem transaksi jarak jauh yang mempermudah akses secara *Online* tanpa batas ruang dan waktu. Salah satu *implementasi* krusial dari digitalisasi adalah sistem pembayaran, yang bertransisi dari metode manual menjadi *electronic payment (e-payment)*. [1]

Sistem pembayaran melalui *platform digital* atau juga sistem *E-payment* adalah sistem pembayaran yang memanfaatkan *internet* sebagai media perantara, di mana *E-payment* menjadi suatu wadah transaksi dalam lalu lintas pembayaran masa kini. Sistem *E-payment* juga dapat mempermudah dan mendukung masyarakat dalam melakukan pembayaran untuk berbagai jenis transaksi kapan saja dan di mana saja.[2] Adapun jenis pembayaran elektronik *(E-Payment)* adalah ATM, *e-money, internet banking*, kartu kredit, debit, *mobile banking*.

Universitas Dinamika Bangsa (UNAMA), dalam upayanya meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan akademik, telah mengembangkan *Website E-payment* Untuk mengakses layanan *E-payment* mahasiswa mengunjungi laman https://epay.unama.ac.id/. Sistem ini bertujuan untuk memfasilitasi mahasiswa

dalam melakukan konfirmasi pembayaran biaya kuliah (SPP) dan transaksi keuangan lainnya secara *Online*, yang memungkinkan pembayaran dilakukan kapan saja dan dari mana saja, sesuai dengan tuntutan kemudahan di era digital.

Namun pada sistem *E-payment* ini masih terdapat beberapa kendala yang ditemukan dalam cara kerja sistem serta kemudahan penggunaannya seperti pembayaran berhasil di Bank tetapi harus konfirmasi kembali kepada pihak sistem Universitas, pada konfirmasi pembayaran di bagian jumlah transfer belum optimalnya standardisasi format penulisan variabel numerik dan penggunaan karakter khusus seperti titik dan koma yang tidak otomatis oleh sistem sehingga mengakibatkan terjadinya kesalahan dan jika terjadi penolakan tidak diberi tahu berupa notifikasi dari sistem tersebut sehingga mahasiswa menganggap telah diterima oleh sistem Universitas. Hal itu membuktikan bahwa *implementasi* sistem *E-payment* belum cukup sepenuhnya dipahami oleh mahasiswa dan belum cukup berhasil.

Maka dari itu untuk mengetahui dan menilai kualitas website e-payment bagi pengguna, peneliti melakukan analisis untuk melihat faktor apa saja yang berpengaruh pada tingkat kepuasan pengguna serta mengetahui variabel apa saja yang berpengaruh pada tingkat kepuasan pengguna. Peneliti membandingkan beberapa metode yang tepat untuk digunakan di dalam penelitian ini adalah metode *Webqual* 4.0. Metode ini adalah metode pengukuran kualitas website dengan 3 (tiga) variabel yaitu kualitas informasi, kualitas interaksi dan kegunaan sedangkan metode TAM (*Technology Accaptance Model*) merupakan metode yang dilandasi oleh teori Tindakan beralasan yang ditentukan oleh 2 (dua) faktor

kunci yaitu *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use*. Pada metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) merupakan metode untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna dengan membandingkan antara kenyataan dengan harapan pengguna dalam menggunakan aplikasi atau website tersebut berdasarkan perspektif pengguna dengan menilai dari dimensi Content (isi), Accuracy (Keakuratan), Format (bentuk), Ease of Use (kemudahan pengguna), Timeliness (ketepatan waktu).

Berdasarkan perbandingan metode tersebut, peneliti memutuskan untuk menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dikarenakan metode tersebut menggambarkan tingkat kepuasan pengguna dari 5 (lima) dimensi variabel dibandingkan dari metode lainnya. Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) mengukur mutu sebuah aplikasi ataupun website berdasarkan persepsi pengguna.

Dari permasalahan di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian untuk menganalisis kepuasan pengguna terhadap layanan sebuah sistem informasi. Pada penelitian ini peneliti menggunakan metode EUCS *(END USER COMPUTING SATISFACTION).*

EUCS *(END USER COMPUTING SATISFACTION)* berfokus pada “kepuasan” pengguna akhir yang memiliki lima variable diantaranya: konten, akurasi, tampilan (format), kegunaan dan ketepatan waktu. Metode EUCS *(END USER COMPUTING SATISFACTION)* ini merupakan sebuah model evaluasi yang dikembangkan.

Tahun 1988, Penelitian yang menggunakan metode EUCS juga dilakukan oleh Y.A. Kanthi dkk dalam penelitiannya yang menganalisis kepuasan pengguna *BRImo.*

Hasilnya menunjukkan bahwa variabel dalam EUCS seperti *Content, Accuracy, Format, dan Ease of Use* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. *Format* menjadi variabel paling berpengaruh, meskipun variabel *Timeliness* memiliki dampak positif namun dampaknya tidak signifikan. Secara keseluruhan pengaruh kelima variabel terhadap kepuasan pengguna adalah 82,1% sementara 17,9% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini. [3]

Berdasarkan dari uraian latar belakang di atas, pada penelitian ini peneliti akan melakukan penelitian tentang analisis kepuasan pengguna terhadap *Website E-payment* UNAMA dengan menggunakan metode *END USER COMPUTING SATISFACTION* (EUCS) berdasarkan prespektif pengguna *Website E-payment* UNAMA untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna dan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap *Website E-payment* UNAMA. Berdasarkan uraian dan penjelasan yang telah disampaikan di atas, penulis mengangkat mejadi sebuah penelitian yang berjudul "**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP KUALITAS *WEBSITE E-PAYMENT* UNAMA MENGGUNAKAN METODE EUCS *(END USER COMPUTING SATISFACTION)*.**"

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka permasalahan yang akan dirumuskan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Faktor apa saja yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna terhadap *Website E-payment* UNAMA?
2. Apa saja variabel utama dari metode EUCS yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *Website E-payment* UNAMA?

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari terjadinya permasalahan di luar dari tema dan judul penelitian, maka peneliti melakukan pembatasan pada batasan masalah adalah sebagai berikut:

1. Pada penelitian ini, menggunakan metode EUCS (*END USER COMPUTING SATISFACTION*) menggunakan 5 dimensi variabel bebas yang diuji meliputi isi (*Content)*, Keakuratan (*Accuracy)*, bentuk (*Format)*, kemudahan pengguna (*Ease of Use)* dan ketepatan waktu (*Timeliness)*, sedangkan variabel terikatnya adalah kepuasan pengguna (*User Satisfaction)*.
2. Teknik perhitungan data responden pada penelitian ini menggunakan rumus Solvin.
3. Menggunakan teknik pengumpulan data berupa kuesioner dilakukan secara *Online* melalui *google form* dan wawancara di Universitas Dinamika Bangsa.

4. Peneliti menggunakan metode untuk analisis data dengan melakukan analisis deskriptif, pengujian persyaratan analisis, uji validitas, uji reliabilitas, sementara untuk data statistiknya menggunakan SmartPLS.
5. Responden yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 222 orang mahasiswa/i Universitas Dinamika Bangsa yang pernah menggunakan *Website E-payment* UNAMA.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

Adapaun tujuan dan manfaat yang dibuat oleh penulis dalam penelitian ini diantaranya adalah sebagai berikut:

1.4.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada beberapa permasalahan yang disampaikan sebelumnya, analisa ini bertujuan sebagai berikut:

1. Mengetahui seberapa puas pengguna *Website E-payment* UNAMA bagi mahasiswa/i terhadap layanan *Website E-payment* UNAMA yang tersedia.
2. Untuk membantu menguji dan membuktikan secara variable mana yang memiliki pengaruh paling signifikan terhadap kepuasan layanan *Website E-payment* UNAMA bagi mahasiswa/i.
3. Memberikan rekomendasi kepada pihak Universitas mengenai langkah yang perlu diambil untuk meningkatkan kualitas layanan dan meningkatkan *Website E-payment* UNAMA bagi mahasiswa/i.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun beberapa manfaat yang diperoleh penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk meenghasilkan sebuah data tentang respon pengguna terhadap terhadap layanan sebuah *Website E-payment* UNAMA di Universitas Dinamika Bangsa.
2. Untuk mengetahui variabel apa saja yang paling signifikan untuk mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap layanan sebuah *Website E-payment* UNAMA di Universitas Dinamika Bangsa.
3. Memberikan rekomendasi terhadap layanan *Website E-payment* UNAMA agar mampu mengembangkan dan membuat sistem menjadi suatu kemudahan serta dapat dipahami bagi mahasiswa/i untuk meningkatkan sistem yang lebih baik.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Adapun beberapa sistematika penulisan yang diperoleh dari penelitian ini diantaranya:

BAB I : PENDAHULUAN

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

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini menjelaskan teori dasar acuan analisis penelitian dikutip dari buku, jurnal, internet, dan artikel lainnya.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menguraikan bahan, alat, dan kerangka kerja penelitian, perencanaan strategis sistem informasi dilakukan metode pengumpulan data dan teknik analisis.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Bab ini berisi gambaran umum objek penelitian, instrumen penelitian, pengembangan model dan hipotesis penelitian mengenai penggunaan terhadap *Website E-pay* UNAMA oleh mahasiswa/i.

BAB V : HASIL ANALISIS DAN REKOMENDASI

Bab ini menjelaskan perhitungan hasil analisis penelitian yang berisi penentuan sampel, hasil pengumpulan data, deskripsi responden, dan hasil uji hipotesis.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini membahas tentang kesimpulan mengenai pembahasan dari bab-bab sebelumnya dan juga peneliti memberikan saran atau masukan bagi pengembang penelitian lebih lanjut.