

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sejarah sistem teknologi informasi (STI) dimulai sejak tahun 1950 (Jogiyanto, 2005 : 1). Sampai saat ini teknologi informasi (TI) telah berkembang dan banyak mengalami perubahan-perubahan, baik dari sisi perangkat keras, lunak, maupun sumber daya manusia yang menggunakannya. Dunia bisnis juga telah memanfaatkan kecanggihan teknologi ini. Kecanggihan teknologi komputer dan internet dinilai dapat memudahkan pekerjaan manusia. Kehadiran TI ini menjadi solusi yang dapat membantu dalam menjalankan proses bisnis. Kecanggihan TI juga dapat memudahkan perusahaan untuk menyediakan informasi dengan baik, akurat, tepat waktu, dan terkini bagi pihak internal maupun eksternal perusahaan.

Teknologi yang digunakan pada sistem teknologi informasi meliputi teknologi komputer, teknologi telekomunikasi dan teknologi apapun yang dapat memberikan nilai tambah untuk organisasi (Jogiyanto, 2005 : 7). Sedangkan sistem informasi begantung pada beberapa hal, antara lain sumber daya manusia (pemakai akhir dan pakar SI), *hardware* (mesin dan media), *software* (program dan prosedur), data (dasar data dan

pengetahuan), serta jaringan (media komunikasi dan dukungan jaringan) (James A. O'Brien, 2005 : 36).

Berbagai model teori dibangun untuk memahami dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi diterimanya penggunaan suatu teknologi, seperti *Theory of Reasoned Action* (TRA), *Theory of Planned Behaviour* (TPB), dan *Technology Acceptance Model* (TAM). TAM merupakan model yang paling banyak digunakan. Teori ini dikembangkan oleh Davis (1989). Dalam model TAM, ada 2 variabel yang digunakan yaitu persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dan persepsi kebermanfaatan (*perceived usefulness*).

Kecanggihan teknologi juga digunakan oleh perusahaan untuk bekerja sama dengan perguruan tinggi. Misalnya saja bank-bank konvensional yang bekerjasama dengan perguruan tinggi untuk mengelola pembayaran biaya pendidikan, salah satunya ialah Bank Tabungan Negara (BTN). BTN telah bekerjasama dengan UGM, UNY, UNS, dan perguruan tinggi lainnya. Sistem bayar SPP *online* ini dinilai memberikan banyak manfaat, informasi yang teraktual dan kemudahan bagi para mahasiswa dan pihak perguruan tinggi. Dengan layanan pembayaran SPP *online* melalui BTN, mahasiswa, calon mahasiswa maupun keluarganya dapat melakukan pembayaran dengan mudah, cepat, tepat waktu, dan tepat jumlah yang akan dapat memperlancar proses pembelajaran bagi mahasiswa yang

bersangkutan. Selain itu mahasiswa tidak perlu mengantri dalam melakukan pembayaran.

Pihak perguruan tinggi juga mendapatkan keuntungan dari adanya sistem pembayaran SPP *online*, antara lain dapat menambah dan memperluas titik *point* dalam penerimaan pembayaran SPP mahasiswa yang selanjutnya dapat meningkatkan mutu pelayanan perguruan tinggi tersebut kepada mahasiswa dan mitra kerjanya. Data hasil pembayaran biaya pendidikan langsung terintegrasi dengan sistem administrasi perguruan tinggi. Selain itu, pergerakan atau alokasi biaya yang dilakukan dapat dipantau secara langsung oleh pihak perguruan tinggi sehingga pengelolaan keuangan dapat dilakukan secara akurat, transparan, *akuntabel*, serta dapat dipertanggungjawabkan.

Pembayaran SPP *online* dapat dilakukan dimana saja. Pembayaran tidak hanya dilakukan di *teller* BTN saja namun juga dapat dilakukan melalui ATM, SMS *Banking*, atau jaringan kantor pos Indonesia yang sudah berbasis TI. Selain itu data dapat diakses melalui berbagai media seperti *website* dan *FTP server*.

Kepuasan pengguna merupakan hal yang biasanya dijadikan ukuran keberhasilan suatu sistem teknologi informasi. Banyak indikator untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna, antara lain *perceived usefulness* (persepsi kebermanfaatan), kualitas informasi, dan kemudahan penggunaan sistem tersebut. Penelitian yang dilakukan oleh Aditya Yuli

Asmara (2010) menunjukkan adanya pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas sistem informasi dan *perceived usefulness* terhadap kepuasan pengguna MYOB. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Lagsito Haryo Pamungkas (2010) menyatakan ada pengaruh yang positif dan signifikan antara kepercayaan, manfaat, dan kemudahan penggunaan terhadap penggunaan *internet banking*.

Perceived usefulness merupakan suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa penggunaan suatu sistem tertentu akan dapat meningkatkan prestasi kerja orang tersebut (Davis, 1989). Mahasiswa yang pertama kali atau sudah berkali-kali melakukan pembayaran SPP *online* merasakan banyak manfaat yang didapat. Namun terkadang diantara mereka ada yang beranggapan lain. Persepsi yang berbeda-beda dari masing-masing mahasiswa menjadikan tingkat kepuasan pengguna sistem layanan ini pun berbeda-beda.

Kualitas informasi merupakan tingkatan informasi yang memiliki karakteristik waktu, isi, dan bentuk (Jogiyanto, 2005). Informasi yang berkualitas tinggi memberikan kepuasan tersendiri bagi penggunanya. Sebaliknya informasi yang kurang berkualitas biasanya menjadikan para pengguna merasa tidak puas akan sistem yang digunakan.

Perceived ease of use (persepsi kemudahan penggunaan) sebagai suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa penggunaan suatu sistem tertentu akan dapat bebas dari usaha (Davis, 1989). Seseorang yang

merasa bahwa suatu sistem tertentu jika mudah digunakan akan membuat penggunanya merasa puas terhadap kehadiran sistem tersebut. Begitu juga sebaliknya, seseorang yang merasa jika suatu sistem tersebut sulit dan rumit jika digunakan biasanya mereka merasa tidak puas akan kehadiran sistem tersebut.

Salah satu layanan BTN, yaitu pembayaran SPP *online* mahasiswa memberikan banyak manfaat seperti yang telah disebutkan di atas. Namun berbagai manfaat dan kemudahan tersebut tidak disadari oleh mahasiswa. Misalnya saja, mahasiswa terkadang masih harus mengantri di loket-loket BTN dekat perguruan tinggi, sehingga pembayaran SPP *online* terkesan lama. Selain itu, terkadang mahasiswa jarang bahkan tidak pernah mengecek data hasil pembayaran melalui *website* maupun *FTP server*. Fasilitas pembayaran seperti melalui ATM, SMS *Bangking*, atau jaringan kantor pos Indonesia yang sudah berbasis TI jarang digunakan mahasiswa sebagai *alternatif* pembayaran SPP. Kemudahan penggunaan sistem ini terkadang kurang disadari oleh mahasiswa.

Berbagai manfaat, kualitas informasi, dan kemudahan dari adanya sistem pembayaran SPP *online* ini menciptakan berbagai persepsi yang berbeda-beda di kalangan mahasiswa. Persepsi yang berbeda-beda ini akan memunculkan adanya kepuasan yang berbeda-beda pula. Mahasiswa ada yang merasa puas dengan hadirnya sistem ini. Namun, terkadang juga

sebaliknya masih ada mahasiswa yang belum merasa puas dengan hadirnya sistem ini.

Peneliti merasa tertarik dengan tema ini. Maka berdasar latar belakang diatas, peneliti mengambil judul “**Pengaruh Perceived Usefulness, Kualitas Informasi, dan Perceived Ease of Use Terhadap Kepuasan Pengguna Pembayaran SPP Online Mahasiswa Melalui Layanan Bank Tabungan Negara (BTN)**”.

B. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah berdasarkan rumusan masalah dalam penelitian ini ialah sebagai berikut :

1. Masih banyak mahasiswa yang mengantri di loket-loket BTN dekat perguruan tinggi, sehingga pembayaran SPP *online* terkesan lama.
2. Mahasiswa jarang bahkan tidak pernah mengecek data hasil pembayaran melalui *website* maupun *FTP server*.
3. Fasilitas pembayaran SPP *online* seperti melalui ATM, SMS *Bangking*, atau jaringan kantor pos Indonesia yang sudah berbasis TI jarang digunakan mahasiswa sebagai *alternatif* pembayaran SPP.
4. Kemudahan penggunaan sistem ini terkadang tidak disadari oleh mahasiswa.
5. Persepsi mahasiswa terhadap manfaat dari adanya pembayaran SPP *online* berbeda-beda.

6. Persepsi bahwa kualitas informasi yang tinggi akan mempengaruhi kepuasan pengguna pembayaran SPP *online* mahasiswa.
7. Persepsi mahasiswa mengenai kemudahan penggunaan pembayaran SPP *online* mahasiswa yang berbeda-beda.

C. Pembatasan Masalah

Berdasar identifikasi masalah di atas, maka dalam penelitian ini permasalahan yang diteliti dibatasi hanya mengenai *perceived usefulness*, kualitas informasi, dan *perceived ease of use* pembayaran SPP *online* mahasiswa melalui layanan BTN. Ruang lingkup penelitian ini hanya dibatasi pada pembayaran SPP *online* yang dilakukan oleh mahasiswa saja dan tidak meneliti mengenai sistem administrasi perguruan tinggi dan pihak BTN.

D. Perumusan Masalah

Rumusan masalah berdasarkan batasan masalah yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah pengaruh *perceived usefulness* terhadap kepuasan pengguna pembayaran SPP *online* mahasiswa melalui layanan BTN?
2. Bagaimanakah pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna pembayaran SPP *online* mahasiswa melalui layanan BTN?

3. Bagaimanakah pengaruh *perceived ease of use* terhadap kepuasan pengguna pembayaran SPP *online* mahasiswa melalui layanan BTN?
4. Bagaimanakah pengaruh *perceived usefulness*, kualitas informasi, dan *perceived ease of use* terhadap kepuasan pengguna pembayaran SPP *online* mahasiswa melalui layanan BTN?

E. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini ialah untuk :

1. Mengetahui pengaruh *perceived usefulness* terhadap kepuasan pengguna pembayaran SPP *online* mahasiswa melalui layanan BTN.
2. Mengetahui pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna pembayaran SPP *online* mahasiswa melalui layanan BTN.
3. Mengetahui pengaruh *perceived ease of use* terhadap kepuasan pengguna pembayaran SPP *online* mahasiswa melalui layanan BTN.
4. Mengetahui pengaruh *perceived usefulness*, kualitas informasi, dan *perceived ease of use* terhadap kepuasan pengguna pembayaran SPP *online* mahasiswa melalui layanan BTN.

F. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dalam penelitian ini yaitu dapat mengetahui bagaimanakah pengaruh *perceived usefulness*, kualitas informasi, dan

perceived ease of use terhadap kepuasan pengguna pembayaran SPP online mahasiswa melalui layanan Bank Tabungan Negara (BTN) sehingga dapat menambah khasanah ilmu pengetahuan khususnya bagi mahasiswa akuntansi dan manajemen.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Penelitian ini memberikan manfaat bagi penulis untuk memperdalam ilmu selama berada di bangku perkuliahan dengan permasalahan nyata.

b. Bagi Perusahaan

Memberikan masukan bagi Bank Tabungan Negara (BTN) untuk lebih meningkatkan kualitas layanan mereka sehingga pengguna merasa puas atas fasilitas dan pelayanan yang disediakan.

c. Bagi Akademisi

Dapat menambah khasanah ilmu pengetahuan serta bagi yang ingin melakukan penelitian yang sejenis dapat menjadi bahan referensi. Selain itu dapat memberikan tambahan ilmu pengetahuan di bidang ekonomi terutama bidang akuntansi dan manajemen.