

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA DAN PERUMUSAN HIPOTESIS**

#### **A. Kajian Teori**

##### **1. Sistem Informasi**

Ada beberapa definisi mengenai sistem informasi, diantaranya :

- a. Menurut Jogiyanto (2000), sistem informasi adalah “suatu kegiatan dari prosedur-prosedur yang diorganisasikan, bilamana dieksekusi akan menyediakan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan dan pengendalian di dalam organisasi”.
- b. James A. Hall (2007), sistem informasi adalah “serangkaian prosedur formal dimana data dikumpulkan, diproses menjadi informasi dan didistribusikan ke para pengguna”.
- c. Menurut James A. O’Brien (2005), sistem informasi adalah “kombinasi teratur apa pun dari orang-orang, *hardware*, *software*, jaringan komunikasi, dan sumber daya data yang mengumpulkan, mengubah, menyebarkan informasi dalam sebuah organisasi”.

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa sistem informasi adalah segala kegiatan dari suatu proses yang meliputi sumber daya manusia, *hardware*, *software*, jaringan komunikasi serta

berbagai macam data dikumpulkan dan diolah dalam suatu organisasi atau perusahaan.

Sistem informasi mempunyai 6 komponen atau bagian dan salah satu komponennya ialah adalah teknologi atau teknologi informasi. Saat ini dengan adanya berbagai perkembang teknologi, sistem informasi juga ikut berkembang dengan cepat. Teknologi informasi tersebut dapat berupa teknologi apapun yang dapat menghasilkan informasi, dalam hal ini termasuk teknologi komputer dan teknologi telekomunikasi (Jogiyanto, 2005).

Sistem informasi dalam penelitian ini berkaitan kegiatan, fasilitas, teknologi, media, prosedur-prosedur untuk mendapatkan komunikasi sehingga dapat tercipta sebuah informasi yang berguna bagi pihak internal maupun eksternal. Dalam penelitian ini yang menjadi objek pengguna (*user*) ialah mahasiswa yang melakukan pembayaran SPP *online* di BTN. Mahasiswa (*user*) akan memperoleh informasi ataupun data-data yang selanjutnya dapat dipergunakan untuk memproses Kartu Rencana Studi (KRS). KRS tersebut yang selanjutnya akan dapat dipergunakan untuk mengurus berbagai kepentingan untuk mengikuti berbagai kegiatan perkuliahan.

## **2. Teori tentang Diterimanya Suatu Penggunaan Teknologi Informasi**

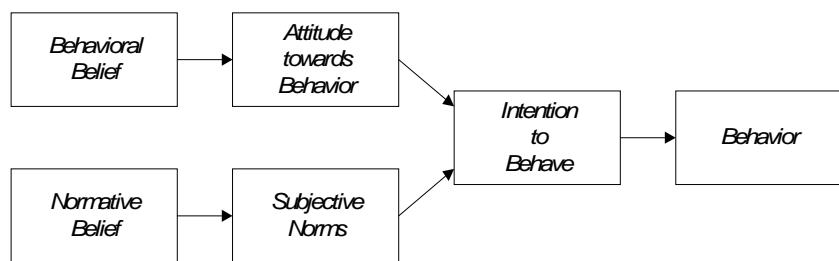
Ada beberapa model untuk menganalisis dan memahami diterimanya penggunaan teknologi komputer, diantaranya ialah *Theory of Reasoned Action (TRA)*, *Theory of Planned Behaviour (TPB)*, dan *Technology Acceptance Model (TAM)*. Berikut penjelasannya :

### **a. *Theory of Reasoned Action (TRA)***

*Theory of Reasoned Action* dicetuskan oleh Fishbein dan Ajzen (1975). Dalam model TRA, dikemukakan bahwa kinerja individu dari perilaku yang telah ditetapkan akan ditentukan oleh maksud dari tindakan yang akan dilakukan dan tujuan perilaku secara bersama-sama ditentukan oleh sikap individu dan norma-norma subjektif (Ardi Hamzah, 2009). Ajzen dan Fishbein (1980) mengembangkan TRA untuk menghubungkan keyakinan ke niat dan terus ke perilaku. Penelitian Ajzen dan Fishbein telah menjadi dasar pemahaman terhadap hubungan antara sikap (*attitude*) dan perilaku (*behaviour*) yang sebelumnya masih dipandang bersifat kontroversial. *Attitude* bersifat tidak terlihat karena berhubungan dengan rasa, sedangkan *behavior* bersifat terlihat atau nyataa karena berhungan dengan tindakan. Selanjutnya, dalam perkembangannya ditemukan bahwa prediksi perilaku tersebut

dapat jauh lebih akurat apabila ukuran sikap bersifat statistik, bukan umum (Basu Swastha Dharmmesta, 1998).

TRA mampu memprediksi secara akurat namun hanya dalam kondisi tertentu yang sangat spesifik. Spesifik disini maksudnya pada kondisi khusus yang tertentu saja. Manfaat utamanya bagi peneliti ialah kemungkinan bahwa ukuran-ukuran minat berperilaku akan memperkirakan pilihan-pilihan keperilakuan yang aktual di arena pasar, atau prediksi perilaku ditentukan minat oleh minat. Jadi, para peneliti menganggap korelasi yang kuat antara ukuran minat dan ukuran perilaku sangat mungkin terjadi dan memang demikian terjadinya. Akan tetapi, Fishbein (1973), menyatakan bahwa kondisi-kondisi dan persyaratan-persyaratan harus mendukung secara maksimal untuk menghasilkan korelasi yang tinggi sebelum ukuran-ukuran itu diperoleh (Basu Swastha Dharmmesta, 1992).



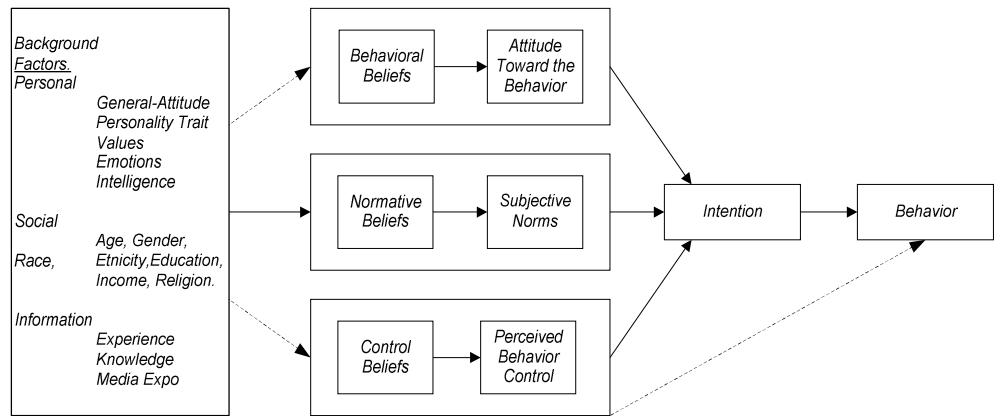
Gambar 2.1. *Theory of Reasoned Action* (Fishbein dan Ajzen, 1975)

**b. Theory of Planned Behavior (TPB)**

*Theory of Planned Behavior* (TPB) pertama kali dicetuskan oleh Icek Ajzen (1985). TPB ini merupakan penyempurnaan dari *Theory of Reasoned Action* (TRA). Sejak pertama kali diperkenalkan, TPB berhasil diaplikasikan dalam berbagai *konteks*.

Model TPB merupakan perilaku yang direncanakan atau diprogram dalam pemanfaatan dan penggunaan teknologi sistem informasi. Inti dari TPB adalah adanya unsur kontrol perilaku yang dirasakan dapat mempengaruhi perilaku sebagai faktor tambahan yang mempengaruhi minat untuk menggunakannya (Ardi Hamzah, 2009).

Berdasarkan model TPB yang dikemukakan oleh Ajzen (1991) mengemukakan bahwa perilaku individu dipengaruhi oleh niat individu itu (*behavioral intention*) terhadap perilaku tertentu. Sedangkan niat untuk berperilaku tersebut dipengaruhi oleh variabel sikap (*attitude*), norma subjektif (*subjective norm*), dan kontrol perilaku yang dipersepsi (*perceived behavioral control*).



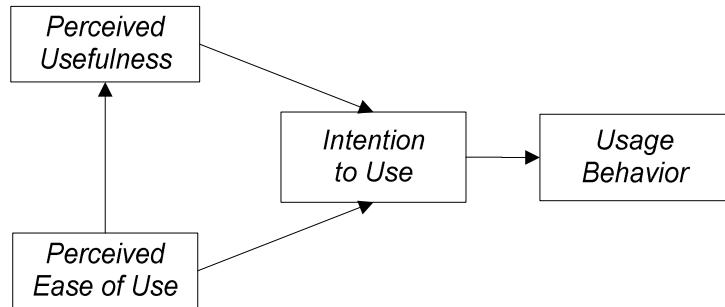
Gambar 2.2. *Theory of Planned Behaviour* (Ajzen, 2005)

### c. *Technology Acceptance Model (TAM)*

Model TAM merupakan model yang paling banyak digunakan dalam penelitian TI. TAM pertama kali diperkenalkan oleh Davis pada tahun 1986. Jurica Lucyanda (2007) menyatakan ada beberapa peneliti TAM antara lain Szajna (1994); Igbaria (1994); Davis (1995); Malhotra and Galletta (1999); Venkatesh and Davis (2000) ; Klopping and McKinney (2004); Tangke (2004); dan Saade, Nebebe, and Tan (2007). Teori ini merupakan pengembangan dari TRA. Tujuan utama teori ini ialah untuk menjelaskan faktor yang mempengaruhi dalam penerimaan Teknologi Informasi (TI) dengan jangkauan luas dari teknologi informasi dan populasi dari pengguna (Aufar Ibna, 2009). Model TAM menjelaskan hubungan antara *beliefs (usefulness dan ease of use)* dengan *attitude*.

Davis (1989) menyatakan faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan untuk menggunakan teknologi informasi atau sistem informasi, yaitu :

- 1) *Perceived Usefulness* (PU) adalah persepsi pengguna terhadap kemanfaatan sistem informasi yang baru.
- 2) *Perceived ease of use* (PEOU) adalah persepsi pengguna terhadap kemudahan penggunaan sistem informasi yang baru.



Gambar 2.3. *Technology Acceptance Model* (Davis,1995)

### 3. *E-Commerce*

Pembayaran SPP *online* merupakan salah satu bentuk *e-commerce* karena pembayarannya melibatkan penggunaan jaringan komputer. Pembayarannya dapat dilakukan melalui transaksi elektronik. “*E-commerce* digunakan untuk mendukung kegiatan pembelian dan penjualan, pemasaran produk, jasa, dan informasi melalui internet atau ekstranet” (Abdul Kadir, 2003 : 381). “*E-Commerce* meliputi seluruh proses dari pengembangan, pemasaran,

penjualan, pengiriman, pelayanan, dan pembayaran untuk berbagai produk dan jasa yang diperjualbelikan dalam pasar global berjaringan para pelanggan, dengan dukungan dari jaringan pada mitra bisnis di seluruh dunia” ( James A. O’Briens, 2005 : 380).

Dari dua pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa *e-commerce* adalah segala kegiatan atau proses yang meliputi pengembangan, pemasaran, penjualan, pengiriman, pelayanan, pembayaran maupun informasi berbagai produk dan jasa di pasar global melalui internet dan extranet. Dalam pembayaran SPP *online* mahasiswa melalui layanan BTN merupakan salah satu bentuk *e-commerce*. Pembayaran tersebut merupakan bentuk pembayaran yang dilakukan oleh mahasiswa atas jasa pelayanan pendidikan Perguruan Tinggi yang dalam pembayarannya diprasrahkan kepada pihak BTN untuk mengelolanya. Mahasiswa dapat melakukan pembayaran SPP melalui cabang BTN yang ada di seluruh Indonesia, sehingga tidak perlu mengantri di Perguruan Tinggi tersebut. Mahasiswa yang berada di luar kota atau pulau pun dapat melakukan pembayaran di daerah tersebut tanpa harus berada dimana Perguruan Tinggi tersebut berada asalkan di daerah tersebut ada cabang BTN.

Pembayaran SPP *online* tidak hanya melalui cabang BTN yang ada diseluruh Indonesia saja, namun pembayarannya juga dapat dilakukan melalui ATM, SMS *banking*, kantor pos indonesia yang

sudah berbasis IT. Hal ini tentu memberikan banyak keuntungan bagi penggunanya.

#### **4. Kepuasan Pengguna**

Li Xiao and Subhasish Dasgupta (2002) mendefinisikan kepuasan pengguna (*user satisfaction*) sebagai “*generally regarded as one of the most important measures of information systems success*” (biasanya diperlakukan sebagai satu dari sebagian besar kepentingan pengukur dari kesuksesan sistem informasi). Meskipun perubahan signifikan terjadi pada pemakai akhir lingkungan komputer pada masa lalu dari perkembangan *web* dasar sistem informasi, yang telah dilakukan oleh penelitian kecil terhadap pengukuran kepuasan pengguna *web* dasar sistem informasi, yaitu adalah komponen primer dari pemakai akhir lingkungan komputer pada pemakai sekarang (Li Xiao and Subhasish Dasgupta, 2002).

Robert C. Nickerson (2001) mengemukakan bahwa pengguna sistem informasi dibagi menjadi dua kelompok yaitu pengguna langsung (*direct user*) dan pengguna tidak langsung (*indirect user*). Pengguna langsung ialah *user* yang berhubungan langsung dengan aplikasi sistem informasi, seperti penginputan data dan melakukan evaluasi laporan dari hasil aplikasi sistem informasi. Sedangkan pengguna tidak langsung adalah *user* yang secara tidak langsung

berhubungan dengan aplikasi sistem informasi, misalnya manajer yang meminta laporan dari bawahan yang dicetak pada kertas hasil aplikasi sistem informasi.

Menurut Kotler (2002), kepuasan pengguna didefinisikan sebagai suatu tingkat perasaan seorang pengguna yang merupakan hasil perbandingan antara harapan pengguna tersebut terhadap suatu produk dengan hasil nyata yang diperoleh pengguna dari produk tersebut. Dari pendapat tersebut dapat dikatakan bahwa *user* merasa puas jika hasil yang diterima dari penggunaan suatu sistem teknologi informasi telah sesuai bahkan lebih besar dari harapannya.

Dari berbagai pendapat mengenai kepuasan pengguna di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna merupakan suatu tingkatan perasaan seseorang setelah membandingkan harapan dengan kenyataan. Dalam hal ini harapan sesuai kenyataan atau kenyataan lebih baik dari yang diharapkan. Kepuasan pengguna dapat berupa perasaan maupun perasaan yang dituangkan kedalam suatu tindakan.

Gibson et.al (2003) mengemukakan bahwa pengguna akan menghadapi berbagai keputusan yang terprogram (*programmed decisions*) dibandingkan dengan keputusan yang tidak terprogram. Oleh sebab itu perlu pemahaman secara holistik menyangkut pengguna, baik menyangkut kesiapan (pengetahuan, ketrampilan dan keahlian yang dimiliki) maupun kebutuhan (Gibson et.al, 2003).

Pengguna (*user*) perlu diperhatikan dalam pelaksanaan pengembangan sistem karena *user* merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan. *User* harus dilibatkan sedemikian rupa sehingga aspirasi serta keinginan *user* dapat diakomodasi (Eris Lidya Purba, 2007).

Model DeLone dan McLean (2003) menyatakan bahwa kesuksesan sistem informasi dipengaruhi oleh *information quality* dan *system quality*. Keduanya merupakan prediktor yang signifikan bagi kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dan *use*. Sedangkan *user satisfaction* juga merupakan prediktor yang signifikan bagi *use*, begitu juga sebaliknya. *Use* dan *user satisfaction* merupakan prediktor bagi *individual impact* yang selanjutnya akan berpengaruh terhadap *organizational impact*.

*Konteks* pengguna sistem informasi dalam penelitian ini adalah pengguna pembayaran SPP *online* mahasiswa melalui layanan BTN. Pembayaran SPP *online* mahasiswa ialah pembayaran SPP mahasiswa yang pembayarannya dapat melalui cabang-cabang BTN yang ada di seluruh Indonesia. Pembayarannya ini juga dapat berupa melalui ATM, SMS *banking*, atau di kantor pos indonesia yang sudah berbasis TI.

## 5. *Perceived Usefulness*

*Perceived usefulness* didefinisikan sebagai “*the degree to which a person believes that using particular system would enhance his or her job performance*” (suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa penggunaan suatu sistem tertentu akan dapat meningkatkan prestasi kerja orang tersebut) (Davis, 1989). Sedangkan Renza Azhari dan Intan Sari H.Z. dalam Aufar Ibna (2009) mendefinisikan *perceived usefulness* sebagai “tingkatan dimana *user* percaya bahwa dengan menggunakan teknologi/sistem akan meningkatkan performa mereka dalam bekerja.

Thompson. et.al. (1991), mengemukakan bahwa kebermanfaatan (*usefulness*) TI merupakan manfaat yang diharapkan oleh pengguna (*user*) TI pada saat melaksanakan tugasnya. Thompson et.al juga mengemukakan bahwa seseorang akan menggunakan teknologi informasi jika mengetahui ada manfaat positif yang diperoleh atas penggunaan teknologi informasi tersebut. Ukuran *usefulness* didasarkan pada frekuensi penggunaan dan keragaman aplikasi yang digunakan.

Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa *perceived usefulness* adalah suatu tingkatan kepercayaan seseorang terhadap penggunaan suatu sistem tertentu dapat meningkatkan prestasi kerja orang tersebut yang merupakan cerminan dari adanya proses memilih,

usaha, dan interpretasi rangsangan tersebut ke dalam suatu gambaran yang terpadu.

Penelitian yang dilakukan oleh Klopding and McKinney (2004) menemukan bahwa keinginan seseorang untuk menggunakan suatu sistem dipengaruhi oleh kebermanfaatan (*usefulness*), dimana jika seseorang merasakan manfaat dari adanya penggunaan suatu sistem informasi maka ia akan berkeinginan menggunakan sistem tersebut. Saade, Nebebe and Tan (2007) juga menemukan adanya hubungan yang positif antara *perceived usefulness* dengan *behavioral intentions* untuk menggunakan suatu sistem. Sedangkan Malhotra dan Galletta (1999) menemukan adanya hubungan yang positif antara *perceived usefulness* dengan *attitude*, *Perceived ease of use* dengan *attitude*, dan *perceived usefulness* dengan *behavioral*.

Chin dan Todd (1995) mengemukakan beberapa dimensi tentang kebermanfaatan (*usefulness*) TI yang dibagi kedalam dua kategori, yaitu (1) kebermanfaatan dengan estimasi satu faktor, dan (2) kebermanfaatan dengan estimasi dua faktor (kebermanfaatan dan efektivitas). Kebermanfaatan estimasi satu faktor meliputi dimensi :

- a. Menjadikan pekerjaan lebih mudah (*makes job easier*)
- b. Bermanfaat (*usefull*)
- c. Menambah produktivitas (*increase productivity*)
- d. Mempertinggi efektivitas (*enchaneeffectiveness*)

e. Mengembangkan kinerja pekerjaan (*improve job performance*)

Chin dan Todd (1995) menyebutkan kebermanfaatan estimasi dua faktor meliputi dimensi :

- a. Kebermanfaatan meliputi dimensi : (1) menjadikan pekerjaan lebih mudah (*makes job easier*), (2) bermanfaat (*usefull*), (3) menambah produktivitas (*increase productivity*).
- b. Efektivitas meliputi dimensi : (1) mempertinggi efektivitas (*enchange my effectiveness*), (2) mengembangkan kinerja pekerjaan (*improve my job performance*).

## 6. Kualitas Informasi

Kualitas informasi adalah “tingkat dimana informasi memiliki karakteristik isi, bentuk, dan waktu, yang memberikannya nilai buat para pemakai akhir tertentu” (James A. O’Briens, 2005 : 703).

Informasi yang berkualitas tinggi, yaitu memiliki karakteristik, atribut, atau kualitas yang membuat informasi lebih bernilai (James A. O’Brien, 2005 : 438).

Tabel 2.1 Dimensi informasi

Isi	Waktu	Bentuk
- Keakuratan	- Ketepatan waktu	- Kejelasan
- Relevansi	- Kekinian	- Rinci
- Kelengkapan	- Frekuensi	- Urutan
- Keringkasan	- Periode waktu	- Presentasi
- Cakupan		- Media
- Kinerja		

Sumber : James A. O’Brien, 2005 : 439

Dari definisi kualitas informasi diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas informasi terdiri dari karakteristik meliputi isi, waktu, dan bentuk dari informasi tersebut. Suatu sistem dari penggunaan IT harus dapat menyediakan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan dalam suatu perusahaan/organisasi. Oleh karena itu semua itu tergantung pada kualitas informasi yang dihasilkan. Kualitas informasi yang dihasilkan haruslah optimal dan akurat sehingga pemakai merasa puas, sehingga keputusan yang dibuat adalah keputusan yang tepat guna dan sasaran.

DeLone dan McLean (2003) mengemukakan hubungan antara kualitas informasi (*information quality*) dengan pengaruh individu (*individual impact*), mereka menemukan hubungan yang signifikan antara variabel tersebut. DeLone dan McLean mengukur kualitas informasi dengan *accuracy*, *timeliness*, *completeness*, *relevance*, dan *consistency*.

a. Akurasi (*accuracy*)

Informasi yang dihasilkan oleh suatu sistem informasi harus akurat karena sangat berperan penting dalam pengambilan keputusan oleh para penggunanya. Informasi yang akurat (*accuracy*) berarti bahwa informasi tersebut harus bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak bias atau menyesatkan. Akurasi juga dapat diartikan bahwa informasi tersebut harus jelas

mencerminkan maksud dari informasi yang disediakan oleh sistem informasi tersebut. Namun terkadang informasi yang berasal dari sumber informasi ketika sampai ke penerima informasi kemungkinan banyak terjadi gangguan yang dapat merubah atau merusak informasi tersebut, oleh karena itu informasi harus akurat.

b. Ketepatan waktu (*timeliness*)

Informasi yang diterima oleh penerima/pengguna tidak boleh terlambat, informasi yang telah usang tidak akan mempunyai nilai lagi, karena informasi merupakan dasar dalam pengambilan keputusan. Jika pengambilan keputusan tersebut terlambat, maka akan berdampak pada organisasi selaku pengguna sistem informasi tersebut. Oleh karena itu maka sebaiknya informasi yang dihasilkan harus tepat waktu.

c. Kelengkapan (*completeness*)

Suatu informasi yang dihasilkan oleh sebuah sistem informasi dapat dikatakan berkualitas jika informasi yang dihasilkan bersifat lengkap. Informasi yang lengkap sangatlah dibutuhkan oleh pengguna dalam pengambilan keputusan. Informasi yang lengkap mencakup seluruh informasi yang dibutuhkan oleh pengguna dalam menggunakan sistem informasi tersebut. Jika informasi yang tersedia dalam suatu sistem informasi lengkap maka pengguna akan merasa puas. Pengguna mungkin saja akan

menggunakan sistem informasi tersebut secara berkala setelah merasa puas terhadap sistem informasi tersebut.

d. Relevansi (*relevance*)

Kualitas informasi suatu sistem informasi dikatakan baik jika informasi tersebut relevan terhadap kebutuhan pengguna atau dengan kata lain informasi tersebut mempunyai manfaat bagi penggunanya. Relevansi informasi untuk setiap pengguna berbeda sesuai dengan kebutuhan.

e. Konsistensi (*consistence*)

Konsisten artinya tepat, tidak berubah. Konsistensi sebuah informasi berhubungan dengan kemampuan informasi untuk dibandingkan dengan informasi sejenis dengan waktu yang berbeda. Artinya jika informasi itu dibandingkan dengan informasi yang sejenis adalah sama.

Sedangkan menurut Jogiyanto (2000: 30), kualitas informasi tergantung pada tiga hal, yaitu :

- a. Akurasi (*accurate*), berarti informasi harus bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak bias atau menyesatkan.
- b. Tepat pada waktunya (*timely basis*), berarti informasi yang datang pada penerima tidak boleh terlambat.
- c. Relevan (*relevance*), berarti informasi tersebut mempunyai manfaat untuk pemakainya.

## 7. *Perceived Ease of Use*

*Perceived ease of use* (persepsi kemudahan penggunaan) didefinisikan sebagai “*the degree of which a person believes that using a particular system would be free of effort*” (suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa penggunaan suatu sistem tertentu akan dapat bebas dari usaha) (Davis, 1989). Dapat dikatakan bahwa bahwa persepsi kemudahan penggunaan ialah pandangan seseorang jika penggunaan dari suatu sistem tersebut dapat membebaskan kita dari usaha.

Dedi Rianto Rahadi (2007) mengemukakan bahwa kemudahan penggunaan akan mengurangi usaha (baik waktu dan tenaga) seseorang dalam mempelajari komputer. Dedi juga mengemukakan bahwa pengguna TI mempercayai bahwa TI yang lebih fleksibel, mudah dipahami dan mudah mengoperasikannya sebagai karakteristik kemudahan penggunaan (*ease of use*).

Davis (1989) menjelaskan indikator kemudahan penggunaan TI, yaitu:

- a. Komputer sangat mudah dipelajari
- b. Komputer mengerjakan dengan mudah apa yang diinginkan oleh penggunanya.
- c. Ketrampilan pengguna akan bertambah dengan menggunakan komputer

d. Komputer sangat mudah untuk dioperasikan.

Penelitian yang dilakukan oleh Bhattacherjee dan Sanford (2006) menggunakan indikator instrumen estimasi 2 faktor yaitu mudah dipahami dan mudah dioperasikan. Mudah dipahami artinya sebuah sistem tersebut mudah dipahami atau dimengerti oleh si pengguna pada saat pertama kali menggunakan sistem tersebut. Sedangkan mudah dioperasikan berarti bahwa sistem tersebut mudah dioperasikan ataupun digunakan pada saat pertama kali mencoba menggunakan sistem tersebut. Di dalam penelitian ini, pengertian mudah dioperasikan diartikan sebagai kemudahan akses ataupun melakukan pengecekan pembayaran karena mahasiswa bukanlah merupakan pihak yang melakukan pengoperasian sistem.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Saade, Nebebe, and Tan (2007) menemukan bahwa *perceived ease of use* memiliki hubungan yang positif terhadap *perceived usefulness*. Dengan adanya suatu kemudahan dalam sistem teknologi informasi, seseorang akan merasakan manfaat atas suatu sistem tersebut.

## B. Penelitian yang Relevan

Penelitian yang hampir sejenis yang pernah dilakukan ialah penelitian dari :

1. Lagsito Haryo Pamungkas (2010) yang berjudul “Pengaruh Kepercayaan, Manfaat dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Penggunaan Internet *Banking* Oleh Nasabah (Studi Kasus pada Nasabah Bank di Yogyakarta)” yang mengemukakan bahwa (1) Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan internet *banking* (2) manfaat berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan internet banking (3) kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan internet banking (4) kepercayaan, manfaat, dan kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan internet *banking*. Persamaan dengan penelitian terdahulu ialah sama-sama meneliti mengenai jasa *online banking* dan sama-sama menggunakan kuisioner. Perbedaan dengan penelitian terdahulu ialah jika penelitian terdahulu meneliti manfaat dan kemudahan penggunaan sistem tersebut secara umum, sedangkan dalam penelitian ini menurut persepsi pengguna.
2. Diah Wiliarni (2009) yang berjudul “Pengaruh Faktor-faktor *Technology Acceptance* Terhadap Pemanfaatan Jasa *Online Banking*” yang mengemukakan bahwa *perceived usefulness, perceived ease of*

*use, perceived enjoyment, the amount of information, security and privacy, dan the quality of the internet connection* memiliki pengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap pemanfaatan jasa *online banking*. *Perceived usefulness* dan *security and privacy* merupakan faktor-faktor yang mempunyai pengaruh lebih besar daripada masing-masing faktor lainnya. Persamaan dengan penelitian terdahulu ialah sama-sama menggunakan model teori TAM yaitu mengenai variabel *perceived usefulness* dan *perceived ease of use*. Perbedaan dengan penelitian terdahulu ialah jika penelitian terdahulu tidak meneliti variabel kualitas informasi dan kepuasan pengguna.

3. Aditya Yuli Asmara (2010) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Sistem Informasi dan *Perceived Usefulness* Terhadap Kepuasan Pengguna *Software* Akuntansi (Studi Kasus Pada Mahasiswa Program Studi Akuntansi Angkatan 2006 dan 2007 Universitas Negeri Yogyakarta)” yang mengemukakan bahwa (1) kualitas sistem informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna *software* akuntansi (Studi Kasus Pada Mahasiswa Program Studi Akuntansi Angkatan 2006 dan 2007 Universitas Negeri Yogyakarta) (2) *perceived usefulness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna *software* akuntansi (Studi Kasus Pada Mahasiswa Program Studi Akuntansi Angkatan 2006 dan 2007 Universitas Negeri Yogyakarta) (3) kualitas sistem informasi dan *perceived usefulness*

berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna *software* akuntansi (Studi Kasus Pada Mahasiswa Program Studi Akuntansi Angkatan 2006 dan 2007 Universitas Negeri Yogyakarta). Persamaan dengan penelitian terdahulu ialah sama-sama melakukan penelitian mengenai *perceived usefulness* dan kepuasan pengguna. Perbedaan dengan penelitian terdahulu ialah jika dalam penelitian terdahulu hanya dua variabel independen, sedangkan dalam penelitian ini ada tiga variabel independen, yaitu *perceived usefulness*, kualitas informasi, dan persepsi kemudahan penggunaan.

### **C. Kerangka Berpikir**

Perkembangan teknologi informasi di era globalisasi saat ini memberikan pengaruh dan kontribusi yang besar di segala bidang. Dalam dunia pendidikan pun tak lepas dari kecanggihan teknologi ini. Dalam melakukan pembayaran biaya pendidikan, pihak perguruan tinggi bekerjasama dengan pihak bank untuk mengelola pembayaran SPP *online*. Pihak perguruan tinggi, mahasiswa, dan pihak bank dapat dimudahkan dengan adanya sistem tersebut. Tentu saja dalam pertama kali maupun berkali-kali melakukan pembayaran SPP *online*, mahasiswa sering memberikan persepsi-persepsi akan adanya sistem tersebut.

1. Pengaruh *perceived usefulness* (X1) terhadap kepuasan pengguna (Y) pembayaran SPP *online* mahasiswa melalui layanan BTN.

*Perceived usefulness* merupakan persepsi/anggapan seseorang terhadap penggunaan suatu sistem tertentu dapat meningkatkan prestasi kerja seseorang. *Perceived usefulness* menjadi ukuran kepercayaan jika suatu teknologi informasi tersebut memberikan banyak manfaat bagi penggunanya. Jika pengguna merasakan banyak manfaat yang didapat dari adanya penggunaan teknologi informasi tersebut, pengguna akan merasa puas ketika menggunakan sistem tersebut. Maka dapat dikatakan semakin tinggi *perceived usefulness* maka akan semakin tinggi/meningkat kepuasan pengguna pembayaran SPP *online* mahasiswa melalui layanan BTN dan begitu juga sebaliknya. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa *perceived usefulness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna pembayaran SPP *online* mahasiswa melalui layanan BTN.

2. Pengaruh kualitas informasi (X2) terhadap kepuasan pengguna (Y) pembayaran SPP *online* mahasiswa melalui layanan BTN.

Kualitas informasi dijadikan ukuran untuk mengukur kepuasan pengguna. Kualitas informasi merupakan tingkat dimana karakteristik yang memberikan nilai bagi pengguna (*user*). Ukuran kepuasan pengguna pada sistem informasi dicerminkan oleh kualitas informasi yang dihasilkan oleh suatu sistem. Kepuasan pengguna terhadap suatu sistem informasi adalah bagaimana cara pandang pengguna secara nyata terhadap suatu sistem dan bukan pada kualitas sistem secara

teknik. Jika pengguna sistem informasi percaya bahwa informasi yang dihasilkan dari sistem itu optimal, mereka akan merasa puas menggunakan sistem tersebut. Dengan demikian dapat dikatakan jika kualitas informasi yang dihasilkan dari sistem pembayaran SPP *online* mahasiswa semakin tinggi/optimal maka pengguna (mahasiswa) akan semakin puas terhadap penggunaan sistem tersebut. Maka dapat dikatakan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna pembayaran SPP *online* mahasiswa melalui layanan BTN.

3. Pengaruh *perceived ease of use* (X3) terhadap kepuasan pengguna (Y) pembayaran SPP *online* mahasiswa melalui layanan BTN.

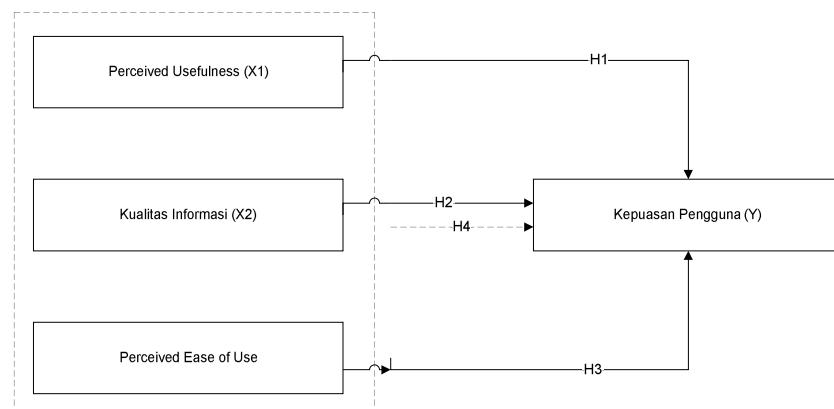
*Perceived ease of use* (persepsi kemudahan penggunaan) sistem pembayaran SPP *online* mahasiswa merupakan persepsi/anggapan pengguna (mahasiswa) bahwa layanan sistem bayar SPP *online* mahasiswa yang telah disediakan oleh BTN mudah digunakan sehingga akan mengurangi usaha untuk mempelajari pembayaran SPP *online* mahasiswa tersebut. Jika pengguna beranggapan mudah menggunakan pembayaran SPP *online* mahasiswa tersebut, maka tingkat kepuasan pengguna akan meningkat. Dapat disimpulkan bahwa *perceived ease of use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna pembayaran SPP *online* mahasiswa melalui layanan BTN.

4. Pengaruh *Perceived usefulness* (X1), kualitas informasi (X2), dan *perceived ease of use* (X3) terhadap kepuasan pengguna (Y) pembayaran SPP *online* mahasiswa melalui layanan BTN.

Jika pengguna percaya akan banyak manfaat yang diberikan, kualitas informasi yang dihasilkan optimal, dan percaya bahwa sistem pembayaran SPP *online* mahasiswa melalui layanan BTN mudah digunakan maka tingkat kepuasan pengguna akan meningkat, dan begitu juga sebaliknya. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa *perceived usefulness*, kualitas informasi, dan *perceived ease of use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna pembayaran SPP *online* mahasiswa melalui layanan BTN.

#### D. Paradigma Penelitian

Berdasarkan kerangka berpikir di atas maka dapat digambarkan paradigma penelitian sebagai berikut :



Gambar 2.4. Paradigma Penelitian

- = Pengaruh variabel independen (*perceived usefulness*, kualitas informasi, dan *perceived ease of use*) terhadap variabel dependen (kepuasan pengguna) secara parsial.
- = Pengaruh variabel independen (*perceived usefulness*, kualitas informasi, dan *perceived ease of use*) terhadap variabel dependen (kepuasan pengguna) secara simultan.

## E. Hipotesis Penelitian

Hipotesis yang dapat penyusun rumuskan ialah sebagai berikut :

- H1 : *Perceived usefulness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna pembayaran SPP *online* mahasiswa melalui layanan BTN.
- H2 : Kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna pembayaran SPP *online* mahasiswa melalui layanan BTN.
- H3 : *Perceived ease of use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna pembayaran SPP *online* mahasiswa melalui layanan BTN.
- H4 : *Perceived usefulness*, kualitas informasi, dan *perceived ease of use* secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna pembayaran SPP *online* mahasiswa melalui layanan BTN.