EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP KUALITAS SISTEM E-PAYMENT UNIVERSITAS DINAMIKA BANGSA MENGGUNAKAN METODE END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS) DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)

PROPOSAL TUGAS AKHIR

Diajukan oleh:

Nilu Gede Widyawati 8040190281

Untuk Persyaratan Penelitian dan Penulisan Tugas Akhir

Sebagai Akhir Proses Studi Strata 1

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS DINAMIKA BANGSA

2022

IDENTITAS PROPOSAL PENELITIAN

Judul Proposal	:	**EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP KUALITAS SISTEM E-PAYMENT UNIVERSITAS DINAMIKA BANGSA MENGGUNAKAN METODE END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS) DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)**
Program Studi	:	Sistem Informasi
Jenjang Pendidikan	:	Strata 1 (S1)
Peneliti	:	

a. Nama Lengkap : Nilu Gede Widyawati
b. NIM : 8040190281
c. Jenis Kelamin : Perempuan
d. Tempat/Tgl. Lahir : Bayung Lencir/17 Februari 2001
e. Alamat : Jl. Raya Palembang Jambi RT 03 RW 03 Kel. Bayung Lencir Kec. Bayung Lencir, Musi Banyuasin, Sumatera Selatan. 30756
f. No. Telepon : 081379295225
g. Email : nilu.gwidyawati17@yahoo.com

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, melakukan pembayaran bahkan konffirmasi transaksi pembayaran yang telah dilakukan.

Salah satu contoh sistem informasi untuk melakukan pembayaran ataupun konfirmasi transaksi pembayaran adalah e-payment. E-payment merupakan sistem pembayaran yang menggunakan media internet sebagai komunikasi. Banyak institusi yang memfasilitasi transaksi pembayaran secara online. Tidak hanya pada perusahaan dagang dan jasa tapi juga lembaga pendidikan[1].

Dirilisnya website e-Pay 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-Pay ini harus memiliki aspek-aspek yang baik. Sebelumnya, peneliti telah melakukan observasi pribadi ke pengguna website e-Pay mengenai kesuksesan website. Hasil dari observasi menunjukkan bahwa website e-Pay Universitas Dinamika Bangsa masih memiliki beberapa kekurangan. Kekurangan yang

dimaksud yaitu kesulitan mahasiswa dalam menggunakan website. Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan peneliti, sebagian mahasiswa menyatakan bahwa ada beberapa hal yang menyebabkan mereka kesulitan dalam mengisi form konfirmasi pembayaran pada web e-Pay 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-Pay Universitas Dinamika Bangsa. Penelitian ini berfokus untuk menilai kualitas e-pay Universitas Dinamika Bangsa Jambi dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). 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*)[2].

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan cara menyebarkan kuesioner kepada mahasiswa Universitas Dinamika Bangsa Jambi. Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini karena peneliti ingin mengetahui bagaimana pendapat pengguna E-Pay Universitas Dinamika Bangsa Jambi terhadap kualitas E-Pay sehingga apabila penelitian ini berhasil dilaksanakan akan sangat berguna bagi pengembang sistem E-Pay untuk meningkatkan kualitas terhadap sistem. Apabila penelitian ini tidak dilaksanakan maka tidak akan ada data terkait kualitas sistem E-Pay, pengembang cenderung menganggap sistem telah sesuai baik.

1.2 RUMUSAN MASALAH

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

1. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna web e-Payment Universitas Dinamika Bangsa dari setiap aspek metode EUCS?
2. Bagaimana rekomendasi untuk meningkatkan kualitas *Content, Accuracy, Format, Ease of Use,* dan *Timelines* pada 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*), dan 1 variabel terikat yakni kepuasan pengguna (*user satisfaction*).
2. Responden penelitian ini merupakan mahasiswa semester ganjil 2022-2023 yang menggunakan e-Pay Universitas Dinamika Bangsa.
3. Pengumpulan data menggunaakn metode kuesioner dengan bantuan *Google Form* dan skala yang digunakan adalah skala *likert*.
4. Metode analisis data menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA).
5. Pada penelitian ini menggunakan aplikasi *Smart*-PLS.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

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

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna web e-Payment Universitas Dinamika Bangsa Jambi dari aspek metode EUCS.
2. Merumuskan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas *Content, Accuracy, Format, Ease of Use* dan *Timelines*.

1.4.2 Manfaat Penelitian

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

1. Bagi Institusi

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kualitas website e-pay UNAMA, serta memberikan feedback dan rekomendasi strategi bagi manajemen e-pay UNAMA, dan masukan untuk pihak perguruan tinggi dalam meningkatkan kualitas website e-pay UNAMA.

2. Bagi Mahasiswa,

   Penelitian ini dapat membantu mahasiswa menyampaikan pendapatnya tentang kualitas e-pay 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 diharapakan dapat menjadi acuan dan bahan informasi bagi penelitian selanjutnya

1.5 LANDASAN TEORI

1.5.1 Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna adalah salah satu faktor keberhasilan dalam pengembangan dan penerapan sistem. Proses penggunaan terhadap kualitas layanan adalah evaluasi menyeluruh atas keunggulan suatu layanan. Menurut Kotler & keller yang dikutip berdasarkan buku manajemen pemasaran menyampaikan bahwa kepuasan pengguna adalaah perasan bahagia atau kecewa seseorang yang ada setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja (hasil) produk yang dipikirkan menggunakan kinerja yang dibutuhkan atas produk atau jasa[3].

1.5.2 Website

Website merupakan kumpulan data baik berbentuk bacaan, naskah, foto diam ataupun gerak, animasi maupun suara, serta ataupun gabungan dari seluruhnya yang bersifat statistik ataupun dinamis yang membentuk satu rangkaian sistem yang sama-sama berkaitan, dimana masing-masing akan mempermudah pelanggan mendapat kesimpulan tentang fitur serta benefit suatu produk bisnis dengan situs online menjadi marak karena memudahkan buat memperoleh data pada produk yang diinginkan[4].

Menurut Gregorius, web ialah keterhubungan antar halaman- halaman website serta keterkaitan pada files. Website berisikan page yang berarti halaman serta homepage yang berarti kumpulan halaman. Homepage terletak di posisi sangat atas yang tersambung dengan halaman- halaman di bawahnya yang dituturkan child page, yang berisi hyperlink ke halaman yang lain pada website.

Web bisa dikelompokkan bersumber pada sifatnya:

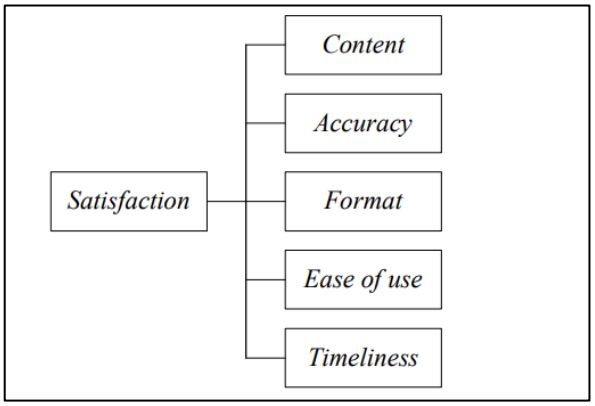
1. Web Dinamis Pergantian konten pada web dinamis bisa berlangsung tiap dikala. Contoh dari web dinamis, ialah web dialog, web portal kabar, dll. Kedinamisan suatu web terjalin karna Content Management System (CMS) sehingga siapa saja yang memiliki akses ke administrator web dapat memperbarui (pembaharuan) kontennya secara gampang.
2. Web Statis Pergantian pada web statis tidak selalu terjalin karna tidak dibutuhkan. Contoh dari web statis merupakan web community profile[5].
3. Web Interaktif

   Pada Web interaktif user bisa berhubungan dengan user lain, selaku contoh merupakan web serta forum. Web terdiri dari page ataupun halaman, serta kumpulan halaman yang dinamakan.
4. Homepage

   Homepage berada pada posisi paling atas, dengan halaman- halaman terkait berada di bawahnya yang diucap child page, yang berisi hyperlink ke halaman lain dalam website.

1.5.3 End User Computing Satisfaction (EUCS)

Menurut Doll & Torkzadeh, model EUCS (End User Computing Satisfaction) menyatakan bahwa kepuasan user terhadap suatu web dapat ditentukan melalui beberapa variabel, yakni: Content, Accuracy, Format, Ease to Use, Timeliness[6].



Gambar 1.1 Kerangka Kerja Penelitian[3]

Berikut adalah penjelasan dari tiap variabel yang diukur dengan metode End User Computing Satisfaction[7]:

- Content

  Dimensi Content mengukur kepuasan pengguna ditinjau dari sisi isi dari suatu sistem. Isi dari sistem biasanya berupa fungsi dan modul yang dapat digunakan oleh pengguna sistem dan juga informasi yang dihasilkan oleh sistem.

- Accuracy

  Dimensi accuracy mengukur kepuasan pengguna dari sisi keakuratan data ketika sistem menerima input kemudian mengolahnya menjadi informasi.

- Format

  Dimensi Format mengukur kepuasan pengguna dari sisi tampilan dan estetika dari antarmuka sistem, format dari laporan atau informasi yang dihasilkan oleh sistem apakah antarmuka dari sistem itu menarik dan apakah tampilan dari sistem memudahkan pengguna ketika menggunakan sistem.

- Ease of Use

  Dimensi Ease of Use mengukur kepuasan pengguna dari sisi kemudahan pengguna atau user friendly dalam menggunakan sistem.

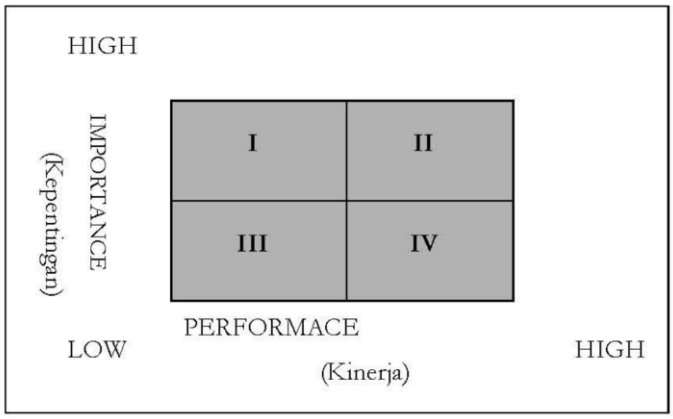
- Timeliness

  Dimensi Timeliness mengukur kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu sistem dalam menyajikan atau menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna.

1.5.4 *Importance Performance Analysis* (IPA)

Importance Performance Analysis (IPA) merupakan metode deskriptif kualitatif-kuantitatif dalam menganalisis data oenelitian untuk menjawab perumusan masalah mengenai sampai sejauh mana tingkat kepuasan pengguna terhadap kinerja suatu layanan. Analisis tingkat kepentingan dan kepuasan pengguna dapat menghasilkan suatu diagram kartesius yang dapat menunjukkan letak faktor-faktor atau unsur-unsur yang dianggap mempengaruhi kepuasan pengguna. Penerapan teknik IPA dimulai dengan identifikasi atribut-atribut yang relevan terhadap situasi pilihan yang diamati. Daftar atribu-atribut dapat dikembangkan dengan mengacu kepada literatur-literatur, melakukan interview, dan menggunakan penilaian manajerial[8].

Diagram IPA terdiri dari empat kuadran yaitu sebagai berikut[9]:



Gambar 1.2 Diagram IPA[9]

1. Kuadran I, wilayah yang memuat indikator-indikator dengan tingkat kepentingan yang relatif tinggi tetapi kenyataannya belum sesuai dengan yang pengguna harapkan. Indikator-indikator yang masuk kuadran ini harus segera ditingkatkan kinerjanya.
2. Kuadran II, wilayah yang memuat indikator-indikator dengan tingkat kepentingan yang relatif tinggi dengan tingkat kepuasan yang relatif tinggi pula. Indikator-indikator yang masuk kuadran ini harus tetap dipertahankan kinerjanya karena semua indikator ini menjadikan produk atau jasa tersebut unggul di mata pengguna.
3. Kuadran III, wilayah yang memuat indikator-indikator dengan tingkat kepentingan yang relatif rendah dan kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa dengan tingkat kepuasan yang relatif rendah. Indikator-indikator yang masuk kuadran ini memberikan pengaruh sangat kecil terhadap manfaat yang dirasakan pengguna.

4. Kuadran IV, wilayah yang memuat indikator-indikator dengan tingkat kepentingan yang relatifrendah dan dirasakan oleh pengguna terlalu berlebihan dengan tingkat kepuasan yang relatif tinggi. Biaya yang digunakan untuk menunjang indikator yang masuk kuadran ini dapat dikurangi agar perusahaan dapat menghemat pengeluaran.

1.6 METODOLOGI PENELITIAN

1.6.1 Alat Penelitian

Dalam melakukan penelitian, memerlukan alat bantu berupa software dan hardware. Alat bantu tersebut berupa sebagai berikut:

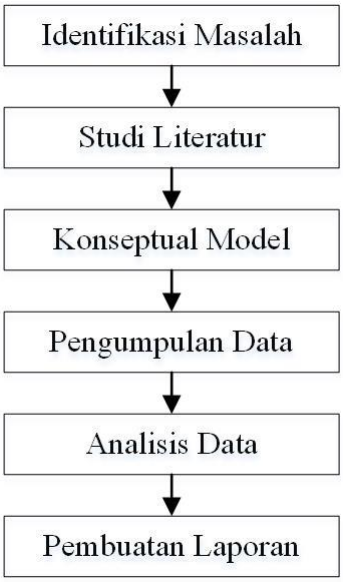
1. Perangkat Keras (hardware)
    - Laptop Lenovo Yoga Slim 7i Pro
    - *Processor Intel Core* i7 11th gen
    - RAM 16 GB
    - SSD 1 TB
2. Perangkat Lunak (software)
    - Windows 11
    - Microsoft Office Student 2019
    - Microsoft Edge
    - Google Form

1.6.2 Bahan Penelitian

- Data kepuasan pengguna e-pay Universitas Dinamika Bangsa Jambi

1.6.3 Metode Penelitian

Untuk memberikan panduan dalam penyusunan penelitian ini, hingga perlu adanya susunan kerangka kerja (frame work) guna untuk memperjelas tahapan - tahapan ataupun sistematika yang hendak dilakukan.



Gambar 1.3 Kerangka Kerja Penelitian

Tahapan ataupun sistematika penelitian dilaksanakan untuk menciptakan output yang terindentifikasi oleh actor yang secara konseptual serta dicoba pengembangan model penelitian serta menciptakan penelitian yang akurat.

Berdasarkan pada kerangka kerja penelitian yang sudah digambarkan diatas, hingga bisa dijabarkan ulasan tiap-tiap tahap dalam penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Identifikasi Masalah

Tahap identifkasi masalah pada penelitian ini adalah untuk mengetahui masalah, penyebab masalah penelitian dan solusi untuk menyelesaikan permasalahan terhadap pengukuran kepuasan pengguna website e-Pay UNAMA sebagai media untuk melakukan konfirmasi pembayaran SPP berbasis web.

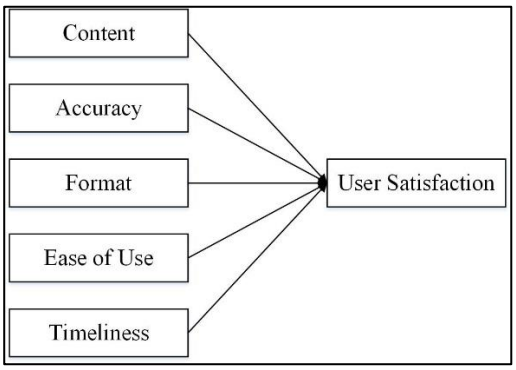
2. Studi Literatur

Pada tahap ini dilakukan agar diperoleh masukan tentang permasalahan yang akan diteliti serta lebih mengetahui objek penelitian, yaitu website e-Payment Universitas Dinamika Bangsa Jambi. Melalui studi ini diharapkan dapat diperoleh pemahaman mengenai website e-Payment UNAMA serta variabel-variabel yang terkait. Teori-teori yang dicari adalah mengenai analisis kepuasan pengguna, seperti End User Computing Satisfaction (EUCS) sebagai metode analisis kepuasan pengguna, serta teori-teori pendukung lain yang nantinya akan diterapkan dalam laporan penelitian sehingga memiliki landasan keilmuan yang baik dan sesuai. Teori-teori ini diperoleh dari berbagai sumber seperti buku, jurnal, internet, dan referensi lainnya.

3. Konseptual Model

Pada tahap ini konseptual model diawali dengan identifikasi faktor-faktor yang diperoleh dari tahap studi literatur lalu merancang konsep yang menggambarkan hubungan variabel EUCS dengan kepuasan pengguna. Pengembangan model pada penelitian ini diambil dari variabel-variabel pada penelitian yang telah dilakukan sebelumnya.

Peneliti merumuskan variabel indenpenden dan variabel dependen dengan model sebagai berikut:



Gambar 1.4 Konseptual Model

4. Pengumpulan Data

Pada tahap ini peneliti melakukan pengumpulan data penelitian. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan angket/kuesioner kepada pengguna website e-Payment UNAMA. Kuesioner yang disebarkan berupa pernyataan dalam bentuk kuesioner online yang dibuat menggunakan google form. Jawaban dari kuesioner penelitian ini menggunakan skala Likert.

5. Analisis Data

Pada tahap ini dilakukan analisis data dari data yang telah dikumpulkan pada tahap sebelumnya. Analisis dilakukan dengan melakukan dua jenis pengujian atau analisis. Pada tahap pertama akan dilakukan uji instrument yang terdiri dari uji reliabilitas dan uji validitas. Setelah data penelitian reliabel dan valid akan dilanjutkan dengan analisis data menggunakan teknik analisis *importance performance analysis* (IPA). Pada teknik analisis ini terdapat dua analisis yang dilakukan, yakni analisis tingkat kesesuaian dan analisis kesenjangan (GAP).

6. Pembuatan Laporan

Pada tahap ini merupakan tahap akhir dalam penelitian. Pembuatan laporan disusun berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terdiri dari pendahuluan, landasan teori, metodologi penelitian, model dan instrument penelitian, analisis dan pembahasan, serta penutup.

1.7 JADWAL PENELITIAN

No	Kegiatan	September 2022				Oktober 2022				November 2022				Desember 2022				Januari 2023			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Perumusan Masalah																				
2	Penyusunan Kuesioner																				
3	Pengumpulan Data																				
4	Uji Data Hasil Kuesioner																				
5	Analisis Data																				
6	Pembahasan																				
7	Kesimpulan & Saran																				

DAFTAR PUSTAKA

[1] A. Samekto, *PENERAPAN THEORY PLANED BEHAVIOUR PADA PENGGUNAAN PAYMENT GATEWAY OLEH UKM DI MASA PANDEMI COVID 19*. Pekalongan: NEM, 2021.

[2] A. D. Ayu Rinjani and D. R. Prehanto, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Bibit Reksadana Menggunakan Metode EUCS Dan IPA," *Jutisi J. Ilm. Tek. Inform. dan Sist. Inf.*, vol. 10, no. 2, p. 123, 2021, doi: 10.35889/jutisi.v10i2.655.

[3] N. R. Setyoningrum, "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Kerja Praktek dan Skripsi (SKKP) Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)," *J. Appl. Informatics Comput.*, vol. 4, no. 1, pp. 17–21, 2020, doi: 10.30871/jaic.v4i1.1645.

[4] S. Monita, I. Z. Yadi, F. Teknik, I. Komputer, and U. B. Darma, "Analisis Kualitas Website Terhadap Kepuasan Penggunaan Elarning Universitas Bina Darma Sebagai Pembelajaran Di Masa Pandemi Covid 19 Menggunakan Metode," vol. 2, no. 4, pp. 248–262, 2021.

[5] I. Purwandani and N. O. Syamsiah, "Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4 . 0 Studi Kasus : MyBest E-learning System UBSI . Website Quality Measurement Based on Webqual 4 . 0 Method . A Research on MyBest E-learning System UBSI .," vol. 09, no. 3, pp. 300–306, 2021, doi: 10.26418/justin.v9i3.47129.

[6] A. N. Rahmi, Supriatin, and D. Prabowo, "Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi Amikom One menggunakan Metode EUCS," *INFOS J.*, vol. 2, no. 1, pp. 67–73, 2019.

[7] M. A. Yazid, S. H. Wijoyo, and R. I. Rokhmawati, "Evaluasi Kualitas Aplikasi Ruangguru Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode EUCS (End-User Computing Satisfaction) dan IPA (Importance Performance Analysis)," *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 3, no. 9, pp. 8496–8505, 2019.

[8] S. W. Mudjanarko, D. Sulastri, and A. Wahyuni, *METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) UNTUK MENGUKUR KINERJA PRASARANA KERETA API MELALUI KEPUASAN PENGGUNA*. Surabaya: Scopindo Media Pustaka, 2020.

[9] F. N. Arifah, A. Rosidi, and H. Al Fatta, "Evaluasi Kepuasan Pelayanan Pengguna Aplikasi OPAC Perpustakaan STMIK AMIKOM Yogyakarta," pp. 46–56.