BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Universitas Padjajaran (UNPAD) adalah perguruan tinggi negeri di Kota Bandung-Indonesia, yang didirikan pada tanggal 14 Agustus 1956. UNPAD didirikan atas prakarsa para pemuka masyarakat Jawa Barat yang menginginkan adanya perguruan tinggi tempat pemuda-pemudi Jawa Barat memperoleh pendidikan tinggi untuk mempersiapkan pemimpin di masa depan. Setelah melalui serangkaian proses, maka pada tanggal 11 September 1957 Universitas Padjadjaran secara resmi didirikan melalui Peraturan Pemerintah No. 37 tahun 1957, dan diresmikan oleh Presiden Soekarno pada tanggal 24 September 1957. Untuk memperoleh pendidikan tinggi dibutuhkan biaya pendidikan untuk menunjang fasilitas pendidikan. Akan tetapi pembayaran biaya pendidikan dilakukan secara manual yang membutuhkan banyak tenaga, waktu, pikiran serta keamanan data yang belum terjamin.

Dengan seiringnya waktu, teknologi berkembang semakin pesat banyak memberikan manfaat dan kemudahan sehingga banyak digunakan di berbagai bidang. Kini pembayaran biaya pendidikan di UNPAD mulai beralih dari manual ke sistem informasi karena membutuhkan banyak tenaga, waktu, dan pikiran terutama untuk pengolahan data, penyimpanan data, pengaturan sistem yang biasa dilakukan secara manual serta keamanan data yang belum terjamin.

Universitas Padjajaran (UNPAD) menjalin kerjasama dengan Bank Tabungan Negara (Bank BTN) dengan memberikan salah satu layanan untuk kemudahan terhadap mahasiswa UNPAD dalam melakukan pembayaran biaya pendidikan dengan cepat, tepat, mudah, aman dan nyaman, serta untuk meningkatkan layanan kepada mahasiswa yang secara geografis tersebar di seluruh Indonesia melalui Centralisasi Database (Online), sehingga mahasiswa tidak perlu lagi mengantri panjang di loket administrasi Universitas. Bagi Universitas juga dapat memberikan keuntungan terutama UNPAD dalam pembayaran biaya pendidikan, Universitas tidak perlu lagi menyediakan tempat untuk melayani pembayaran biaya pendidikan.

Keberadaan *Host to Host* adalah hasil kerja sama antara UNPAD dan instansi/institusi yang terkait dalam pembayaran biaya pendidikan. Pembayaran atas biaya pendidikan tersebut dapat dilakukan diseluruh Bank atau *Collecting Agent* yang ditunjuk oleh UNPAD, yang terintegrasi di dalam sistem UNPAD. Layanan penghubung antara sistem UNPAD dan pihak Bank disediakan oleh ***Switching Payment Provider*** (Phinet). Pembayaran biaya pendidikan dapat dilakukan melalui Delivery Channel Bank, yaitu *Teller Banking*, ATM, serta *SMS Banking*. Dari hasil wawancara secara informal dengan mahasiswa UNPAD pengguna sistem informasi online payment biaya pendidikan, sebagian besar mengatakan bahwa masih terdapat suatu masalah dalam debet pembayaran biaya pendidikan. Hal ini menunjukkan masih ada kelemahan dalam sistem informasi

tersebut yang dapat menyebabkan ketidak puasan mahasiswa, berdasarkan tabel berikut:

Tabel 1.1

Pernyataan Mahasiswa Terhadap Kualitas Sistem Informasi Online Payment Biaya Pendidikan

No.	Pernyataan Mahasiswa UNPAD terhadap Kualitas SI Online Payment Biaya Pendidikan di Bank BTN masih terdapat kelemahan.	Persentase
1.	Pria	25 %
2.	Wanita	75 %
	Jumlah	100 %

Maka dari itu penyusun mencoba untuk melakukan suatu analisis mengenai sistem informasi online payment biaya pendidikan di Bank BTN dapat mengefektifkan dan mengefisiensikan layanan online payment biaya pendidikan demi peningkatan kepuasan mahasiswa UNPAD dengan menetapkan judul **"PENGARUH SISTEM INFORMASI ONLINE PAYMENT BIAYA PENDIDIKAN DI BANK BTN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA UNPAD"**.

1.2. Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, penyusun mengidentifikasikan masalah berdasarkan analisis mengenain sistem informasi online payment biaya pendidikan di Bank BTN terhadap kepuasan mahasiswa UNPAD yang telah dilakukan yaitu sebagian besar mahasiswa UNPAD mengatakan bahwa masih

terdapat suatu masalah dalam debet pembayaran biaya pendidikan. Hal ini menunjukkan masih ada kelemahan dalam sistem informasi tersebut yang dapat menyebabkan ketidak puasan mahasiswa.

Adapun perumusan masalah yang akan dibahas adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Sistem Informasi Online Payment Biaya Pendidikan yang sedang berjalan di Bank BTN?
2. Bagaimana tanggapan responden atas implementasi Sistem Informasi Online Payment Biaya Pendidikan?
3. Bagaimana pengaruh Sistem Informasi Online Payment Biaya Pendidikan di Bank BTN terhadap kepuasan Mahasiswa UNPAD?

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

A. Maksud dari Penelitian ini adalah:
    1. Bagi peneliti: Meningkatkan wawasan pengetahuan penyusun dalam bidang informatika dan penyusun ingin mengimplementasikan ilmu yang didapat selama menempuh pendidikan.
    2. Bagi Perusahaan: Memberikan sumbangan masukan yang bermanfaat dalam meningkatkan kualitas sistemnya, dengan melakukan suatu analisis terhadap sistem informasi online payment biaya pendidikan diharapkan bisa memberikan kepuasan dlm pembayaran biaya pendidikan bagi Mahasiswa UNPAD.

B. Tujuan dari Penelitian ini adalah:
    1. Untuk mengetahui prosedur sistem informasi online payment biaya pendidikan yang sedang berjalan di Bank BTN.

2. Untuk mengetahui tanggapan responden (Mahasiswa UNPAD) terhadap implementasi Sistem Informasi Online Payment Biaya Pendidikan di Bank BTN.
3. Untuk mengukur seberapa besar pengaruh dari Sistem Informasi Online Payment Biaya Pendidikan di Bank BTN terhadap kepuasan Mahasiswa UNPAD.

1.4. Kegunaan Penelitian

Kegunaan Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Kegunaan Praktis dan Kegunaan Akademis. Adapun kegunaan penelitian yang akan digunakan sebagai berikut:

1.4.1. Kegunaan Praktis

Kegunaan Praktis dari penelitian ini adalah untuk memberikan masukan yang bermanfaat kepada perusahaan serta meningkatkan kulitas sistemnya.

1.4.2. Kegunaan Akademis

Adapun kegunaan akademis dari penelitian ini adalah:

1. Untuk pengembangan ilmu di bidang informatika dari analisis Sistem Informasi Online Payment Biaya Pendidikan di Bank BTN.
2. Hasil Penelitian dapat digunakan oleh pihak lain.
3. Meningkatkan wawasan pengetahuan penulis dalam bidang informatika dan untuk mengimplementasikan ilmu yang diperoleh selama menempuh pendidikan.

1.5. Batasan Masalah

Adapun pembatasan masalah dari penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini akan membahas tentang Online Payment Biaya Pendidikan di Bank BTN dan membahas seberapa besar pengaruhnya terhadap Mahasiswa UNPAD.
2. Data Nasabah bersifat Rahasia Perusahaan, tidak dapat dipublikasikan.

1.6. Kerangka Pemikiran dan Hipotesis

Menurut Bambang S. Soedibjo (2005:209) Kerangka Pemikiran adalah model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting.

Kerangka pemikiran diturunkan dari teori yang relevan dengan masalah yang diteliti, sehingga memunculkan asumsi-asumsi dan proposisi (pernyataan) yang kemudian dirumuskan ke dalam hipotesis operasional atau hipotesis yang dapat diuji.

1.6.1. Kerangka Pemikiran

Menurut Richardus Eko Indrajit (2000:3) Sistem Informasi adalah suatu kumpulan dari komponen-komponen dalam perusahaan atau organisasi yang berhubungan dengan proses penciptaan dan pengaliran informasi.

Sistem informasi merupakan faktor yang sangat penting dalam pencapaian tujuan perusahaan atau instansi karena dapat menentukan kemajuan dan perkembangan suatu perusahaan. Oleh karena itu diperlukan sistem informasi

yang berkualitas sehingga segala tugas dan pekerjaan dapat dilaksanakan dengan baik tanpa menimbulkan kesalahan yang berakibat fatal dalam bekerja.

Sistem Informasi Online payment biaya pendidikan merupakan salah satu layanan Bank BTN yaitu *Centralisasi Database* (*Online*) yang terhubung dengan sistem UNPAD yang disebut "Metode *Host-to-host"* untuk mempermudah mahasiswa UNPAD dalam melakukan pembayaran biaya pendidikan dengan cepat, tepat, mudah, aman dan nyaman serta untuk meningkatkan layanan kepada mahasiswa yang secara geografis tersebar di seluruh Indonesia. Akan tetapi setelah menanyakan ke beberapa mahasiswa UNPAD, dalam online payment biaya pendidikan terdapat suatu masalah yakni keterlambatan dalam debet pembayaran, sehingga mahasiswa kesulitan dalam mengetahui debet pembayaran.

Menurut Feigenbaum (dalam Nasution, 2001:16) Kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (*Full Customer Satisfaction*). Kualitas sebagai "kesesuaian dengan spesifikasi pengguna". Ide dasarnya, kualitas layanan tidak dapat memenuhi sejumlah kriteria yang di tetapkan perusahaan/instansi, sebaliknya kualitas layanan dapat memenuhi kriteria yang ditetapkan pengguna. Kualitas layanan yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia layanan, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pengguna. Persepsi pengguna terhadap kualitas layanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu layanan.

Menurut Nasution (2001:60) Kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi pada suatu

produk yang dikonsumsi. Kepuasan merupakan salah satu faktor atau ukuran keberhasilan bagi setiap pengembangan dan implementasi sistem informasi pada suatu perusahaan. Kepuasan dapat diartikan sebagai sesuatu keadaan dalam diri seseorang atau sekelompok orang yang telah berhasil mendapatkan sesuatu yang dibutuhkan dan diinginkannya. Kepuasan pengguna sistem informasi merupakan tingkat kesepadanan antara kebutuhan yang ingin dipenuhi dengan kenyataan yang diterima.

Penelitian ini dilakukan untuk membuktikan lebih lanjut hubungan antara sistem informasi online payment biaya pendidikan dengan kepuasan mahasiswa UNPAD serta sebagai tolak ukur seberapa besar pengaruh sistem informasi online payment biaya pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa UNPAD. Pengumpulan datanya dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada mahasiswa UNPAD.

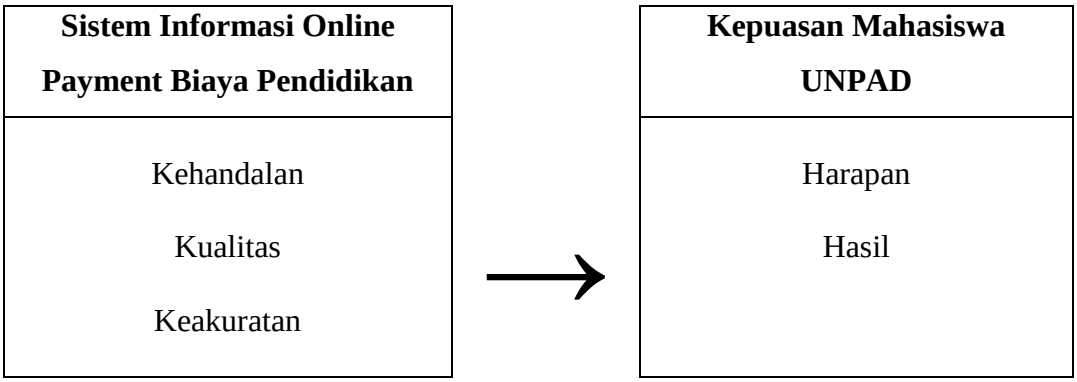
Hubungan antara Sistem Informasi Online Payment Biaya Pendidikan dengan Kepuasan Mahasiswa dikemukakan oleh beberapa para ahli, sebagai berikut:

- Menurut Cyert dan Rarch, dalam Margrethe Olson (archive.nyu.edu/bitstream/2451/14617/3/IS-81-29.pdf.txt) menyatakan bahwa sistem informasi yang memenuhi kebutuhan penggunanya akan memperkuat kepuasan dengan sistem tersebut.
- Menurut Muntoro dalam I Wayan Rata (2007:317, www.google.com) menyatakan bahwa Adanya partisipasi pemakai diharapkan dapat meningkatkan penerimaan sistem oleh pemakai, yaitu dengan mengembangkan

harapan yang realistis terhadap kemampuan sistem, memberikan sarana *bargaining* dan pemecahan konflik seputar masalah perancangan sistem, serta memperkecil adanya *resistantce to hange* dari pemakai terhadap informasi yang dikembangkan.

- Menurut Paul dan Nick Hague dalam jurnal *Customer Satisfaction Survey* (Ibnu's Blog: 2009) menyatakan bahwa untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan Pelanggan, maka harus dibuat suatu program yang mengarah kepada suatu pengamatan atau survey kepada kepuasan Pelanggan.

Paradigma antara Sistem Informasi Online Payment Biaya Pendidikan di Bank BTN dengan Kepuasan Mahasiswa UNPAD dapat digambarkan dengan tabel berikut :



Gambar 1.1

Paradigma Sistem Informasi Online Payment Biaya Pendidikan dengan Kepuasan Mahasiswa UNPAD

1.6.2. Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas maka dibutuhkan suatu pengujian hipotesis untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara Variabel X terhadap Variabel Y.

Menurut Bambang S. Soedibjo (2005:29) Hipotesis adalah pernyataan yang diturunkan secara langsung dari skema teoritis.

Menurut Sugiyono (2010:84) Hipotesis adalah taksiran terhadap parameter populasi, melalui data-data sampel.

Fungsi Hipotesis menurut Nasution adalah sebagai berikut:

1. Untuk menguji kebenaran suatu teori.
2. Memberikan gagasan baru untuk mengembangkan suatu teori.
3. Memperluas pengetahuan peneliti mengenai suatu gejala yang sedang dipelajari.

Hipotesis statistik dirumuskan dengan simbol-simbol statistik, dan antara hipotesis nol (Ho) dan hipotesis alternative (Ha) selalu dipasangkan. Dengan dipasangkan itu maka dapat dibuat keputusan yang tegas, mana yang diterima dan mana yang ditolak.

Mengacu pada teori tersebut, dapat dihipotesiskan penelitian ini sebagai berikut : Sistem Informasi Online Payment Biaya Pendidikan di Bank BTN berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa UNPAD.

1.7. Lokasi dan Waktu Penelitian

Cakrawala waktu yang digunakan dalam penelitian ini adalah Cross Sectional. Menurut Bambang S. Soedibjo (2005:44) Cross Sectional adalah penelitian yang dilakukan dalam satu periode waktu tertentu seperti satu hari, satu minggu, atau satu bulan untuk memperoleh jawaban dari pertanyaan penelitian.

Penelitian ini dilaksanakan di Bank BTN Cabang Bandung yang beralamatkan di Jl. Jawa No. 7 Bandung 40117 dan Universitas Padjajaran yang beralamatkan di Jl. Dipati Ukur No. 35 Bandung 40132.

Adapun jadwal penelitian akan dilaksanakan pada mulai bulan Februari 2010 – selesai. Jadwal dan jenis kegiatan akan dilakukan seperti pada tabel berikut:

No.	Kegiatan	Feb	Mar				Apr				Mei				Jun				Jul	
1.	Penyusunan Proposal																			
2.	Perencaan Penelitian																			
3.	Survei Objek Penelitian																			
4.	Bimbingan																			
5.	Pembuatan Kuesioner																			
6.	Penyebaran Kuesioner																			
7.	Pengelompokan Data																			
8.	Pengolahan Data																			
9.	Pembuatan Laporan																			