



BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi yang pesat telah memberikan dampak besar pada berbagai aspek kehidupan, termasuk pada sektor pendidikan. Perkembangan teknologi informasi mendorong institusi pendidikan untuk tidak hanya meningkatkan kualitas akademik, tetapi juga untuk memperbaiki efisiensi dalam proses administrasi, salah satunya melalui sistem pembayaran. Implementasi sistem pembayaran digital merupakan langkah strategis untuk menciptakan kemudahan, kecepatan, dan transparansi dalam pengelolaan keuangan di lingkungan pendidikan. Universitas Pesantren Tinggi Darul Ulum (UNIPDU), sebagai institusi pendidikan tinggi yang berkomitmen pada penerapan teknologi, terus berupaya untuk mengintegrasikan solusi digital dalam berbagai aspek operasionalnya. Salah satu bentuk nyata komitmen ini adalah adopsi sistem pembayaran digital melalui aplikasi Platform Sekolah Pintar (PSP), yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan kemudahan dalam transaksi keuangan di lingkungan universitas.

Melalui aplikasi PSP, mahasiswa dapat menyelesaikan kewajiban pembayaran secara online, tanpa perlu mengunjungi kantor administrasi secara langsung. Platform ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan universitas, efisiensi proses administrasi, dan meminimalkan kesalahan manual dalam pencatatan transaksi pembayaran. Namun, penerapan PSP di UNIPDU, meskipun bertujuan untuk mempermudah proses pembayaran, masih dihadapkan pada berbagai kendala. Berdasarkan informasi yang diperoleh dari mahasiswa angkatan 2021, terdapat beberapa masalah yang dikeluhkan. Salah satunya adalah ketidaksesuaian



informasi tagihan antara Sistem Informasi Akademik (SIKAD) dan aplikasi PSP, sehingga mahasiswa kesulitan melihat tagihan mereka dan mengalami kebingungan serta keterlambatan pembayaran. Selain itu, mahasiswa juga mengeluhkan keterbatasan metode pengisian saldo, yang saat ini hanya dapat dilakukan melalui Bank BSI (Bank Syariah Indonesia). Kondisi ini berdampak pada administrasi keuangan dan menunjukkan bahwa keberhasilan sistem pembayaran digital tidak hanya ditentukan oleh penerapannya, tetapi juga bergantung pada kualitas sistem, informasi, dan layanan yang disediakan.

Untuk menganalisis kinerja sistem pembayaran digital dalam aplikasi PSP, peneliti menerapkan model DeLone dan McLean yang memiliki enam variabel. Variabel-variabel tersebut meliputi kualitas sistem yang menilai seberapa baik sistem berfungsi dan dapat diandalkan, kualitas informasi untuk mengukur relevansi dan akurasi informasi yang dihasilkan, serta kualitas layanan yang menilai sejauh mana layanan yang diberikan mendukung pengguna. Selain itu, model ini juga mempertimbangkan penggunaan sistem, yang menggambarkan seberapa sering dan efektif sistem digunakan, kepuasan pengguna yang mencerminkan tingkat kepuasan pengguna terhadap pengalaman mereka dengan sistem, dan manfaat yang diperoleh untuk mengukur keuntungan dan nilai tambah yang dirasakan oleh pengguna dari penggunaan sistem tersebut.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang mengenai Platform Sekolah Pintar (PSP) yang telah dijelaskan, terdapat beberapa masalah yang perlu dibahas dalam penelitian ini, yaitu:



- 1) Bagaimana melakukan analisis kinerja sistem pembayaran digital pada aplikasi PSP menggunakan model DeLone dan McLean?
- 2) Bagaimana hasil pengukuran kinerja sistem pembayaran digital pada aplikasi PSP berdasarkan enam variabel dalam model DeLone dan McLean?

1.3 Batasan Masalah

- 1) Penelitian ini berfokus pada penggunaan sistem sistem pembayaran digital, tidak termasuk aspek lain dari aplikasi PSP.
- 2) Responden penelitian melibatkan pengguna aktif aplikasi PSP, yaitu mahasiswa Universitas Pesantren Tinggi Darul Ulum dan Admin PSP.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Melakukan analisis kinerja sistem pembayaran digital pada aplikasi PSP dengan menggunakan pendekatan model DeLone dan McLean.
- 2) Menentukan hasil pengukuran kinerja sistem pembayaran digital pada aplikasi PSP berdasarkan enam variabel dalam model DeLone dan McLean.

1.5 Manfaat Penelitian

- 1) Dosen
 Penelitian ini memberikan wawasan mendalam mengenai penggunaan sistem sistem pembayaran digital pada aplikasi PSP, yang memperkaya materi pengajaran terkait inovasi teknologi pendidikan. Selain itu, data dan analisis yang dihasilkan dapat menjadi referensi untuk penelitian lanjutan dan

diskusi akademis di bidang teknologi informasi dan manajemen pendidikan digital.

2) Penulis

Skripsi ini memungkinkan penulis untuk memperluas pemahaman tentang teknologi pendidikan dan sistem pembayaran digital yang diterapkan di aplikasi PSP.

3) Biro Administrasi Keuangan (BAK)

Hasil penelitian akan memberikan data yang dapat digunakan untuk memperbaiki sistem, sehingga memudahkan BAK dalam mengelola pembayaran dan mengurangi kesalahan administrasi. Selain itu, penelitian ini juga akan membantu BAK memahami kebutuhan pengguna, sehingga dapat meningkatkan layanan yang lebih baik bagi mahasiswa dan staf, serta mempercepat proses transaksi keuangan di lingkungan universitas.

4) Unipdu

Penelitian ini memberi wawasan kepada pihak universitas tentang kinerja sistem aplikasi PSP, mencakup kualitas sistem, informasi, layanan, dan kepuasan pengguna. Hasilnya dapat digunakan untuk pengembangan PSP yang lebih efisien, serta mendukung strategi peningkatan teknologi pendidikan di universitas.

1.6 Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan melalui beberapa tahapan untuk menganalisis kinerja sistem pembayaran digital Aplikasi PSP di UNIPDU dengan menggunakan pendekatan model DeLone dan McLean. Adapun metode yang digunakan dalam tiap tahapan meliputi:

1. Metode Pengumpulan Data





Pengumpulan data dilakukan sebagai langkah awal dalam penelitian ini. Teknik yang digunakan meliputi:

a. Observasi

Pengumpulan data dilakukan di lingkungan universitas UNIPDU. Observasi dilakukan terhadap penggunaan sistem PSP, termasuk alur penggunaan sistem aplikasi, fitur yang tersedia, serta kendala yang sering dihadapi oleh pengguna. Observasi ini bertujuan untuk mendapatkan informasi langsung dari lapangan mengenai kinerja sistem dan pengalaman pengguna.

b. Kuesioner

Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner secara online melalui Google Forms kepada mahasiswa yang menggunakan aplikasi PSP. Kuesioner ini dirancang berdasarkan dimensi model DeLone dan McLean, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan sistem, kepuasan pengguna, dan manfaat yang dirasakan.

2. Analisis Data

Data yang telah terkumpul kemudian dianalisis menggunakan model DeLone dan McLean, yang terdiri dari enam dimensi utama untuk mengevaluasi kinerja sistem. Adapun dimensi yang dianalisis meliputi:

a) Kualitas Sistem

Mengukur kinerja dan keandalan sistem Aplikasi PSP dalam mendukung transaksi pembayaran digital, termasuk seberapa cepat dan stabil sistem berfungsi.

b) Kualitas Informasi

Menilai kelengkapan dan keakuratan informasi yang ditampilkan dalam aplikasi, seperti informasi tagihan terbaru dan riwayat pembayaran.

c) Kualitas Layanan

Menilai tingkat dukungan yang diberikan saat pengguna menghadapi masalah dengan aplikasi.

d) Penggunaan sistem Sistem

Menganalisis seberapa sering dan seberapa baik mahasiswa dan staf administrasi menggunakan PSP untuk transaksi pembayaran dan administrasi lainnya.

e) Kepuasan Penggunaan sistem

Mengukur tingkat kepuasan pengguna terkait kemudahan, kecepatan, dan kenyamanan dalam menggunakan aplikasi PSP.

f) Manfaat yang Dirasakan

Mengidentifikasi manfaat yang dirasakan oleh pengguna dari implementasi aplikasi PSP, seperti efisiensi waktu, peningkatan aksesibilitas, dan pengurangan kesalahan manual dalam pembayaran.

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam tugas akhir ini disusun dalam bentuk karya ilmiah dengan struktur sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini berisi uraian tentang latar belakang masalah yang mendasari pentingnya diadakan penelitian, identifikasi, pembatasan dan perumusan masalah penelitian, maksud dan tujuan penelitian, kegunaan penelitian yang diharapkan, dan sistematika penulisan.

BAB 2 LANDASAN TEORI

Bab ini berisi tinjauan teori yang mendukung penelitian, mencakup teori tentang sistem informasi, model



DeLone dan McLean, serta teori-teori terkait kinerja sistem pembayaran digital.

BAB 3 METODE PENELITIAN

Bab ini berisi langkah-langkah yang dilakukan dalam penelitian, menjelaskan tentang pendekatan, prosedur, populasi, dan sampel, instrumen penelitian, pengumpulan data, dan analisis data.

BAB 4 HASIL ANALISIS DAN INTERPRETASI

Bab ini berisi tentang analisis data, hasil analisis, dan diskusi hasil penelitian. Dalam menganalisis data menggunakan aplikasi SmartPLS.

BAB 5 PENUTUP

Bab ini berisi pokok-pokok kesimpulan dan saran-saran yang perlu disampaikan kepada pihak-pihak yang berkepentingan dengan hasil penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Daftar pustaka berisi daftar referensi yang digunakan dalam peneltia

