



## PENGUKURAN KEPUASAN PENGGUNA POLINES PAY DI JURUSAN AKUNTANSI POLITEKNIK NEGERI SEMARANG SEMARANG

Susena\*, Ulfah Hidayati, Mardinawati, M Noor Ardiansah, Teguh Budi Santosa

Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Semarang  
Jl. Prof. H. Soedarto, SH Tembalang Semarang 50275

\*E-mail: [susena769@gmail.com](mailto:susena769@gmail.com)

### Abstrak

Peluncuran alat pembayaran elektronik yang disebut Polines Pay untuk transaksi jual beli di Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Semarang merupakan hal baru untuk mengganti pembayaran tunai sehingga belum dapat digunakan secara efektif. Masih banyak hal yang harus dibenahi antara lain infrastruktur, legalitas, pelayanan, tampilan dan kantor kepengurusannya serta kemudahan penggunaannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna Polines Pay dan mengidentifikasi atribut-atribut kualitas jasa penggunaan Polines Pay yang perlu dilakukan perbaikan kinerja untuk meningkatkan kepuasan pengguna. Untuk keperluan penelitian ini diambil sampel sebanyak 200 mahasiswa Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Semarang angkatan tahun 2019/2020 dan dosen serta karyawan. Metode pengumpulan data yang diterapkan adalah angket. Data yang telah terkumpul dianalisis dengan bantuan software SPSS 21 for Windows. Hasil penelitian menunjukkan semua variabel atau atribut kepuasan pengguna masih mempunyai kesenjangan yang tinggi. Harapan lebih besar dari pada kinerja, sehingga dapat dikatakan tingkat kepuasan pengguna polines pay masih rendah.

**Kata Kunci:** *Kinerja Keuangan; Uji Beda; Perbandingan.*

## PENDAHULUAN

Perkembangan perdagangan yang semakin berdaya saing tinggi, memberikan dorongan untuk memberikan pelayanan dalam transaksi secara optimal. Munculnya e-commerce memungkinkan untuk dilakukan transaksi tanpa harus mempertemukan pembeli dan penjual secara fisik. Demikian pula dalam melakukan pembayaran, tidak perlu menggunakan uang secara fisik namun menggunakan uang elektronik. Menurut Laudon dan Traver dalam Mulyasari (2014) e-commerce adalah transaksi bisnis yang dilakukan dengan menggunakan internet dan web yang memenuhi dua teknologi media digital (terutama transaksi yang terjadi melalui internet dan web serta terjadi perpindahan mata uang pada transaksi tersebut. Dengan demikian sistem pembayaran tidak lagi secara tunai, melainkan non tunai antara lain dengan menggunakan e-money.

Berkaitan dengan hal tersebut diatas, teknologi dan informasi memberikan dampak yang besar bagi kehidupan ekonomi perdagangan. Teknologi e-money berperan penting dalam mempermudah aktivitas perekonomian dan kegiatan manusia lainnya.

Perkembangan dan penggunaan internet mempengaruhi pola aktivitas ekonomi, terutama proses transaksi jual beli. Pembayaran transaksi jual beli biasanya dilakukan dengan menggunakan uang secara fisik, namun kini dapat dilakukan tanpa menggunakan uang secara tunai. Menurut Ahmadi dan Hermawan (2013:7) Electronic Commerce (E-commerce) merupakan penjualan atau pembelian barang dan jasa, antara perusahaan, rumah tangga, individu, pemerintah dan masyarakat atau organisasi swasta lainnya, yang dilakukan melalui komputer pada media jaringan. Pembayaran dilakukan dengan media elektronik atau e-money

E-money di Indonesia sudah dikenal sejak tahun 2007 dipelopori oleh Bank Central Asia (BCA) melalui produksi Flazz BCA. Perkembangan e-money sejak saat itu terus berkembang. Beberapa bank meluncurkan juga e-money antara lain : Bank Negera Indonesia (BNI), Bank Mandiri, Bank Rakyat Indonesia (BRI) dan Bank Mega. Pada tahun 2007, Bank Indonesia mengatur penggunaan uang elektronik ke dalam Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu (APMK). Bank Indonesia mencatat pada tahun 2007 transaksi berkisar 586.046 dan terus meningkat dari tahun ke tahun.

Pada tahun 2009, Bank Indonesia yang merupakan pemegang otoritas moneter mengeluarkan peraturan Bank Indonesia nomor 11/12/PBI/2009 tentang Uang Elektronik (Electronic Money).

Pada tahun 2016 Bank Indonesia mengeluarkan kembali Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/17/PBI/tentang Perubahan kedua atas Peraturan Bank Indonesia no 11/12/PBI/2009 . Bank Indonesia juga pada tanggal 27 September 2016 menerbitkan Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 18/21/DKSP tentang Perubahan atas Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 16/11/DKSP tanggal 22 Juli 2014 perihal Penyelenggaraan Uang Elektronik.

Politeknik Negeri Semarang, Jurusan Akuntansi pada tahun 2019, meluncurkan e-money yang dikenal dengan sebutan Polines Pay. E-money ini berlaku untuk internal Politeknik Negeri Semarang, dengan harapan dapat mempermudah dan meningkatkan keamanan transaksi ekonomi dilingkungan politeknik Negeri Semarang, sekaligus sebagai media pembelanjaran bagi mahasiswa Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri

Semarang. Polines Pay digunakan dalam transaksi penjualan dan pembelian di kantin Polines (khususnya kantin Jurusan Akuntansi) dan pembayaran lainnya. Oleh karena hal baru bagi Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Semarang, juga masih banyak hal yang harus dibenahi antara lain infrastruktur, legalitas dan kantor kepengurusannya serta pelayanannya. Hal ini akan mempengaruhi minat dan sekaligus kepuasan pengguna Polines Pay. Persepsi pengguna Polines Pay juga akan ikut menentukan kesuksesan penggunaan alat pembayaran ini. Sejak diluncurkan hingga saat ini belum pernah dilakukan evaluasi khususnya yang berkaitan dengan kepuasan pengguna Polines Pay. Untuk itu menarik untuk dilakukan penelitian tentang pengukuran kepuasan pengguna Polines Pay agar dapat dilakukan perbaikan-perbaikan ke depan. Permasalahannya adalah sejauh mana kepuasan pengguna Polines Pay di Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Semarang dan atribut-atribut apa saja yang perlu dilakukan perbaikan untuk meningkatkan kepuasan pengguna Polines Pay?

## **METODE PENELITIAN**

Atribut Kualitas Jasa Polines Pay, yang menjadi fokus bahasan adalah: Keandalan (Reliability), Keresponsifan (responsiveness), Keyakinan (Confidance), Empati (Emphaty), Berwujud (Tangible), Manfaat (Usefullness), Kemudahan (Easy of Use), Keamanan dan Resiko (Safety and Risk). Pengukuran menggunakan persepsi responden dengan kriteria: (1) Tingkat persepsi kinerja lebih rendah dari ekspektasi, maka pengguna tidak puas. (2) Tingkat persepsi kinerja lebih tinggi dari ekspektasi, maka pengguna sangat puas dan (3) Tingkat persepsi kinerja sama dengan ekspektasi, maka pengguna puas

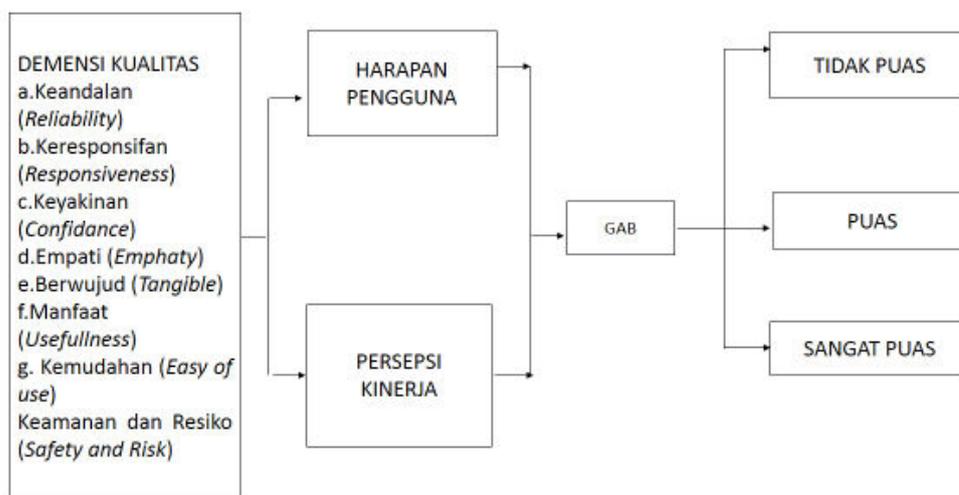
Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna polines pay di jurusan akuntansi Politeknik Negeri Semarang. Pelaku penjual antara lain adalah pihak kantin, BMT polidana dan selaku pihak pembeli adalah mahasiswa dan pengajar. Untuk penelitian ini diambil jumlah sampel sebanyak 200 orang, lebih dikhususnya pada mahasiswa angkatan 2019/2020 karena wajib menggunakan polines pay.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket. Para responden atau anggota sampel diminta mengisi kuisioner yang telah disediakan sesuai dengan harapan terhadap penggunaan Polines Pay dan persepsi terhadap kinerja Polines Pay

Analisis data kuantitatif dilakukan dengan bantuan software SPSS 26 for Windows, Hasil dari olah data berupa angka yang menunjukkan tingkat kepuasan pengguna Variabel dengan tingkat kesenjangan yang tinggi/besar merupakan komponen kepuasan pengguna yang perlu dilakukan perbaikan-perbaikan.

Pengukuran kepuasan pengguna Polines Pay dilakukan dengan berbasis pada persepsi para pengguna . Dengan penggunaan polines pay tentu berharap akan mendatangkan kegunaan dan kemanfaatan sehingga mendatangkan kepuasan bagi para pengguna. Namun demikian harapan ini belum tentu sesuai dengan apa yang terjadi atau realitanya. Oleh karena itu untuk mengukur kinerja dari polines pay juga berdasar pada persepsi para pengguna sehingga akan diketahui sejauh mana harapan selama ini tercapai. Dengan menggunakan skor setiap persepsi para pengguna maka akan diketahui secara kuantitatif harapan dan kinerjanya. Kesenjangan atau tidak ada kesenjangan skor persepsi antara harapan dan kinerja merupakan indikator kepuasan para pengguna polines pay.

Kerangka pengukuran kepuasan pengguna polines pay dapat dilihat pada gambar sebagai berikut :



**Gambar 1.** Kerangka pengukuran kepuasan pengguna polines pay

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Polines pay, merupakan alat pembayaran berupa kartu yang dapat digunakan dalam transaksi keuangan di lingkungan Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Semarang. Transaksi dengan pembayaran non tunai yang dilakukan oleh bank maupun

lembaga lainnya khususnya jurusan akuntansi Politeknik Negeri Semarang, baik proses pengiriman, penyelenggaraan kliring maupun sistem penyelesaian akhir menggunakan kartu pembayaran elektronik. Uang elektronik merupakan alat pembayaran berbasis elektronik yang nilai uangnya disimpan dalam media elektronik. Pengguna harus melakukan penyetoran uang terlebih dahulu kepada penerbit dan akan disimpan dalam media elektronik sebelum digunakan untuk kebutuhan transaksi. Setelah digunakan untuk transaksi nilai uang elektronik akan berkurang sebesar nilai transaksi dan dapat dilakukan pengisian ulang. Penyetoran uang dilakukan di counter yang dibuka di Jurusan Akuntansi dan dilayani oleh para mahasiswa yang praktek perbankan. Jadi disamping dapat digunakan praktis sebagai alat pembayaran tetapi juga sebagai ajang praktek bagi para mahasiswa.

Tujuan utama alat pembayaran berupa kartu ini adalah untuk sarana praktek bagi mahasiswa. Bagi mahasiswa angkatan tahun 2019/2020 wajib memiliki kartu Polines pay dan sekaligus menggunakannya sebagai alat pembayaran. Namun sayang sekali belum berselang lama diluncurkan terjadi pandemi Covid 19 dan mahasiswa belajar daring dari rumah. Akibatnya penggunaan polines pay kurang maksimal. Kajian penelitian ini difokuskan pada variabel variabel pembentuk kepuasan pengguna polines pay. Hasil penelitian secara keseluruhan dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

**Tabel 1.** Hasil Skor dan Persepsi Kinerja Penggunaan Polines pay

VARIABEL	HARAPAN	KINERJA	KESENJANGAN
KEANDALAN	4,14	3,15	0,99
RESPONSIVENESS	4,17	3,14	1,03
KEYAKINAN	4,4	3,24	1,16
EMPATI	4,27	3,23	1,04
WUJUD	4,28	3,49	0,79
MANFAAT	4,39	3,25	1,14
KEMUDAHAN	4,41	3,32	1,09
KEAMANAN DAN RESIKO	4,58	3,65	0,93

Sumber : Data Primer yang diolah, 2020

### 1. Keandalan (Reliability)

Keandalan merupakan kemampuan untuk merealisasikan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya. Dalam hal ini kemampuan e-money sesuai dengan yang

dijanjikan dalam pembayaran transaksi jual beli. Pengguna akan puas jika polines pay mampu digunakan sesuai dengan apa yang telah dijanjikan ketika duluncurkan. Hasil penelitian menunjukkan skor rata-rata harapan pengguna adalah sebesar 4,14 dan skor harapan pengguna sebesar. 3,15. Ternyata harapan masih lebih tinggi dari pada kinerja yang terjadi. Selisih skornya mencapai 0,99. Sebagaimana teori Philip Kotler dalam Supranto (2011), keandalan ini menjadi hal penting karena jika daya guna produk tidak sesuai harapan pasta akan menurunkan kepuasan pengguna. Hasil penelitian ini bisa dipahami mengingat penggunaannya memang belum maksimal, sehingga belum benar-benar teruji.

## **2. Keresponsifan (Responsiveness)**

Kemauan untuk membantu pengguna dan memberikan jasa dengan cepat dan tanggap bagi pengguna polines pay. Ini merupakan layanan yang diberikan oleh para pengelola polines pay, misalnya dalam pengisian kartu, termasuk kemampuan membantu pembayaran secara cepat dan tepat. Hal ini juga belum benar-benar teruji karena penggunaannya belum maksimal. Hasil penelitian menunjukkan skor harapan pengguna sebesar 4,17, sementara skor kinerjanya sebesar 3,14 dan kesenjangan adalah 1,03. Hal ini menunjukkan bahwa bagi pengguna polines pay pelayanan saat ini belum responsif, artinya jika terjadi masalah tidak segera mendapat tanggapan dengan baik.

## **3. Keyakinan (Confidance)**

Pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau assurance. Dengan kata lain vendor atau penyedia layanan e-money harus mempunyai pengetahuan dan kesopanan dalam pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa skor harapan sebesar 4,4 dan skor kinerja 3,24. Selisih skor cukup tinggi yaitu sebesar 1,16. Data ini menunjukkan bahwa selama ini para pengelola belum mampu memberikan kepercayaan dan keyakinan kepada pengguna polines pay. Banyak faktor penyebabnya, antara lain pengetahuan yang masih rendah, mereka masih mahasiswa dan pengelolaan ini masih relatif baru.

## **4. Empati (Emphaty)**

Adalah kepedulian vendor e-money dalam memberi perhatian pribadi bagi pengguna e-money. Masing-masing pengguna polines pay perlu mendapat perhatian, terutama jika terjadi permasalahan. Ini memang sikap kerja para pengelola yang

diperlukan terutama dalam melayani pengguna polines pay. Hasil penelitian menunjukkan bahwa skor harapan pengguna polines pay sebesar 4,27 dan skor kinerjanya sebesar 3,23. Dalam variabel ini juga skor harapan masih lebih tinggi dari pada skor kinerja dengan tingkat kesenjangan sebesar 1,04. Hal ini menunjukkan bahwa empati atau kepedulian para pengelola polines pay masih belum sesuai dengan harapan pengguna polines pay.

#### **5. Berwujud (Tangible)**

Penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan media komunikasi. Dalam hal ini penampilan fisik e-money serta pengurusan berkaitan dengan operasional e-money. Variabel ini berkaitan dengan penampilan fisik kartu bayar polines pay maupun fasilitas lain yang relevan. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa skor harapan masih lebih tinggi dari skor kinerja. Skor harapan mencapai 4,28 sementara skor kinerja sebesar 3,49. Dengan demikian kesenjangannya sebesar 0,79. Hal ini menunjukkan penampilan fisik kartu bayar polines pay belum memenuhi harapan. Namun jika dibandingkan dengan variabel lain skornya paling rendah

#### **6. Manfaat**

Rahmatsyah (2011) mengartikan bahwa persepsi kemanfaatan sebagai peluang subyektif dari pengguna potensial yang menggunakan suatu aplikasi tertentu untuk mempermudah kinerja atau pekerjaannya, dalam hal ini adalah bertansaksi. Dengan kata lain kepercayaan terhadap e-money untuk mempermudah dalam bertransaksi akan mendatangkan keuntungan bagi pengguna e-money. Kemudahan inilah yang kemudian akan mendatangkan keuntungan sekaligus kepuasan pengguna e-money.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa skor harapan terhadap kemanfaatan untuk mempermudah transaksi sebesar 4,39 dan skor kinerjanya sebesar 3,32 sehingga kesenjangannya sebesar 1,14. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja polines pay untuk mempermudah transaksi keuangan masih jauh dari harapan pengguna agar polines pay mampu mempermudah transaksi.

#### **7. Kemudahan**

Jogiyanto (2016) menyatakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan teknologi akan bebas dari usaha. Dari definisi ini dapat dikatakan bahwa jika seseorang merasa percaya bahwa e-money dapat mudah digunakan maka ia akan terus menggunakannya.

Hasil penelitian menunjukkan skor harapan pengguna terhadap kemudahan ini sebesar 4,41, sementara skor kinerja sebesar 3,32. Harapan untuk medapat kemudahan menggunakan polines pay masih lebih tinggi dari pada kinerjanya. Hal ini dapat dikatakan bahwa kehadiran polines pay belum memberikan kemudahan bagi penggunaan dalam transaksi keuangan.

### **8. Keamanan dan Resiko**

Jebran dan Dipankar (2012) mengidentifikasi bahwa keamanan, privasi dan resiko keselamatan yang dikaluarakan yang dapat mempengaruhi persepsi pengguna dari aktivitas umum. Kemanan dan privasi menunjukan tingkat keamanan pada saat menggunakan e-money. Jika kartu polines pay ini memberikan rasa aman tanpa resiko dalam transaksi keuangan maka kepuasan pengguna akan tercapai, dan sebalinkya jika menimbulkan rasa tidak aman dan beresiko maka akan menurunkan kepuasan pengguna polines pay. Hasil penelitian menunjukkan bahwa skor aharapan atas keamanan dan resiko masih lebih tinggi dari kenerjanya. Skor harapan mencapai 4,58 berarti harapannya sangat tinggi. Sementara skor kinerjanya hanya sebesar 3,65, bearti kesenjangananya 0,93. Hal ini berarti harapan pengguna untuk menggunakan paolines pay dengan tingkat keamanan dan tanpa resiko masih jauh dari kenerjanya selama ini. Perlu dilakukan pembenahan agar polines pay aman tanpa resiko.

### **SIMPULAN**

Berdasarkan pembahasan yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa secara umum penggunaan polines pay belum memuaskan para penggunanya. Masih banyak variabel yang harus dibenahi. Variabel atau faktor yang perlu mendapat perhatian untuk dibenahi anatara lain adalah keyakinan, para pengelola harus mampu meyakinkan para penggunakanya dalam membeikan pelayanan. Disamping faktor tersebut faktor manfaat juga perlu dilakukan pembenahan di berbagai aspek. Artinya pengelolaan dan juga kegunaan polines pay perlu ditingkatkan sehingga menimbulkan manfaat yang besar bagi pengguna.

### **DAFTAR PUSTAKA**

Ahmadi, Candra & Hermawan, Dadang. 2013. E-Business & E-Commerce. Yogyakarta: Andi.

- Felita Randy. 2017. Studi Deskriptif Kepuasan Pelanggan Shopa Room Boutique di Surabaya . Majalah Anggora Vol 5 no 1 tahun 2017. Surabaya : Universitas Kristen Petra
- Jogiyanto.2007. Sistem Informasi Keperilakuan. Yogyakarta.
- Kotler, Philip & Keller, K. L. 2012. Marketing Management (14 ed.). New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Mulyasari, Hestin et all. 2014. Analisis Jenis Sistem Pembayaran Elektronik dalam Transaksi E-commerce di Indonesia, Artikel proseding Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Komunikasi. ISSN 2089-9813. Yogyakarta : SENTIKA
- Supranto, J.2011. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna untuk Meningkatkan Pangsa Pasar. Jakarta: Rineka Cipta.
- Trias Septyoari Putranto dan Raden Nana Kusdiana.2013. Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Biro Perjalanan Tamarind Wisata. Majalah Binus Business Review Volume 4 No 1 tahun 2013. Jakarta : Binus University