

**PENGARUH KECEPATAN LAYANAN DAN KEAMANAN SISTEM
INFORMASI TERHADAP KEPUASAN YANG DIMODERASI OLEH
KEPERCAYAAN MAHASISWA UNIVERSITAS NEGERI PADANGPADA
PENGUNAAN BRIZZI TRANS PADANG**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana

Pendidikan Ekonomi (S1) di Fakultas Ekonomi

Universitas Negeri Padang



OLEH :

RENTI JASIA PUTRI

16053113 / 2016

JURUSAN PENDIDIKAN EKONOMI

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI PADANG

2021

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI**“PENGARUH KECEPATAN LAYANAN DAN KEAMANAN SISTEM
INFORMASI TERHADAP KEPUASAN YANG DIMODERASI OLEH
KEPERCAYAAN MAHASISWA UNIVERSITAS NEGERI PADANG
PADA PENGGUNAAN BRIZZI TRANS PADANG”**

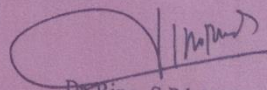
Nama : Renti Jasia Putri
NIM/TM : 16053113/2016
Keahlian : Tata Niaga
Jurusan : Pendidikan Ekonomi
Fakultas : Fakultas Ekonomi

Disetujui oleh :
Ketua Jurusan Pendidikan Ekonomi

Padang, September 2021
Pembimbing



Tri Kurniawati, S.Pd, M.Pd
NIP. 19820311 200501 2 005



Dr. Rino, S.Pd, M.Pd, MM
NIP. 19801004 200501 1 002

HALAMAN PENGESAHAN LULUS SKRIPSI

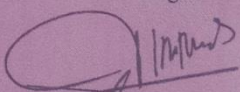
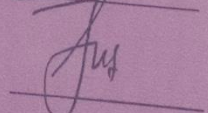
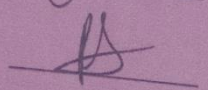
*Dinyatakan Lulus Setelah Dipertahankan Didepan Tim Penguji Skripsi Jurusan
Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang*

**“PENGARUH KECEPATAN LAYANAN DAN KEAMANAN SISTEM
INFORMASI TERHADAP KEPUASAN YANG DIMODERASI OLEH
KEPERCAYAAN MAHASISWA UNIVERSITAS NEGERI PADANG
PADA PENGGUNAAN BRIZZI TRANS PADANG”**

Nama : Renti Jasia Putri
NIM/TM : 16053113/2016
Keahlian : Tata Niaga
Jurusan : Pendidikan Ekonomi
Fakultas : Fakultas Ekonomi
Universitas : Universitas Negeri Padang

Padang, September 2021

Tim Penguji :

No	Jabatan	Nama	Tanda Tangan
1	Ketua	Dr. Rino, S.Pd, M.Pd, MM	
2	Anggota	Yunita Engriani, SE, MM	
3	Anggota	Rani Sofya, S.Pd, M.Pd	

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Renti Jasia Putri

Nim/Tahun Masuk : 16053113/2016

Tempat/Tanggal Lahir : Padang Buluh, 12 Januari 1997

Jurusan/Keahlian : Pendidikan Ekonomi/Tata Niaga

Fakultas : Ekonomi

No Handphone : 085271445062

Judul Skripsi : Pengaruh Kecepatan Layanan dan Keamanan Sistem Informasi terhadap
Kepuasan Yang Dimoderasi Oleh Kepercayaan Mahasiswa
Universitas Negeri Padang Pada Penggunaan BRIZZI Trans Padang

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Karya tulis (skripsi) saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik (sarjana), baik di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang maupun Program Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan pemikiran saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain yang telah ditulis atau dipublikasikan kecuali secara eksplisit dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Karya tulis/skripsi sah apabila telah ditandatangani asli oleh Tim Pembimbing, Tim Penguji dan Ketua Jurusan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar akademik yang telah diperoleh karena karya tulis/skripsi ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi.

Padang, September 2021

Yang Menyatakan,



Renti Jasia Putri

NIM. 16053113

ABSTRAK

Renti Jasia Putri (16053113/2016) :Pengaruh Kecepatan Layanan dan Keamanan Sistem Informasi terhadap Kepuasan yang Dimoderasi oleh Kepercayaan Mahasiswa Universitas Negeri Padangpada Penggunaan BRIZZI Trans Padang.

Pembimbing : Dr. Rino, S.Pd, M.Pd, MM

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui (1) pengaruh kecepatan layanan terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Negeri Padangpada penggunaan BRIZZI Trans Padang, (2) pengaruh keamanan sistem informasi terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Negeri Padangpada penggunaan BRIZZI Trans Padang, (3) pengaruh kecepatan layanan yang dimoderasi oleh kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Negeri Padangpada penggunaan BRIZZI Trans Padang, (4) pengaruh keamanan sistem informasi yang dimoderasi oleh kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Negeri Padangpada penggunaan BRIZZI Trans Padang. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Universitas Negeri Padang yang aktif semester Januari-Juni 2021 dari BP 2016-2020. Jumlah sampel penelitian sebanyak 100 orang dan dipilih dengan menggunakan teknik *Proportional Random Sampling*. Data yang digunakan adalah jenis data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada mahasiswa Universitas Negeri Padang dengan kriteria yang sudah ditetapkan. Metode analisis yang peneliti gunakan adalah *Moderated Regression Analysis (MRA)* dengan menggunakan SPSS 18.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kecepatan layanan terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Negeri Padang pada penggunaan BRIZZI Trans Padang, (2) terdapat pengaruh positif dan signifikan antara keamanan sistem informasi terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Negeri Padang pada penggunaan BRIZZI Trans Padang, (3) kepercayaan mahasiswa Universitas Negeri Padang pada penggunaan BRIZZI Trans Padang tidak memperkuat pengaruh kecepatan layanan terhadap kepuasan, dan (4) kepercayaan mahasiswa Universitas Negeri Padang pada penggunaan BRIZZI Trans Padang tidak memperkuat pengaruh keamanan sistem informasi terhadap kepuasan.

Kata Kunci : Kecepatan layanan, keamanan sistem informasi, kepuasan, kepercayaan.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang senantiasa memberikan rahmat dan ridha-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kecepatan Layanan dan Keamanan Sistem Informasi terhadap Kepuasan yang Dimoderasi oleh Kepercayaan Mahasiswa Universitas Negeri Padang pada Penggunaan BRIZZITrans Padang”**. Shalawat beserta salam penulis sampaikan kepada Rasulullah Muhammad SAW sebagai suri tauladan dan rahmat bagi sekalian alam.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan bantuan yang banyak dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak Dr. Rino S.Pd, M.Pd, MM selaku pembimbing yang telah banyak memberikan bimbingan, arahan, nasehat dan saran yang bermanfaat untuk penyusunan skripsi ini.

Pada kesempatan ini penulis juga menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Idris, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
2. Ibu Tri Kurniawati, S.Pd, M.Pd selaku Ketua Jurusan Pendidikan Ekonomi Universitas Negeri Padang
3. Ibu Rani Sofya, S.Pd, M.Pd selaku Sekretaris Jurusan Pendidikan Ekonomi Universitas Negeri Padang dan juga sebagai penguji 2 ujian skripsi saya.
4. Ibu Yunita Engriani, SE, MM selaku penguji 1 skripsi saya.
5. Teristimewa untuk abak, amak yang selalu memberikan dukungan baik moril maupun materil dalam menyelesaikan skripsi ini.

6. Kakak-kakakku (Nur Deni dan Rafki Ismael) yang telah memberikan dorongan serta semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Teman-teman senasib seperjuangan dengan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, terutama teman-teman Jurusan Pendidikan Ekonomi Keahlian Tata Niaga tahun masuk 2016.
8. Sahabat-sahabat Geng Todak Lambuik (Iim Oncel, Rini Rambo, Iyan Banteng, Lalas Sule, Lilid Abau) yang selalu memberikan support.

Padang, September 2021

Renti Jasia Putri

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah	14
C. Batasan Masalah	14
D. Rumusan Masalah	15
E. Tujuan Penelitian.....	15
F. Manfaat Penelitian.....	16
BAB II KAJIAN TEORI, KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS	17
A. Kajian Teori	17
1. Kepuasan	17
2. Kecepatan Layanan.....	22
3. Keamanan Sistem Informasi.....	24
4. Kepercayaan.....	27
B. Penelitian Relevan.....	30
C. Kerangka Konseptual Penelitian.....	33
D. Hipotesis.....	36

BAB III METODE PENELITIAN	38
A. Jenis Penelitian.....	38
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	38
C. Populasi Dan Sampel Penelitian	39
1. Populasi	39
2. Sampel	39
D. Variabel Penelitian.....	42
1. Variabel Independen (X).....	42
2. Variabel Dependen (Y)	42
3. Variabel Moderating (Z)	42
E. Jenis Dan Sumber Data	42
1. Jenis data	42
2. Sumber data.....	43
F. Teknik Pengumpulan Data	43
1. Kusioner	43
G. Defenisi Operasional Variabel.....	43
1. Kepuasan	43
2. Kecepatan layanan	44
3. Keamanan Sistem Informasi.....	44
4. Kepercayaan.....	44
H. Instrumen Penelitian	45
1. Bentuk instrumen	45
2. Kisi-kisi instrumen.....	46
I. Uji Coba Instrumen Penelitian	47
1. Uji validitas.....	47

2. Uji reliabilitas	50
J. Teknik Analisis Data.....	51
1. Analisis deskriptif	51
2. Analisis induktif	53
3. Uji hipotesis	55
BAB IV PEMBAHASAN.....	59
A. Profil Objek Penelitian	59
1. Gambaran Umum Universitas Negeri Padang	59
2. Gambaran Umum Katru BRIZZI Trans Padang	60
B. Hasil Penelitian.....	61
1. Karakteristik Responden	61
2. Deskripsi Variabel Penelitian	62
C. Hasil Analisis Data Penelitian.....	70
1. Uji Asumsi Klasik.....	70
2. <i>Moderated Regression Analysis (MRA)</i>	74
D. Pembahasan.....	79
1. Pengaruh Kecepatan Layanan (X1) terhadap Kepuasan (Y).....	79
2. Pengaruh Keamanan Sistem Informasi (X2) terhadap Kepuasan (Y)	82
3. Pengaruh Kecepatan Layanan (X1) yang Dimoderasi oleh Kepercayaan (Z) terhadap Kepuasan (Y).....	84
4. Pengaruh Keamanan Sistem Informasi (X2) yang Dimoderasi oleh Kepercayaan (Z) terhadap Kepuasan (Y).....	87
BAB V PENUTUP	89
A. Kesimpulan.....	89

B. Saran	90
C. Keterbatasan Penelitian	91
DAFTAR PUSTAKA.....	92
LAMPIRAN.....	95

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Survei Awal Tentang Gambaran Kepuasan Penumpang dalam Menggunakan BRIZZI sebagai Pembayaran Tiket Secara Non Tunai pada Bus Trans Padang 2020.....	6
Tabel 2. Survei Awal tentang Gambaran Kecepatan Layanan dalam Menggunakan BRIZZI sebagai Pembayaran Tiket Secara Non Tunai Pada Bus Trans Padang 2020.....	8
Tabel 3. Survei Awal tentang Gambaran Keamanan dalam Menggunakan BRIZZI sebagai Pembayaran Tiket Secara Non Tunai pada Bus Trans Padang 2020.....	10
Tabel 4. Jumlah Mahasiswa Universitas Negeri Padang Semester Januari-Juni dari BP 2016-2020.....	40
Tabel 5. Perhitungan Jumlah Sampel untuk setiap fakultas.....	42
Tabel 6. Skala Likert.....	46
Tabel 7. Kisi-Kisi Instrumen.....	47
Tabel 8. Hasil Uji Validitas Variabel Kecepatan Layanan	48
Tabel 9. Hasil Uji Validitas Variabel Keamanan Sistem Informasi	49
Tabel 10. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	49
Tabel 11. Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan Konsumen (Z).....	50
Tabel 12. Hasil Uji Coba Reabilitas Masing-Masing Variabel.....	51
Tabel 13. Kriteria Tingkat Captain Responden (TCR)	53
Tabel 14. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	61
Tabel 15. Karakteristik Berdasarkan Fakultas	62
Tabel 16. Deskripsi Frekuensi Variabel Kecepatan Layanan (X1).....	63
Tabel 17. Deskripsi Frekuensi Keamanan Sistem Informasi (X2)	65
Tabel 18. Deskripsi Frekuensi Kepuasan Konsumen (Y).....	66
Tabel 19. Deskripsi Frekuensi Kepercayaan Konsumen (Z)	69
Tabel 20. Uji Normalitas.....	71
Tabel 21. Uji Multikolinearitas	72
Tabel 22. Hasil Uji Linearitas	73

Tabel 23.Koefisien Regresi Kecepatan Layanan dan Keamanan Sistem Informasi terhadap Kepuasan Konsumen	75
Tabel 24.Koefisien Regresi Variabel Kecepatan Layanan, Keamanan Sistem Informasi dan Kepercayaan Konsumen terhadap Kepuasan Konsumen	75
Tabel 25.Koefisien Regresi Variabel Kecepatan Layanan (X1) yang Dimoderasi Kepercayaan Konsumen (Z) dan Variabel Interaksi (X1Z) terhadap Kepuasan Konsumen (Y).....	76
Tabel 26.Koefisien Regresi Variabel Keamanan Sistem Informasi (X2) yang Dimoderasi Kepercayaan Konsumen (Z) dan Variabel Interaksi (X2Z) terhadap Kepuasan Konsumen (Y).....	77
Tabel 27. Rekapitulasi Hasil Pengolahan Data Uji Interaksi	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Konseptual	36
Gambar 2. Uji Heteroskedastisitas.....	73
Gambar 3. Uji Hipotesis.....	79

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Uji Coba Penelitian	95
Lampiran 2. Kisi-Kisi Instrumen Uji Coba Penelitian.....	100
Lampiran 3. Tabulasi Uji Coba Penelitian.....	100
Lampiran 4. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	102
Lampiran 5. Kuesioner Penelitian.....	104
Lampiran 6. Kisi-Kisi Angket Penelitian.....	105
Lampiran 7. Angket Penelitian	106
Lampiran 8. Hasil Tabulasi Data Penelitian	110
Lampiran 9. Hasil Uji TCR Penelitian.....	113
Lampiran 10. Uji Asumsi Klasik	117
Lampiran 11. Moderated Regression Analysis (MRA)	119
Lampiran 12. Dokumentasi Penelitian.....	121

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kepuasan sangat penting bagi kelangsungan hidup perusahaan karena sangat berdampak secara langsung maupun tidak langsung terhadap bisnis yang sedang digeluti sehingga menuntut manajemen perusahaan untuk lebih cermat dalam menentukan strategi bersaing yang mampu menciptakan, mempertahankan, dan meningkatkan kepuasan terhadap produk/jasa yang ditawarkan oleh perusahaan. Karena memuaskan kebutuhan konsumen adalah keinginan bagi setiap perusahaan demi kelangsungan bisnis di masa yang akan datang.

Kepuasan merupakan bagian dari perasaan seseorang yang didapatkan melalui perbandingan antara kesenangan dengan aktivitas layanan yang diharapkan. Kepuasan akan mencapai titik maksimum jika keseimbangan layanan yang diberikan dapat memuaskan konsumen. Ketika membeli suatu produk, konsumen memiliki harapan tentang bagaimana kinerja produk tersebut. Dimana mereka dapat merasakan bahwa produk berkinerja lebih baik dari yang diharapkan, produk berkinerja seperti yang diharapkan, maupun produk berkinerja lebih buruk dari yang diharapkan. Dalam pemasaran jasa, siapapun yang terlibat dalam aktivitas pemasaran (pemasar) pasti akan mempunyai tanggung jawab terhadap kepuasan konsumen. sehingga dalam pemikiran yang sederhana, jika pengguna jasa puas dari apa yang diterimanya, maka besar kemungkinan akan terjadi sesuatu yang lebih baik untuk bisnisnya di masa yang akan datang (Wardi, 2016:141).

Jasa yang memuaskan yaitu jasa yang mampu memberikan sesuatu yang dicari oleh penggunanya sampai pada tingkat yang sama atau melebihi harapannya. Sedangkan menurut Lovelock dan Wright (2005:102) mengatakan bahwa kepuasan merupakan keadaan emosional dimana reaksi pasca-pembelian seperti kemarahan, ketidakpuasan, kejengkelan, netralitas, kegembiraan maupun kesenangan. Konsumen yang sedikit puas maupun netral bisa direbut oleh pesaing. Namun, konsumen yang senang akan tetap puas walaupun ada yang lebih menarik dari pesaing.

Menurut Wardi (2016:35) membangun kepuasan pengguna jasa merupakan inti dari pencapaian profitabilitas jangka panjang. Ini berarti, profitabilitas jangka panjang dapat tercapai jika perusahaan jasa mampu menciptakan kepuasan bagi pengguna jasanya. Persepsi pengguna jasa yang positif akan berpengaruh terhadap pembelian ulang akan jasa yang ditawarkan. Kepuasan yang dirasakan oleh konsumen akan mendorong konsumen untuk membeli kembali atau menggunakan kembali produk/jasa yang ditawarkan.

Dari pendapat di atas dapat diketahui bahwa kepuasan sangat penting bagi sebuah perusahaan. Karena kepuasan merupakan aset jangka panjang yang apabila konsumen puas maka konsumen akan melakukan pembelian secara berulang terhadap produk/jasa yang diberikan perusahaan tersebut.

Menurut Irawan dalam Wardi (2016:148) mengemukakan bahwa ada 4 faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa, yaitu : (1) harga, (2)

kualitas pelayanan. (3) emosional. (4) biaya dan kemudahan. Apapun jasa yang ditawarkan perusahaan atau bisnis tidak lain untuk meningkatkan kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen merupakan sebuah misi yang menjadi tolak ukur keberhasilan atau kesuksesan dari suatu bisnis. Dengan terus meningkatkan kepuasan konsumen, sebuah perusahaan akan berkesempatan untuk meraih lebih banyak konsumen di masa yang akan datang.

Di Indonesia sendiri yang penduduknya semakin padat membuat kompleknya kebutuhan dengan berbagai aktivitas manusia dalam melakukan mobilitas baik dalam melakukan pekerjaan, sekolah, pariwisata, penelitian maupun travelling. Hal ini semakin berdampak pada kebutuhan akan sektor jasa transportasi baik darat, laut maupun udara. Keadaan ini menyebabkan semakin ketatnya persaingan antar moda transpostasi khususnya pada moda transportasi darat.

Transportasi darat merupakan salah satu yang diberi perhatian khusus oleh pemerintah maupun perusahaan swasta karena disamping murah sampai saat ini transportasi darat masih menjadi primadona bagi sebagian besar masyarakat Indonesia. Salah satu transportasi yang masih digunakan masyarakat Indonesia yaitu Bus Trans.

Begitupun di Kota Padang, pada bulan Februari 2014 Pemerintah Kota Padang meresmikan layanan angkutan umum *Bus Rapit Transit* (BRT) yang dikenal dengan sebutan Trans Padang. Dalam pengoperasiannya Pemerintah Kota Padang berpedoman pada peraturan Walikota Padang Nomor 21 tahun

2013 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Trans Padang. Ini merupakan salah satu upaya yang dilakukan pemerintah Kota Padang dalam memberikan transportasi massal yang bersih, aman, dan nyaman untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Sebelumnya Trans Padang menggunakan uang tunai sebagai alat transaksi. Namun seiring dengan berkembangnya teknologi, transaksi secara tunai berubah ke dalam bentuk pembayaran non tunai. Menurut Bank Indonesia (2008), alat pembayaran berkembang dari alat pembayaran tunai ke alat pembayaran non tunai. Alat pembayaran non tunai terdiri dari alat pembayaran berbasis kertas, alat pembayaran berbasis kartu serta alat pembayaran transfer dana elektronik.

Sebagaimana disebutkan dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor: 18/17/PBI/2016 tentang uang elektronik (*Electronic Money*), uang elektronik diterbitkan atas dasar nilai uang yang disetor terlebih dahulu oleh pemegang kepada penerbit dan nilai uang tersebut di simpan secara elektronik dalam suatu media seperti server atau *chip*.

Pada pembayaran non tunai, Trans Padang menggunakan BRIZZI sebagai alat transaksi karena dianggap lebih efisien dan ekonomis. Penumpang diwajibkan memiliki kartu saat menaiki Trans Padang karena sudah menjadi kebijakan Pemerintah Kota Padang. Bagi yang tidak memiliki kartu BRIZZI maka tidak diperbolehkan untuk menaiki Trans Padang.

BRIZZI merupakan uang elektronik berbasis non tunai yang diterbitkan oleh BRI sebagai alat pembayaran pada transportasi umum Trans Padang.

Kebijakan ini dikeluarkan oleh Pemerintah Kota Padang untuk meningkatkan kepuasan penumpang dalam pembayaran tiket Trans Padang. Sehingga resiko kejahatan dan kesalahan pengembalian uang lebih kecil dibandingkan jika membayar dengan uang tunai.

Peraturan Wali Kota Padang Nomor 52 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyelenggaraan Tiket Elektronik Pada Angkutan Massal Trans Padang Bab 1 Pasal 1 ayat (10) dikatakan bahwa tiket elektronik adalah kartu atau alat yang digunakan untuk pembayaran layanan yang dikeluarkan oleh pihak perbankan atau lembaga keuangan bukan bank. Dalam rangka penggunaan Kartu Brizzi sebagai alat pembayaran non tunai pada Bus Trans Padang, Pemerintah Kota Padang (Dishubkominfo) melakukan perjanjian kerjasama dengan PT.Bank Rakyat Indonesia (BRI) cabang Padang pada tahun 2016. Kerjasama ini tertuang dalam bentuk penandatanganan MOU oleh BRI Kanca Padang yang disaksikan oleh kepala perwakilan Bank Indonesia Provinsi Sumatera Barat pada tanggal 16 Agustus di Kanwil BRI Padang.

Upaya yang dilakukan Pemerintah Kota Padang tidak lain yaitu untuk meningkatkan kepuasan konsumen dalam pembayaran tiket Trans Padang. Kartu BRIZZI ini dapat digunakan untuk memudahkan dalam pembayaran tiket elektronik, menjamin keamanan dan efisiensi waktu, serta dapat memperkecil korupsi dan penyelewengan uang setoran. Sehingga dengan kelebihan yang ditawarkan Trans Padang mampu menarik konsumen untuk menggunakan produknya sehingga terciptanya kepuasan.

Kepuasan merupakan perbandingan antara kinerja jasa yang konsumen harapkan dengan jasa yang konsumen terima. Jika suatu kinerja di bawah harapan maka konsumen tidak akan puas tetapi jika kinerja sebuah jasa memenuhi harapan maka konsumen akan merasa puas. Untuk melihat gambaran kepuasan penumpang dalam menggunakan BRIZZI sebagai pembayaran tiket secara non tunai pada bus Trans Padang maka dapat dilihat dari hasil survey pendahuluan yang dilakukan kepada 35 responden mahasiswa Universitas Negeri Padang.

Tabel 1. Survei awal tentang gambaran kepuasan Mahasiswa Negeri Padang pada penggunaan BRIZZI Trans Padang 2020

No	Pertanyaan	SP	P	KP	TP	STP
1	Saya merasa puas menggunakan kartu BRIZZI karena bisa membayar dengan harga yang lebih murah.	8	13	14	0	0
2	Saya merasa puas atas pelayanan yang diberikan pramugara/i dalam transaksi Trans Padang menggunakan BRIZZI.	6	12	14	2	1
3	Saya merasa nyaman menggunakan kartu BRIZZI Trans Padang.	9	8	11	4	1
4	Saya merasa puas menggunakan BRIZZI karena memudahkan dalam transaksi pembayaran Trans Padang.	7	9	13	4	2

Sumber : Data Primer 2020

Pada tabel di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan mahasiswa Universitas Negeri Padang dalam menggunakan BRIZZI Trans Padang masih rendah. Hal ini dapat dilihat pada pertanyaan pertama dari 35 orang mahasiswa UNP, 14 responden kurang puas menggunakan BRIZZI karena bisa membayar dengan harga yang lebih murah, dan pada pertanyaan kedua 14 responden kurang puas dengan pelayanan yang diberikan pramugara/i saat bertransaksi menggunakan BRIZZI Trans Padang. Selanjutnya pada

pertanyaan ketiga 11 responden kurang puas bahwa merasa nyaman menggunakan kartu BRIZZI Trans Padang, dan pada pertanyaan keempat 13 responden kurang puas menggunakan kartu BRIZZI memudahkan dalam transaksi pembayaran Trans Padang. Berdasarkan hasil survei dari 35 responden di atas dapat kita lihat tingkat kepuasan mahasiswa Universitas Negeri Padang pada penggunaan BRIZZI Trans Padang masih rendah.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan yaitu, kecepatan layanan. Menurut (Moh Azus Shony Azar, 2020) kecepatan layanan akan menyebabkan konsumen menjadi lebih puas saat mereka mengkonsumsi jasa yang ditawarkan. Menurut (Sutanto, 2016) melalui pengamatannya terhadap kepuasan penanganan pengaduan di pusat pelayanan pengaduan masyarakat (P3M) Kabupaten Sidoarjo menyebutkan bahwasanya masyarakat merasa puas jika kualitas pelayanannya diperhatikan dan menerapkan ketepatan, kemudahan serta kecepatan. Sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan menjadi lebih baik dari sebelumnya. Kecepatan layanan yang diberikan pramugara/i Trans Padang juga merupakan salah satu yang membuat konsumen merasa puas. Karena kecepatan layanan merupakan pemenuhan kebutuhan dan juga keinginan dari konsumen sehingga dapat mengimbangi harapan mereka. Dengan terwujudnya harapan penumpang maka kecepatan layanan yang diberikan kepada penumpang akan menimbulkan kepuasan bagi penumpang.

(Dhagat, 2015) mengatakan bahwa kecepatan layanan dipengaruhi oleh tiga hal, yaitu kecepatan dalam menangani konsumen, kecepatan dalam

menangani keluhan konsumen, kecepatan dalam bertransaksi dengan konsumen. Dalam layanan manajemen pemerintah atau penyelenggara layanan harus menjadikan indikator kepuasan masyarakat sebagai kriteria utama dalam penyelenggaraan layanan publik (Sutanto, 2016). Untuk melihat gambaran kecepatan layanan dalam menggunakan BRIZZI sebagai pembayaran tiket secara non tunai pada bus Trans Padang maka dapat dilihat dari hasil survey yang dilakukan kepada 35 responden mahasiswa Universitas Negeri Padang.

Tabel 2. Survei awal tentang gambaran kecepatan layanan pada penggunaan BRIZZI bus Trans Padang 2020

No	Pertanyaan	SC	C	KC	TC	STC
1	Pramugara/i tanggap dalam memberikan pelayanan kepada konsumen Trans Padang.	7	13	15	0	0
2	Pramugara/i cepat dalam menanggapi keluhan pelanggan Trans Padang.	5	12	17	0	1
3	Pramugara/i lebih cepat dalam melayani transaksi pelanggan menggunakan kartu BRIZZI Trans Padang.	8	11	12	3	1

Pada tabel di atas dapat disimpulkan bahwa kecepatan layanan yang diberikan pramugara/i kepada mahasiswa Universitas Negeri Padang pada penggunaan BRIZZI Trans Padang masih rendah. Ini dapat dilihat dari survey yang dilakukan kepada 35 orang mahasiswa UNP dimana pada pertanyaan pertama dari 35 mahasiswa UNP, 15 mahasiswa menilai pramugara/i Trans Padang kurang cepat dalam memberikan layanan, dan pada pertanyaan kedua, 17 orang mahasiswa menilai pramugara/i Trans Padang kurang cepat dalam menanggapi keluhan. Selanjutnya pada pertanyaan ketiga, 12 mahasiswa

menilai pramugara/i Trans Padang kurang cepat dalam melayani transaksi mahasiswa menggunakan BRIZZI Trans Padang. Berdasarkan hasil survei dari 35 mahasiswa Universitas Negeri Padang di atas dapat kita lihat bahwa tingkat kecepatan layanan yang diberikan pramugara/i Trans Padang masih rendah.

Menurut (Utami et al., 2019) dalam penelitiannya menyatakan bahwa keamanan merupakan faktor lain yang mempengaruhi kepuasan. Ketika konsumen merasa aman saat bertransaksi maka konsumen akan merasa puas dalam menggunakan layanan *mobile banking* dimana meliputi keamanan dalam kegiatan transaksi maupun keamanan data pribadi nasabah. Begitu juga keamanan pada penggunaan BRIZZI Trans Padang. Diharapkan keamanan BRIZZI ini bisa memberikan rasa aman ketika konsumen menggunakannya saat bertransaksi. Rasa aman ini akan meningkatkan kepuasan pengguna dan terbebas dari adanya bahaya.

Dari berbagai macam keunggulan yang diberikan oleh BRIZZI ternyata juga memiliki resiko dari penerapannya. Diantaranya masalah keamanan seperti jika terjadi kehilangan atau pencurian, BRIZZI ini dapat disalahgunakan oleh pihak lain karena kartu BRIZZI tidak memiliki otorisasi berupa PIN dalam penggunaannya. Sehingga nilai yang terdapat di kartu BRIZZI dapat dengan mudah dipindahkan dari satu tempat ke tempat yang lainnya. Menurut (Raman & Annamalai, 2011) keamanan dipengaruhi oleh dua hal, yaitu jaminan keamanan dan kerahasiaan data. Untuk melihat gambaran keamanan pada penggunaan BRIZZI Trans Padang maka dapat

dilihat dari hasil survey yang dilakukan kepada 35 responden mahasiswa Universitas Negeri Padang.

Tabel 3. Survei awal tentang gambaran keamanan pada penggunaan BRIZZI Trans Padang 2020

No	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
1	Pihak penerbit menjamin kemanan data pribadi pengguna kartu BRIZZI.	9	7	4	12	3
2	Pihak penerbit menjamin kerahasiaan data pribadi pengguna kartu BRIZZI.	9	6	10	6	4

Pada tabel di atas dapat disimpulkan bahwa keamanan pada penggunaan BRIZZI Trans Padang masih rendah. Ini dapat dilihat dari survey yang dilakukan kepada 35 orang mahasiswa UNP dimana pada pertanyaan pertama dari 35 orang mahasiswa UNP, 12 orang menilai tidak setuju jika pihak penerbit kartu BRIZZI Trans Padang dapat menjamin keamanan data pribadi konsumen, dan pada pertanyaan kedua, 10 orang menilai kurang setuju jika penerbit kartu BRIZZI Trans Padang dapat menjamin kerahasiaan data pribadi konsumen. Berdasarkan hasil survei dari 35 responden di atas dapat kita lihat tingkat keamanan sistem informasi kartu BRIZZI Trans Padang masih rendah.

Berdasarkan uraian di atas, kedua variabel tersebut dapat menumbuhkan kepercayaan. Kepercayaan merupakan pondasi dari sebuah bisnis. Kepercayaan yaitu kesadaran perasaan yang dimiliki konsumen untuk mempercayai suatu produk yang mana digunakan oleh penyedia jasa untuk menjalin hubungan jangka panjang dengan konsumen. Rasa percaya yang tinggi akan memberikan rasa puas kepada konsumen saat menggunakan produk/jasa dari perusahaan. Dimana transaksi bisnis akan terjadi terus-

menerus antara kedua pihak jika masing-masing saling mempercayai satu sama lain (Ernawati & Yuliawati, 2020).

Konsumen akan percaya jika produk yang ditawarkan perusahaan jasa dapat memberikan pelayanan yang cepat tanggap kepada konsumennya sehingga kepercayaan yang dirasakan konsumen merupakan salah satu hal yang penting dalam terciptanya kepuasan konsumen. Sedangkan kecepatan layanan termasuk dalam kualitas pelayanan (Dhagat, 2015). Dimana kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaianya dalam mengimbangi harapan konsumen (Dhagat, 2015). Menurut (Prayitno, 2015) kepercayaan konsumen akan timbul jika konsumen merasa puas atas kualitas pelayanan yang diberikan” Karena itulah pelayanan yang diberikan kepada konsumen oleh penyedia jasa disesuaikan dengan harapan dari konsumennya. Kepuasan konsumen terhadap perusahaan jasa diartikan sebagai suatu keadaan dimana harapan konsumen terhadap suatu pelayanan sesuai dengan kenyataan yang diterima tentang pelayanan yang diberikan kepada konsumen (Wibisono & , 2016).

Selain kecepatan layanan, keamanan sistem informasi yang diberikan kepada konsumen juga menimbulkan kepercayaan dari konsumen terhadap produk perusahaan. Karena rasa aman yang konsumen rasakan saat mereka menggunakan produk perusahaan membuat konsumen percaya bahwa produk dari perusahaan benar-benar sesuai dengan harapan mereka yang mana berujung pada kepuasan. Sehingga perusahaan harus membangun

kepercayaan konsumen dengan memberikan jaminan keamanan sistem informasi data pribadi kepada konsumen.

Perusahaan yang mampu meyakinkan konsumennya akan keamanan sistem informasi maka akan meraih kepercayaan dari konsumen (Maharsi, 2006). Menurut (Adhitya, 2019) dalam pengamatannya terhadap Fenomena Harbolnas (Hari Belanja Online Nasional) Melalui Harga, Produk, Kemudahan dan Keamanan Bertransaksi terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Secara Online dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Moderating Di Komplek Johor Indah Permai II Medan bahwasanya jaminan keamanan berperan penting dalam pembentukan kepercayaan dengan mengurangi perhatian konsumen tentang penyalahgunaan data pribadi dan transaksi data yang mudah rusak. Dengan terjaminnya keamanan sistem informasi data pribadi konsumen, maka kepercayaan konsumen akan meningkat dalam bertransaksi yang berujung pada kepuasan konsumen. Karena faktanya untuk membuat konsumen percaya dengan produk perusahaan maka perusahaan juga harus mempertimbangkan keinginan dan harapan dari konsumennya.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian terhadap kecepatan layanan dan keamanan sistem informasi penggunaan kartu BRIZZI sebagai pembayaran non tunai pada mahasiswa Universitas Negeri Padang. Apakah kecepatan layanan dan keamanan sistem informasi juga mempengaruhi kepuasan konsumen dalam penggunaan kartu BRIZZI, karena setiap faktor akan berbeda-beda hasilnya jika di uji pada orang yang berbeda.

Selain itu, perlu disadari oleh perusahaan bahwa kepercayaan merupakan landasan utama bagi semua pihak yang berkepentingan dalam transaksi menggunakan BRIZZI Trans Padang ini. Bahkan kepercayaan konsumen merupakan alasan terbesar bagi konsumen dalam mengkonsumsi jasa perusahaan (Tresya Oktavera Wedyastanri, 2016).

Banyak sekali yang mempengaruhi mahasiswa Universitas Negeri Padang merasa puas dengan penggunaan BRIZZI sebagai pembayaran tiket secara non tunai, mulai dari kecepatan layanan dan keamanan sistem informasi yang baik untuk mendapatkan hasil yang lebih maksimal. Untuk memuaskan konsumen Trans Padang, yaitu dengan membuat konsumen percaya bahwa produk/jasa yang ditawarkan benar-benar akan mempercepat layanan yang diberikan kepada konsumen dan selalu memperhatikan keamanan sistem informasi konsumen yang bersifat pribadi.

Sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Prayitno, 2015) mengatakan bahwa variabel kepercayaan sebagai variabel moderasi mempengaruhi kepuasan konsumen dengan menggunakan kualitas pelayanan dan reputasi perusahaan sebagai variabel bebasnya. Karena itulah peneliti tertarik menggunakan variabel kepercayaan konsumen sebagai variabel moderasi tetapi dengan menggunakan variabel bebas yang berbeda, yaitu menggunakan variabel kecepatan layanan dan keamanan sistem informasi sebagai variabel bebasnya. Apabila kepercayaan sudah terjalin di antara konsumen dan perusahaan, maka perusahaan tidak akan terlalu sulit untuk mempertahankan konsumennya.

Menurut (Prayitno, 2015)kepercayaan merupakan suatu kondisi dimana suatu pihak yang terlibat dalam pertukaran yakin dengan integritas dan keandalan pihak lain. Dari pengertian tersebut menjelaskan bahwa kepercayaan adalah kesediaan atau kerelaan untuk bersandar pada rekan yang terlibat dalam pertukaran yang diyakini.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk mengangkat judul penelitian dengan **“Pengaruh Kecepatan Layanan dan Keamanan Sistem Informasi terhadap Kepuasan yang Dimoderasi oleh Kepercayaan Mahasiswa Universitas Negeri Padang pada Penggunaan BRIZZI Trans Padang”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis mengidentifikasi masalah di antaranya sebagai berikut :

1. Konsumen masih menyukai pembayaran secara tunai.
2. Pelayanan yang diberikan pramugara Trans Padang masih kurang dalam transaksi menggunakan BRIZZI.
3. Pramugara masih kurang tanggap dalam memberikan pelayanan.
4. Masih banyak keluhan dari penumpang yang belum tertanggapi.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah dan terbatasnya kemampuan, waktu, biaya dan fenomena-fenomena yang diamati berdasarkan observasi awal, maka peneliti hanya meneliti **“Pengaruh Kecepatan Layanan dan Keamanan Sistem Informasi terhadap Kepuasan yang Dimoderasi oleh Kepercayaan**

Mahasiswa Universitas Negeri Padangpada Penggunaan BRIZZITrans Padang”.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah tersebut, maka dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut :

1. Apakah kecepatan layanan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Negeri Padang pada penggunaan BRIZZI Trans Padang ?
2. Apakah keamanan sistem informasi berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Negeri Padangpada penggunaan BRIZZI Trans Padang?
3. Apakah kecepatan layanan yang dimoderasi oleh kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Negeri Padang pada penggunaan BRIZZI Trans Padang ?
4. Apakah keamanan sistem informasi yang dimoderasi oleh kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Negeri Padangpada penggunaan BRIZZI Trans Padang ?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini untuk mengetahui :

1. Pengaruh kecepatan layanan terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Negeri Padangpada penggunaan BRIZZI Trans Padang.
2. Pengaruh keamanan sistem informasi terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Negeri Padangpada penggunaan BRIZZI Trans Padang.

3. Pengaruh kecepatan layanan yang dimoderasi oleh kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Negeri Padangpada penggunaan BRIZZI Trans Padang.
4. Pengaruh keamanan sistem informasi yang dimoderasi oleh kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Negeri Padangpada penggunaan BRIZZI Trans Padang.

F. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis
 - a. Sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan studi pada Jurusan Pendidikan Ekonomi di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
 - b. Bagi penulis, untuk menambah pengetahuan dan pengalaman khususnya tentang kepuasan.
2. Manfaat Praktis
 - a. Bagi perusahaan, yaitu sebagai sumbangan pemikiran dan teknik yang realistis dan mudah dalam mengukur Pengaruh Kecepatan Layanan dan Keamanan Sistem Informasi terhadap Kepuasan mahasiswa Universitas Negeri Padangpada penggunaan BRIZZI Trans Padang.
 - b. Bagi pihak lain, penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan atau referensi tambahan untuk penelitian selanjutnya, dan sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan lain jika mempunyai masalah yang sama.