

**HUBUNGAN SIKAP TERHADAP SISTEM PEMBAYARAN UANG
KULIAH ONLINE DENGAN KEPUASAN NASABAH
(MAHASISWA UNP) DI BANK NAGARI CABANG PEMBANTU
UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

SKRIPSI

*Diajukan Kepada Tim Penguji Skripsi Program Studi Psikologi
Jurusan Bimbingan dan Konseling Sebagai Salah Satu Persyaratan
Guna Memperoleh Gelar Sarjana*



Oleh

**RUQAYA ANNISA NURUL HAQ
NIM.72537/2006**

**PROGRAM STUDI PSIKOLOGI
JURUSAN BIMBINGAN DAN KONSELING
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2011**

PERSETUJUAN SKRIPSI

HUBUNGAN SIKAP TERHADAP SISTEM PEMBAYARAN UANG KULIAH ONLINE DENGAN KEPUASAN NASABAH (MAHASISWA) DI BANK NAGARI CABANG PEMBANTU UNIVERSITAS NEGERI PADANG

Nama : Ruqaya Annisa Nurul Haq
NIM : 72537
Program Studi : Psikologi
Jurusan : Bimbingan dan Konseling
Fakultas : Ilmu Pendidikan

Padang, Februari 2011

Disetujui Oleh

Pembimbing I

Pembimbing II

Drs. Indra Ibrahim, M.Si.,Kons
NIP. 19540603 198110 1 001

Mardianto, S.Ag.,M.Si
NIP. 19770324 200604 1 001

HALAMAN PENGESAHAN

**Dinyatakan Lulus Setelah Dipertahankan di Depan Tim Penguji Skripsi
Program Studi Psikologi Jurusan Bimbingan dan Konseling
Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Padang**

**Judul : Hubungan Sikap Terhadap Sistem Pembayaran Uang
Kuliah *Online* Dengan Kepuasan Nasabah di Bank Nagari
Cabang Pembantu Universitas Negeri Padang**

Nama : Ruqaya Annisa Nurul Haq

NIM/BP : 72537

Program studi : Psikologi

Jurusan : Bimbingan dan Konseling

Fakultas : Ilmu Pendidikan

Padang, Februari 2011

Tim Penguji

Nama

Tanda Tangan

1. Ketua : Drs. Indra Ibrahim, M.Si., Kons 1. _____

2. Sekretaris : Mardianto, S.Ag., M.Si 2. _____

3. Anggota : Nurmina S.Psi., M.A., Psikolog 3. _____

4. Anggota : Dr. H. Mudjiran, M.S., Kons 4. _____

5. Anggota : Farah Aulia, S.Psi., M.Psi., Psi 5. _____

ABSTRAK

Nama : Ruqaya Annisa Nurul Haq
Judul : Hubungan Sikap Terhadap Sistem Pembayaran Uang Kuliah
Online dengan Kepuasan Nasabah (Mahasiswa) di Bank
Nagari Cabang Pembantu Universitas Negeri Padang
Pembimbing I : Drs. Indra Ibrahim, M.Si., Kons
Pembimbing II : Mardianto, S.Ag., M.Si

Penelitian ini berawal dari fenomena yang terjadi di Bank Nagari Cabang Pembantu Universitas Negeri Padang (Capem UNP) dimana mahasiswa Universitas Negeri Padang (UNP) membayar uang kuliah dengan cara manual, yaitu membayar ke loket pembayaran uang kuliah di Bank Nagari Capem UNP. Disebabkan oleh jumlah mahasiswa UNP pada tahun 2007 mencapai ± 24.000 orang yang berasal dari 7 fakultas, maka diberlakukanlah sistem pembayaran uang kuliah *online* di UNP dimana mahasiswa dapat membayar uang kuliah di seluruh cabang Bank Nagari agar proses pembayaran uang kuliah lebih mudah. Cara manual menyebabkan kondisi pembayaran uang kuliah menjadi tidak kondusif karena menimbulkan suasana berdesakan dan terjadi antrian panjang sehingga berpengaruh pada kepuasan mahasiswa. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk meneliti tentang hubungan sikap terhadap sistem pembayaran uang kuliah *online* dengan kepuasan nasabah.

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk menguji dan mendapatkan data secara empiris hubungan antara sikap terhadap sistem pembayaran uang kuliah *online* dengan kepuasan nasabah (mahasiswa) di Bank Nagari Cabang Pembantu UNP. Populasi penelitian ini adalah seluruh mahasiswa UNP yang berasal dari 7 fakultas. Jumlah populasi penelitian ini sebanyak 36071 orang, dengan teknik sampel yang digunakan teknik *proporsional random sampling*. Metode pengumpulan data menggunakan skala sikap dan skala kepuasan nasabah. Teknik analisis data menggunakan *product moment correlation*.

Berdasarkan hasil perhitungan teknik analisis *product moment* dari Pearson diperoleh nilai korelasi (r) sebesar 0.554, $p = .000$ ($p < .01$) artinya ada hubungan positif yang signifikan antara sikap dengan kepuasan nasabah (mahasiswa). Semakin positif sikap nasabah (mahasiswa) maka semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah (mahasiswa), sebaliknya semakin negatif sikap, maka semakin rendah tingkat kepuasan nasabah (mahasiswa) yang dialaminya. Besarnya sumbangan efektif sikap terhadap kepuasan nasabah (mahasiswa) yaitu sebesar 31%. Oleh karena itu, masih terdapat faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan nasabah selain sikap seperti kepentingan nasabah, kualitas pelayanan dan faktor lainnya.

Kata kunci: Sikap, Sistem Online, Kepuasan Nasabah

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat dan nikmat-Nya hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Hubungan Sikap Terhadap Sistem Pembayaran Uang Kuliah *Online* Dengan Kepuasan Nasabah (Mahasiswa) di Bank Nagari Cabang Pembantu Universitas Negeri Padang”. Penyusunan skripsi ini dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana (S1) Psikologi di Universitas Negeri Padang.

Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak baik dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini sangatlah sulit bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Firman, M.S., Kons selaku Dekan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Padang Terima kasih atas pendidikan, perhatian, dan kemudahan selama penulis mengikuti jenjang perkuliahan yang Bapak berikan.
2. Bapak Dr. Daharnis, M.Pd., Kons dan Bapak Drs. Erlamsyah, M.Pd., Kons selaku Ketua dan Sekretaris Jurusan Bimbingan dan Konseling. Terima kasih atas pendidikan, perhatian, dan kemudahan selama penulis mengikuti jenjang perkuliahan yang Bapak berikan.
3. Bapak Dr. Afif Zamzami, M.Psi, Kons selaku Ketua Program Studi Psikologi, Bapak Mardianto, S.Ag., M.Si selaku Sekretaris Program Studi psikologi dan beserta seluruh staf pengajar Program Studi Psikologi yang telah memberikan bimbingan dan pengetahuan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

4. Bapak Drs. Indra Ibrahim, M.Si., Kons selaku pembimbing I yang telah meluangkan waktu untuk membimbing, mengarahkan, dan memberikan saran serta dukungan yang sangat berarti kepada peneliti selama penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Mardianto, S.Ag., M.Si selaku pembimbing II dan pembimbing akademik yang telah meluangkan waktu untuk membimbing, mengarahkan, dan memberikan saran serta dukungan yang sangat berarti kepada peneliti selama penyusunan skripsi ini. Juga, mendidik dan membimbing peneliti dalam hal akademik sehingga peneliti bisa menyelesaikan perkuliahan dengan baik.
6. Ibu Nurmina S.Psi., M.A., Psikolog, Bapak Dr. H. Mudjiran, M.S., Kons, Ibu Farah Aulia, S.Psi., M.Psi., Psi selaku penguji yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membaca dan menguji skripsi peneliti.
7. Ibu Zuyetti yang telah bersedia membantu peneliti dalam mengurus masalah yang berhubungan dengan surat perizinan.
8. Kepala Kantor Bank Nagari Cabang Pembantu Universitas Negeri Padang (UNP) Ibu Nurhayani, SE yang telah mengizinkan peneliti melakukan penelitian sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
9. Karyawan dan karyawan, Ibu Poppy, Ibu Lidya, Ibu Riza, Bapak Daniel, dan Bapak Hari terima kasih sudah membantu peneliti saat menyebarkan skala dan pembuatan surat keterangan telah melakukan penelitian.
10. Mahasiswa UNP yang telah bersedia menjadi responden dalam penelitian ini.
11. Keluarga penulis, Orang tua penulis (Bapak Drs. Irman, S.E., M.Si dan Ibu Nurhayani, S.E) atas kasih sayangnya yang tak ternilai harganya, dukungan yang sangat besar baik moril maupun materil serta do'a yang selalu menyertai

peneliti. Juga adik-adik peneliti yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang bersedia membantu peneliti dalam penelitian ini.

12. Teman-temanku angkatan 2006 yang sudah seperti saudara, yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan do'a, dukungan dan masukan yang sangat berguna untuk skripsi ini.

13. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu proses penelitian skripsi ini.

Semoga segala amal, kebaikan, dan pertolongan yang telah diberikan kepada peneliti mendapat berkah dari Allah SWT. Akhir kata peneliti mohon maaf apabila masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang memerlukan dan berguna untuk pengembangan ilmu di kemudian hari.

Bukittinggi, Februari 2011
Peneliti,

Ruqaya Annisa N.H

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah	10
C. Batasan Masalah	10
D. Rumusan Masalah	11
E. Tujuan Penelitian.....	11
F. Manfaat Penelitian.....	12
 BAB II KAJIAN TEORI	
A. Kepuasan Nasabah.....	13
1. Pengertian Kepuasan Nasabah	13
2. Dimensi Kepuasan Nasabah.....	17
3. Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah.....	18
B. Sikap	20
1. Pengertian Sikap	20
2. Dimensi Sikap	22
3. Interaksi Komponen-Komponen Sikap	26

C. Sikap dan Kepuasan Nasabah.....	27
D. Sistem Teknologi Informasi <i>online</i>	31
E. Kerangka Konseptual	34
F. Hipotesis Penelitian	35

BAB III METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian	36
B. Variabel Penelitian	36
C. Definisi Operasional.....	37
D. Populasi dan Sampel.....	37
1. Populasi.....	37
2. Sampel	38
E. Teknik Pengumpulan Data	41
F. Prosedur Penelitian	44
1. Persiapan Penelitian.....	44
2. Pelaksanaan Penelitian.....	45
G. Validitas dan Reliabilitas.....	46
1. Validitas Alat Ukur.....	46
2. Reliabilitas Alat Ukur.....	47
H. Teknik Analisis Data	51

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data Penelitian	53
B. Analisis Data	60
1. Uji Normalitas.....	61
2. Uji Linieritas.....	61
3. Uji Hipotesis.....	62
C. Pembahasan	64

BAB V PENUTUP

A. Simpulan.....	69
B. Saran	70

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Distribusi Populasi Mahasiswa Universitas Negeri Padang	38
2. Alternatif Jawaban Skala Sikap terhadap Sistem Pembayaran Uang Kuliah <i>Online</i>	41
3. Alternatif Jawaban Skala Kepuasan Nasabah (Mahasiswa UNP)	42
4. Sebaran Aitem Skala Sikap Terhadap Sistem Pembayaran Uang Kuliah <i>Online</i> Sebelum Uji Coba	43
5. Sebaran Aitem Skala Kepuasan Nasabah (Mahasiswa) Sebelum Uji Coba	44
6. Sebaran Aitem Skala Sikap Terhadap Sistem Pembayaran Uang Kuliah 7. <i>Online</i> Setelah Uji Coba.....	49
8. Sebaran Aitem Skala Nasabah (Mahasiswa) Setelah Uji Coba	50
9. Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas Alat Ukur Penelitian.....	51
10. Deskripsi Data Penelitian.....	53
11. Rumusan Kategori Subjek Kedalam Lima Kategori pada Skala Sikap Terhadap Sistem Pembayaran Uang Kuliah <i>Online</i>	54
12. Rumusan Kategori Subjek Ke Dalam Lima Kategori Pada Skala Kepuasan Nasabah (Mahasiswa)	56
13. Tingkatan Skor Sikap Terhadap Sistem Pembayaran Uang Kuliah <i>Online</i>	58

14. Tingkatan Skor Kepuasan Nasabah (Mahasiswa).....	59
15. Hasil Uji Normalitas	61
16. Hasil Uji Linieritas.....	62
17. Hasil Korelasi Antara Variable Sikap Terhadap Sistem Pembayaran Uang Kuliah <i>Online</i> dengan Kepuasan Nasabah (Mahasiswa)	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Kerangka Konseptual.....	35
2. Grafik Kurva Normal Skala Sikap Terhadap Sistem Pembayaran Uang Kuliah <i>online</i>	68
3. Grafik Kurva Normal Skala Kepuasan Nasabah (Mahasiswa UNP) Terhadap Sistem Pembayaran Uang Kuliah <i>online</i>	69

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. <i>Blue print</i> Skala Sikap terhadap Sistem Pembayaran Uang Kuliah <i>Online</i> dan Skala Kepuasan Nasabah	1
2. Instrumen Penelitian Uji Coba	12
3. Uji Validitas dan Reliabilitas Skala Sikap	34
4. Uji Validitas dan Reliabilitas Skala Kepuasan Nasabah.....	36
5. Instrumen Penelitian	38
6. Uji Normalitas Hubungan Sikap terhadap Sistem Pembayaran Uang Kuliah <i>Online</i> dengan Kepuasan Nasabah (Mahasiswa)	63
7. Uji Linieritas Hubungan Sikap terhadap Sistem Pembayaran Uang Kuliah <i>Online</i> dengan Kepuasan Nasabah (Mahasiswa)	63
8. Uji Korelasi Hubungan Sikap terhadap Sistem Pembayaran Uang Kuliah <i>Online</i> dengan Kepuasan Nasabah (Mahasiswa)	63
9. Statistik Deskriptif Hubungan Sikap terhadap Sistem Pembayaran Uang Kuliah <i>Online</i> dengan Kepuasan Nasabah (Mahasiswa)	64
10. Grafik Kurva Normal Skala Sikap terhadap Sistem Pembayaran Uang Kuliah <i>Online</i>	68
11. Grafik Kurva Normal Skala Kepuasan Nasabah (Mahasiswa)	69
12. Surat Penelitian	

DAFTAR LAMPIRAN

1. *Blue print* Skala Sikap Terhadap Sistem Pembayaran Uang Kuliah *Online* dan Skala Kepuasan Nasabah
2. Instrumen Penelitian Uji Coba
3. Uji Validitas Dan Reliabilitas Skala Sikap Terhadap Sistem Pembayaran Uang Kuliah *Online*
4. Uji Validitas Dan Reliabilitas Skala Kepuasan Nasabah (Mahasiswa)
5. Instrumen Penelitian
6. Uji Normalitas Hubungan Sikap Terhadap Sistem Pembayaran Uang Kuliah *Online* Dengan Kepuasan Nasabah (Mahasiswa)
7. Uji Linieritas Hubungan Sikap Terhadap Sistem Pembayaran Uang Kuliah *Online* Dengan Kepuasan Nasabah (Mahasiswa)
8. Uji Korelasi Hubungan Sikap Terhadap Sistem Pembayaran Uang Kuliah *Online* Dengan Kepuasan Nasabah (Mahasiswa)
9. Deskriptif Hubungan Sikap Terhadap Sistem Pembayaran Uang Kuliah *Online* Dengan Kepuasan Nasabah (Mahasiswa)
10. Grafik Kurva Normal Skala Sikap Terhadap Sistem Pembayaran Uang Kuliah *Online*
11. Grafik Kurva Normal Skala Kepuasan Nasabah (Mahasiswa)
12. Surat Izin Penelitian

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dewasa ini perubahan sosial dan pembangunan kemasyarakatan berkembang dengan pesat. Pemenuhan kebutuhan dasar seperti pangan, kesehatan, energi, transportasi, dan komunikasi, tidak mungkin terlaksana tanpa melibatkan teknologi, baik sebagai infrastruktur, sistem, *devais*, *utensil* ataupun komponen. Akan tetapi teknologi juga menjadi bagian dari persoalan-persoalan pembangunan yang tak kunjung terselesaikan, seperti polusi lingkungan, keselamatan di lokasi kerja, *privacy invasion* melalui kontrol publik, perawatan kesehatan yang sangat mahal. Studi sosial terhadap teknologi berkembang sejak 1980-an, melibatkan disiplin sosiologi, antropologi, sejarah, filsafat, teknologi informasi.

Teknologi informasi yang berkembang saat ini diantaranya jaringan internet. Hal ini juga dinyatakan oleh Abdul (2003:370) bahwa “teknologi tersebut merupakan sebuah media komunikasi yang mempergunakan komputer yang terdiri dari *server* dan *klien* yang menggunakan akses jaringan satelit dan menghubungkan jutaan komputer yang tersebar diseluruh penjuru dunia dan tidak terikat pada suatu organisasi”. Selain itu, mayoritas kegiatan manusia membutuhkan teknologi termasuk teknologi informasi. Lebih lanjut Kronke (dalam Abdul, 2003:270) menyatakan bahwa “sistem informasi itu memberikan nilai tambah terhadap proses produksi, kualitas manajemen, pengambilan keputusan dan pemecahan masalah serta keunggulan kompetitif yang sangat berguna”.

Penjelasan di atas mengindikasikan bahwa teknologi informasi merupakan suatu perangkat yang membuat banyak kemudahan bagi penggunaanya dengan kapasitas yang cukup besar sehingga menyebabkan terjadinya konektivitas mendunia (sangat luas). Banyak perubahan terjadi di masyarakat dengan dilibatkannya teknologi di dalam kehidupan. Baik dalam bidang memproduksi pangan, transportasi, kesehatan, komunikasi, bahkan energi yang dibutuhkan oleh masyarakatpun sangat membutuhkan teknologi.

Adapun salah satu contoh bentuk konektivitas tersebut adalah sistem layanan akademis berbasis *web*. Sistem layanan berbasis *web* tersebut merupakan sistem yang banyak dipakai oleh lembaga-lembaga yang bertujuan untuk memperoleh berbagai data. Selain lembaga, sistem layanan berbasis *web* juga bisa digunakan perorangan yang membutuhkan data-data yang diinginkan (Abdul, 2003:3). Adanya sistem *web* yang telah tersedia dalam bidang akademis memungkinkan mahasiswa mengakses data akademis dari jarak jauh. Hal ini banyak mendatangkan manfaat bagi banyak pihak seperti hemat waktu, hemat biaya, hemat tenaga dan menjadikan layanan akademis menjadi lebih praktis dan mudah.

Kehadiran teknologi internet yang semakin canggih telah merubah gaya hidup manusia dan tuntutan pada kompetensi manusia. Bill (2001:105) menyatakan “internet memungkinkan terjadinya gaya hidup baru yang disebut gaya hidup *web*. Gaya hidup *web* yang dimaksudkan adalah dimana orang-orang akan melakukan komunikasi, mendapatkan berita baru, memperoleh data baik dalam bidang bisnis maupun akademik ,dan lain sebagainya. Selain

itu, nilai suatu pendekatan digital juga terlihat dalam bisnis-bisnis yang terpusat pada informasi seperti bank-bank”.

Pada perbankan, data tentang hubungan dengan nasabah dan analisis kredit merupakan jantung dari bisnis, maka perbankan menjadi pengguna utama teknologi informasi. Kemudahan yang diciptakan oleh jaringan internet ini seperti kemudahan berkomunikasi jarak jauh, tidak terlalu rumit dan bisa digunakan oleh semua usia, maka banyak orang yang telah menggunakan fasilitas internet ini dan salah satunya adalah Bank Nagari.

Bank Nagari merupakan Bank Pembangunan Daerah (BPD) dan memiliki banyak kantor cabang yang tersebar. Salah satu CAPEM Bank Nagari yang ada adalah CAPEM Universitas Negeri Padang yang selanjutnya disebut Bank Nagari CAPEM UNP. Bank Nagari CAPEM UNP berdiri pada tanggal 27 November 2006 (www.banknagari.co.id). Keberadaan Bank Nagari terutama untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan UNP, maka Bank Nagari dipercaya mengelola beberapa dana Universitas Negeri Padang, seperti pembayaran uang kuliah, beasiswa, gaji dosen dan pegawai UNP, pembayaran uang pendaftaran mahasiswa UNP baru dan sebagainya. Selain itu pada tahun 2007 Bank Nagari menerbitkan kartu ATM (*Automatic Teller Machine*) khusus untuk mahasiswa UNP sekaligus berfungsi sebagai Kartu Tanda Mahasiswa UNP (KTM).

Diterbitkannya Kartu Mahasiswa UNP tersebut, diharapkan dapat semakin mempermudah transaksi mahasiswa UNP yang dilakukan pada setiap mesin ATM Bank Nagari maupun ATM Bersama yang tersebar di seluruh

Indonesia. Bank Nagari memiliki bentuk-bentuk pelayanan seperti pelayanan *Online Interegated Banking Sistem (OLIBS)*, *Online Payment Sistem (OPS)*, dan *Online X-Teller*. Tahun 2006 sampai pertengahan tahun 2007 pembayaran uang kuliah dilakukan secara manual yaitu mahasiswa UNP membayar langsung ke Bank Nagari CAPEM UNP dengan disertai blanko pembayaran uang kuliah yang telah disediakan dan langsung dibayarkan ke Bank Nagari CAPEM UNP (www.banknagari.co.id). Sistem manual ini membuat antrian panjang dan suasana yang berdesakan yang berakibat pembayaran uang kuliah menjadi tidak kondusif.

Berdasarkan uraian di atas, Bank Nagari bekerjasama dengan UNP untuk merancang suatu program yang dapat memudahkan mahasiswa UNP bertransaksi yang disebut sistem pembayaran uang kuliah *online*. Pembayaran uang kuliah *online* memberi kemudahan kepada mahasiswa UNP dalam bertransaksi karena banyak keuntungan dan kemudahan yang didapat seperti, mahasiswa UNP tidak perlu mengantri dan berdesakan seperti yang terjadi pada pembayaran uang kuliah dengan sistem manual, mahasiswa UNP bisa membayar uang kuliah pada Bank Nagari yang tersebar di Sumatera Barat, Riau dan Pulau Jawa, dengan menyebutkan nomor induk mahasiswa UNP kepada pihak Bank Nagari, kemudian secara *online* akan masuk ke dalam sistem Bank Nagari CAPEM UNP dan sistem pembayaran uang kuliah *online*, pembayaran uang kuliah dapat dilakukan juga di mesin ATM Bank Nagari dimana saja, dan masih banyak lagi keuntungan yang diperoleh.

Pembayaran SPP *online* yang telah diberlakukan selama hampir 3 tahun, tidak selalu mendatangkan kemudahan bagi mahasiswa UNP UNP selaku nasabah dalam melakukan transaksi. Tidak sedikit masalah yang timbul selama penggunaan sistem pembayaran uang kuliah secara *online*. Berdasarkan hasil wawancara peneliti yang dilakukan di Bank Nagari CAPEM UNP, terdapat beberapa kendala dari mahasiswa UNP nasabah pihak Bank Nagari CAPEM UNP yang muncul selama diberlakukannya sistem pembayaran SPP *online* ini. Wawancara yang dilakukan pada S, mahasiswa UNP Fakultas Ilmu Pendidikan yang dilakukan tanggal 2 Agustus 2010 jam 09.00 WIB di sekitar kampus FIP UNP mengatakan bahwa S merasa ragu melakukan pembayaran di mesin ATM karena khawatir *resi* (bukti pembayaran) tidak keluar dan tidak praktis karena harus di proses dan hal tersebut banyak memakan waktu, takut seandainya tidak terdaftar sebagai mahasiswa UNP yang telah membayar SPP. Pada waktu yang sama, wawancara kedua dilakukan pada G mahasiswa UNP Fakultas Teknik yang merasa ragu membayar di kantor cabang Bank Nagari sering terjadinya *offline service* di cabang Bank Nagari lainnya. G juga mengatakan bahwa ada beberapa temannya yang masih gagap dalam bidang teknologi, sehingga tidak membayar uang kuliah melalui mesin ATM atau membayar di Cabang Bank Nagari lainnya.

Secara tidak langsung kehadiran internet menghadirkan gaya hidup baru ditengah-tengah masyarakat. Gaya hidup ini memiliki berbagai dampak bagi kehidupan manusia termasuk mahasiswa UNP dan salah satunya adalah

dampak psikologis. Dampak psikologis yang timbul secara tidak sengaja menciptakan berbagai macam sikap termasuk sikap mahasiswa UNP. Dengan diberlakukannya sistem pembayaran uang kuliah *online*, mahasiswa UNP dapat bersikap lebih efektif dalam pembayaran uang kuliah secara *online*.

Sikap merupakan kesediaan beraksi terhadap suatu hal, maka dalam penelitian ini sikap mahasiswa UNP adalah kesediaan mahasiswa UNP dalam bereaksi terhadap pemberlakuan pembayaran uang kuliah secara *online*. Menurut Thurstion (dalam David, 2000:76), sikap adalah “tingkatan kecenderungan yang bersifat positif atau negatif yang berhubungan dengan objek psikologi”. Lebih lanjut David mengemukakan bahwa “objek psikologi tersebut meliputi simbol, kata-kata, slogan, orang, lembaga, ide dan sebagainya”. Orang dikatakan memiliki sikap positif terhadap suatu objek psikologis apabila dia suka (*like*) atau memiliki sikap yang *favorable*, sebaliknya orang yang dikatakan memiliki sikap yang negatif terhadap objek psikologi bila ia tidak suka (*dislike*) atau sikapnya *unfavorable* terhadap objek psikologi.

Sesuai dengan pernyataan di atas tentang sikap, maka dalam penelitian ini mahasiswa UNP diperkirakan bersikap positif dan negatif terhadap sistem pembayaran uang kuliah *online*. Menurut L.L Thurstion mengatakan bahwa sistem pembayaran uang kuliah *online* termasuk dalam objek psikologi yaitu ide. Lebih lanjut Travers (dalam Abu, 2007:151) bahwa “sikap melibatkan 3 komponen yaitu komponen kognitif, afektif dan perilaku atau *behavior*. Dengan demikian, dalam melakukan pembayaran uang kuliah mahasiswa

UNP juga mengalami 3 proses dari komponen sikap tersebut. Ketiga komponen tersebut saling berhubungan satu sama lain. Komponen-komponen ini membantu individu dalam memutuskan dalam pembentukan sikap positif dan negatif. Apabila individu memiliki sikap positif terhadap suatu objek, maka ia akan siap membentuk, memperhatikan, berbuat sesuatu untuk menguntungkan objek tersebut. Sebaliknya, bila individu tersebut memiliki sikap negatif, maka ia akan mencela, tidak mendukung bahkan membinasakan objek.

Selain itu, sikap juga seringkali ambivalen karena kita mengevaluasi berbagai isu, orang, atau objek secara positif atau negatif (David, 2000:121) sehingga dengan adanya proses tersebut, maka mahasiswa UNP memutuskan akan bersikap positif atau negatif terhadap sistem pembayaran uang kuliah secara *online*. Dengan diberlakukannya sistem pembayaran *online*, diharapkan pembayaran uang kuliah dapat dilakukan diseluruh cabang Bank Nagari yang tersebar di beberapa daerah dan seluruh mesin ATM Bank Nagari. Tetapi pada kenyataannya masih banyak mahasiswa UNP yang memutuskan untuk membayar uang kuliah secara manual yaitu hanya membayar di Bank Nagari CAPEM UNP.

Berdasarkan uraian di atas, dapat dinyatakan bahwa kondisi pembayaran uang kuliah yang berdesakan tentunya tergantung dengan pelayanan yang diberikan oleh Bank Nagari. Apabila pelayanan tersebut kurang optimal karena semua pekerjaan dilakukan dengan tergesa-gesa, maka ini akan berimbas pada kepuasan nasabah. Sebagaimana yang dikemukakan

Tjiptono (2005:72) bahwa "kepuasan nasabah tergantung respon nasabah itu sendiri terhadap ketidak sesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakainya". Selain itu, kepuasan konsumen (nasabah) juga merupakan keseluruhan sikap yang ditunjukkan konsumen (nasabah) atas barang atau jasa setelah mereka memperoleh dan menggunakannya.

Sama halnya dengan sikap, kepuasan nasabah juga memiliki *output* positif dan negatif. Hal ini dapat dilihat dari perilaku nasabah tersebut kepada suatu bank. Nasabah yang merasa puas akan memberikan perilaku dan *feedback* positif pada bank tersebut, adanya kelekatan emosional terhadap produk yang ditawarkan dan menghasilkan kesetiaan dari para nasabah. Pada dasarnya kepuasan nasabah dipengaruhi oleh dua faktor, yaitu faktor harapan nasabah akan kinerja sebuah produk atau jasa dan kenyataan yang mereka terima setelah mengkonsumsi produk atau jasa tersebut. Nasabah akan merasa puas apabila kinerja produk atau jasa sesuai dengan harapan. Sebaliknya nasabah akan merasa tidak puas ketika produk atau jasa tersebut tidak sesuai lagi dengan harapan (www.analisa-statistika.com). Ketika harapan nasabah tidak terpenuhi dengan baik oleh pihak bank, maka akan timbul berbagai konflik dan permasalahan.

Kondisi di atas juga dapat dilihat dari setiap mahasiswa UNP sebagai nasabah Bank Nagari. mahasiswa UNP yang cenderung bersikap negatif atau positif atas sistem pembayaran uang kuliah *online* sehingga di asumsikan dapat menimbulkan konflik dan masalah yang pada akhirnya akan berimbas

pada tercapai atau tidaknya kepuasan nasabah Bank Nagari. Hal ini mengingat kepuasan pelanggan merupakan faktor penting dalam peningkatan kualitas perusahaan.

Sesuai dengan observasi yang telah dilakukan oleh peneliti pada bulan Januari 2009, Agustus 2009, Januari 2010, Agustus 2010, dan terakhir, peneliti mengobservasi pada tanggal 15-17 Januari 2011 terlihat bahwa mahasiswa memiliki perilaku mengantri dalam proses pembayaran uang kuliah *online*. Wawancara yang peneliti lakukan pada S, mahasiswa Fakultas Ilmu Pendidikan yang dilakukan tanggal 2 Agustus 2010 mengatakan bahwa adalah S merasa ragu melakukan pembayaran di mesin ATM karena khawatir *resi* (bukti pembayaran) tidak keluar dan tidak praktis karena harus di proses dan hal tersebut banyak memakan waktu, takut seandainya tidak terdaftar sebagai mahasiswa yang telah membayar SPP. Wawancara kedua dilakukan pada G mahasiswa Fakultas Teknik yang merasa ragu membayar di kantor cabang Bank Nagari sering terjadinya *offline service* di cabang Bank Nagari lainnya. G juga mengatakan bahwa ada beberapa temannya yang masih gagap dalam bidang teknologi, sehingga tidak percaya diri membayar uang kuliah melalui mesin ATM atau membayar di Cabang Bank Nagari lainnya.

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan di atas, maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang “hubungan sikap terhadap sistem pembayaran uang kuliah *online* dengan kepuasan nasabah (mahasiswa UNP) di Bank Nagari CAPEM Universitas Negeri Padang”. Dalam penelitian ini, peneliti akan melihat bagaimana gambaran sikap mahasiswa UNP terhadap pembayaran

uang kuliah secara *online*, tingkat kepuasan nasabah (mahasiswa UNP) dalam pembayaran uang kuliah secara *online*, dan hubungan antara sikap terhadap pembayaran uang kuliah *online* dengan kepuasan nasabah (mahasiswa UNP).

B. Identifikasi Masalah

Bertitik tolak dari uraian latar belakang di atas, maka ada beberapa permasalahan yang dapat diidentifikasi, yaitu sebagai berikut:

1. Teknologi cenderung menimbulkan permasalahan pembangunan dan perubahan sosial dalam beberapa dekade ini
2. Sistem manual membuat antrian panjang dan berdesakan mengakibatkan pembayaran uang kuliah menjadi tidak kondusif.
3. Mayoritas mahasiswa UNP tidak menggunakan sistem pembayaran uang kuliah secara *online* walaupun telah diberlakukan universitas.
4. Kurang optimalnya pelayanan Bank Nagari kepada nasabah (mahasiswa UNP).
5. Adanya sikap dari nasabah (mahasiswa UNP) terhadap sistem pembayaran uang kuliah secara *online* dengan kepuasan nasabah di Bank Nagari CAPEM UNP.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, untuk lebih terarahnya penelitian pada skripsi ini, maka penulis membatasi permasalahan pada “Adanya sikap dari nasabah (mahasiswa UNP) terhadap sistem pembayaran

uang kuliah secara *online* dengan kepuasan nasabah di Bank Nagari CAPEM UNP”.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah di atas, ada beberapa hal yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimana gambaran sikap mahasiswa UNP terhadap pembayaran uang kuliah secara *online*?
2. Bagaimana tingkat kepuasan nasabah (mahasiswa UNP) dalam pembayaran uang kuliah secara *online*?
3. Bagaimana hubungan antara sikap terhadap pembayaran uang kuliah *online* dengan kepuasan nasabah (mahasiswa UNP)?

E. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan permasalahan tentang:

1. Sikap mahasiswa UNP UNP terhadap pembayaran uang kuliah secara *online*.
2. Tingkat kepuasan nasabah (mahasiswa UNP) dalam pembayaran uang kuliah secara *online*.
3. Hubungan antara sikap terhadap pembayaran uang kuliah *online* dengan kepuasan nasabah (mahasiswa UNP).

F. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dalam penelitian terbagi menjadi dua yaitu sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Sebagai sumbangsih terhadap perkembangan khasanah ilmu pengetahuan khususnya di bidang psikologi tentang sikap dan kepuasan nasabah yang ditinjau dari psikologi dan teknologi.

2. Manfaat Praktis

- a. Sebagai bahan masukan dan pertimbangan Bank Nagari dalam pengembangan sistem pelayanan secara *online* dengan memperhatikan dinamika psikologis dan kepuasan nasabah.
- b. Sebagai pengetahuan baru nasabah (mahasiswa UNP) tentang pentingnya penguasaan teknologi informasi secara *online* untuk mencapai efektifitas dan efisiensi pelayanan akademis.
- c. Sebagai bahan kajian penelitian selanjutnya yang relevan tentang hubungan sikap terhadap sistem pembayaran uang kuliah *online* dengan kepuasan nasabah (mahasiswa UNP) di Bank Nagari.

BAB II **LANDASAN TEORI**

A. Kepuasan Nasabah

1. Pengertian Kepuasan Nasabah

Persaingan yang semakin ketat yang menyebabkan setiap perusahaan menetapkan orientasi pada kepuasan nasabah sebagai tujuan utama. Hal ini tercermin dari semakin banyaknya perusahaan yang menyertakan komitmennya terhadap kepuasan dalam pernyataan misinya. Dewasanya semakin diyakini bahwa kunci dalam persaingan adalah memberikan nilai dan kepuasan dan nasabah melalui penyampaian produk dan jasa berkualitas dengan harga bersaing.

Ada beberapa pengertian kepuasan nasabah yang dikemukakan oleh para ahli, diantaranya adalah :

- a. Tjiptono (2005:36) mendefinisikan “kepuasan nasabah sebagai respon nasabah terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakainya”.
- b. Engel (dalam Tjiptono, 2005:40) mengemukakan “kepuasan nasabah adalah merupakan evaluasi purnabeli, dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan nasabah, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil tidak memenuhi harapan”.
- c. Kotler (dalam Tjiptono, 2005:41), “kepuasan nasabah adalah perasaan senang kecewa seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandin 13 an harapan. Kemudian Kotler

mempertegas dengan pernyataan bahwa kepuasan nasabah yaitu tingkatan dimana anggapan kinerja (*perceived performance*) produk akan sesuai dengan harapan seorang nasabah”.

- d. Menurut Supranto (2006:44) istilah “kepuasan nasabah merupakan label yang digunakan oleh nasabah untuk meringkas suatu himpunan aksi atau tindakan yang terlihat, terkait dengan produk dan jasa”.

Berdasarkan definisi di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan nasabah merupakan respon positif atau negatif nasabah terhadap suatu produk dan adanya suatu pencapaian harapan nasabah. Harapan nasabah mempunyai peranan yang besar dalam menentukan kualitas produk (barang dan jasa) dan kepuasan nasabah. Pada dasarnya mengevaluasinya, nasabah akan menggunakan harapan sebagai standar acuan. Harapan-harapan nasabah dari waktu terus berkembang, seiring dengan semakin banyaknya informasi (*non experimental information*) yang diterima nasabah serta semakin bertambahnya pengalaman nasabah. Pada gilirannya, semua ini akan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan yang dirasakan nasabah dan dapat dilihat, bahwa betapa pentingnya perusahaan untuk dapat memuaskan nasabahnya sehingga dalam mereka menjadi loyal pada perusahaan.

Menurut Kotler (dalam Tjiptono, 2005:61) dalam mengukur kepuasan nasabah, ada empat metode yang paling banyak digunakan yaitu sebagai berikut:

- a. Keluhan dan Saran

Setiap perusahaan yang berorientasi pada nasabah sebaiknya memberikan kesempatan kepada nasabahnya untuk menyampaikan kritik, saran, pendapat dan keluhannya. Dengan demikian, akan muncul ide-ide baru yang dapat dijadikan masukan yang berharga bagi perusahaan, sehingga masalah dapat diatasi dengan dan tanggap.

b. *Ghost Shopping*

Kepuasan nasabah dapat diketahui dengan memperkerjakan beberapa orang *ghost shopper* untuk berperan sebagai nasabah potensial pelayanan perusahaan dan pesaingnya dalam melayani permintaan spesifik nasabah, menjawab pertanyaan nasabah dan menanggapi setiap masalah atau keluhan nasabah

c. *Lost Costumer Analysis*

Perusahaan menghubungi para nasabah yang telah berhenti membeli atau mengganti pemasok, agar dapat memahami dan mengambil kebijakan untuk perbaikan nasabah.

d. Survei Kepuasan Nasabah

Melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik langsung dari nasabah dan memberikan sinyal positif, bahwa perusahaan akan menaruh perhatian terhadap mereka. Pengukuran kepuasan dilakukan dengan cara:

1) *Directly reported satisfaction*

Nasabah dilakukan secara langsung melalui pertanyaan, seperti: sangat puas, puas, cukup puas, tidak puas dan sangat tidak puas.

2) *Derived dissatisfaction*

Pertanyaan yang ditujukan menyangkut 2 hal utama, yaitu besarnya harapan nasabah terhadap atribut tertentu dan besarnya kinerja yang mereka rasakan.

3) *Problem analysis*

Nasabah yang dijadikan responden diminta untuk mengungkapkan 2 hal pokok. Pertama, masalah-masalah yang mereka hadapi yang berkaitan dengan penawaran dari perusahaan. Kedua, saran-saran untuk melakukan perbaikan.

4) *Importance performance analysis*

Responden diminta merangking berbagai atribut dari penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap atribut tersebut. Selain itu responden juga diminta merangking beberapa baik kinerja perusahaan dalam masing-masing atribut yang menurut nasabah penting maka akan didapatkan hasil untuk dianalisa oleh peneliti.

2. Dimensi Kepuasan Nasabah

Suatu produk yang berupa barang atau jasa diuraikan menggunakan pernyataan beberapa dimensi atau karakteristiknya. Kebutuhan nasabah dapat diartikan sebagai karakteristik atau atribut barang atau jasa yang mewakili dimensi yang oleh nasabah dipergunakan sebagai dasar pendapat mereka mengenai jenis barang atau jasa. Menentukan kebutuhan nasabah dimaksudkan untuk menentukan suatu daftar semua dimensi mutu yang penting dalam menguraikan barang atau jasa. Tingkat kepuasan nasabah selalu terkait dengan mutu suatu produk yang dihasilkan produsen. Suatu produk dikatakan bermutu bila produk tersebut memenuhi kebutuhan nasabahnya. Aspek mutu ini dapat diukur dan pengukuran tingkat kepuasan nasabah memiliki kaitan yang erat sekali dengan mutu produk baik barang atau jasa (Supranto, 2006:10).

Menurut Kennedy, dkk (dalam Supranto, 2006:11), dimensi mutu yang dapat diberlakukan untuk berbagai jenis organisasi penghasil jasa, mencakup :

a. *Availability* (Keberadaan)

Availability (keberadaan) adalah suatu tingkatan keberadaan dimana nasabah dapat kontak dengan pemberi jasa.

b. *Responsiveness* (Ketanggapan)

Responsiveness (ketanggapan) adalah tingkatan untuk mana pemberi jasa bereaksi cepat terhadap permintaan nasabah.

c. *Convenience* (Menyenangkan)

Convenience (menyenangkan) adalah tingkatan dimana pemberi jasa menggunakan perilaku dan gaya profesional yang tepat selama bekerja dengan nasabah.

d. *Time lines* (Tepat Waktu)

Time lines (tepat waktu) adalah tingkatan dimana pekerjaan dapat dilaksanakan dalam kerangka waktu yang sesuai dengan perjanjian.

Dimensi mutu ini berlaku bagi banyak jenis industri seperti bank, hotel dan rumah sakit. Dimensi ini dapat dikembangkan sesuai dengan kebutuhan peneliti. Dimensi yang disebutkan diatas merupakan dimensi standar dari mutu sebagai aspek kepuasan nasabah.

3. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah

Menurut Lupiyoadi dalam Supranto (2006:158) kepuasan nasabah dipengaruhi oleh beberapa faktor, sebagai berikut:

a. Produk

Nasabah puas kalau setelah membeli dan menggunakan produk tersebut, ternyata kualitas produknya baik. kualitas produk ini adalah dimensi yang global dan paling dan paling tidak ada elemen dari kualitas produk, yaitu: *performance*, *durability feature*, *realibility*, *consistency* dan *design*.

b. Harga

Untuk nasabah yang sensitif biasanya harga murah adalah sumber kepuasan nasabah yang penting karena merek akan mendapat *value for money* yang tinggi. Komponen harga tidak begitu penting bagi

mereka yang tidak sensitif terhadap harga. Kualitas produk dan harga seringkali tidak mampu menciptakan keunggulan bersaing dalam hal kepuasan nasabah kedua aspek ini relatif mudah untuk ditiru. Dengan teknologi yang standar, setiap perusahaan biasanya mempunyai kemampuan untuk menciptakan kualitas produk yang hampir sama dengan pesaing.

c. Pelayanan

Hal ini sangat bergantung pada 3 hal, yaitu teknologi, sistem dan manusia. Faktor manusia sangat memegang peranan yang sangat besar, maka tidak mengherankan kepuasan terhadap kualitas pelayanan sangat sulit untuk ditiru. Pembentukan *attitude* dan perilaku yang seiring dengan keinginan perusahaan menciptakan, bukanlah pekerjaan mudah. Pembentukan harus dilakukan mulai dari proses *recruitment*, *training*, budaya kerja dan hasilnya baru dapat dilihat dalam jangka waktu yang lama. Kualitas pelayanan mempunyai beberapa dimensi, yaitu *Tangibles* (berwujud), *Reliability* (keandalan), *Responsive* (ketanggapan), *Assurance* (keyakinan), dan *Empathy* (empati).

d. Faktor Emosi

Faktor ini ditentukan oleh perasaan seseorang terhadap suatu produk dan jasa yang diterimanya. Pada dasarnya faktor ini relatif sulit untuk diukur atau diteliti karena berhubungan dengan perasaan atau jiwa seseorang. Oleh itu perusahaan benar-benar memikirkan cara untuk kebijakan yang dibuat yang dapat mempengaruhi emosi nasabah tersebut.

- e. Biaya dan kemudahan untuk mendapatkan produk dan jasa

Nasabah akan semakin puas apabila relatif mudah, nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk atau jasa.

B. Sikap

1. Pengertian Sikap

Terdapat banyak definisi sikap yang dikemukakan oleh beberapa tokoh diantaranya adalah :

- a. Menurut Gerungan (1996:149) Sikap (*attitude*) adalah “suatu kesediaan bereaksi terhadap suatu hal. Attitude senantiasa terarah pada suatu hal. Selain itu, sikap juga merupakan keadaan mental dan saraf dari kesiapan yang diatur melalui pengalaman yang memberikan pengaruh dinamik atau terarah terhadap responden individu pada semua objek dan situasi yang berkaitan dengannya”.
- b. Lebih lanjut Sciffman, dkk (2000) mengemukakan bahwa “sikap merupakan organisasi yang bersifat menetap dari proses motivasi, emotional, perseptual dan kognitif mengenai beberapa aspek dunia individu”. Sciffman, dkk juga menambahkan bahwa sikap adalah ekspresi perasaan seseorang (*inner feeling*) yang mencerminkan perasaan senang atau tidak senang, suka atau tidak suka, setuju atau tidak setuju terhadap suatu objek.
- c. Sikap adalah daya mental manusia untuk bertindak ke arah atau menentang suatu objek tertentu (Droba, 1933).

Sikap merupakan keteraturan tertentu dalam hal perasaan (afeksi), pemikiran (kognisi), dan predisposisi tindakan (konasi) seseorang terhadap suatu aspek dilingkungan sekitarnya. Sikap juga merupakan kesediaan mental individu yang mempengaruhi, mewarnai bahkan menentukan kegiatan individu yang bersangkutan dalam memberikan respon terhadap objek maupun situasi. Kesediaan yang disebutkan dinyatakan dalam perbuatan atau perkataan. Sikap mungkin terarahkan pada benda-benda, orang-orang, tetapi juga peristiwa-peristiwa pemandangan, lembaga-lembaga, norma-norma, nilai-nilai dan lain-lain. Sikap senantiasa terarahkan kepada suatu hal, suatu objek. Tidak ada sikap tanpa ada objeknya. Nilai sikap biasanya bersifat sosial dalam arti kata sikap itu merupakan sesuatu yang dianut oleh masyarakat umum (David, 2000: 140).

Manusia itu tidak dilahirkan dengan sikap pandangan, tetapi sikap tersebut dibentuk sepanjang perkembangannya. Peranan sikap dalam kehidupan manusia berperan besar, sebab apabila sudah dibentuk pada diri manusia, maka sikap-sikapnya itu akan turut menentukan tingkah lakunya terhadap objek-objek sikapnya. Adanya sikap-sikap menyebabkan bahwa manusia akan bertindak secara khas terhadap objek-objeknya.

Kalangan ahli psikologi sosial mengemukakan cara yang digunakan untuk mengklasifikasikan pemikiran tentang sikap dalam dua pendekatan. Pendekatan pertama adalah yang memandang sikap sebagai kombinasi reaksi afektif, perilaku dan kognitif terhadap suatu objek. Ketiga

komponen tersebut secara bersama mengorganisasikan sikap individu. Pendekatan ini yang pada uraian diatas dikenal dengan nama skema triadik, disebut juga pendekatan *tricomponent*.

Menurut Droba (1933). Pendekatan kedua timbul dikarenakan adanya ketidakpuasan atas penjelasan mengenai inkonsistensi yang terjadi diantara ketiga komponen kognitif, afektif, dan prilaku dalam membentuk sikap. Pendekatan ini memandang perlu untuk membatasi konsep sikap hanya ada pada afektif saja. Hal serupa juga dikemukakan Saifuddin, (1995: 63) bahwa konsepsi respon-respon sikap yang bersikap kognitif, afektif dan konatif sebagaimana dalam skema triadik di atas buka sekedar cara klasifikasi definisi sikap. Selain itu, Saifuddin juga mengemukakan bahwa individu yang memiliki sikap yang ekstrim cenderung untuk berperilaku yang didominasi oleh keekstriman sikapnya itu, sedangkan yang memiliki sikap yang lebih moderat, akan berperilaku yang didominasi oleh faktor-faktor lain.

2. Dimensi Sikap

Menurut Schiffman, dkk (2000:89), setiap sikap terhadap objek tertentu terdapat 3 dimensi atau aspek. Dimensi-dimensi ini dibedakan untuk ketetapan analitik karena ketiganya mengikuti prinsip yang agak berbeda. Dimensi-dimensi itu tidak selalu bersesuaian. Komponen-komponen tersebut adalah:

a. Dimensi Kognitif

Salah satu unsur dari berbagai sikap adalah kompleksitas kognitif. Kita memiliki banyak pikiran dan keyakinan tentang objek. Meskipun tidak seluruhnya benar-benar tepat, tetapi kognisi itu banyak. Pikirkan segala macam kesulitan yang ditimbulkan oleh kenyataan bahwa kognisi-kognisi ini berhubungan satu sama lain dan berhubungan dengan banyak hal lainnya.

Dimensi kognitif merupakan pengetahuan dan persepsi konsumen yang diperoleh melalui pengalaman dengan suatu objek sikap dan informasi dari berbagai sumber. Pengetahuan dan persepsi ini biasanya berbentuk kepercayaan (*belief*), yaitu konsumen mempercayai bahwa produk memiliki sejumlah atribut. Sekali kepercayaan tersebut telah terbentuk, maka ia akan menjadi dasar pengetahuan seseorang mengenai apa yang dapat diharapkan dari objek tertentu. Interaksi dengan masa mendatang serta prediksi mengenai pengalaman tersebut akan lebih mempunyai arti dan keteraturan. Kepercayaan sebagai komponen kognitif tidak selalu akurat. Terkadang kepercayaan tersebut terbentuk justru karena kurang atau tidak adanya informasi yang benar mengenai objek yang dihadapi.

b. Dimensi Afektif

Sebagian besar sikap cenderung menjadi sederhana secara evaluatif, sebagaimana ia bisa menjadi kompleks secara kognitif. Meskipun demikian, dimensi evaluatif yang relatif sederhana dari sikap merupakan faktor penentu perilaku yang utama. Ada perbedaan

antara dimensi kognitif dengan dimensi afektif yaitu bahwa biasanya kognisi lebih mudah diubah. Sama halnya perbedaan sikap dengan fakta, sikap memiliki dimensi evaluatif yang tidak dimiliki oleh keyakinan akan fakta. Dalam hal ini sikap lebih rumit daripada fakta. Orang tidak akan mengubah sikapnya tanpa lebih dahulu mengadakan perlawanan dan tanpa dihadapkan pada sejumlah tekanan yang sungguh-sungguh. Kehadiran dimensi evaluatif tampaknya mengubah dinamika tersebut membuat proses perubahan sikap menjadi lebih sulit. Salah satu alasan kesulitan ini adalah bahwa penilaian objek sikap dapat berlangsung lama setelah isi yang dihasilkannya dilupakan. Dimensi afektif lebih dapat bertahan dari dimensi kognitif.

Dimensi afektif menggambarkan emosi dan perasaan konsumen, Schiffman, dkk (2000:92) menyebutkan sebagai “*as primarily evaluated in nature*” yaitu menunjukkan penilaian langsung dan umum terhadap suatu produk, apakah produk tersebut disukai atau tidak disukai, atau apakah produk itu baik atau buruk. Komponen afektif ini menyangkut masalah emosional subjektif seseorang terhadap suatu objek sikap. Secara umum, komponen ini disamakan dengan perasaan yang dimiliki terhadap sesuatu.

c. Dimensi Konatif

Dimensi ketiga dari sikap menyangkut kecenderungan berperilaku atau konatif. Dimensi konatif menunjukkan intensitas sikap, yaitu menunjukkan besar kecilnya kecenderungan bertindak atau

berprilaku terhadap objek sikap. Komponen prilaku dalam struktur sikap menunjukkan bagaimana prilaku atau kecenderungan berperilaku yang ada dalam diri seseorang berkaitan dengan objek sikap yang dihadapinya. Prilaku nyata (*overt-behavior*) dapat mengontrol dimensi evaluatif dan komponen kognitif sikap. Dimensi kognitif merupakan kecenderungan untuk melakukan sesuatu terhadap objek sikap. Dimensi-dimensi ini mencakup kesiapan-kesiapan bertindak laku yang berkaitan dengan sikap. Jika seseorang bersikap positif terhadap objek tersebut, maka ia akan menerima objek tersebut. Sebaliknya apabila ia bersifat negatif, maka cenderung ia akan menolak objek tersebut.

Orang dapat berperilaku dalam cara tertentu dan sikap mereka mungkin sejalan. Jadi hubungan antara dimensi kognitif dan afektif sikap di satu pihak dan prilaku nyata di lain pihak, dapat berlangsung dalam salah satu arah. Kaitan ini didasari oleh asumsi bahwa kepercayaan dan perasaan banyak mempengaruhi prilaku. Maksudnya, bagaimana orang berperilaku dalam situasi tertentu dan terhadap stimulus tertentu akan banyak ditentukan oleh bagaimana kepercayaan dan perasaannya terhadap stimulus tersebut. Kecenderungan berperilaku secara konsisten, selaras dengan kepercayaan dan perasaan membentuk sikap individual. Komponen-komponen tersebut di atas merupakan komponen yang membentuk sikap disebut analisis komponen atau analisis struktur.

Sikap terbentuk dari informasi sosial yang berasal dari orang lain dan keinginan kita sendiri untuk menjadi serupa dengan orang yang kita sukai dan kita hormati. Dalam penelitian ini, sikap beberapa mahasiswa UNP yang masih antri dalam pembayaran uang kuliah, diadopsi oleh mahasiswa UNP lain.

3. Interaksi Komponen-Komponen Sikap

Para ahli psikologi sosial banyak yang beranggapan bahwa ketiga komponen sikap adalah selaras dan konsisten, dikarenakan apabila dihadapkan dengan suatu objek sikap yang sama, maka ketiga komponen itu harus mempolakan arah sikap yang seragam. Teori mengatakan bahwa apabila salah satu saja diantara ketiga komponen sikap tidak konsisten dengan yang lain, maka akan terjadi ketidakselarasan yang menyebabkan timbulnya mekanisme perubahan sikap sedemikian rupa, sehingga konsistensi itu tercapai kembali. Prinsip ini banyak dimanfaatkan dalam manipulasi sikap guna mengalihkan bentuk sikap tertentu menjadi bentuk yang lain, yakni dengan memberikan informasi berbeda mengenai objek sikap yang dapat menimbulkan inkonsistensi diantara komponen-komponen sikap seseorang (Saifuddin, 1995:69).

Konsistensi internal diantara komponen-komponen sikap lebih terasa perlu dipertahankan pada sikap yang intensitasnya ekstrim, seperti sikap yang sangat setuju atau sangat tidak setuju (Saifuddin, 1995:70). Semakin ekstrim intensitas sikap seseorang, maka akan semakin terasa apabila ada semacam serangan terhadap salah satu komponen sikapnya.

Sikap yang ekstrim juga tidak mudah dirubah. Hal ini menyebabkan timbulnya bentuk perilaku kompensatif apabila terjadi ketidakseimbangan komponen sikap.

Menurut Saifuddin (1998:71) ”ketiga komponen sikap juga terdapat perbedaan tingkatan atau kadar, serta dapat pula perbedaan kompleksitasnya, selain itu, pada suatu tingkatan sederhana, komponen afektif sikap seseorang dapat berarti sekedar suka atau tidak suka terhadap suatu objek sikap, sehingga dalam proporsinya, suatu sikap yang didominasi oleh komponen afektif yang kuat dan kompleks akan lebih sukar untuk berubah walaupun dimasukkan informasi baru yang berlawanan mengenai objek sikapnya”.

C. Sikap dan Kepuasan Nasabah

Setiap manusia memiliki sikap terhadap bermacam-macam hal dalam kehidupannya. Sikap-sikap tersebut terbentuk selama perkembangan manusia. Sikap memiliki peranan yang besar dalam kehidupan manusia karena sikap turut menentukan cara-cara manusia bertingkah laku terhadap objek sikapnya (Gerungan, 1988:149-150). Sikap terbentuk dari bawaan dan lingkungan yang ada disekitar manusia. Banyak pengaruh orang lain dan budaya di lingkungan yang dapat mempengaruhi terbentuknya sikap. Artinya, sikap terbentuk atas pembelajaran baik secara langsung ataupun tidak langsung yang dilakukan manusia selama masa perkembangannya. Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, bahwa sikap merupakan sesuatu yang dipelajari, maka sikap

lebih dapat dibentuk, dikembangkan, diubah dan dipengaruhi. Namun, ada beberapa ahli yang menyatakan bahwa sikap merupakan bawaan sejak lahir.

Lebih lanjut Sarlito (2002: 232) mengemukakan bahwa “sikap seseorang dapat timbul tanpa ada pengalaman sebelumnya. Maka dari uraian diatas mengenai terbentuknya sikap dapat dijelaskan bahwa sikap memiliki 2 faktor yang mempengaruhi yaitu faktor bawaan dan faktor lingkungan”. Faktor bawaan merupakan sikap-sikap yang telah ada tanpa ada pengalaman sebelumnya oleh individu, sedangkan faktor lingkungan merupakan faktor yang terbentuk di lingkungan sekitar manusia yang melalui proses pembelajaran terlebih dahulu.

Menurut Schiffman dkk (2000:89), setiap sikap terhadap objek tertentu terdapat 3 komponen atau aspek. Pertama adalah komponen kognitif yaitu pengetahuan dan persepsi yang diperoleh melalui pengalaman dengan suatu objek sikap dan informasi dari berbagai sumber. Pengetahuan dan persepsi ini biasanya berbentuk kepercayaan (*belief*), yaitu konsumen mempercayai bahwa produk memiliki sejumlah atribut. Kedua, komponen afektif yang menggambarkan emosi dan perasaan seseorang. Ketiga, komponen konatif mencakup kesiapan-kesiapan bertindak laku yang berkaitan dengan sikap.

Komponen-komponen sikap juga membantu individu dalam memutuskan dalam pembentukan sikap positif dan negatif. Apabila individu memiliki sikap positif terhadap suatu objek, maka ia akan siap membentuk, memperhatikan, berbuat sesuatu untuk menguntungkan objek tersebut. Sebaliknya, bila individu tersebut memiliki sikap negatif, maka ia akan

mencela, tidak mendukung bahkan membinasakan objek tersebut (Abu, 2007: 112), dengan kata lain jika seseorang bersikap positif terhadap objek tersebut, maka ia akan menerima objek tersebut. Sebaliknya apabila ia bersifat negatif, maka cenderung ia akan menolak objek tersebut. Sikap bukan merupakan perilaku. Sikap terbentuk sebelum individu berperilaku. Jadi, perilaku merupakan manifestasi dari sikap.

Begitu pula dalam penelitian ini dimana meneliti sikap mahasiswa UNP dalam pembayaran uang kuliah. Seperti yang telah di jelaskan bahwa pihak Bank Nagari selaku media pembayaran uang kuliah mahasiswa UNP telah menciptakan suatu sistem *online* dalam pembayaran uang kuliah di UNP. Sistem ini bertujuan untuk memudahkan mahasiswa UNP dalam pembayaran uang kuliah. Mahasiswa UNP tidak perlu antri dan berdesakan untuk membayar uang kuliahnya karena mahasiswa UNP dapat membayar uang kuliah di cabang Bank Nagari terdekat. Pada kenyataannya, walaupun telah diberlakukan sistem *online* tersebut, mahasiswa UNP masih terlihat antri dan berdesakan di Bank Nagari CAPEM UNP untuk membayar uang kuliah. Sikap merupakan manifestasi dari perilaku, dalam penelitian ini mahasiswa UNP membentuk suatu sikap yang menghasilkan perilaku mengantri dan berdesakan dalam pembayaran uang kuliah.

Sikap yang telah ada tersebut terbentuk dari lingkungan dan dipelajari oleh mahasiswa UNP. Berdasarkan fenomena yang ada, mahasiswa UNP merasa khawatir apabila mereka melakukan pembayaran uang kuliah di cabang Bank Nagari lain selain Bank Nagari CAPEM UNP, bukti pembayaran

uang kuliah tidak tercetak di mesin ATM. Peristiwa tersebut telah terjadi pada beberapa orang dan dengan waktu singkat kejadian itu telah banyak diketahui oleh sebagian besar mahasiswa UNP. Hal ini akan mempengaruhi beberapa hal dan salah satunya adalah kepuasan mahasiswa UNP itu sendiri dalam melakukan pembayaran uang kuliah *online*.

Tjiptono (2005:72) mendefinisikan kepuasan nasabah sebagai respon nasabah terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakainya. Menurut Engel (dalam Tjiptono, 2005:101) kepuasan nasabah adalah merupakan evaluasi purnabeli, dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan nasabah, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil tidak memenuhi harapan. Selain itu, kepuasan nasabah juga merupakan perasaan senang kecewa seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapan. Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan nasabah merupakan respon positif atau negatif nasabah terhadap suatu produk dimana adanya suatu pencapaian harapan nasabah.

Kepuasan nasabah dalam hal ini adalah mahasiswa UNP merupakan faktor yang sangat penting karena kepuasan merupakan faktor penentu kualitas suatu perusahaan termasuk Bank Nagari. Nasabah akan sangat puas apabila yang dialaminya lebih baik dari yang diharapkan dan akan kecewa apabila terjadi sebaliknya. Kepuasan nasabah akan dapat terlihat dari sikap nasabah tersebut terhadap bank. Apabila sikap nasabah cenderung positif,

seperti mematuhi peraturan bank, mendukung kebijakan bank dan bekerja sama dengan baik pada, maka nasabah tersebut dapat diindikasikan telah mencapai kepuasan terhadap bank itu. Sebaliknya, apabila nasabah tidak mematuhi peraturan yang ada dan tidak mampu bekerjasama dengan baik atas kebijakan yang ada di bank tersebut, maka nasabah tersebut diindikasikan tidak mencapai kepuasan.

D. Sistem Teknologi Informasi *Online*

Menurut Alter (dalam Abdul, 2003:203) mengemukakan bahwa “teknologi informasi adalah studi atau penggunaan peralatan elektronika, terutama komputer untuk menyimpan, menganalisa, dan mendistribusikan informasi apa saja, termasuk kata-kata, bilangan dan gambar”. Lebih lanjut Alter mengatakan bahwa “teknologi informasi mencakup perangkat keras dan perangkat lunak untuk melaksanakan satu atau sejumlah tugas pemrosesan data seperti menangkap, mentransmisikan, menyimpan, mengambil, memanipulasi, dan menampilkan data”. Selain itu, Martin (dalam Abdul, 2003:205), mendefinisikan teknologi informasi tidak hanya terbatas pada teknologi komputer (perangkat keras dan perangkat lunak) yang digunakan untuk memproses dan menyimpan informasi, melainkan juga mencakup teknologi komunikasi untuk mengirimkan informasi.

Secara garis besar, teknologi informasi dapat dikelompokkan menjadi 2 bagian, yaitu perangkat lunak (*software*) dan perangkat keras (*hardware*). Perangkat keras menyangkut pada peralatan-peralatan yang bersifat fisik,

seperti memori, printer dan *keyboard*. Adapun perangkat lunak terkait dengan instruksi-instruksi untuk mengatur perangkat keras agar bekerja sesuai dengan instruksi-instruksi tersebut. Hag, dkk (dalam Abdul, 2003:39) membagi teknologi informasi menjadi 6 kelompok, yaitu :

- a. Teknologi masukan (*input technology*)
- b. Teknologi keluaran (*output technology*)
- c. Teknologi perangkat lunak (*software technology*)
- d. Teknologi penyimpanan (*storage technology*)
- e. Teknologi telekomunikasi (*telecommunication technology*)
- f. Mesin pemroses (*processing machine*) atau lebih dikenal dengan istilah CPU

Teknologi masukan adalah segala perangkat yang digunakan untuk menangkap data/informasi dari sumber asalnya. Supaya informasi bisa diterima oleh pemakai yang membutuhkan, informasi perlu disajikan dalam berbagai bentuk. Teknologi keluaran memiliki andil yang penting pada bagian ini. Pada umumnya informasi disajikan dalam monitor namun kadangkala pemakai menginginkan informasi yang tercetak pada kertas. Untuk menciptakan informasi, diperlukan perangkat lunak atau yang sering disebut program. Program adalah sekumpulan instruksi yang digunakan untuk mengendalikan perangkat keras komputer. Teknologi penyimpanan menyangkut segala peralatan yang digunakan untuk menyimpan data.

Teknologi telekomunikasi merupakan teknologi yang memungkinkan hubungan jarak jauh. Internet dan ATM merupakan contoh teknologi yang

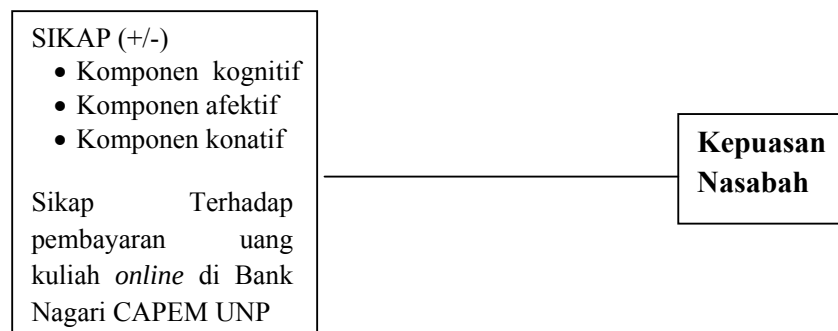
memanfaatkan teknologi telekomunikasi. Mesin pemroses adalah bagian yang penting dalam teknologi informasi yang berfungsi untuk mengingat data/program dan mengeksekusi program. Teknologi informasi juga memiliki banyak peranan dalam aktivitas manusia. Teknologi informasi telah menjadi fasilitator utama bagi kegiatan-kegiatan bisnis, memberikan peranan besar dalam perubahan-perubahan yang mendasar pada struktur, operasi dan manajemen organisasi. Berbagai kemudahan dapat dirasakan oleh manusia, contohnya pengambilan uang melalui ATM, transaksi melalui internet yang dikenal dengan *e-commerce* atau perdagangan elektronik, transfer uang melalui fasilitas *e-banking* yang dapat dilakukan dari rumah.

Secara garis besar dapat dikatakan bahwa teknologi informasi menggantikan peran manusia yang dalam hal ini teknologi informasi melakukan otomatisasi terhadap suatu tugas atau proses. Teknologi memperkuat peran manusia, yakni dengan menyajikan informasi terhadap suatu tugas atau proses. Teknologi informasi berperan dalam restrukturisasi terhadap peran manusia. Itulah sebabnya, sebagai contoh, banyak bank yang berlomba-lomba untuk memperluas jaringan ATM untuk meningkatkan layanan kepada nasabah, mengingat persaingan antar bank yang sangat ketat. Banyak perusahaan yang berani melakukan investasi yang sangat tinggi di bidang teknologi informasi. Alasan yang paling umum adalah adanya kebutuhan untuk mempertahankan dan meningkatkan posisi kompetitif, mengurangi biaya, meningkatkan fleksibilitas dan tanggapan.

E. Kerangka Konseptual

Sikap merupakan bentuk ekspresi dari perasaan seseorang yang telah terbentuk sejak seseorang masih kecil. Sikap juga dapat merupakan suatu tindakan penilaian (suka/tidak suka) seseorang terhadap suatu objek dan merupakan hal yang khas. Seperti halnya pada penelitian ini, mahasiswa UNP memperlihatkan suatu sikap terhadap sistem pembayaran uang kuliah *online* yang diberlakukan di Bank Nagari UNP.

Pembayaran uang kuliah secara online telah memiliki prosedur yang tercipta pada awal pemberlakuan sistem tersebut. Dikarenakan pelakunya adalah mahasiswa UNP yang merupakan individu yang memiliki sikap, maka dalam menanggapi sistem pembayaran uang kuliah secara *online* pun sikap mahasiswa UNP tersebut dipengaruhi oleh 3 komponen sikap, yaitu komponen kognitif, afektif dan konatif. Dalam pembahasan tentang sikap, terdapat 2 jenis sikap yang akan muncul pada individu, yaitu sikap positif dan negatif. Sikap positif dan negatif tersebut akan mengakibatkan tercapai kepuasan atau ketidakpuasan nasabah (mahasiswa UNP) dalam melakukan pembayaran uang kuliah secara *online*.



BAB V **PENUTUP**

A. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dan pengujian hipotesis mengenai hubungan antara sikap terhadap sistem pembayaran uang kuliah *online* dan kepuasan nasabah (mahasiswa UNP) terhadap pembayaran uang kuliah online di Bank Nagari CAPEM UNP Padang, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Tingkat sikap nasabah (mahasiswa UNP) dalam pembayaran uang kuliah *online* di Bank Nagari kota Padang dapat digambarkan sebagai berikut, sangat positif sebesar 8%, kategori sikap positif sebanyak 57%, kategori sikap netral sebesar 33%. Untuk kategori sikap negatif sebesar 2% dan tingkat sikap sangat negatif sebesar 0%. Secara umum dapat disimpulkan bahwa nasabah (mahasiswa UNP) pembayaran uang kuliah *online* memiliki sikap yang positif. Berdasarkan perolehan persentase pada kategori netral yang merupakan persentase dengan jumlah besar, terdapat faktor lain yang mempengaruhi sikap nasabah (mahasiswa UNP) terhadap sistem pembayaran uang kuliah *online*.
2. Tingkat kepuasan nasabah (mahasiswa UNP) pembayaran uang kuliah *online* di Bank Nagari CAPEM UNP Padang dapat digambarkan sebagai berikut, sangat puas sebesar 6%, tingkat kepuasan nasabah (mahasiswa UNP) puas sebesar 46%, tingkat kepuasan pada kategori netral sebesar 44% dan tingkat kepuasan nasabah (mahasiswa UNP) tidak puas sebesar

0%. Secara umum dapat disimpulkan bahwa nasabah (mahasiswa UNP) yang membayar uang kuliah secara *online* memiliki kepuasan pada tingkatan cukup puas.

3. Terdapat hubungan yang positif antara sikap terhadap pembayaran uang kuliah online dengan kepuasan nasabah (mahasiswa UNP) di Bank Nagari CAPEM UNP Padang ($r = 0,554$, $p = .000$ ($p < .01$), $R^2 = 0,307$). Ini berarti bahwa semakin baik sikap mahasiswa UNP, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh nasabah (mahasiswa UNP) tersebut. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sikap memiliki kontribusi sebesar 31% dalam meningkatkan tingkat kepuasan nasabah yang dirasakan oleh nasabah (mahasiswa UNP) yang membayar uang kuliah secara *online* dan selebihnya 69% ada faktor-faktor lain yang berkontribusi dalam peningkatan kepuasan nasabah (mahasiswa UNP).

B. SARAN

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari penelitian yang telah dilakukan, maka dapat dikemukakan saran sebagai berikut:

1. Kepada mahasiswa, khususnya mahasiswa yang memiliki sikap negatif agar lebih memahami prosedur dan informasi mengenai sistem pembayaran uang kuliah *online* agar dapat melaksanakan pembayaran uang kuliah dengan baik dan suasana yang kondusif.
2. Kepada pihak Bank Nagari CAPEM UNP supaya mensosialisasikan tentang sistem pembayaran uang kuliah *online* kepada nasabah

(mahasiswa), serta meningkatkan performa dari kualitas pelayanan yang menggunakan sistem *online* termasuk di dalamnya sistem pembayaran uang kuliah, sehingga mahasiswa bisa lebih memahami dalam menjalankan prosedur pembayaran uang kuliah *online* dengan baik.

3. Untuk peneliti selanjutnya, diharapkan agar lebih memperdalam kajian tentang sikap mahasiswa terhadap sistem pembayaran uang kuliah *online* dengan kepuasan agar dapat mengetahui lebih dalam dampak teknologi terhadap psikologi manusia.

DAFTAR PUSTAKA

- Abu, Ahmadi. (2007). *Psikologi Sosial*. Jakarta. Rineka Cipta
- Abdul, Kadir. (2003). *Pengenalan Sistem Informasi*. Jogjakarta. Andi Jogjakarta.
- A Muri, Yusuf. (2005). *Metodologi Penelitian*. Padang. UNP Press
- Bill Gates. (2001). *Bussiness @ The Speed of Thought. Menggunakan Sistem Saraf Digital*. Alih Bahasa: Alex Tri Kantjono W. Jakarta. PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Bimo, Walgito. (2003). *Psikologi Sosial (Suatu Pengantar)*. rev. ed.. Jogjakarta. Andi Offset.
- Daniel D. Droba. (1933). The Nature of Attitude. *The Journal of Social Psychology* 4. 444-462
- David, O Sears. (2000). *Psikologi Sosial Jilid I Edisi Kelima*. Jakarta. Erlangga
- Fanni Wineri. (2010). “Hubungan Antara Sikap Terhadap Status Sebagai Pegawai Outsourching dengan Kinerja Saled Officers Bank X Pekanbaru”. Tesis tidak diterbitkan. PPs-UNP.
- Forum Komunikasi Psikologi Asosiasi Perguruan Tinggi Katolik. 2008. Manasa. Jurnal Ilmiah Psikologi. Vol.2 No.2. ISSN 0216-6860. Situs: <http://www.analisa-statistika.com> (Diakses Tanggal 16 September 2010).
- Husein Umar. (2000). *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta. PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Kartini Kartono. (1981). *Psikhologi Sosial Perusahaan dan Industri*. Jakarta. C.V. Rajawali.
- Riduan. (2004). *Metode dan Tenik Menyusun Tesis*. Bandung. Alfabeta
- Robert,. A. Baron & Donn,. Byrne. (2003). *Psikologi Sosial Jilid I Edisi Kesepuluh*. Jakarta. Erlangga.
- Saifuddin, Azwar. (2004). *Reliabilitas dan Validitas*. Jogjakarta. Pustaka Belajar Offset.