

**ANALISIS IMPLEMENTASI SISTEM *VIRTUAL ACCOUNT* ATAS
PELAYANAN UANG PENDIDIKAN DI UNIVERSITAS AMIKOM
YOGYAKARTA**

SKRIPSI



Disusun Oleh:

Mohammad Rifal Sabane

17.93.0007

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA**

2021

**ANALISIS IMPLEMENTASI SISTEM *VIRTUAL ACCOUNT* ATAS
PELAYANAN UANG PENDIDIKAN DI UNIVERSITAS AMIKOM
YOGYAKARTA**

SKRIPSI



Disusun Oleh:

Mohammad Rifal Sabane (17.93.0007)

**PROGRAM SARJANA
PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA**

2021

PERSETUJUAN
SKRIPSI
ANALISIS IMPLEMENTASI SISTEM *VIRTUAL ACCOUNT* ATAS
PELAYANAN UANG PENDIDIKAN DI UNIVERSITAS AMIKOM
YOGYAKARTA

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Mohammad Rifal Sabane

NIM 17.93.0007

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing Skripsi
Pada Tanggal 20 November 2021

Dosen Pembimbing,

Widiyanti Kurnianingsih.SE.AK, M.AKT, CA

NIK.190302027

PENGESAHAN SKRIPSI
ANALISIS IMPLEMENTASI SISTEM *VIRTUAL ACCOUNT* ATAS
PELAYANAN UANG PENDIDIKAN DI UNIVERSITAS AMIKOM
YOGYAKARTA

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Mohammad Rifal Sabane NIM. 17.93.0007

Telah dipertahankan di depan

Dewan Penguji Pada Tanggal 20 November 2021

Susunan Dewan Penguji

Nama Penguji

Widiyanti Kurnianingsih, S.E., M.AKT, CA
NIK: 190302027

Fahrul Imam Santoso, S.E., M, Ak., CA
NIK: 190302295

Sutarni, S.E, M.M
NIK: 190302588

Tanda Tangan

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar
Sarjana Akuntansi Tanggal 20 November 2021

DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL

Emha Taufiq Lutfhi, S.T., M.Kom

NIK. 190302125

PERNYATAAN

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa : Mohammad Rifal Sabane
NIM : 17.93.0007
Program Studi : S1-Akuntansi
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Sosial
Universitas : Universitas Amikom Yogyakarta

Menyatakan bahwa skripsi ini merupakan karya ilmiah asli, bukan plagiasi dari karya orang lain. Apabila pernyataan ini tidak benar dan ditemukan plagiasi pada karya lain maka saya bersedia menerima sanksi yang telah ditentukan oleh Universitas.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya untuk dapat dipertanggungjawabkan sepenuhnya.

Yogyakarta, 06 September 2021

Yang memberikan pernyataan



Mohammad Rifal Sabane

17.93.0007

MOTTO

Karena sesungguhnya bersama kesulitan pasti ada kemudahan

(Q.S. Al-Insyirah: 6)

“Musuh yang paling berbahaya diatas Dunia ini adalah penakut dan bimbang.
Teman yang paling setia, Hanyalah keberanian dan keyakinan yang teguh”

- Andrew Jackson -

Bukan Aku yang kuat, Tapi DOA Orangtua yang hebat

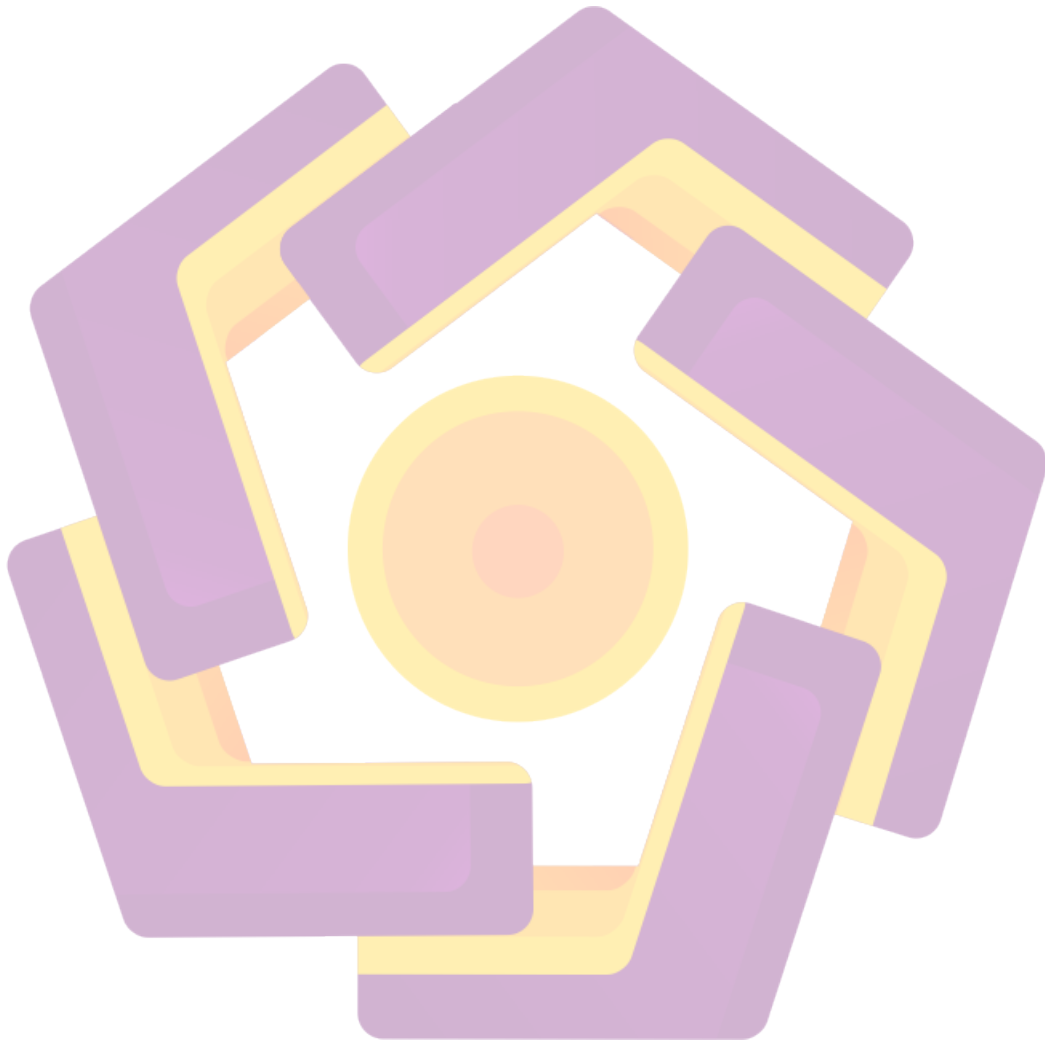
PERSEMBAHAN

Penelitian yang berjudul Analisis Pelayanan Pembayaran Uang Pendidikan Melalui Sistem *Virtual account* Di Universitas Amikom Yogyakarta

Peneliti persembahkan kepada:

1. Terimakasih kepada sang kuasa Allah SWT yang telah memberikan semua anugerahnya, baik dalam bentuk kekuatan, kesehatan, kelancaran, dan kesabaran sehingga penelliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Kedua orang tua tercinta, Bapak Ruri Wahyudi dan Ibunda Tasyiah yang selalu memberikan doa dan dukungannya setiap saat serta terimakasih atas segala pengorbanan tanpa ada kata lelah sedikitpun yang selalu menjadi semangat serta motivasi bagi peneliti untuk terus maju dan terus melangkah hingga sejauh ini.
3. Untuk Adik terkasih Tiara Nabila Safitri, Serta keluarga besar Bapak Ruri terimakasih banyak atas DOA dan berbagai dukungannya yang selalu menyertai saya.
4. Ibu Widiyanti Kurnianingsih, SE.Ak, M.Akt, CA selaku Dosen Pembimbing yang selalu senantiasa sabar dalam membimbing dan memberikan ilmu yang bermanfaat.
5. Rafika Cahyani, yang selalu menemani dan memberikan dukungannya serta selalu sabar dan menjadi pendengar yang baik di setiap keluhan yang ada.
6. Tidak kalah pentingnya, Saya ingin berterima kasih kepada diri saya sendiri karena memiliki hati yang kuat dalam mengelola perasaan dan tidak menghiraukan yang lain. Otak yang selalu memikirkan hal-hal positif setiap harinya. Mata yang selalu kuat dalam menyelesaikan semua tugas. Tangan yang selalu sia mengusap air mata ketika mata meneteskan airnya. Kaki yang tidak pernah lelah untuk diajak pergi kemanapun dan kapanpun.
7. Kepada rekan-rekan terhebat saya, Rahmat Munsyarif, Rahma Mutia, Cep Munazat Nurhikmat, Zidna Dhiaaul KWA, Badrul Alam Opier, Galuh Anindita, Reza Arfan, Aldo Saputra, Ardi Sakti Wibowo serta teman-teman yang lainnya

yang tidak dapat disebutkan satu per satu, terimakasih atas dukungan dan do'anya yang tidak pernah putus untuk saya.



KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahma serta karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi yang diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program strata satu (S1) di program studi Akuntansi Universitas Amikom Yogyakarta.

Adapaun penyusunan skripsi ini akan digunakan sebagai bukti dimana penyusun telah melaksanakan dan menyelesaikan penelitian Skripsi. Kemudian saat melakukan proses penyusunan laporan ini, penyusun mendapatkan banyak bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, saya ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. M. Suyanto, M.M selaku Rektor Universitas Amikom Yogyakarta
2. Emha Taufiq Luthfi, S.T., M. Kom selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Amikom Yogyakarta
3. Widiyanti Kurnianingsih, SE.Ak, M.Akt, CA selaku Ketua Program Studi Akuntansi Universitas Amikom Yogyakarta, selaku Direktur Perencanaan dan Keuangan serta sebagai Dosen Pembimbing
4. Wiwi Widayani Selaku Kasesi Direktorat Perencanaan dan Keuangan
5. Fahmi Hidayat A. selaku Teller Bank Muamalat
6. Puji Ariningsih selaku Kepala Seksi IT di Universitas Amikom Yogyakarta

Yogyakarta, 2021

Mohammad Rifal Sabane

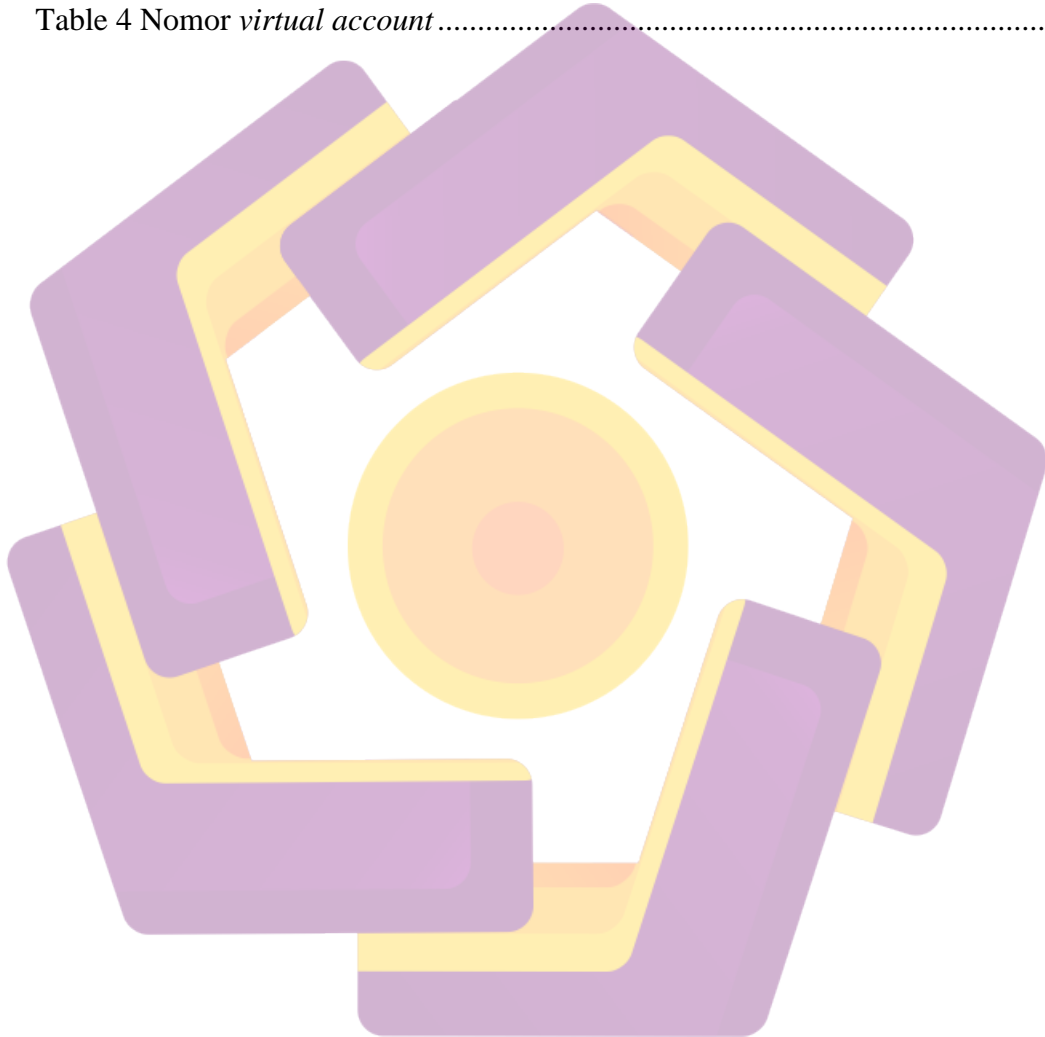
DAFTAR ISI

SKRIPSI.....	i
PERSETUJUAN	ii
PENGESAHAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT.....	1
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	2
1.1 Latar Belakang Masalah	2
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II.....	7
TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 Pengertian Teknologi Informasi.....	7
2.1.2 Pengertian Sistem Pembayaran	9
2.1.3 <i>Virtual account</i>	10
2.1.4 Perkembangan <i>Virtual account</i>	11
2.1.5 Manfaat <i>Virtual account</i>	11
2.1.6 Keuntungan Dan Kerugian Menggunakan <i>Virtual account</i>	12
2.1.7 Pelayanan.....	13
2.2 Penelitian terdahulu	20
2.3 Kerangka Berpikir	29

BAB III	30
OBJEK DAN METODE PENELITIAN.....	30
3.1 Pendekatan Penelitian.....	30
3.2 Objek Penelitian	31
3.3 Instrumen Penelitian.....	31
3.4 Sumber Data	32
3.4.1 Teknik Pengumpulan Data	33
3.4.2 Tehnik Analisis Data	35
3.5 Pengujian Keabsahan Data	38
BAB IV	40
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	40
4.1 Hasil Penelitian.....	40
4.1.1 Sejarah Perusahaan.....	40
4.1.2 Struktur Organisasi Universitas Amikom	41
4.2 Pembahasan	46
4.2.1 Aktivitas Registrasi dan Pelayanan Mahasiswa	46
4.2.2 Alur Pembayaran Menggunakan <i>Virtual account</i>	52
4.2.3 Pelaksanaan Kegiatan Yang Menunjang Efektifitas dan Efisiensi Kerja 56	
4.2.4 Pelayanan yang baik melalui pembayaran <i>virtual account</i> di Universitas Amikom Yogyakarta.....	59
4.2.5 Kepuasan mahasiswa dalam pembayaran <i>virtual account</i> di Universitas Amikom Yogyakarta.....	65
BAB V.....	67
PENUTUP.....	67
5.1 Kesimpulan	67
5.2 Saran	68
5.2.1 Bagi Universitas Amikom Yogyakarta	68
5.2.2 Bagi Peneliti Selanjutnya	69
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN.....	73

DAFTAR TABEL

Table 1 Penelitian Terdahulu	20
Table 2 Rumus Jawaban Kuesioner	36
Table 3 Kriteria Nilai	36
Table 4 Nomor <i>virtual account</i>	54



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Berpikir	29
Gambar 2 Analisis Data	37
Gambar 3 Struktur Organisasi.....	42
Gambar 4 Bagan Administrasi	48
Gambar 5 Alamat URL	50
Gambar 6 Login KRS	50
Gambar 7 Menu Dashboard mahasiswa.....	50
Gambar 8 Tampilan Menu KRS	51
Gambar 9 Kartu KRS	52
Gambar 10 Nomor Rekening	52
Gambar 11 menu Briva	55
Gambar 12 Menu Briva.....	55
Gambar 13 Transaksi Selesai	55
Gambar 14 Bukti whatsapp.....	56
Gambar 15 Nomor <i>Virtual account</i>	56
Gambar 16 sistem Smart Activation	58

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Ijin Penelitian	74
Lampiran 2 Surat Ijin Disetujui Oleh DPK.....	75
Lampiran 3 Pertanyaan wawancara Untuk bagian Direktorat Perencanaan Dan Keuangan (DPK).....	76
Lampiran 4 Daftar pertanyaan wawancara	77
Lampiran 5 pertanyaan dan jawaban bagian Direktorat Perencanaan dan Keuangan.....	79
Lampiran 6 Pertanyaan dan jawaban bagian Bank Muamalat.....	83
Lampiran 7 pertanyaan dan jawaban bagian Inovation center.....	86
Lampiran 8 Jawaban Kuesioner Kepuasan mahasiswa dalam pelayanan.....	87
Lampiran 9 Foto wawancara.....	93

ABSTRAK

Dalam proses bertransaksi pada era saat ini, sudah sangat dimudahkan karena adanya perkembangan teknologi. Salah satu fitur dalam proses transaksi yaitu layanan pembayaran dengan menggunakan sistem *virtual account* yang telah diterapkan oleh Universitas Amikom Yogyakarta. Layanan *virtual account* ini memiliki tujuan untuk memberikan rasa kepuasan pelanggan, yang kemudian diikuti oleh fasilitas dan karyawan Universitas Amikom Yogyakarta.

Penelitian lapangan (*field research*) merupakan jenis dari penelitian ini, yaitu dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif. Kemudian teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan analisis kualitatif model interaktif yang dilakukan selama kegiatan berlangsung dan setelah kegiatan pengumpulan dan akumulasi data. Kegiatan tersebut yaitu meliputi memilah data (reduksi), menyajikan data dan penarikan kesimpulan. Kemudian hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa pelayanan pembayaran dengan sistem *virtual account* dapat diterapkan atau diimplementasikan dengan baik di Universitas Amikom Yogyakarta, terutama dalam proses pembayaran uang pendidikan mahasiswa. Terdapat lima faktor yang menentukan kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa. Kelima faktor tersebut merupakan bukti langsung (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empaty*).

Dari kelima faktor tersebut, faktor yang sangat mempengaruhi dalam peningkatan kualitas terdapat pada komponen kehandalan (*reliability*), karena hal ini dapat memberikan kemudahan, keamanan, dan ketepatan dalam proses transaksi. Adapun mahasiswa yang telah melakukan pembayaran uang pendidikan di Universitas Amikom Yogyakarta menunjukkan hasil 94,33%, yang dapat diartikan bahwa sistem pembayaran menggunakan *virtual account* ini sudah sangat baik dan memuaskan bagi mahasiswa Universitas Amikom Yogyakarta.

Kata Kunci: Pelayanan Uang Pendidikan, Kepuasan Mahasiswa, Pembayaran *Virtual account*.

ABSTRACT

In the process of transacting in the current era, it has been greatly facilitated because of technological developments. One of the features in the transaction process is payment services using a virtual account system that has been implemented by Amikom University Yogyakarta. This virtual account service has the aim of providing a sense of customer satisfaction, which is then followed by the facilities and employees of Yogyakarta Amikom University.

Field research (field research) is a type of this research, namely by using a qualitative descriptive method. Then the data collection techniques were carried out using the methods of observation, interviews and documentation. The data analysis technique in this research is using a qualitative analysis of the interactive model which is carried out during the activity and after the data collection and accumulation activities. These activities include sorting data (reduction), presenting data and drawing conclusions. Then the results of this study state that payment services with a virtual account system can be implemented or implemented well at Amikom University Yogyakarta, especially in the process of paying student tuition fees. There are five factors that determine service quality and student satisfaction. The five factors are direct evidence (tangible), reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), assurance (assurance) and empathy (empathy).

Of the five factors, the factor that greatly influences quality improvement is the reliability component, because this can provide convenience, security, and accuracy in the transaction process. As for students who have paid tuition fees at Amikom University Yogyakarta, the results showed 94.33%, which means that the payment system using a virtual account is very good and satisfying for Amikom University Yogyakarta students.

Keywords: Tuition Fee Service, Student Satisfaction, Virtual Account Payment.