

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi semakin pesat hingga saat ini, khususnya yaitu di bidang teknologi informasi. Penggunaan sistem informasi dalam organisasi bisnis juga dapat memberikan beberapa keuntungan diantaranya adalah untuk efisiensi waktu, penghematan biaya dan meminimalkan tenaga kerja. Penggunaan sistem informasi dapat meningkatkan akses data yang disajikan secara tepat waktu dan akurat, kualitas aplikasi sistem informasi secara kritis, meningkatkan produktivitas organisasi bisnis, mengantisipasi konsekuensi bisnis yang ada di masa depan. Selain itu ada peningkatan pengambilan keputusan, layanan yang lebih baik kepada konsumen, menguji kekuatan pengendalian merupakan alasan penting dalam membangun suatu sistem (Putri, 2017)

Pesatnya perkembangan teknologi saat ini menyebabkan munculnya aplikasi bisnis berbasis internet. Selain mampu digunakan kapan saja dan dimana saja, bisa juga langsung digunakan untuk melakukan transaksi perbankan tanpa harus datang ke bank. Salah satu aplikasi bisnis yang menyediakan layanan perbankan adalah *virtual account*. *Virtual account* membuka paradigma baru, struktur baru dan strategi baru untuk perusahaan, dimana perusahaan menghadapi tantangan dan peluang baru (Padeli et al., 2020).

Seseorang akan merasakan kepuasan ketika menerima pelayanan yang baik. Pengukuran kepuasan pelanggan dapat dilihat dari setinggi apa pelanggan merasa senang dan nyaman terhadap jasa yang telah diberikan (Didin Fatihudin & Anang Firmansyah, 2019:210). Kemudian dengan adanya kepuasan juga menjadikan pelanggan tetap setia dan loyal kepada perusahaan maupun instansi.

Menurut (Dr. Meithiana Indrasari, 2019:82) kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan setelah membandingkan antara harapan dan apa yang diterimanya. *Customer* atau pelanggan akan merasa puas dengan nilai dari tingkat payanan yang diberikan oleh produk atau jasa dari suatu instansi, maka sangat besar kemungkinan konsumen tersebut nantinya akan menjadi pelanggan dalam jangka waktu yang panjang. Mempengaruhi berbagai sektor yang mengakibatkan tingginya perkembangan ekonomi. Timbulnya bermacam inovasi membuat transformasi yang sangat besar sampai seluruh golongan menjadi dipermudah dengan bermacam teknologi yang terdapat menjadikan proses kenaikan terhadap suatu pelayanan. Bagian keuangan semacam pembayaran sudah mempraktikkan teknologi sebagai penunjangnya. Hal ini telah sejalan sesuai dengan peraturan Bank Indonesia (PBI) No. 18/40/PBI/2016, yaitu tentang proses transaksi pembayaran dimana perkembangan teknologi dapat menciptakan inovasi khususnya yang berhubungan dengan financial technology (*fintech*). Dalam perkembangan teknologi juga dituntut untuk adanya inovasi yang dapat memudahkan pengguna dalam menjalani aktivitas sehari-hari.

Pada penelitian (Nurhaeni et al., 2016) pengembangan sistem pembayaran menggunakan sistem *virtual* rekening memudahkan siswa untuk melakukan proses pembayaran. Sistem pembayaran dengan *virtual account* sangat efisien untuk pelajar karena mudah untuk menghafal nomor *virtual account* jika ingin melakukan transaksi pembayaran kuliah dan aman bagi mahasiswa. Sejalan dengan penelitian (Efrizoni et al., 2019) mengenai *virtual account* dan *tracer digital* untuk pembayaran uang sekolah siswa berbasis android disimpulkan bahwa *virtual account* sangat membantu bendahara dalam memeriksa dan memvalidasi pembayaran yang dilakukan oleh siswa.

Menurut penelitian sebelumnya yaitu penelitian (Nurhaeni et al, 2016) yang menyebutkan bahwa pembayaran yang dilakukan menggunakan *virtual account* sangat membantu mahasiswa dalam melakukan transaksi pembayaran uang kuliah dan pada penelitian (Efrizoni et al, 2019) yang menyebutkan *virtual account* sangat membantu bendahara dalam memeriksa dan

memvalidasi pembayaran yang dilakukan oleh siswa. Dari penjabaran penelitian sebelumnya penelitian terdahulu banyak yang melakukan penelitian tentang penerapan dan manfaat menggunakan *virtual account* sedangkan pada penelitian ini peneliti tertarik untuk membahas Implementasi Sistem *Virtual account* Atas Pelayanan Pembayaran Uang Pendidikan.

Pada penelitian ini peneliti mengambil objek penelitian di Universitas Amikom Yogyakarta untuk mengetahui bagaimana pelayanan pembayaran uang pendidikan melalui *virtual account*. Pelaksanaan pembayaran *virtual account* melalui kerjasama dengan Bank Muamalat dan Bank lainnya. Model pembayaran dapat dilakukan dengan datang langsung atau dapat bertransaksi secara online yaitu melalui sistem transfer ataupun sistem *Virtual account*. Pembayaran melalui metode *virtual account* telah diaplikasikan oleh Universitas Amikom Yogyakarta sebagai salah satu pilihan untuk memudahkan mahasiswa dalam melakukan transaksi pembayaran. Dengan penerapan metode *virtual account* sebagai salah satu alternatif alat pembayaran perkuliahan diharapkan dapat memudahkan dan mengurangi antrian panjang saat jadwal pembayaran berlangsung. Kelebihan dari sistem pembayaran online dengan *Virtual account* ini mahasiswa tidak perlu melakukan konfirmasi dan bisa terakses langsung dengan sistem yang diintegrasikan dari Amikom dengan Bank yang ditunjuk.

Sistem pembayaran dengan model *virtual account* ini menggunakan kode nomor rekening unik yang secara otomatis dapat mengidentifikasi setiap transaksi pembayaran dan jenis tagihan. Transaksi yang telah dibayarkan, dari fitur ini kemungkinan terjadi kesalahan dapat diminimalisir serta dapat mengurangi antrian panjang saat pembayaran berlangsung. Selain itu memudahkan mahasiswa dalam melakukan transaksi pembayaran perkuliahan. Pilihan layanan keuangan khususnya sistem pembayaran uang pendidikan sudah banyak dilakukan dengan model online seperti sistem *virtual account* yang memberikan kemudahan- kemudahan dalam melakukan transaksi pembayaran akan tetapi, mahasiswa masih banyak yang belum memanfaatkan fitur-fitur kemudahan yang diberikan oleh lembaga, atau perguruan tinggi salah

satunya adalah memilih melakukan pembayaran uang pendidikan secara tunai, atau datang langsung ke Bank (Roni Andarsyah, 2020).

Metode pembayaran yang diterapkan Universitas Amikom Yogyakarta sudah cukup memberikan kemudahan kepada mahasiswa untuk melakukan transaksi pembayaran perkuliahan. Namun dengan adanya metode pembayaran menggunakan *virtual account* belum dapat menarik minat mahasiswa dalam melakukan pembayaran secara online, banyak mahasiswa yang masih memilih pembayaran secara tunai hal tersebut menimbulkan antrian panjang saat jadwal pembayaran perkuliahan berlangsung. Selain itu juga ketidakpahaman mahasiswa dalam melakukan pembayaran online sehingga banyak mahasiswa yang masih memilih melakukan pembayaran secara tunai. Berbagai cara dan upaya sudah dilakukan dalam memperkenalkan model transaksi secara *Virtual account*, baik melalui brosur, spanduk, video yang dipasang di pandega ruang-ruang layanan. Melihat kondisi layanan yang sudah cukup baik yang dilakukan oleh Universitas Amikom Yogyakarta ini, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini pada pelayanan pembayaran dengan sistem *virtual account*.

Dari permasalahan yang sudah diuraikan tersebut, maka peneliti tertarik melakukan penelitian dalam bentuk skripsi dengan judul **“Analisis Implementasi Sistem *Virtual account* Atas Pelayanan Pembayaran Uang Pendidikan Di Universitas Amikom Yogyakarta”**

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana penerapan atau implementasi dengan sistem *virtual account* atas pelayanan pembayaran uang pendidikan di Universitas Amikom Yogyakarta?
2. Seberapa tinggi tingkat kepuasan dengan menggunakan layanan pembayaran melalui *Virtual account* di Universitas Amikom Yogyakarta?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis implementasi sistem *virtual account* atas pelayanan pembayaran uang pendidikan di Universitas Amikom Yogyakarta.
2. Untuk menguraikan dan menganalisa terkait tingkat kepuasan dari penggunaan layanan pembayaran *Virtual account* di Universitas Amikom Yogyakarta.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Memberikan ilmu pengetahuan yang bermanfaat, khususnya yang berkaitan dengan pelayanan pembayaran uang pendidikan melalui sistem *Virtual account* di Universitas Amikom Yogyakarta.
2. Memberikan kontribusi serta menambah evaluasi atau penilaian dalam pelayanan yang telah diberikan mengenai pembayaran uang pendidikan melalui sistem *virtual account* di Universitas Amikom Yogyakarta.
3. Untuk dapat dijadikan sebagai salah satu acuan dan referensi di masa yang akan datang, yang nantinya akan memberikan perbandingan dalam membuat penelitian lebih lanjut.