

## **BAB 1 PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Bank merupakan lembaga yang sangat vital di suatu negara karena dengan adanya Bank perekonomian di suatu negara dapat bergerak, dengan adanya Bank maka semua bentuk transaksi yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam kegiatan sehari-hari dapat dipenuhi seperti mentransfer uang menyimpan uang dan lain sebagainya yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat. Perbankan sudah dianggap sebagai suatu kebutuhan, dan mitra dalam menjalankan bisnis, sehingga anggapan perbankan merupakan darahnya bisnis sudah tak terbantahkan (kasmir, 2014)

Tetapi di dalam era 4.0 ini perbankan dituntut untuk berinovasi dalam mengembangkan produk dan jasa layanan mereka agar tidak ketinggalan zaman dan juga tidak kalah saing dengan perusahaan-perusahaan yang lain, jadi saat ini perbankan tidak hanya bertujuan untuk menyalurkan dana masyarakat, di perbankan juga harus memiliki keunggulan-keunggulan yang mereka tonjolkan guna menyongsong era 4.0 yang semakin maju. Pada era 4.0 ini yang mendominasi adalah masyarakat milenial dan masyarakat milenial merupakan masyarakat yang dikenal dengan keistimewanya jadi segala keinginan para kaum milenial harus diwujudkan dengan cara yang singkat tetapi kualitas yang dihasilkan oleh pelayanan atau produk yang dihasilkan juga harus memiliki kualitas yang bagus, oleh sebab itu di era 4.0 ini perusahaan-perusahaan menargetkan kaum milenial sebagai target pasarnya karena kaum milenial lah yang saat ini mendominasi.

Bank juga berinovasi dalam membuat produk dan layanan mereka agar tidak ketinggalan oleh perusahaan-perusahaan yang lain dalam era 4.0 ini. Bank dituntut agar membuat produk dan layanan mereka se efisien mungkin agar dapat diterima dikalangan para kaum milenial, oleh sebab itu Bank menciptakan fasilitas-fasilitas yang diperlukan oleh nasabahnya diantaranya adalah *Mobile Banking*, internet Banking, SMS (*Short Message Service*) Banking. Persaingan antar bank yang semakin ketat mengharuskan setiap bank berlomba-lomba untuk memberikan pelayanan terbaik pada nasabahnya, baik secara kualitas dengan pelayanan yang berorientasi terhadap kepuasan pelanggan atau nasabah maupun secara kuantitas yaitu dengan menambah jenis produk yang dianggap akan secara keinginan nasabahnya (Lupiyoadi, 2009)

Bank juga berperan dalam perkembangan pendidikan di suatu negara, cara Bank dalam keikutsertaanya dalam membangun negeri di bidang pendidikan adalah salah satunya dengan Bank berkerjasama dengan suatu instansi pendidikan seperti sekolah atau Universitas, suatu instansi memerlukan lembaga yang bisa melayani pembayaran SPP (sumbangan pembinaan pendidikan) disanalah peran Bank dibutuhkan agar bisa menangani transaksi pembayaran spp tersebut. Kerjasama tersebut biasanya dilakukan dengan cara murid atau mahasiswa diwajibkan membuka rekening di Bank yang berkerjasama dengan instansi untuk dapat melakukan pembayran spp mereka. Dalam kerjasama tersebut pihak Bank dan pihak instansi sama-sama mendapat keuntungan, di pihak Bank mendapat keuntungan berupa mereka secara otomatis mendapatkan nasabah yang berasal dari siswa atau mahasiswa, dan di pihak instansi memperoleh keuntungan dalam

hal pembayaran spp sudah ada yang handle yaitu dari pihak Bank. Pihak Bank memberikan fasilitas kepada Universitas dalam hal pembuatan KTM (kartu tanda mahasiswa) KTM tersebut bisa difungsikan sebagai kartu debit yang bisa digunakan bertransaksi perbankan seperti menabung uang, mentransfer uang dan yang pasti bisa digunakan untuk membayar SPP.

Sudah banyak bank-bank yang berkerjasama dengan Universitas dan salah satunya adalah Bank Tabungan Negara yang berkejasama dengan Universitas Airlangga, banyak sekali program dan fasilitas yang diberikan oleh BTN kepada Universitas Airlangga diantaranya adalah pembuatan KTM pada saat masuk kuliah bagi maba (mahasiswa baru), dibukanya KCP (kantor cabang pembantu) di sekitaran Universitas Airlangga guna memfasilitasi mahasiswa Unair yang ingin bertransaksi, juga disediakan ATM (anjungan tunai mandiri), pembayaran spp perkuliahan, pembayaran tes TOEFL (*test of english foreign language*).

Fokus dalam penelitian ini adalah pada saat pembayaran spp perkuliahan di Unair melalui BTN, pembayaran SPP perkuliahan biasanya dilakukan secara serentak dengan masa pembayaran tertentu dan dalam pembayaran SPP tersebut biasanya terjadi error atau server down sehingga membuat para mahasiswa tidak bisa membayar SPP sesuai dengan waktu yang telah ditentukan atau telat bayar, pembayaran SPP tersebut bisa dilakukan dengan datang langsung ke seluruh kantor cabang BTN. Tata cara yang harus dilakukan dalam pembayaran spp secara manual atau datang langsung ke teller yang pertama adalah datang ke cabang bank BTN terdekat, mengisi formulir, selanjutnya memasukkan jumlah pembayaran sesuai dengan jenis transaksi pembayaran pada kolom nominal setoran, bayar ke

petugas Teller bank BTN, tidak hanya pembayaran secara manual yang harus datang ke Teller Bank BTN juga memiliki layanan khusus untuk pembayar SPP secara *online* guna untuk mengantisipasi hal hal seperti *server down* atau *error* sehingga terdapat opsi atau pilihan bagi mahasiswa yang ingin membayar SPP, program layanan pembayaran SPP *online* ini juga suatu layanan yang sangat memudahkan mahasiswa karena tidak harus datang langsung ke Teller, program SPP *online* ini merupakan suatu inovasi yang dimiliki oleh bank BTN untuk dapat bersaing dengan bank bank lain dan SPP *online* ini juga berguna untuk menyongsong era 4.0 yang semuanya harus serba praktis, program ini sangatlah cocok bagi para kaum milenial khususnya bagi kalangan mahasiswa, mahasiswa tidak perlu lama-lama mengantri untuk membayar SPP sehingga tidak mengganggu proses pembelajaran mahasiswa.

Pihak Universitas juga mendapatkan keuntungan dengan diadakanya SPP *online* diantaranya adalah Universitas dapat menambah dan memperluas titik point dalam penerimaan pembayaran SPP mahasiswa yang selanjutnya dapat meningkatkan mutu pelayanan Universitas tersebut kepada mahasiswa dan mitra kerjanya. Data hasil pembayaran biaya pendidikan langsung terintegrasi dengan sistem administrasi perguruan tinggi. Pembayaran SPP *online* dapat dilakukan dimana saja pembayaran bisa dilakukan di ATM, SMS Banking, atau jaringan pos Indonesia yang sudah berbasis TI, selain itu juga dapat diakses melalui website dan FTP *server*.

Dalam kelancaran pembayaran SPP *online* diperlukan tingkat pengetahuan mahasiswa untuk dapat menentukan pembayaran apa yang mereka pilih antara spp

online dengan pembayaran SPP secara manual dengan datang ke Teller secara langsung, Pengetahuan atau kognitif yang merupakan domain yang sangat penting untuk terbentuknya tindakan seseorang. Pengetahuan diperlukan sebagai dorongan fisik dalam menumbuhkan rasa percaya diri maupun dengan dorongan sikap perilaku setiap orang sehingga dapat dikatakan bahwa pengetahuan merupakan stimulasi terhadap tindakan seseorang (Notoatmojo, 2005) Jadi tingkat pengetahuan nasabah atau mahasiswa sangatlah diperlukan karena mempengaruhi kepada *customer decision* dalam memilih suatu produk yang mereka inginkan. Penting bagi pemasar untuk memahami pengetahuan konsumen karena apa yang dibeli, dimana membeli, dan kapan membeli, akan tergantung kepada pengetahuan konsumen mengenai hal-hal tersebut (Heidarzadeh Hanzaee Kambiz, 2011)

Menurut data yang penulis peroleh dari wawancara di Bank BTN Kantor Cabang Pembantu Universitas Airlangga penggunaan layanan spp online di Universitas Airlangga semakin tahun semakin meningkat karena dari pihak universitas Airlangga pada saat awal penerimaan mahasiswa baru atau lebih tepatnya pada saat daftar ulang sudah diinformasikan bahwa Bank BTN memiliki fasilitas pembayaran spp secara online tetapi penggunaan layanan spp online masih kalah populer dengan pembayaran secara manual yang dimana para mahasiswa masih banyak yang memilih untuk pembayaran secara manual dengan datang langsung ke teller.

Penulis tak hanya melakukan wawancara terhadap pihak staff Bank Tabungan Negara saja tetapi penulis juga melakukan wawancara terhadap

mahasiswa Universitas Airlangga yang mempunyai KTM dari Bank Tabungan Negara dari hasil wawancara tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa masih banyak mahasiswa Universitas Airlangga yang belum mengetahui dengan adanya layanan SPP *online* yang dimiliki oleh Bank Tabungan Negara mereka mengeluhkan apabila pada saat pembayaran SPP sering terjadi sistem down yang mengakibatkan banyak yang telat bayar SPP. Dengan adanya SPP *online* ini maka mereka tidak perlu khawatir dan repot-repot dengan sistem down ataupun datang langsung ke teller karena pembayaran SPP online dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja melalui *M- Banking*.

Dari hasil penelitian yang berjudul pengaruh pengetahuan produk dan persepsi kualitas produk terhadap keputusan pembelian pada kosmetik organik menunjukkan adanya hubungan positif antara tingkat pengetahuan produk dengan keputusan pembelian. Hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin konsumen memiliki banyak pengetahuan produk maka semakin cepat pula konsumen melakukan keputusan pembelian atau penggunaan. (Indarto, 2018), tetapi hasil penelitian diatas bertolak belakang dengan hasil penelitian oleh M. Khairul Dzakirin yang berjudul Orientasi Idealisme, Relativisme, Tingkat Pengetahuan, dan Gender: Pengaruhnya pada Persepsi Mahasiswa tentang Krisis Etika Akuntan Profesional yang menyatakan bahwa tingkat pengetahuan idealisme berpengaruh negatif terhadap persepsi mahasiswa atas krisis etika akuntan profesional.

Universitas Airlangga merupakan salah satu perguruan tinggi negeri terkemuka di Indonesia yang didirikan pertama kali pada tahun 1851 dengan nama Dokter Djawa School dan menjadi Perguruan Tinggi Negeri dengan nama

Universitas Airlangga sampai dengan saat ini, terdapat 14 fakultas dan 1 sekolah pascasarjana dengan 165 Program Studi dan total 39414 mahasiswa. Oleh karena itu sebagai bentuk efektifitas pembayaran, Universitas Airlangga menggandeng seluruh fakultas bekerjasama dengan beberapa bank menggunakan sistem pembayaran SPP *online*, salah satunya adalah Bank Tabungan Negara (BTN).

Tugas Akhir ini akan mengulas tentang tingkat pengetahuan nasabah mahasiswa Universitas Airlangga terhadap minat penggunaan layanan pembayaran spp online di bank BTN Kantor Cabang Pembantu Universitas Airlangga dengan berdasarkan atas persepsi mahasiswa melalui pengisian kuisioner, serta menganalisisnya untuk mengumpulkan informasi mengenai pengetahuan, kebutuhan dan keinginan dari nasabah mahasiswa Universitas Airlangga.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka diperoleh rumusan masalah, yaitu :

Apakah terdapat pengaruh tingkat pengetahuan Mahasiswa Universitas Airlangga terhadap minat penggunaan layanan SPP *Online* di PT. Bank Tabungan Negara ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan permasalahan yang telah dikemukakan di atas, maka tujuan dari penulisan ini adalah untuk mengetahui pengaruh tingkat pengetahuan mahasiswa Universitas Airlangga terhadap minat penggunaan Layanan SPP *Online* di PT. Bank Tabungan Negara.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan bisa bermanfaat bagi semua pihak yaitu antara mahasiswa, pihak Universitas Airlangga, dan pihak bank BTN kantor cabang pembantu Universitas Airlangga, untuk bisa memberi informasi tentang adanya layanan spp online yang diharapkan bisa dipergunakan oleh mahasiswa Universitas Airlangga dan membuat lebih efisien dalam pembayaran spp di Universitas Airlangga.