

BAB III

PERMASALAHAN PERUSAHAAN

3.1 Analisa Permasalahan yang Dihadapi Perusahaan

Setiap perusahaan tidak luput dari permasalahan yang ada, mulai dari internal maupun eksternal. Dalam menganalisa permasalahan yang dihadapi perusahaan, perlu mempertimbangkan beberapa aspek internal dan eksternal. Yang terbanyak adalah permasalahan yang dihadapi dalam pihak internal. Sistem pembayaran biaya kuliah merupakan salah satu aspek penting dalam pengelolaan keuangan di perguruan tinggi negeri maupun swasta. Namun, seringkali proses pembayaran yang rumit dan tidak efisien dan efektif seperti pembayaran tunai atau transfer bank manual. Hal ini dapat menimbulkan kesulitan dan kebingungan bagi Peserta Didik dalam proses pembayaran serta menambah beban kerja petugas keuangan di kampus. LP3I Lampung sebagai salah satu perguruan tinggi swasta di Lampung juga menghadapi kendala dalam sistem pembayaran biaya kuliah yang sedang diterapkan.

3.1.1 Temuan Masalah

Di LP3I Lampung, proses pembayaran biaya kuliah masih menggunakan cara manual yang kurang efektif dan efisien, Peserta Didik harus membayar biaya kuliah secara langsung datang di kampus atau melakukan transfer ke rekening bank kampus. Proses pembayaran ini seringkali memakan waktu selain itu, penggunaan uang tunai dan cek sebagai alat pembayaran juga bisa menimbulkan risiko kehilangan atau kerusakan. Selain itu, petugas keuangan di kampus juga harus melakukan verifikasi pembayaran secara manual dan memantau pembayaran secara berkala. Hal ini dapat menimbulkan kesalahan dan kebingungan dalam proses pembayaran serta menambah beban kerja petugas keuangan di kampus. Maka diperlukan pengembangan sistem pembayaran biaya kuliah yang lebih efektif dan efisien.

3.1.2 Perumusan Masalah

Perumusan masalah dari laporan kerja praktik saya terkait Sistem Penerapan Pembayaran Biaya Kuliah Berbasis Virtual Account BNI Di LP3I Lampung. Sistem pembayaran biaya di LP3I Lampung masih menggunakan cara manual yang kurang efektif dan efisien, Peserta Didik harus membayar biaya kuliah secara langsung datang di kampus atau melakukan transfer ke rekening bank kampus. Proses pembayaran ini seringkali memakan waktu selain itu, penggunaan uang tunai dan cek sebagai alat pembayaran juga bisa menimbulkan risiko kehilangan atau kerusakan.

Oleh karena itu, penerapan sistem pembayaran biaya kuliah berbasis *Virtual Account* via BNI di LP3I Lampung dianggap sebagai solusi yang dapat membantu memudahkan proses pembayaran biaya kuliah bagi Peserta Didik dan dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi sistem pembayaran biaya kuliah.

Dengan adanya sistem ini, Peserta Didik dapat melakukan pembayaran biaya kuliah dengan mudah secara online melalui internet banking atau mobile banking, dapat membayar biaya kuliah kapan saja dan di mana saja dan cepat tanpa harus datang ke kampus atau ke bank. Selain itu, petugas keuangan di kampus juga dapat memantau pembayaran biaya kuliah secara real-time dan mengurangi beban kerja mereka. Dan dalam sistem pembayaran ini juga lebih efisien dan aman karena mengurangi penggunaan uang tunai dan cek sebagai alat pembayaran. Dalam penerapan sistem ini, LP3I Lampung bekerja sama dengan BNI untuk menyediakan layanan *Virtual Account* yang dapat diakses melalui internet banking, mobile banking, dan mesin ATM BNI.

Penelitian ini dilakukan untuk mengkaji lebih dalam tentang penerapan dan implementasi sistem pembayaran biaya kuliah berbasis *Virtual Account* via BNI di LP3I Lampung. Dengan adanya laporan ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi LP3I Lampung dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi sistem pembayaran biaya kuliah, serta memberikan manfaat bagi Peserta Didik dalam memudahkan proses pembayaran biaya kuliah.

Tujuan laporan ini adalah untuk menerapkan sistem pembayaran biaya kuliah berbasis *Virtual Account* melalui saluran BNI di LP3I Lampung. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Responden dalam laporan ini adalah petugas keuangan LP3I Lampung dan Peserta Didik yang membayar biaya kuliah. Hasil laporan menunjukkan bahwa penerapan sistem pembayaran biaya kuliah berbasis *Virtual Account* via BNI di LP3I Lampung sangat diperlukan untuk memudahkan proses pembayaran bagi Peserta Didik.

Implementasi sistem ini memerlukan penyesuaian dalam sistem informasi keuangan LP3I Lampung, serta pelatihan bagi petugas keuangan dan Peserta Didik tentang penggunaan sistem *Virtual Account*. Selain itu, dibutuhkan juga dukungan dari pihak BNI dalam hal teknis dan promosi layanan ini.

Diharapkan dengan adanya sistem pembayaran biaya kuliah berbasis *Virtual Account* via BNI di LP3I Lampung, proses pembayaran biaya kuliah menjadi lebih efisien dan efektif, serta dapat meningkatkan kepuasan Peserta Didik dan memperkuat citra LP3I Lampung sebagai perguruan tinggi swasta yang modern dan inovatif.

3.1.3 Kerangka Pemecahan Masalah

Kerangka pemecah masalah dalam kerja praktik yang berjudul Sistem Penerapan Pembayaran Biaya Kuliah Berbasis *Virtual Account* BNI Di LP3I Lampung. Kerangka masalah yang dapat digunakan

1. Pengumpulan data, mengumpulkan beberapa informasi yang diperlukan untuk memahami kebutuhan dan keinginan pengguna, serta melihat langsung bagaimana sistem yang ada di kampus atau tempat-tempat di mana mahasiswa melakukan pembayaran biaya kuliah.
2. Identifikasi pemangku kepentingan, seperti pihak – pihak yang terlibat atau terdampak seperti petugas keuangan dan peserta didik.
3. Melakukan sosialisasi kepada peserta didik tentang penggunaan sistem *Virtual Account*.

4. Melakukan pemantauan berkala, terkadang dari petugas keuangan LP3I Lampung masih lengah minim untuk melakukan pemantauan tersebut. Karna kurangnya komunikasi sehingga harus menunggu waktu yang tepat agar bisa melakukan pemantauan terhadap peserta didik.
5. Pelaporan, petugas keuangan LP3I Lampung menyusun laporan sistem pembayaran sebagai bahan untuk perbaikan lebih lanjut.

3.2 Landasan teori

Landasan teori dalam laporan Kerja Praktik tentang Sistem Penerapan Pembayaran Biaya Kuliah Berbasis *Virtual Account* BNI Di LP3I Lampung. Dalam Kerja Praktik terdapat beberapa sistem. Untuk kerja praktik ini berfokus pada sistem pembayaran menggunakan *virtual account*.

3.2.1 Pengertian Sistem

1. Menurut Bahasa

Sistem berasal dari bahasa Latin (*systēma*) dan bahasa Yunani (*sustēma*). Pengertian sistem secara bahasa adalah adalah suatu kesatuan yang terdiri atas komponen atau elemen yang dihubungkan bersama untuk memudahkan aliran informasi, materi, atau energi untuk mencapai suatu tujuan.

2. Menurut KBBI

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), sistem adalah perangkat unsur yang secara teratur saling berkaitan sehingga membentuk suatu totalitas. Sistem juga diartikan sebagai susunan yang teratur dari pandangan, teori, asas, dan sebagainya. KBBI juga mendefinisikan pengertian sistem sebagai sebuah metode.

3. Menurut *Cambridge Dictionary*

Pengertian sistem menurut *Cambridge Dictionary* adalah cara untuk melakukan sesuatu. Ini didefinisikan seperti satu set benda atau perangkat terhubung yang beroperasi bersama. Pengertian sistem juga bisa berarti satu set peralatan komputer dan program yang digunakan bersama untuk tujuan tertentu atau sekumpulan organ atau struktur dalam tubuh yang memiliki tujuan tertentu.

4. Menurut Meriam-Webster

Pengertian sistem menurut *Meriam-Webster* adalah interaksi secara teratur atau kelompok item yang saling bergantung membentuk satu kesatuan yang utuh. Sistem juga didefinisikan *Meriam-Webster* sebagai seperangkat ajaran, gagasan, atau asas yang terorganisasi biasanya dimaksudkan untuk menjelaskan pengaturan atau cara kerja dari keseluruhan yang sistematis.

5. Ludwig Von Bertalanffy

Pengertian Sistem menurut Ludwig Von Bertalanffy adalah suatu kumpulan unsur yang berada pada kondisi yang saling berinteraksi.

6. R. Fagen dan A.Hall

Pengertian Sistem menurut R. Fagen dan A.Hall adalah suatu kumpulan objek yang meliputi hubungan antara objek tersebut, serta hubungan antara sifat yang mereka punya.

7. Azhar Susanto

Pengertian Sistem menurut Azhar Susanto adalah kumpulan atau grup dari sub sistem/bagian/komponen atau apapun baik fisik ataupun non fisik yang saling berhubungan satu sama lain dan dapat bekerja sama untuk mencapai satu tujuan tertentu.

8. Sutarman

Pengertian sistem menurut Sutarman adalah kumpulan elemen yang saling berhubungan dan berinteraksi dalam satu kesatuan untuk menjalankan suatu proses pencapaian suatu tujuan utama.

9. Arifin Rahman

Pengertian Sistem menurut Arifin Rahman adalah sekumpulan beberapa pendapat (Collection of opinions), prinsip-prinsip, dan lain- lain yang telah membentuk satu kesatuan yang saling berhubungan antar satu sama lain.

10.Sutabri

Sistem adalah suatu kumpulan atau himpunan dari suatu unsur, komponen, atau variabel yang terorganisasi, saling berinteraksi, saling tergantung satu sama lain dan terpadu.

1. Sistem Pembayaran

1. Pengertian Sistem Pembayaran

Sistem pembayaran menjadi hal penting dalam kegiatan transaksi. Keberhasilan suatu sistem pembayaran akan menentukan tingkat perkembangan sistem perbankan dan keuangan di suatu negara.

Menurut **Undang-undang No. 23 tahun 1999** tentang Bank Indonesia dalam pasal 1(6) dijelaskan bahwa: “Sistem Pembayaran adalah suatu sistem yang mencakup seperangkat aturan, lembaga, dan mekanisme yang digunakan untuk melaksanakan pemindahan dana guna memenuhi suatu kewajiban yang timbul dari suatu kegiatan ekonomi. Sistem pembayaran dalam masyarakat harus dapat menjamin terlaksananya perpindahan uang secara efisien dan aman sehingga masyarakat merasa nyaman dalam melakukan setiap transaksi dalam kegiatan ekonomi”.

Menurut **Bank Indonesia** “Sistem Pembayaran adalah sistem yang mencakup seperangkat aturan, lembaga, dan mekanisme yang dipakai untuk melaksanakan pemindahan dana, guna memenuhi suatu kewajiban yang timbul dari suatu kegiatan ekonomi. Sistem Pembayaran lahir bersamaan dengan lahirnya konsep 'uang' sebagai media pertukaran (medium of change) atau intermediary dalam transaksi barang, jasa dan keuangan. Pada prinsipnya, sistem pembayaran memiliki 3 tahap pemrosesan yaitu otorisasi, kliring, dan penyelesaian akhir (settlement)”.

Dalam praktiknya, tidak hanya penyelenggara pendukung jasa sistem pembayaran seperti bank dan lembaga keuangan, tetapi juga individu atau perorangan dapat terlibat dalam sistem pembayaran.

Transaksi pembayaran dilakukan dengan instrumen tunai dan non tunai. Instrumen ini tergantung dari preferensi masyarakat sendiri. Namun, saat ini sistem pembayaran non tunai mulai banyak digunakan seiring

berkembangnya teknologi informasi, membuat tersedianya berbagai pilihan alat pembayaran non tunai.

2. Tujuan Sistem Pembayaran

Tujuan utama dari sistem pembayaran adalah untuk memungkinkan uang berpindah dari satu pihak ke pihak lain. Sistem pembayaran dirancang untuk memfasilitasi kegiatan ekonomi. Dalam hal ini, uang berfungsi sebagai alat tukar dalam pembelian barang dan jasa. Jika diibaratkan, uang sama seperti darah yang mengalir dalam tubuh, sedangkan penyelenggaraan sistem pembayaran adalah sistem sirkulasinya.

3. Komponen Sistem Pembayaran

Dalam pelaksanaannya, sistem pembayaran memerlukan komponen yang memadai, sebagaimana pengertian sistem pembayaran diatas. Komponen-komponen ini saling berkaitan satu sama lain. Adapun komponen tersebut di antaranya:

a) Penyelenggara.

Terdapat institusi atau lembaga yang menawarkan jasa pembayaran, dalam project ini LP3I Lampung sebagai penyelenggara nya.

b) Infrastruktur.

Terdapat sarana fisik yang mendorong pelaksanaan sistem pembayaran. Ini dapat mengatur hak dan kewajiban individu dalam melakukan proses transaksi,

c) Regulator.

Untuk menjamin proses transaksi secara hukum, harus ada kerangka hukum yang dapat mengatur sistem pembayaran, sanksi, hak dan kewajiban, dan aturan-aturan lain yang menyangkut pengguna atau peserta transaksi;

d) Kebijakan.

Adanya kerangka kebijakan umum maupun operasional yang jelas, dalam pengembangan sistem pembayaran.

e) Pengguna.

Tentu saja dalam pengertian sistem pembayaran, pengguna berperan penting dalam proses transaksi. Pengguna dalam project ini adalah Peserta Didik/Orang tua.

4. Prinsip Sistem Pembayaran

Tujuan dibuatnya sistem pembayaran adalah untuk memberikan rasa aman dan nyaman kepada seluruh masyarakat yang menggunakannya. Demi bisa mencapai tujuan tersebut, Bank Indonesia menetapkan empat prinsip sistem pembayaran yang harus diterapkan oleh setiap lembaga penyelenggara di Indonesia yaitu:

a) Efisien

Tujuan prinsip efisiensi pada sistem pembayaran adalah mendorong lembaga pelaksana untuk bekerja secara efisien. Dengan demikian, masyarakat sebagai pengguna layanan bisa mendapatkan biaya yang terjangkau.

b) Aman

Setiap sistem pembayaran memiliki resiko dan lembaga penyelenggara harus bisa mengelola dan meminimalisirnya. Hal ini demi menjaga keamanan pengguna dan melakukan mitigasi demi mencegah berbagai macam resiko pada kredit, fraud, dan likuiditas.

c) Perlindungan Konsumen

Peran penyelenggara sistem pembayaran adalah menjaga dan melindungi konsumen. Bentuk penjagaan dimulai dari jumlah uang tunai yang beredar ataupun layaknya kondisi dana tersebut untuk diedarkan. Hal ini sering disebut dengan *clean money policy*.

d) Kesetaraan Akses

Bank Indonesia ingin mencegah terjadinya kegiatan praktik monopoli yang ada pada industri sistem pembayaran. Pasalnya, praktik monopoli hanya akan merugikan pihak pengguna sistem pembayaran

2. Pengertian Biaya Kuliah

Pengertian biaya secara umum adalah semua pengorbanan yang perlu dilakukan untuk suatu proses produksi, yang dinyatakan dengan satuan uang menurut harga pasar yang berlaku, baik yang sudah terjadi ataupun yang akan terjadi. Namun dalam konteks ini, biaya yang dikeluarkan untuk pendidikan. Biaya Kuliah adalah keseluruhan biaya operasional per mahasiswa yang dibayar setiap semester pada program studi yang diambil di perguruan tinggi negeri atau swasta.

3.Sistem Pembayaran Biaya Kuliah

Sistem pembayaran biaya kuliah merupakan salah satu sistem yang penting dalam pengelolaan keuangan di sebuah perguruan tinggi. Sistem ini bertujuan untuk memudahkan Peserta Didik dalam melakukan pembayaran biaya kuliah serta memudahkan petugas keuangan di kampus dalam melakukan verifikasi dan pemantauan pembayaran.

Pada umumnya, sistem pembayaran biaya kuliah dapat dilakukan melalui beberapa cara, antara lain:

- Pembayaran tunai di loket keuangan kampus
- Transfer bank manual
- Pembayaran non-tunai melalui ATM atau internet banking

Namun, cara-cara tersebut masih memiliki kelemahan, seperti membutuhkan waktu dan tenaga ekstra bagi Peserta Didik dan petugas keuangan di kampus.

4. *Virtual Account* (VA)

Virtual Account adalah *produk financial technology (fintech)* luar biasa yang telah mengubah gaya bertransaksi masyarakat. *Virtual account* merupakan salah satu inovasi dalam sistem pembayaran yang banyak digunakan oleh perusahaan atau institusi dalam memudahkan pembayaran dari pelanggan atau klien. *Virtual account* adalah nomor rekening virtual yang diberikan oleh bank kepada perusahaan atau institusi, sehingga setiap pembayaran dari pelanggan atau klien akan masuk ke nomor rekening

virtual tersebut dan secara otomatis akan tercatat dalam sistem perusahaan atau institusi.

Dalam sistem pembayaran biaya kuliah, *virtual account* dapat digunakan untuk memudahkan Peserta Didik dalam melakukan pembayaran biaya kuliah tanpa harus datang ke kampus. Peserta Didik dapat melakukan pembayaran melalui transfer bank atau ATM ke nomor rekening virtual yang telah diberikan oleh kampus. Selain itu, petugas keuangan di kampus juga dapat memantau pembayaran secara real-time dan mengurangi beban kerja mereka.

1. Manfaat *Virtual Account*

Ada banyak manfaat *Virtual Account* bagi para penggunanya diantaranya sebagai berikut :

a) Transaksi Dapat Dilakukan Dimana dan Kapan Saja

Manfaat *Virtual Account* yang pertama adalah fleksibilitas transaksi. Dengan adanya VA, Anda tinggal membuka m- banking dan memasukkan kode VA untuk melakukan pembayaran kapan saja.

b) Melayani Segala Jenis Transaksi

Berbagai provider *Virtual Account* telah mengembangkan fitur-fitur inovatif agar transaksi Anda lebih mudah. Sebagian besar layanan VA yang ada saat ini sudah bisa Anda akses di berbagai *marketplace* dan aplikasi. Sehingga jika Anda ingin membeli produk/menarik dana secara online, Anda tinggal memakai VA.

c) Tidak Perlu Konfirmasi Pembayaran

Pengguna tidak perlu susah payah melakukan konfirmasi pembayaran. Akun VA adalah akun khusus satu pengguna. Sehingga tiap nasabah bank yang memiliki VA sudah terdeteksi identitasnya secara otomatis oleh bank, tanpa harus membuktikan pembayaran.

2. Cara Kerja *Virtual Account*

Cara kerja *Virtual Account* adalah relatif, sesuai providernya dan di mana akun VA tersebut dipasang. Akan tetapi secara umum, berikut ini alur kerja VA mulai dari awal pembayaran sampai konfirmasinya:

- a) Akun VA yang terpasang di suatu aplikasi akan memberikan kode pembayaran unik
- b) Pengguna membuka aplikasi m-banking dan mencari opsi pembayaran yang menerima VA (biasanya fitur non-transfer)
- c) Kode pembayaran disalin dan dimasukkan ke dalam proses pembayaran via VA
- d) Pembayaran akan diproses dan terkonfirmasi setelah beberapa menit.

Dengan adanya beberapa keuntungan serta layanan perbankan yang bisa didapatkan dengan Bank yang memiliki layanan *Virtual Account*, maka pilihlah bank sesuai referensi kamu dan yang sudah berpengalaman melakukan bisnis perbankan untuk menjadi *financially fit*.

5.BNI

BNI berhasil menjadi “*Bank of Choice*” dan terus meningkatkan keberadaannya sebagai Bank transaksi pilihan Nasabah melalui berbagai pilihan layanan *Cash Management* yang efisien, efektif, aman dan handal. Didukung dengan aplikasi BNI *Direct (Corporate Internet Banking)* yang memiliki fitur-fitur layanan yang lengkap sesuai kebutuhan terkini, layanan “*Value Chain Management*”, “*Open Banking Solutions*” sampai dengan layanan “BNI Garansi Bank” sehingga *Transactional Banking Services* dari BNI selalu memberikan solusi terbaik dan terpadu bagi Nasabah (*end-to-end solution*). BNI memiliki fitur-fitur yang lengkap dan mudah digunakan sehingga dapat memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan. Dalam sistem pembayaran biaya kuliah, BNI dapat digunakan sebagai sarana untuk memudahkan Peserta Didik dalam melakukan pembayaran melalui transfer bank atau ATM. Selain itu, petugas keuangan di kampus juga dapat memantau pembayaran secara real-time melalui BNI.

6. Project Terkait

Beberapa Project terkait dengan penerapan sistem pembayaran biaya kuliah berbasis virtual account telah dilakukan. Salah satu Project yang dilakukan oleh Lusiana Efrizoni, Rhendy Kartana Soemanov, dan Yoyon Efendi (2019) tentang "*Virtual Account dan Tracer Digital untuk Pembayaran Uang Sekolah Siswa Berbasis Android*" menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi dapat membantu Bendahara dalam mengecek dan validasi pembayaran yang dilakukan oleh siswa. Hasil Project menunjukkan bahwa penggunaan orang tua dapat dengan mudah memantau pembayaran uang pembangunan, uang masuk, uang prakerin dan uang iuran SPP Siswa dalam melakukan pembayaran serta memudahkan petugas keuangan di kampus dalam melakukan verifikasi dan pemantauan pembayaran.

3.3 Metode Yang Digunakan

Metode yang digunakan dalam laporan kerja praktik yang berjudul Sistem Penerapan Pembayaran Biaya Kuliah Berbasis *Virtual Account* BNI Di LP3I Lampung. Adapun beberapa metode yang dapat digunakan dalam laporan ini adalah sebagai berikut :

a. Observasi

Metode observasi dapat membantu dalam pengumpulan data dan informasi yang diperlukan untuk memahami kebutuhan dan keinginan pengguna, serta melihat langsung bagaimana sistem yang ada di kampus atau tempat-tempat di mana mahasiswa melakukan pembayaran biaya kuliah.

b. Wawancara

Metode wawancara dapat digunakan untuk mengetahui pengalaman dan kepuasan pengguna terhadap sistem yang ada, hambatan apa yang dihadapi saat menggunakan sistem, dan apa yang bisa ditingkatkan dari sistem tersebut.

c. Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah proses mencatat dan menyimpan semua informasi dan data terkait dengan proyek yang dapat dilakukan dengan menganalisis dokumen-dokumen terkait dengan sistem pembayaran biaya kuliah yang sudah ada.

3.4 Rancangan Program yang akan dibuat

Rancangan program yang akan dibuat dalam laporan kerja praktik adalah menjelaskan bagaimana program tertentu akan di implementasikan selama kerja praktik. Untuk tujuan rancangan program yang akan dibuat dalam laporan praktik ini terkait Sistem Penerapan Pembayaran Biaya Kuliah Berbasis *Virtual Account* BNI Di LP3I Lampung adalah meningkatkan kerja sama antara petugas keuangan dan peserta didik agar tidak ada kesalahan komunikasi atau *miss communication* terhadap pembayaran kuliah.

Rancangan program berikutnya adalah pendataan kepada peserta didik yang masih aktif dan non aktif selama perkuliahan.