

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Preferensi seseorang menunjukkan kesukaan ataupun minat seseorang dari berbagai pilihan produk dan jasa yang ada. Secara umum preferensi diartikan sebagai pilihan suka maupun tidak suka seseorang pada suatu barang atau jasa yang digunakan. preferensi seseorang dapat diketahui dengan mengukur nilai kegunaan dan nilai relatif penting setiap atribut yang terdapat pada suatu produk ataupun jasa. Preferensi terhadap barang atau jasa dipengaruhi oleh empat faktor yaitu yang pertama faktor kebudayaan yang meliputi kebudayaan atau kebiasaan hidup seseorang, kedua yaitu faktor sosial yang meliputi kelompok referensi, keluarga, peran maupun status sosial seseorang, ketiga yaitu faktor pribadi yang meliputi pekerjaan umur, gaya hidup seseorang dan kepribadian serta biografi seseorang, dan yang keempat yaitu faktor psikologis meliputi motivasi, persepsi, proses pembelajaran, kepercayaan serta sikap.¹

Uang Kuliah Tunggal (UKT) merupakan biaya yang harus dibayarkan oleh setiap mahasiswa persemesternya sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh PTN agar status akademik mahasiswa menjadi aktif dan bisa mengikuti proses perkuliahan.² Dan sebaliknya jika mahasiswa terlambat maupun tidak melakukan pembayaran sesuai dengan tanggal yang telah ditetapkan oleh kampus maka status akademik mahasiswa menjadi tidak aktif dan tidak bisa mengikuti proses perkuliahan di semester berikutnya.

Preferensi mahasiswa Perbankan Syariah FEBI IAIN Kudus dalam memilih pembayaran UKT secara langsung merupakan suatu pilihan yang telah dipilih oleh mahasiswa dalam membayar UKT yang wajib dibayarkan persemester secara rutin yang dilakukan secara langsung melalui teller bank. Pada era digital ini, dimana zaman yang semakin pesat dengan berbagai fasilitas dan perkembangan yang canggih saat ini, semua kegiatan bisa dilakukan dengan cara yang mudah dengan

¹ Marlia Maulina dan Ismaulina Ismaulina, “Analisis Faktor-Faktor Preferensi Mahasiswa Menabung Di Perbankan Syariah,” *At-Tijarah: Jurnal Penelitian Keuangan Dan Perbankan Syariah* 3, no. 1 (2021): 2-3.

² Avuan Muhammad Rizki, *7 Jalan Mahasiswa* (Jawa Barat: CV Jejak, 2018), 21.

memanfaatkan fasilitas yang ada. Bahkan dengan berada di rumah semua orang bisa melakukan berbagai kegiatan seperti pemesanan, pembelian, pembayaran dan lain sebagainya. BSI juga telah menyediakan fitur layanan yang memudahkan mahasiswa dimanapun dan kapanpun dalam melakukan berbagai transaksi non tunai seperti pembayaran UKT dengan mudah hanya menggunakan android di aplikasi Mobile Banking BSI. Mahasiswa IAIN Kudus merupakan mahasiswa yang berada di zaman yang semuanya serba digital, namun kenyataannya mahasiswa Perbankan Syariah FEBI IAIN Kudus lebih banyak yang memilih membayar UKT secara langsung di teller dan bahkan lebih rela mengantri panjang dalam membayar UKT di BSI KCU Kudus.

Berdasarkan observasi yang telah dilakukan, peneliti menemukan masalah yang berkaitan dengan mahasiswa Perbankan Syariah FEBI IAIN Kudus dalam memilih pembayaran UKT secara langsung di BSI KCU Kudus, dimana mahasiswa melakukan pembayaran secara manual di teller BSI KCU Kudus yang mengakibatkan antrean yang cukup panjang, padahal pihak BSI KCU Kudus telah memberikan kemudahan bagi mahasiswa yang akan melakukan pembayaran UKT dengan melalui fasilitas mesin ATM BSI, Internet Banking BSI, dan Mobile Banking BSI yang tidak mengharuskan mahasiswa untuk mengantri panjang di bank.

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi preferensi mahasiswa Perbankan Syariah FEBI IAIN Kudus dalam memilih pembayaran UKT secara langsung di BSI KCU Kudus yang diantaranya yaitu kepercayaan, pengetahuan, dan pelayanan. Untuk mengetahui beberapa faktor yang mempengaruhi preferensi mahasiswa Perbankan Syariah FEBI IAIN Kudus dalam memilih pembayaran UKT secara langsung yaitu peneliti melakukan wawancara kepada 2 mahasiswa Perbankan Syariah FEBI IAIN Kudus yang membayar UKT secara langsung di BSI KCU Kudus.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti, peneliti dapat mengetahui bahwa masih banyak terdapat mahasiswa Perbankan Syariah FEBI IAIN Kudus yang memilih pembayaran UKT secara langsung di BSI KCU Kudus. Berkenaan dengan kepercayaan dijelaskan bahwa beberapa mahasiswa merasa percaya apabila melakukan transaksi secara langsung dibandingkan menggunakan layanan-layanan lain yang diberikan pihak BSI KCU Kudus. Berkenaan dengan

pengetahuan diketahui bahwa masih rendahnya pengetahuan mahasiswa Perbankan Syariah FEBI IAIN Kudus tentang layanan yang disediakan dalam pembayaran UKT. Berkenaan dengan kualitas pelayanan dinyatakan bahwa layanan melalui ATM, mobile banking, dan internet banking BSI masih terdapat beberapa kendala saat melakukan transaksi. Oleh karena itu, variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepercayaan, pengetahuan, dan kualitas pelayanan terhadap preferensi mahasiswa Perbankan Syariah FEBI IAIN Kudus dalam memilih pembayaran UKT secara langsung di BSI KCU Kudus dengan pendekatan *Theory of Planned Behavior*.

Kepercayaan merupakan suatu bentuk sikap yang menunjukkan kesukaan dan tetap bertahan dalam menggunakan suatu produk ataupun merek. Kepercayaan pada nasabah akan timbul apabila jasa yang diperoleh mampu memberikan suatu manfaat ataupun nilai yang diinginkan nasabah terhadap jasa yang diharapkan. Kepercayaan konsumen terhadap suatu merek dapat menimbulkan loyalitas mereka terhadap merek tersebut. Kepercayaan konsumen merupakan hal terpenting dalam suatu bisnis karena dapat meningkatkan loyalitas pelanggan pada bisnis itu sendiri.³ Dalam kepercayaan, mahasiswa prodi perbankan syariah FEBI IAIN kudus masih belum mempercayai metode-metode yang disediakan oleh pihak BSI, mereka beranggapan membayar UKT dengan menggunakan metode selain secara langsung di teller akan menghadapi tingkat resiko yang lebih tinggi.

Pengetahuan adalah semua informasi yang dimiliki oleh konsumen tentang berbagai macam produk maupun jasa serta pengetahuan lainnya terkait dengan produk dan jasa serta informasi yang berhubungan dengan fungsinya sebagai konsumen.⁴ Pengetahuan mahasiswa perbankan syariah dalam mengetahui metode-metode yang digunakan dalam melakukan pembayaran UKT dapat mempengaruhi sikap mahasiswa perbankan syariah FEBI IAIN Kudus terhadap aplikasi yang digunakan dalam pembayaran, sehingga semakin baik

³ Khusnul Khotimah, dkk, "Pengaruh Kepercayaan, Pemasaran Online, Citra Merek dan Keputusan Pembelian terhadap Loyalitas Pelanggan," *Dinasti Review: Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi* 5, no. 1 (2023): 29.

⁴ Fadhilatul Hasanah, "Pengaruh Tingkat Religiusitas, Pengetahuan, Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Preferensi Menabung Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Palembang Pada Bank Syariah," *BALANCE Jurnal Akuntansi Dan Bisnis* 4, no. 1 (2019): 490.

pengetahuan mahasiswa maka akan membuat mahasiswa berminat untuk menggunakan metode-metode pembayaran UKT yang telah disediakan oleh pihak bank. Dan sebaliknya jika pengetahuan yang dimiliki mahasiswa FEBI IAIN Kudus terbatas dalam menerapkan metode-metode pembayaran UKT yang ada maka akan mengakibatkan pengaplikasian yang terus-menerus tetap pada satu metode yang telah biasa digunakan dalam pembayaran UKT.

Pelayanan merupakan kegiatan dalam pemberian jasa dari satu pihak ke pihak yang lainnya. Pelayanan yang baik yaitu pelayanan yang dilakukan dengan ramah, adil, tepat, cepat dan dengan etika yang baik sehingga dapat memenuhi keinginan dan kepuasan bagi yang menerimanya.⁵ Dalam pembayaran UKT, kualitas pelayanan yang diperoleh mahasiswa perbankan syariah FEBI IAIN Kudus ketika datang secara langsung ke BSI sangat kecil kemungkinan untuk terjadinya kesalahan dalam proses pembayaran karena yang melakukan proses transaksi dalam pembayaran UKT oleh teller BSI. Sedangkan jika melakukan pembayaran sendiri melalui ATM, mobile banking, dan internet banking BSI mahasiswa FEBI IAIN Kudus yang mana jika terjadi kesalahan maupun kendala dalam proses transaksi mereka beranggapan tidak bisa mendapatkan kualitas pelayanan yang maksimal seperti pelayanan langsung di teller.

Penelitian terdahulu yang telah meneliti tentang pengaruh kepercayaan, pengetahuan dan kualitas pelayanan terhadap preferensi mahasiswa (nasabah) menunjukkan hasil yang tidak sama. Pada penelitian Putri Heriska menunjukkan hasil bahwa kepercayaan berpengaruh terhadap preferensi penggunaan produk.⁶ Dalam penelitian Marlinah Maulina dan Ismaulina menunjukkan bahwa kepercayaan tidak berpengaruh terhadap preferensi mahasiswa.⁷

Pada penelitian Farah Dibah dkk menunjukkan hasil bahwa pengetahuan berpengaruh signifikan terhadap preferensi

⁵ Grace Natalia dan Parama Kartika Dewa, "Analysis Of The Effect Of Service Quality And Price Perceptions On Customer Satisfaction And Repeat Purchases In The Indonesian Marketplace (Study On The Blibi Marketplace)," *COSTING: Journal of Economic, Business and Accounting* 7, no. 1 (2023): 2118.

⁶ Putri Heriska, "Pengaruh Literasi Keuangan Syariah, Kepercayaan, Dan Pelayanan Syariah Terhadap Preferensi Tabungan BSI" 1, no. 4 (2022).

⁷ Maulina dan Ismaulina, "Analisis Faktor-Faktor Preferensi Mahasiswa Menabung Di Perbankan Syariah," June 20, 2021.

mahasiswa.⁸ Dalam penelitian Abdul Jalal dan Ahmad Perdana Indra menunjukkan hasil pengetahuan tidak berpengaruh terhadap preferensi.⁹

Pada penelitian fadhilatul Hasanah menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap preferensi mahasiswa.¹⁰ Dalam penelitian yang dilakukan oleh Anggriani Dewi menunjukkan hasil kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap preferensi nasabah.¹¹ Berdasarkan permasalahan, peneliti menyimpulkan bahwa untuk melakukan proses pembayaran UKT dengan metode yang maksimal maka diperlukan kepercayaan dan pengetahuan mahasiswa serta mendapatkan kualitas pelayanan yang baik. Berdasarkan masalah yang telah diperoleh, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Analisis Pengaruh Kepercayaan, Pengetahuan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Preferensi Mahasiswa IAIN Kudus Dalam Memilih Pembayaran UKT Secara Langsung Di BSI KCU Kudus” (Studi Kasus Mahasiswa Perbankan Syariah FEBI IAIN Kudus).**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap pembayaran UKT secara langsung di BSI KCU Kudus?
2. Apakah pengetahuan berpengaruh terhadap pembayaran UKT secara langsung di BSI KCU Kudus?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap pembayaran UKT secara langsung di BSI KCU Kudus?

⁸ Farah Dibah, dkk, “Preferensi Mahasiswa Menabung Di Perbankan Syariah : Studi Pada Mahasiswa Perguruan Tinggi DKI Jakarta,” *JURNAL MANEKSI* 10, no. 2 (January 10, 2022): 141–48, <https://doi.org/10.31959/jm.v10i2.700>.

⁹ Abdul Jalal dan Ahmad Perdana Indra, “Pengaruh Pengetahuan Generasi Z, Persepsi, Dan Fasilitas Terhadap Preferensi Pada Bank Syariah Dengan Sikap Sebagai Variabel Intervening: Pengaruh Pengetahuan Generasi Z, Persepsi, Dan Fasilitas Terhadap Preferensi Pada Bank Syariah Dengan Sikap Sebagai Variabel Intervening,” *NISBAH: Jurnal Perbanka Syariah* 8, no. 2 (December 23, 2022): 115–26, <https://doi.org/10.30997/jn.v8i2.7077>.

¹⁰ Fadhilatul Hasanah, “Pengaruh Tingkat Religiusitas, Pengetahuan, Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Preferensi Menabung Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Palembang Pada Bank Syariah,” *BALANCE Jurnal Akuntansi dan Bisnis* 4, no. 1 (June 1, 2019): 485, <https://doi.org/10.32502/jab.v4i1.1815>.

¹¹ Anggriani Dewi, “Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Preferensi Nasabah Terhadap Bank Syariah Di Kota Palopo” 04, no. 02 (n.d.).

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang diperoleh dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan terhadap pembayaran UKT secara langsung di BSI KCU Kudus.
2. Untuk mengetahui pengaruh pengetahuan terhadap pembayaran UKT secara langsung di BSI KCU Kudus.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap pembayaran UKT secara langsung di BSI KCU Kudus.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dalam penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

Dalam penulisan penelitian ini diharapkan mampu menambah pengetahuan serta wawasan dan juga informasi mengenai pengaruh kepercayaan, pengetahuan dan kualitas pelayanan dalam pembayaran UKT secara langsung.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Penelitian ini dapat menambah pengetahuan, wawasan, dan informasi khususnya tentang pengaruh kepercayaan, pengetahuan dan kualitas pelayanan dalam pembayaran UKT secara langsung di BSI.

b. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini diharapkan menjadi sebuah referensi bagi mahasiswa dan dapat memberi informasi kepada mahasiswa dalam penelitian selanjutnya.

c. Bagi Bank Syariah Indonesia

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sebuah masukan kepada Bank Syariah Indonesia untuk perkembangan kedepannya.

E. Sistematika Penelitian

Agar memperoleh pemahaman maupun gambaran yang menyeluruh terhadap penulisan penelitian, maka peneliti menyusun sistematika penelitian yang terdiri dari 5 bab. Adapun kelima bab dalam sistematika penelitian ini sebagai berikut:

BAB I: Pendahuluan yang berisi 5 sub bab yang antara lain membahas mengenai latar belakang masalah, rumusan

masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika dalam penelitian.

BAB II: Landasan Teori yang berisi tentang deskripsi teori atau penjabaran dari masalah penelitian melalui teori-teori, penelitian terdahulu, kerangka berpikir dan hipotesis.

BAB III: Metode Penelitian, pada bab ini berisi tentang jenis dan pendekatan, populasi dan sampel, identifikasi variabel, variabel operasional, teknik pengumpulan data, dan yang terakhir yaitu teknik analisis data.

BAB IV: Hasil Penelitian dan Pembahasan, dalam bab ini yang pertama yaitu membahas tentang hasil penelitian berupa gambaran objek penelitian dan analisis data (uji validitas, uji realibilitas, uji pra syarat, uji hipotesis). Kedua, membahas tentang pembahasan (komparasi A2 dengan teori atau penelitian lain).

BAB V: Penutup, dalam bab terakhir ini penulis memberikan kesimpulan dari masalah yang telah diteliti serta saran-saran sebagai bahan acuan untuk peneliti selanjutnya.

