

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEUANGAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA DI UNIVERSITAS BANTEN JAYA

Elsa Amalia¹, Budi Mulyati², Fitri Nurlaili³

Universitas Banten Jaya
Serang, Indonesia

elsaamaliaa19@gmail.com¹, budimulyati@unbaja.ac.id², fitrinurlaili@unbaja.ac.id³

ABSTRACT

This study aimed to determine the effect of the quality of financial administration services on student satisfaction at the Banten Jaya University. This research was a quantitative research. The population of this study was active students of Banten Jaya University in 2022 and the sample of this study used a simple random sample with a total sample of 95 students. The type of data was primary data. The data analysis technique used classical assumption test and simple linear regression analysis, T-test and coefficient of determination. The results that the value of t_{count} (8.876) > t_{table} (2.638), it was indicated that the quality of financial administration services had positive effect on student satisfaction. The coefficient of determination was 46%. It could be said that there was an influence of the service quality on the student satisfaction at Banten Jaya University.

Keywords: *Administration Service Quality, Student Satisfaction.*

PENDAHULUAN

Pendidikan tinggi yang merupakan lembaga pendidikan formal, memberikan pelayanan pendidikan tinggi bagi masyarakat. Banyaknya kehadiran perguruan tinggi menunjukkan adanya kompetisi diantara perguruan tinggi untuk memberikan pelayanan yang optimal bagi masyarakat. Hal ini menuntut lembaga pendidikan tinggi untuk fokus memperhatikan kualitasnya sehingga dapat bersaing dengan perguruan tinggi yang lainnya.

Abdul Zahir & Saddang Saputra, (2016) menyatakan bahwa layanan

pendidikan dapat dikelompokkan sebagai *pure service* atau *high contact service*. Mahasiswa yang terdapat di dalamnya menjadi bagian dari sistem Pendidikan tinggi memiliki interaksi yang *relative intens* diantara mahasiswa dengan pemberi pelayanan pada saat layanan tersebut diberikan. Karena perguruan tinggi tidak hanya menawarkan satu macam jenis jasa atau layanan namun memberikan berbagai jenis layanan.

Tantangan yang dihadapi oleh perguruan tinggi saat ini terutama dalam hal menyiapkan para lulusannya agar memiliki kompetensi yang tetap relevan dengan

kebutuhan masyarakat saat ini, yakni inovatif serta kreatif. Kemampuan tersebut ternyata menjadi salah satu tolok ukur bagi masyarakat untuk melihat kualitas pelayanan yang dapat diberikan oleh perguruan tinggi. Sebagaimana dikemukakan oleh Rahareng, V.J., & Relawan, N (2017), kualitas pelayanan dapat dimaknai sebagai usaha untuk memenuhi kebutuhan serta keinginan konsumen, dan dapat secara tepat dalam penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Sebagai pemberi jasa, perguruan tinggi juga harus memperhatikan setiap keinginan konsumen karena konsumen menjadi penilai untuk setiap jasa yang telah diberikan, dilihat dari kualitas layanan serta kemampuan dalam memenuhi pelayanan.

Civitas akademika yang paling banyak memiliki urusan dengan pihak kampus adalah mahasiswa. Seperti misalnya bagian keuangan, bagian kemahasiswaan, perpustakaan, bimbingan konseling dan lain sebagainya. Beberapa kampus menggunakan formulir yang harus diisi sebagai pengumpulan, validasi dan legalisasi data. Namun terdapat beberapa kampus yang sudah menyediakan *form* dan informasinya secara *online*. Kampus Universitas Banten Jaya sendiri menggunakan *form* yang harus diisi langsung ketika akan melakukan pembayaran dan pada waktu tertentu seperti

pendaftaran semester baru, UTS dan UAS. Bagian pelayanan keuangan akan berinteraksi dengan mahasiswa yang akan melakukan pembayaran atau memvalidasi pembayaran.

Berdasarkan hasil observasi dalam hal melaksanakan tugas untuk membayar biaya perkuliahan seringkali mahasiswa terhambat dalam beberapa hal, misalnya loket keuangan masih terbatas serta validasi saat ujian juga mengharuskan di loket keuangan yang masih dilakukan secara manual oleh staf pelayanan keuangan dimana tidak efisien karena dapat terjadi kerumunan terutama di saat masa pandemic. Di masa pasca pandemi seperti saat ini, media sosial memiliki pengaruh yang sangat kuat dalam hal penyampaian informasi-informasi terkait perkuliahan ataupun pembayaran perkuliahan. Adanya penggunaan media sosialisasi yang terbatas dan kurang efisien maka penyampaian informasi terbaru mengenai informasi jadwal pembayaran dalam aktualisasinya kurang tersampaikan dengan baik. Padahal kepuasan mahasiswa terhadap mutu pelayanan administrasi keuangan yang telah dirasakannya, menjadi salah satu komponen yang akan membuat mahasiswa merasa nyaman dan aman dalam menempuh pendidikan di suatu perguruan tinggi.

Terdapat lima (5) dimensi utama kualitas jasa menurut Nasib et.al (2021);

1) *Tangible* (bukti fisik)

Adanya fasilitas fisik, perlengkapan, serta sarana komunikasi dan yang fasilitas lainnya yang harus ada dalam proses jasa, diantaranya:

- a) Penampilan para petugas pelayanan
- b) Peralatan yang sudah modern, serta
- c) Tempat parkir

2) *Reliability* (dapat dipercaya)

Merupakan kemampuan untuk dapat memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan secara tepat (*accurately*), serta kemampuan untuk dapat dipercaya (*dependably*), dalam hal ini yakni berupa pemberian layanan jasa secara tepat waktu, sesuai dengan jadwal yang sudah dijanjikan serta tanpa melakukan kesalahan setiap kali pelayanan diberikan. Komponen yang termasuk dalam dimensi ini yakni :

- a) Pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang sudah dijanjikan;
- b) Dapat memberi pelayanan yang baik kepada konsumen, bahkan saat kesan pertama;
- c) Prosedur pelayanannya tidak berbelit-belit

3) *Responsiveness* (daya tanggap)

Merupakan keinginan para petugas untuk dapat membantu dan memberikan jasa yang dibutuhkan oleh

para konsumen. Membiarkan konsumen untuk menunggu, terutama tanpa alasan yang jelas, akan menimbulkan kesan negatif yang tidak seharusnya terjadi. Jika kesalahan dapat ditanggapi dengan cepat, justru akan menjadi sesuatu yang berkesan dan menjadi pengalaman yang menyenangkan. Komponen yang termasuk dalam dimensi ini yakni:

- a) Siap dan tanggap untuk dapat menangani respon permintaan dari konsumen.
 - b) respon petugas pemberi layanan terhadap saran konsumen.
 - c) memberikan pelayanan yang cepat.
- 4) *Assurance* (jaminan)

Jaminan meliputi adanya pengetahuan, kemampuan, keramahan, sopan, dan sifat yang dapat dipercaya dari kontak personel untuk menghilangkan sifat keragu-raguan dari dalam diri konsumen serta merasa terbebas dari bahaya dan resiko. Komponen dalam yang termasuk dalam dimensi ini yakni:

- a) Petugas layanan memiliki pengetahuan yang luas, sehingga dapat menjawab pertanyaan/ keluhan dari konsumen;
- b) Petugas layanan dapat berbicara dengan cara yang menyenangkan;

- c) Petugas layanan yang bersikap sopan.

5) *Emphaty* (Empati)

Empati dapat dimaknai bahwa adanya sikap hubungan personil maupun perusahaan yang dapat memahami kebutuhan maupun kesulitan konsumen, dapat melakukan komunikasi yang baik, memiliki perhatian pribadi serta memiliki kemudahan dalam melakukan komunikasi atau hubungan diluar operasional pelayanan. Komponen yang termasuk dalam dimensi ini yakni:

- a) Mampu memberi perhatian yang bersifat personal kepada konsumen;
- b) Keramahan dari para petugas layanan;
- c) Memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik.

Menurut Shabri, I., & Yanti, R (2020), kepuasan pelanggan adalah suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa, sehingga dapat dikatakan bahwa kepuasan merupakan tingkat perasaan konsumen yang diperoleh setelah konsumen menikmati sesuatu. Adanya perasaan puas atau tidak puas dari para konsumen merupakan bentuk respon dari

pelanggan terhadap bentuk ketidaksesuaian yang dirasakan oleh pelanggan.

Mardikawati, W., & Farida, N. (2018) berpendapat bahwa indikator kepuasan konsumen diantaranya:

- 1) Kesesuaian antara layanan yang diberikan dengan yang diharapkan oleh konsumen. Terdapat persepsi dari konsumen tentang kualitas jasa yang diterimanya, apakah sudah sesuai atau belum sesuai dengan yang telah dijanjikan oleh penyedia jasa.
- 2) Kesesuaian antara layanan dengan tarif yang dibayarkan. Dalam hal ini berkaitan dengan adanya persepsi pelanggan atas apa yang mereka rasakan, apakah kualitas layanan yang telah konsumen terima sesuai dengan biaya atau tarif yang telah mereka bayarkan untuk menikmati layanan tersebut.
- 3) Adanya kepuasan dari pelanggan terhadap pelayanan yang ditawarkan. Hal ini berkaitan dengan adanya persepsi kepuasan dari pelanggan atas pelayanan yang telah ditawarkan yang kemudian dibandingkan dengan penyedia jasa lainnya yang serupa.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Disebut metode

kuantitatif karena data pada penelitian ini angka-angka dan analisis berupa statistic, Sugiyono (2019:7). Penelitian ini berupaya untuk mendapatkan respon dari mahasiswa selaku pengguna pelayanan, dalam hal ini pelayanan administrasi keuangan. Dengan demikian, penelitian ini menggunakan angket tertutup. Data yang telah diperoleh kemudian diolah dan dianalisis lebih lanjut dengan menggunakan teori-teori yang telah dikaji sebelumnya. Analisis data dilakukan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif serta uji statistik yang relevan untuk menguji hipotesis.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Proses Analisis Data

Data yang akan di analisis adalah data dari sampel yang diisi oleh 95 responden dari empat fakultas, tiga belas jurusan, laki-laki dan perempuan dari semester dua hingga semester delapan.

1. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Tabel 1. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		95
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.99145323
Most Extreme Differences	Absolute	.060
	Positive	.035
	Negative	-.060
Test Statistic		.060
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

- a. Test distribution is Normal.
 - b. Calculated from data.
 - c. Lilliefors Significance Correction.
 - d. This is a lower bound of the true significance.
- (Sumber: Data diolah SPSS 25.0)

Berdasarkan uji normalitas diketahui nilai signifikansi $0,200 > 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal dan dapat dilakukan pengolahan data lebih lanjut.

2. Analisis Regresi Linear Sederhana

Untuk mengetahui bagaimana variabel pelayanan akademik memiliki hubungan dengan kepuasan mahasiswa, maka dilakukan analisis koefisien regresi liner sederhana dengan model regresi linier $Y = a + bX$. Adapun hasil perhitungannya dapat dilihat dalam tabel 2 berikut ini;

Tabel 2. *Coefficients* Regresi

Model	Coefficients ^a		Stand ardize d Coeffi cients	T	Sig.
	Unstandardize d Coefficients	Std. Error			
1 (Constant)	4.447	1.969		2.259	.026
Kualitas Pelayanan	.243	.027	.677	8.876	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

(Sumber: data diolah 2022)

Hasil perhitungan koefisien regresi linear sederhana diatas memperlihatkan nilai koefisien konstanta adalah sebesar 4,447 sedangkan nilai koefisien untuk variabel X (variabel bebas) sebesar 0,243. Adapun persamaan regresi yang diperoleh sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 4,447 + 0,243X$$

Dari hasil perhitungan regresi sederhana tersebut dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Konstanta sebesar 4,447 mengandung arti bahwa nilai variabel kepuasan mahasiswa adalah sebesar 4,447.
- b. Koefisien regresi untuk variabel X sebesar 0,243 menyatakan bahwa jika ada penambahan 1% dari nilai kualitas pelayanan, maka nilai kepuasan mahasiswa akan bertambah sebesar 0,234. Nilai koefisien regresi dalam persamaan tersebut bernilai positif. Sehingga

dapat dikatakan bahwa variabel X memiliki pengaruh yang positif terhadap variabel Y.

3. Uji Hipotesis

a. Uji t

Hipotesis yang terdapat dalam penelitian ini sebagai berikut:

H₀: Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas Banten Jaya.

H_i: Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas Banten Jaya.

Untuk melakukan uji hipotesis maka digunakan uji T. Adapun hasil perhitungan dari t_{hitung} dapat dilihat dalam tabel 3 berikut ini;

Tabel 3. *Coefficients* uji t

Model	Coefficients ^a		Standar dized Coeffici ents	T	Sig.
	Unstandardiz ed Coefficients	Std. Error			
1 (Constant)	4.447	1.969		2.259	.026
Kualitas Pelayanan	.243	.027	.677	8.876	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

(Sumber: data diolah 2022)

Hasil dari t_{hitung} yang diperoleh dengan SPSS 25.0 *for windows* dapat dilihat di dalam tabel 3. Diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 8,876. Berdasarkan kriteria

dalam penerimaan hipotesis, jika t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} maka h_1 diterima dan h_0 ditolak, dan dari hasil perhitungan t_{hitung} sebesar 8,876 jika dibandingkan dengan t_{tabel} ($db = 93$) dengan taraf signifikan 5% diperoleh nilai t_{tabel} yaitu 2,638. Sehingga nilai t_{hitung} ($8,876$) $>$ t_{tabel} ($2,638$), dengan demikian maka H_1 diterima dan H_0 ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan administrasi keuangan yakni variabel X memiliki pengaruh terhadap variabel kepuasan mahasiswa, variabel Y.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, ditunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan administrasi keuangan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas Banten Jaya.

Hasil penelitian ini didukung oleh peneliti terdahulu yang telah dilakukan Sri Bulkia (2018) Kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan dan dengan arah positif sebesar 53% terhadap kepuasan mahasiswa di semua bagian pelayanan yang ada di Universitas Islam Kalimantan (Uniska) Muhammad Arsyad Al Banjary Banjarmasin. Sejalan dengan penelitian tersebut, hasil penelitian Nizar Subqi Hamza di tahun 2021 menunjukkan hasil yang serupa dimana kualitas pelayanan akademik memiliki sifat yang positif terhadap kepuasan Mahasiswa yang

dilakukan di Kantor BAAK Universitas Islam Malang.

b. Koefisien Determinasi (R^2)

Adapun perhitungan untuk mengetahui nilai koefisien determinasi dapat diketahui dalam tabel 4 berikut ini;

Tabel 4. Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.677 ^a	.459	.453	3.007

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

(Sumber: data diolah 2022)

Dari hasil perhitungan yang terdapat dalam tabel 4 tersebut, diperoleh nilai koefisien determinasi (R) sebesar 0,677, dengan nilai R^2 sebesar 0,459 atau sebesar 45,9. Hal tersebut dapat dimaknai bahwa variabel kualitas pelayanan administrasi keuangan memberikan kontribusi pengaruh terhadap variabel kepuasan mahasiswa sebesar 45,9% (dibulatkan 46%). Sedangkan 54% lainnya merupakan faktor yang mempengaruhi variabel kepuasan mahasiswa yang berasal dari faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pengujian hipotesis penelitian yang menggunakan uji t menjelaskan $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan taraf signifikansi 5% dengan $dk = N-2$, maka h_0

ditolak dan $t_{hitung} (8,876) > t_{tabel} (2,638)$. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan administrasi keuangan terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas Banten Jaya.

Dari hasil perhitungan koefisien determinasi, pengaruh variabel Kualitas Pelayanan administrasi keuangan terhadap variabel Kepuasan Mahasiswa sebesar 46%.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Zahir & Saddang Saputra. 2016. Analisis Kualitas Layanan Akademik Universitas Cokroaminoto Palopo. Prosiding Seminar Nasional. Vol. 2 No. 1. <http://journal.uncp.ac.id/index.php/proceeding/article/view/488>
- Sri Bulkia. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan mahasiswa. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 49-58.
- Mardikawati, W., & Farida, N. (2018). Pengaruh Nilai Pelanggan Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Bus Efisiensi (Studi PO Efisiensi Jurusan Yogyakarta-Cilacap). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 2(1), 51–56.
- Nasib, et al. (2021). *Konsep Kualitas Pelayanan, Harga Dan Citra Kampus Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa*. Siduarjo: Global Aksara Pers.
- Nizar Subki Hamzah, 2021. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Pada Biro Administrasi Akademik dan Kerjasama Universitas Islam Malang)". Skripsi. Malang: Universitas Islam Malang.
- Rahareng, V. J., & Relawan, N. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi pada Mahasiswa Administrasi Bisnis Universitas Telkom). *AdBispreneur*, 2(2), 125–133. <https://doi.org/10.24198/adbispreneur.v2i2.13164>
- Shabri, I., & Yanti, R. (2020). Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Prodi Sastra Inggris Universitas Dharma Andalas Padang. *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Bisnis*, 2(1), 51–56.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.