

## PELAYANAN PEMBAYARAN UANG PERKULIAHAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DI UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA

Dian Sudiantini<sup>1</sup>, Anisya Rayi Mimithi<sup>2</sup>, Mateus Wahyu Prasetyo<sup>3</sup>, Najwa Halidah Putri<sup>4</sup>, Nabilah Hermawan<sup>5</sup>

<sup>1</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, email:  
[dian.sudiantini@dsn.ubharajaya.ac.id](mailto:dian.sudiantini@dsn.ubharajaya.ac.id)

### Abstract

*Management of human resource is one of the crucial and main things used in managing human resources owned by an organization. Human resource management can be applied by a wide variety of institutions such as educational institutions. In its application, HRM in educational institutions has an important role in obtaining human resources. The recruitment of human resources in educational institutions certainly influences the strategies applied in these institutions. One of them is a strategy in the service of paying tuition fees. This research was carried out with the intention to find out how the application of tuition payment services at Bhayangkara Jakarta Raya University. In this study, qualitative approaches and survey research methods were used to collect the required data. The results of this study show whether for students the tuition payment service provided has run well. Whether the payment system for tuition is guaranteed security. Whether the complaints that occur can be resolved properly.*

**Keywords:** Human Resources, Human Resource Management, Service

### Abstrak

Manajemen SDM adalah salah satu hal yang penting dan utama yang digunakan dalam pengelolaan sumber daya manusia yang dimiliki oleh suatu organisasi. Manajemen sumber daya manusia dapat diterapkan oleh berbagai macam lembaga seperti lembaga pendidikan. Dalam penerapannya MSDM di lembaga pendidikan memiliki peran yang penting dalam memperoleh SDM. Perekrutan SDM dalam lembaga pendidikan tentunya memiliki pengaruh terhadap strategi yang diberlakukan dalam lembaga tersebut. Salah satunya adalah strategi dalam pelayanan pembayaran uang perkuliahan. Penelitian ini dilaksanakan dengan maksud untuk mengetahui bagaimana penerapan pelayanan pembayaran uang perkuliahan di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Dalam penelitian ini digunakan pendekatan kualitatif dan metode penelitian survey untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan apakah bagi mahasiswa pelayanan pembayaran uang perkuliahan yang diberikan sudah berjalan dengan baik. Apakah sistem pembayaran uang perkuliahan kuliah sudah terjamin keamanannya. Apakah keluhan-keluhan yang terjadi mampu teratasi dengan baik.

**Kata kunci:** Sumber Daya Manusia, Manajemen SDM, Pelayanan

## 1. Pendahuluan

Manajemen sumber daya manusia merupakan berbagai macam cara dan strategi yang dimanfaatkan guna mengatur sumber daya manusia yang dimiliki oleh suatu perusahaan atau organisasi. Manajemen sumber daya manusia adalah bidang yang berorientasi pada fungsi staffing (penyusunan personalia) dalam proses manajemen. Fungsi staffing tersebut meliputi penentuan kualifikasi calon tenaga kerja, proses rekrutmen, seleksi calon tenaga kerja, pelatihan dan pengembangan, evaluasi kinerja, dan kompensasi pada tenaga kerja. Penerapan manajemen sumber daya manusia ini mampu membantu perusahaan untuk merekrut tenaga kerja yang kompeten dan berkualitas sesuai dengan kriteria dan spesifikasi yang dibutuhkan, sehingga nantinya akan membantu perusahaan dalam menjalankan rencana untuk meraih tujuan yang sudah ditetapkan.

Manajemen SDM dapat diterapkan oleh berbagai macam Lembaga, salah satunya adalah lembaga pendidikan. Dalam penerapannya, manajemen SDM mampu memberikan banyak dampak baik bagi lembaga pendidikan. Dengan adanya manajemen SDM dalam lembaga pendidikan, suatu lembaga tersebut mampu merekrut dan memperoleh tenaga pelajar yang unggul, staff administrasi yang handal, dan tenaga kerja lain yang tidak kalah berkualitas sehingga lembaga tersebut mampu bersaing dan tetap bertahan.

Perekrutan staff administrasi dalam suatu lembaga pendidikan tentunya akan berpengaruh terhadap strategi-strategi yang diberlakukan oleh suatu lembaga. Salah satu strategi yang perlu diterapkan dalam lembaga pendidikan khususnya universitas adalah strategi pelayanan pembayaran uang perkuliahan. Penerapan strategi tersebut tentu sangat penting karena memiliki pengaruh yang besar bagi mahasiswa dan universitas itu sendiri dalam hal efektifitas dan efisiensi. Pelayanan pembayaran yang baik dapat mempermudah mahasiswa untuk membayar tagihan tanpa mengalami kesulitan. Bagi universitas itu sendiri, pembayaran tagihan yang lancar tentu akan mempermudah kegiatan operasional di dalam lingkungan kampus.

## 2. Metodologi Penelitian

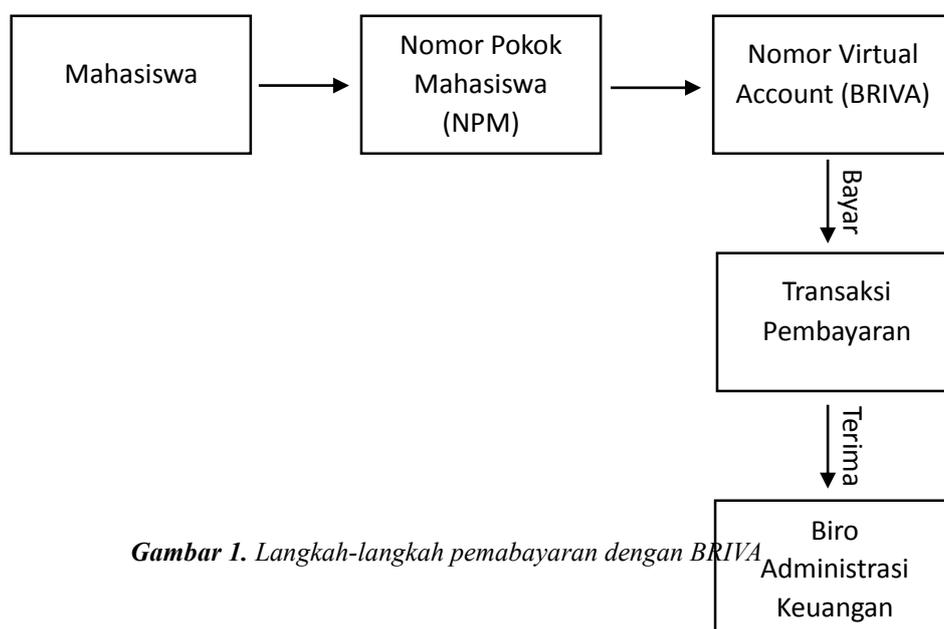
Dalam penelitian ini, peneliti memilih pendekatan kualitatif dalam penelitiannya. Menurut Walidin, Saifullah dan Tabrani (2015:77) penelitian kualitatif merupakan metode yang digunakan dalam penelitian guna memahami fenomena-fenomena yang terjadi di lingkungan sosial dengan membuat visual yang lengkap dan menyeluruh yang bisa dipresentasikan dengan kata-kata, melaporkan perspektif secara detail yang diperoleh dari sumber informasi, serta dilakukan dalam penggambaran waktu, tempat, dan suasana yang senyatanya.

Dalam melakukan penelitian ini, peneliti memilih untuk menggunakan metode penelitian survey. Metode survey merupakan cara untuk mendapatkan data yang diperlukan. Dalam metode ini informasi yang didapatkan bersifat opini. Dalam penelitian ini survey dilakukan dengan menyebarkan kuisisioner berupa google form kepada para responden.

### 3. Pembahasan

#### 3.1 Implementasi Pelayanan Pembayaran Uang Kuliah

Implementasi dalam hal pelayanan pembayaran uang kuliah di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya dilakukan dengan menggunakan BRI Virtual Account (BRIVA). BRIVA sendiri merupakan sebuah kode khusus yang terdiri dari 16 atau 17 digit sebagai nomor rekening tujuan pembayaran SPP/UTK dan pembayaran lainnya. Pembayaran dengan menggunakan BRIVA dilakukan dengan beberapa langkah. Langkah-langkah tersebut bisa digambarkan sebagai berikut:



**Gambar 1.** Langkah-langkah pemabayaran dengan BRIVA

## 3.2 Analisis Kualitas Pelayanan Pembayaran Uang Kuliah

### a. Uji Korelasi Pearson

TOTAL	Korelasi Pearson	1	.803**
Y	Sig. (2-tailed)		.000
	N	22	22
TOTAL	Korelasi Pearson	.803**	1
X	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	22	22

*Gambar 2.* Uji korelasi Pearson

Melalui uji Pearson Correlation yang sudah dilakukan, bisa disimpulkan bahwa terdapat korelasi antara pelayanan pembayaran terhadap kepuasan mahasiswa. Hal itu dibuktikan dengan nilai signifikansi yang menunjukkan angka  $< 0,05$  baik untuk variabel X maupun variabel Y. Berdasarkan uji tersebut juga ditunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,803. Nilai tersebut membuktikan bahwa adanya hubungan sempurna antara variabel X (pelayanan pembayaran uang kuliah) dengan variabel Y (kepuasan mahasiswa).

### b. Uji Serentak (Uji f)

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regresi	327.877	1	327.877	36.287	.000 <sup>b</sup>
Residual	180.714	20	9.036		
Total	508.591	21			

*Gambar 3.* Uji serentak

Pengujian ini perlu dilakukan untuk mengetahui bagaimana variabel bebas secara bersamaan bisa memberikan pengaruh terhadap variabel terikatnya. Dari tabel uji f di atas ditunjukkan nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05. Dari hasil tersebut dapat diputuskan jika variabel X (pelayanan pembayaran uang kuliah) secara simultan berhubungan dengan variabel Y (kepuasan mahasiswa).

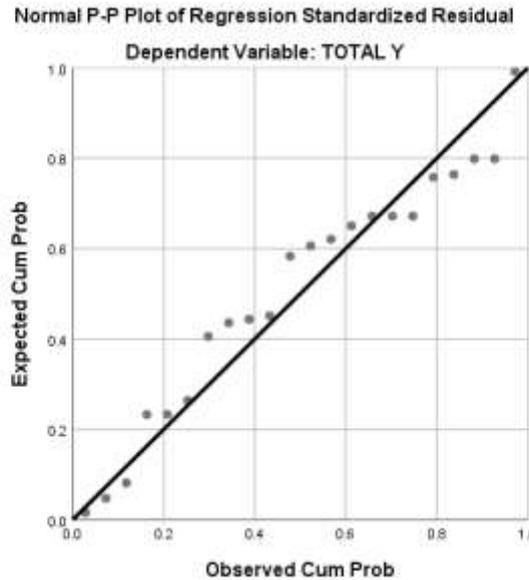
### c. Uji Parsial (Uji t)

	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Standard error	Beta		
(Constant)	3.372	2.490		1.355	.191
TOTAL X	.765	.127	.803	6.024	.000

Gambar 4. Uji t

Uji t atau uji parsial digunakan untuk mengetahui bagaimana setiap variabel bebas secara sendiri-sendiri memberikan pengaruh terhadap variabel terikatnya. Pada tabel pengujian di atas, didapatkan nilai signifikansi < 0,05 yang menandakan jika terdapat hubungan antara kedua variabel yaitu, variabel X (pelayanan pembayaran uang kuliah) dengan variabel Y (kepuasan mahasiswa).

d. Uji asumsi (Normalitas)



Gambar 5. Grafik P-plot

Berdasarkan grafik p-plot dapat dikatakan data berdistribusi normal apabila grafik menunjukkan titik penyebaran data berada di sekitar garis diagonal dan penyebarannya sesuai dengan arah dari garis diagonal itu. Hal tersebut terjadi pada grafik di atas. Dapat diasumsikan bahwa data yang didapatkan untuk mengukur variabel Y (kepuasan mahasiswa) tersebar secara normal karena titik penyebarannya berada di dekat garis diagonalnya.

		X1	X2	X3	X4	X5	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5
N	Valid	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean		3.64	3.59	3.91	3.86	3.95	3.68	3.55	3.50	3.41	3.73
Median		4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00
Mode		4	3 <sup>a</sup>	4	4	5	4	4	4	3	4

Gambar 5. Tabel Frekuensi

Berdasarkan penelitian, didapatkan pula data statistik yang memperlihatkan bahwa nilai modus menunjukkan angka 4. Dari tabel di atas bisa diputuskan bahwa sebagian besar responden yakni sebanyak 43% menyatakan “setuju” apabila pelayanan

pembayaran uang perkuliahan memiliki pengaruh dan mampu memenuhi kepuasan mahasiswa. Sedangkan, sebanyak 7,6% mengatakan “sangat tidak setuju”, sebanyak 6% mengatakan “kurang setuju”, sebanyak 21,6% mengatakan “ragu-ragu” dan 21,6% lainnya mengatakan “sangat setuju”

#### 4. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian dan pengujian yang sudah dilakukan dapat ditarik kesimpulan apabila pelayanan pembayaran uang kuliah memiliki pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Pengaruh tersebut berlaku baik secara parsial maupun simultan. Seluruh data yang diperoleh mengalami penyebaran data yang normal. Antara variabel X (pelayanan pembayaran uang kuliah) dan variabel Y (kepuasan mahasiswa) juga memiliki korelasi sempurna yang positif dan searah. Dari informasi-informasi yang didapatkan juga bisa disimpulkan bahwa strategi pelayanan pembayaran uang perkuliahan yang diberikan oleh Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sudah mampu memenuhi kepuasan mahasiswa. Hal tersebut terbukti oleh sebagian besar responden/mahasiswa yang memilih “setuju” dalam kuisisioner yang diberikan. Dari kesimpulan tersebut pihak kampus sebaiknya mempertahankan kualitas dari pelayanannya dan tetap melakukan evaluasi supaya terus mampu memenuhi kepuasan mahasiswa.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Walidin, W., Saifullah, & Tabrani. (2015). Metodologi penelitian kualitatif & grounded theory. FTKAr-Rainy Press, Banda Aceh
- [2] Maisyaroh, Rizah & Yanuardi, M.Si. (2017). IMPLEMENTASI KEBIJAKAN UANG KULIAH TUNGGAL (UKT) DI UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA (UNY). Vol 2, No 6, 640-644.  
<https://journal.student.uny.ac.id/index.php/joppar/article/view/9237>
- [3] Damanik, Irfan Sudahri. (2018). ANALISIS SISTEM APLIKASI PEMBAYARAN UANG KULIAH. Vol 3, 113 & 115.  
<https://tunasbangsa.ac.id/ejurnal/index.php/jurasik/article/view/71>
- [4] Alamsyah, dkk. (2017). PENGARUH KOMPENSASI DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA KARYAWAN PADA SNVT PELAKSANAAN JARINGAN PEMANFAATAN AIR POMPENGAN JENEBERANG SUL-SEL. Jurnal Profitability Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Volume 1 No 2. 8.