

Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Pembayaran Uang SPP Pada Bank Rakyat Indonesia (BRI)

Desy Ratna Safitri¹, Sri Rahmayanti²

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Riau

E-mail: sri.rahmayanti@umri.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pembayaran uang SPP pada Bank Rakyat Indonesia (BRI). Jenis penelitian ini dilakukan dengan metode kuantitatif, pengolahan data dilakukan dengan menggunakan SPSS versi 23. Populasinya adalah mahasiswa Fakultas ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Riau angkatan 2021-2023 yang membayar SPP. Teknik Sampling penelitian ini menggunakan teknik *Simple Random Sampling* dengan menyebarkan kuesioner kepada 99 responden. Penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linear sederhana sebagai metode analisis data. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap pembayaran uang SPP memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat pembayaran melalui Bank BRI pada mahasiswa Universitas Muhammadiyah Riau.

Kata Kunci : Kepuasan, Pelayanan, Pembayaran, SPP, BRI.

PENDAHULUAN

Cepatnya perkembangan ini, mendorong perilaku bisnis melakukan inovasi dalam produk mereka. Targetnya yakni menciptakan produk yang memiliki keunggulan unik yang dimiliki oleh pesaing lainnya. Semakin tingginya tingkat persaingan ini membuat pelanggan dihadapkan pada beragam produk dengan variasi harga dan mutu yang berbeda-beda. Jadi, nasabah akan mencari nilai tertinggi dengan kualitas yang paling menguntungkan dari beberapa produk yang berbeda.

Berarti pelayanan, sangat berpengaruh bagi perusahaan, pelayanan layaknya bersikap baik dan lemah lembut sangat disarankan untuk dilakukan kepada konsumen maupun nasabah. Lembaga keuangan perbankan memberikan layanan dengan fokus pada kepuasan pelanggan. Pelayanan merujuk pada serangkaian kegiatan yang tidak dimiliki wujud secara fisik dan terjadi melalui kegiatan antara pelanggan dan karyawan atau aspek yang diberikan oleh perusahaan jasa layanan. Targetnya adalah untuk memberikan solusi dari masalah yang dihadapi nasabah. Kepuasan pelanggan yang tinggi dapat berdampak positif terhadap keuntungan yang diperoleh oleh perusahaan.

Kepuasan lebih banyak didefinisikan dari perspektif pengalaman konsumen setelah mengkonsumsi atau menggunakan suatu produk atau jasa. Dengan demikian, kepuasan dapat diartikan sebagai hasil dari penilaian (persepsi) konsumen bahwa produk atau layanan telah memberikan tingkat kenikmatan dimana pemenuhan ini bias bisa lebih atau kurang. Tingkat kenikmatan yang dimaksud disini adalah kesesuaian antara apa yang dirasakan oleh konsumen dari pengalaman konsumsinya dengan apa yang diharapkannya.

Melalui penelitian ini, peneliti berharap perusahaan jasa keuangan, baik konvensional maupun syariah, dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah, sehingga menciptakan kesan dan memotivasi nasabah untuk tertarik pada produk lain yang ada pada bank tersebut. Penelitian ini dilakukan sebagai bahan evaluasi bagi lembaga perbankan dalam upaya memperbaiki dan meningkatkan produk pada bank tersebut. Berdasarkan latar belakang diatas penulis tertarik melakukan penelitian tentang “Analisis kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pembayaran uang spp pada bank rakyat Indonesia (BRI)”

TINJAUAN LITERATUR DAN PERUMUSAN HIPOTESIS

Hipotesis menurut Sugiyono (2019) adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah dari sebuah penelitian. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan berdasarkan pada teori-teori yang relevan dan belum berdasarkan pengumpulan data.

Perumusan hipotesis :

H1 : “Diduga terdapat tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pembayarn uang SPP pada Bank Rakyat Indonesia (BRI)”.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Universitas Muhammadiyah Riau dan mengambil sampel dari mahasiswa/i Fakultas Ekonomi dan Bisnis, dengan metode penelitian deskriptif kuantitatif dengan pendekatan survei. Menurut Sugiyono (2019) Deskritif merupakan metode yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan atau yang telah terkumpul sebagaimana adanya. Menurut Sugiyono (2019) Kuantitatif merupakan suatu metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat positifisme, sebagai metode ilmiah atau scientific karena telah memenuhi keindahan ilmiah secara konkrit atau empiris, obyektif, terukur, rasional, serta sistematis. Data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Data primer dalam penelitian ini didapat dari jawaban kuesioner yang disebarkan kepada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Riau dan Data sekunder untuk penelitian ini mencakup jumlah Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Riau.

Adapun Jumlah Populasi pada penelitian ini berjumlah 7.666 orang dengan jumlah sampel sebanyak 99 orang yang didapat menggunakan rumus *slovin* Teknik pengumpulan data yang digunakan di dalam penelitian ini adalah Kuesioner. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data dalam bentuk pertanyaan yang telah dirancang sebelumnya, biasanya dalam bentuk tulisan atau formulir untuk mendapatkan informasi dari responden. Kuesioner terbagi atas 2, yaitu kuesioner terbuka dan kuesioner tertutup dan dalam penelitian ini penulis meneliti menggunakan kuesioner tertutup.

Adapun analisis data yang dilakukan melalui tahap uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi linear sederhana, uji hipotesis yang terdiri dari uji t (parsial). Dengan skala pengukuran menggunakan skala likert. Variable Independen (X) yaitu Kepuasan dan Variabel Dependen (Y) yaitu pelayanan pembayaran.

HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk menjelaskan hubungan dan seberapa besar pengaruh dari variabel bebas (*independent*) terhadap variabel terkait (*dependent*) dengan persamaan regresi linear sederhana sebagai berikut:

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
	(Constant)	7.850	1.863		4.215	.000
	TOTALX	.917	.153	.520	5.997	.000

Dependent Variable: TOTALLY

$$Y = a + bX + e$$

$$Y = 7,850 + 0,917X$$

- Berdasarkan hasil di atas persamaan regresi menunjukkan bahwa konstanta mempunyai nilai sebesar 7,850 yang artinya apabila variabel kepuasan konstan atau tetap maka perilaku konsumtif sebesar 7,850.
- Berdasarkan hasil perhitungan uji analisis data perhitungan uji analisis regresi linier sederhana di atas bahwasannya koefisien kepuasan (X) bernilai sebesar 0,917.

b. Uji Hipotesis Parsial (Uji t)

Uji t (Parsial) dalam analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengevaluasi signifikansi kontribusi masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen, sambil mengontrol pengaruh variabel independen lainnya. Tingkat signifikan yang akan digunakan adalah 5% atau 0,05 dan t tabel sebesar 1,985. Adapun kriteria uji T adalah sebagai berikut :

Jika t hitung > t tabel, maka:

- H₀ diterima jika t hitung > t table dan $\alpha < 0,05$
- H₀ ditolak jika t hitung < t table dan $\alpha > 0,05$

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
	1(Constant)	7.850	1.863		4.215	.000
	TOTALX	.917	.153	.520	5.997	.000

Dependent Variable: TOTALLY

Berdasarkan table uji di atas diketahui bahwa nilai t hitung = 5,997 dengan t tabel = 1,985 yang mana t hitung > t tabel dan nilai signifikansi 0,000 dengan probabilitas signifikansi $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan berpengaruh secara positif dan signifikansi terhadap pelayanan pembayaran.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan mengenai Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Pembayaran Uang SPP Pada Bank Rakyat Indonesia (BRI), maka dapat diambil kesimpulan dari hasil analisis yaitu Hasil dari uji persial (T) pada penelitian ini dapat t hitung senilai 5,997 dari nilai sig. 0,000. Secara statistic memperlihatkan bahwa hasil t hitung melebihi t tabel yakni senilai 1,985 dan nilai sig dibawah dari 0,05. Menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pembayaran uang spp pada bank rakyat indonesia (BRI) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat pembayaran uang spp pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Riau.

DAFTAR PUSTAKA

- H. & R. (2020). Bab Iii Metode Penelitian. Suparyanto Dan Rosad (2015, 5(3), 248–253.
- Amelya, R. (2013). Pengaruh pelayanan pembyaran SPP terhadap kepuasan nasabah pada bri syariah (studi kasus mahasiswa UIN Suska Riau Fakultas Ekonomi danBisnis).
- Diana dan Tjiptono. (2020). Pengertian Jasa. Bab Ii Kajian Pustaka 2.1, 12(2004), 6–25.
- Ichwan, A. (2014). Analisis perbandingan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pembayaran uang kuliah tunggal (ukt) pada bank syariah mandiri denganbank bri kantor kas uin raden intan lampung (studi komparasi mahasiswa febi dan tarbiyah uin raden intan lampung angkatan 2014. Tesis Doctoral, 2014(June), 1–2. https://repositories.lib.utexas.edu/handle/2152/39127%0Ahttps://cris.brighton.ac.uk/ws/portalfiles/portal/4755978/Julius+Ojebode%27s+Thesis.pdf%0Ausir.salford.ac.uk/29369/1/Angela_Darvill_thesis_esubmission.pdf%0Ahttps://dspace.lboro.ac.uk/dspace-jspui/ha
- Lintang, R. (2018). Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Biro Perjalanan Pt. Pacto Tour Dan Travel Medan. Universitas Medan Area, 7–31.
- Maruru, vilkiyani, J. (2022). Analisis kualitas pelayanan universitas klabat terhadap kepuasan mahasiswa dalam pembayaran tagihan spp.
- pulungan, sanjaya. (2021). Analisis Pelayanan Pembayaran UKT Terhadap Kepuasan Mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UINSU (Studi Kasus Pada Bank BRI Syariah KC Medan).
- Saputri, widhya, nika. (2023). Analisis perbandingan kepuasan dan layanan pembayaran uang kuliah tunggal (ukt) pada bank jateng syariah dengan bank bri (studi kasusmahasiswa uin raden mas said surakarta).
- Sugiyono. (2020). Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Terhadap Kenyamanan Penumpang di Bandar Udara Internasional Banyuwangi. Jurnal Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta., 6–22.
- Wati, E. A. (2020). Bab ii kajian pustaka bab ii kajian pustaka 2.1. Bab Ii Kajian Pustaka 2.1, 12(2004), 6–25.
- Zakirman, E. (2017). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Go- Jek Di Bandar Lampung. 11.