



Department of Digital Business

Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 4 No. 3 (2025) pp: 215-219

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Keuangan Terhadap Kepuasan Mahasiswa di STMA Trisakti

Bayu Widdhisiadji¹, Antonia Junianty Laratmase², Arie Risdandi³, Novi Fitriyanti⁴

Sekolah Tinggi Manajemen Asuransi Trisakti, Jakarta, Indonesia

bayuwid@gmail.com, antycsc86@gmail.com, arie.risdandi@yahoo.com, novifitriyanti26@gmail.com

Abstract

This research was conducted at Trisakti School on Insurance College (STMA Trisakti). This research aims to determine the influence of the quality of financial administration services on student satisfaction at STMA Trisakti and to determine the extent of influence of the quality of financial administration services on student satisfaction at STMA Trisakti. Service quality is a reflection of consumer evaluative perceptions of the services received at a certain time. Service quality is determined based on the level of importance of the dimensions in the service. Financial Administration includes the arrangement and determination of policies in the procurement and use of finance to realize all the main tasks in the organization so that they can run effectively and efficiently. The population in this study was 600 student and the sample was taken by simple random sampling method using the Slovin formula, namely 30 students. This research method uses a quantitative approach with a survey design, while the data collection method uses a questionnaire method, then tested with a data analysis method using SPSS. The method used is descriptive-quantitative with linear regression analysis. The results of this study indicate that Financial Administration Services significantly influence Student Satisfaction at STMA Trisakti, with the contribution level of the quality of financial administration services to student satisfaction reaching 86.1%, calculated using the coefficient of determination analysis (R^2). Thus, it can be concluded that the Quality of Financial Administration Services has a significant influence on Student Satisfaction at STMA Trisakti.

Keywords: Financial Administration, Service Quality, Student Satisfaction.

1. Pendahuluan

Pendidikan merupakan hal dasar yang sangat penting bagi kehidupan manusia, dengan adanya pendidikan, banyak hal-hal dan ilmu pengetahuan yang akan kita didapatkan. Pendidikan tinggi merupakan jenjang pendidikan setelah pendidikan menengah yang mencakup program pendidikan diploma, sarjana, magister, spesialis dan doktor yang diselenggarakan oleh pendidikan tinggi.

Perguruan Tinggi adalah satuan pendidikan yang menyelenggarakan pendidikan tinggi dan dapat berbentuk akademi, politeknik, sekolah tinggi, institut, atau universitas. STMA Trisakti adalah lembaga pendidikan tinggi formal di bidang asuransi pertama di Indonesia dan terakreditasi institusi Baik Sekali oleh BAN-PT (Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi). Pada awal pendiriannya lembaga pendidikan ini bernama Akademi Asuransi Trisakti dan pada tahun 2002 meningkatkan statusnya menjadi Sekolah Tinggi dengan nama Sekolah Tinggi Manajemen Asuransi Trisakti. Saat ini STMA Trisakti telah memiliki 5 Program Studi.

STMA Trisakti merupakan salah satu perguruan tinggi swasta dibawah naungan Yayasan Trisakti yang berlokasi di Jakarta dengan jumlah mahasiswa aktif sebanyak 664 mahasiswa pada semester ganjil tahun akademik 2023/2024 dengan rasio jumlah dosen dan mahasiswa 1 : 11. Jumlah Dosen 66 orang sedangkan jumlah Mahasiswa 664 orang (sumber : www.pddikti.kemdiktisaintek.go.id)

Dengan jumlah mahasiswa yang aktif melebihi dari 600 orang tentunya STMA Trisakti dituntut untuk terus menjaga dan meningkatkan layanan yang prima agar mahasiswa yang merupakan bagian civitas akademika tidak merasa kecewa dengan pelayanan terkait administrasi, dimana salah satu bagian dari pelayanan administrasi di STMA Trisakti adalah administrasi keuangan selain Administrasi akademik dan administrasi umum.

Administrasi Keuangan mahasiswa merupakan suatu proses pengelolaan transaksi keuangan terkait dengan mahasiswa dimana setiap mahasiswa wajib untuk menyelesaikan seluruh proses administrasi agar dapat mengikuti

pembelajaran atau perkuliahan pada setiap semester, oleh karena itu mahasiswa STMA Trisakti akan selalu berhubungan dengan bagian administrasi keuangan untuk keperluan pembayaran biaya kuliah.

Pengukuran kepuasan mahasiswa terkait layanan administrasi Keuangan di perguruan tinggi jarang dilakukan sehingga tidak diketahui tingkat kepuasan mahasiswa yang dalam hal ini merupakan pelanggan terhadap layanan yang diberikan perguruan tinggi. Dengan mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa, pihak perguruan tinggi dapat memperbaiki layanan apabila dinilai kurang baik dan dapat menjadi pertimbangan dalam upaya meningkatkan pelayanan yang lebih baik.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, penulis bermaksud untuk mengetahui dan mendeskripsikan lebih lanjut bagaimana bentuk keterkaitan dari unsur-unsur tersebut. Oleh karena itu penulis bermaksud untuk menulis penelitian dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Keuangan terhadap Kepuasan Mahasiswa Sekolah Tinggi Manajemen Asuransi Trisakti di Jakarta"

3. Metode Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif. Disebut metode kuantitatif karena data pada penelitian ini angka-angka dan analisis berupa statistik, Sugiyono (2019:7). Instrumen Penelitian yang dipakai dalam penelitian ini adalah menggunakan instrumen kuesioner sebagai alat pengumpulan data.

Penelitian ini berupaya untuk mendapatkan respon dari mahasiswa selaku pengguna pelayanan, dalam hal ini pelayanan administrasi keuangan. Data yang telah diperoleh kemudian diolah dan dianalisis lebih lanjut dengan menggunakan teori-teori yang telah dibahas sebelumnya. Analisis data dilakukan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif serta uji statistik yang relevan untuk menguji hipotesis.

4. Hasil dan Pembahasan

4.1. Instrumen Penelitian

Berikut ini merupakan instrumen penelitian yang digunakan dalam mengumpulkan data penelitian. Peneliti akan menggunakan 20 pernyataan menggunakan Skala Likert dalam mengukur setiap pernyataan yang disajikan kepada responden. Skala pengukuran yang dipakai dalam kuesioner ini adalah Skala Likert

Tabel 1. Skala Likert

Bobot/skala	Keterangan
1	Sangat tidak setuju (SS)
2	Tidak setuju (TS)
3	Cukup Setuju (CS)
4	Setuju (S)
5	Sangat setuju (STS)

4.2.. Proses Analisis Data

Data yang akan di analisis adalah data dari sampel yang diisi oleh 30 responden dari 5 program studi, dengan jumlah responden laki-laki sebanyak 8 orang dan perempuan 22 orang.

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Uji validitas dan reliabilitas menggunakan alat bantu SPSS 25. Uji validitas dilakukan menggunakan uji korelasi pearson product moment. Item kuesioner dikatakan akan valid jika nilai r hitung > dari nilai r tabelnya, r tabel dapat dilihat pada tabel r statistik, dimana nilai $df = N - 2$, dimana $N = 30$ dan jika mengikuti rumus maka $df = N(30) - 2 = 28$ jadi kita melihat nilai $df = 28 = 0,361$. Berdasarkan data uji validitas pada Tabel 2 dan tabel 3 dengan menggunakan nilai

korelasi pearson product moment, tidak terdapat item yang tidak valid baik untuk variabel Kualitas Pelayanan Administrasi Keuangan (X) maupun Kepuasan Mahasiswa (Y), dengan demikian seluruh item pernyataan telah valid.

Tabel 2. Uji Validitas Variabel X

Variabel	Korelasi r	Validitas
X1	0,845	Valid
X2	0,800	Valid
X3	0,822	Valid
X4	0,899	Valid
X5	0,869	Valid
X6	0,870	Valid
X7	0,918	Valid
X8	0,897	Valid
X9	0,811	Valid
X10	0,780	Valid

(Sumber: data diolah 2025)

Tabel 3. Uji Validitas Variabel Y

Variabel	Korelasi r	Validitas
Y1	0,900	Valid
Y2	0,846	Valid
Y3	0,880	Valid
Y4	0,837	Valid
Y5	0,772	Valid
Y6	0,881	Valid
Y7	0,897	Valid
Y8	0,875	Valid
Y9	0,883	Valid
Y10	0,844	Valid

(Sumber: data diolah 2025)

b. Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas terhadap variabel Pelayanan Administrasi Keuangan dan kepuasan mahasiswa dapat dilihat pada tabel 4 berikut :

Tabel 4. Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Pelayanan Adm Keuangan	0,973	Reliabel
Kepuasan Mahasiswa	0,980	Reliabel

Sumber : Hasil olah data penelitian Th 2025

Jika dilihat dari hasil uji reliabilitas untuk kedua variabel Pelayanan administrasi keuangan dan kepuasan mahasiswa, menunjukkan hasil yang reliabel, sehingga dapat dikatakan bahwa jawaban responden atas pertanyaan

pada instrument penelitian memiliki reliabilitas yang baik. Dengan demikian berdasarkan hasil uji validitas dan reliabilitas yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kuesioner penelitian dapat digunakan untuk penelitian ini.

2 Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Tabel 5. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		30
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,08853883
Most Extreme Differences	Absolute	,135
	Positive	,109
	Negative	-,135
Test Statistic		,135
Asymp. Sig. (2-tailed)		,172 ^c

- a. Test distribution is Normal.
 b. Calculated from data.
 c. Lilliefors Significance Correction.

(Sumber: data diolah 2025)

Berdasarkan tabel 5 diatas, nilai Signifikan menggunakan uji normalitas menunjukkan nilai sebesar 0.172 atau lebih besar dari 0.05 ($0.172 > 0.05$) yang mana dapat dinyatakan bahwa data terdistribusi secara normal dan asumsi normalitas sudah terpenuhi.

2. Uji Hipotesis

Tabel 6. Uji T

Coefficients ^a					
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
Model		B	Std. Error	Beta	t
1	(Constant)	9,111	2,688		3,390
	Pelayanan adm Keuangan	,825	,061	,931	13,458
a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa					

Berdasarkan data uji t yang ditunjukkan pada tabel 6 diatas, dapat dinyatakan Pengaruh Pelayanan Administrasi Keuangan terhadap Kepuasan Mahasiswa berdasarkan perhitungan hasil uji t, diperoleh hasil signifikansi sebesar 0,000. Dengan demikian nilai sig < 0,05, maka dapat dikatakan terdapat pengaruh variabel Pelayanan Administrasi Keuangan terhadap Kepuasan Mahasiswa.

3. Koefisien Determinasi (R^2)

Untuk mengetahui hasil perhitungan dapat diketahui pada tabel 7 berikut ini.

Tabel 7. Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,931 ^a	,866	,861	2,126
a. Predictors: (Constant), Pelayanan adm Keuangan				

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel 4.15, diketahui bahwa nilai Adjusted R^2 adalah sebesar 0,861 dimana menunjukkan bahwa variabel Pelayanan Administrasi Keuangan mempengaruhi variabel Kepuasan Mahasiswa sebesar 86%.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pengujian hipotesis penelitian yang menggunakan uji t, dapat dinyatakan Pengaruh Pelayanan Administrasi Keuangan terhadap Kepuasan Mahasiswa berdasarkan perhitungan hasil uji t, diperoleh hasil signifikansi sebesar 0,000. Dengan demikian nilai $\text{sig} < 0,05$, maka dapat dikatakan terdapat pengaruh variabel Pelayanan Administrasi Keuangan terhadap Kepuasan Mahasiswa STMA Trisakti. Dari hasil perhitungan koefisien determinasi, pengaruh variabel Kualitas Pelayanan administrasi keuangan terhadap variabel Kepuasan Mahasiswa adalah sebesar 86%.

Referensi

1. Nizar Subki Hamzah, 2021. "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Pada Biro Administrasi Akademikdan Kerjasama Universitas Islam Malang)*". Skripsi. Malang: Universitas Islam Malang.
2. 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>
3. Nasib, et al.(2021). *Konsep Kualitas Pelayanan, Harga Dan Citra Kampus Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa*. Siduarjo: Global Aksara Pers
4. Sri Bulkia. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan mahasiswa*. Jurnal Ilmiah Manajemen, 49-58.
5. 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>
6. Sugiyono.(2019). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
7. Satria Wijaya. 2017. *Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Bagian Keuangan Dengan Metode Customer Satisfaction Index*. Skripsi. STIKOMBali.
8. Sugiyono, (2013). *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta.
9. Sugiono, (2016) *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta
10. Yusuf, Muri. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan*. Jakarta: Kencana