



Department of Digital Business

**Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)**

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

Vol. 5 No. 1 (2026) pp: 6299-6310

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

---

## Pengaruh Transformasi Digital, Service Excellent dan Literasi Keuangan terhadap Kinerja Keuangan Unit Bisnis Politeknik Kesehatan Kemenkes Surakarta

Haniatul Chasanah, Achmad Choerudin, Darsono

Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Tunas Pembangunan Surakarta

[hannykhasanah@gmail.com](mailto:hannykhasanah@gmail.com), [achmadchoerudin77@yahoo.co.id](mailto:achmadchoerudin77@yahoo.co.id), [darsono4364@gmail.com](mailto:darsono4364@gmail.com)

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh transformasi digital, service excellent, dan literasi keuangan terhadap kinerja keuangan unit bisnis Poltekkes Kemenkes Surakarta. Latar belakang penelitian didasarkan pada tuntutan lembaga pendidikan vokasi untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan keberlanjutan finansial melalui penerapan teknologi digital, pelayanan prima, serta penguatan kapasitas literasi keuangan pengelola. Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik analisis regresi linear berganda. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang diisi oleh 51 responden (100% partisipasi) yang berasal dari berbagai jabatan, unit kerja, dan latar belakang pendidikan sesuai struktur organisasi Poltekkes Kemenkes Surakarta. Uji validitas dan reliabilitas menunjukkan bahwa instrumen penelitian layak digunakan, dengan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,931. Uji asumsi klasik (normalitas, heteroskedastisitas, dan multikolinearitas) juga menunjukkan bahwa data memenuhi syarat untuk dilakukan analisis regresi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan, transformasi digital, service excellent, dan literasi keuangan berpengaruh signifikan terhadap kinerja keuangan dengan nilai  $R^2$  sebesar 0,527. Secara parsial, variabel transformasi digital ( $\beta=0,459$ ;  $sig=0,000$ ) dan service excellent ( $\beta=0,199$ ;  $sig=0,006$ ) berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja keuangan. Sementara itu, variabel literasi keuangan ( $\beta=0,069$ ;  $sig=0,318$ ) berpengaruh positif tetapi tidak signifikan. Penelitian ini menegaskan bahwa kinerja keuangan unit bisnis Poltekkes Kemenkes Surakarta lebih banyak ditentukan oleh penerapan teknologi digital dan kualitas pelayanan prima dibandingkan literasi keuangan.

*Kata kunci: Transformasi Digital, Service Excellent, Literasi Keuangan, Kinerja Keuangan, Poltekkes Kemenkes Surakarta*

### 1. Latar Belakang

Dalam dua dekade terakhir, dunia telah mengalami percepatan transformasi digital yang mengubah cara organisasi beroperasi, berinteraksi, dan menciptakan nilai. Revolusi Industri 4.0 telah mendorong integrasi teknologi informasi ke dalam seluruh aspek kehidupan, termasuk sektor pendidikan. Di tingkat global, institusi pendidikan tinggi dituntut untuk tidak hanya unggul dalam aspek akademik, tetapi juga adaptif dalam pengelolaan sumber daya dan unit bisnis berbasis teknologi. Transformasi digital kini menjadi strategi utama untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan daya saing kelembagaan (Valaskova,., 2025). Di Indonesia, transformasi digital telah menjadi agenda strategis nasional. Pemerintah melalui Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) mendorong digitalisasi tata kelola lembaga publik, termasuk lembaga pendidikan tinggi. Kementerian Kesehatan dan Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi juga telah mengintegrasikan kebijakan digitalisasi dalam pengelolaan pendidikan vokasi dan layanan kesehatan. Namun, implementasi di lapangan masih menghadapi tantangan, terutama dalam hal kesiapan infrastruktur, kompetensi SDM, dan integrasi sistem antarunit (Nashrullah et al., 2025).

Politeknik Kesehatan Kemenkes Surakarta sebagai institusi pendidikan vokasi memiliki mandat ganda: mencetak tenaga kesehatan profesional dan mengelola unit bisnis yang mendukung keberlanjutan institusi. Unit bisnis seperti pelatihan, klinik, laboratorium, dan jasa lainnya menjadi sumber pendapatan non-pemerintah yang penting. Namun, pengelolaan unit bisnis pendidikan tidak lepas dari tantangan efisiensi operasional, akuntabilitas keuangan, dan daya saing layanan. Banyak unit bisnis pendidikan masih dikelola secara

---

Pengaruh Transformasi Digital, Service Excellent dan Literasi Keuangan terhadap Kinerja Keuangan Unit Bisnis Politeknik Kesehatan Kemenkes Surakarta

konvensional, dengan sistem manual yang rentan terhadap inefisiensi dan kesalahan pelaporan (Rusmiyati et al., 2025). Transformasi digital dalam konteks ini bukan sekadar penggunaan perangkat lunak, tetapi mencakup perubahan budaya kerja, integrasi data, dan pengambilan keputusan berbasis sistem. Studi oleh Lantip & Daljono (2023) menunjukkan bahwa transformasi digital berpengaruh signifikan terhadap kinerja keuangan organisasi, terutama ketika didukung oleh kesiapan organisasi dan pelatihan SDM. Dalam konteks Poltekkes, digitalisasi dapat mempercepat proses pelaporan keuangan, meningkatkan efisiensi biaya, serta memperkuat transparansi dan akuntabilitas publik. Selain aspek teknologi, kualitas layanan atau *service excellent* menjadi elemen fundamental dalam membangun kepercayaan pengguna layanan pendidikan dan kesehatan. Layanan yang cepat, akurat, dan berorientasi pada kepuasan pengguna akan meningkatkan loyalitas, reputasi, dan keberlanjutan unit bisnis. Dimensi pelayanan seperti keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*) menjadi tolok ukur utama dalam menilai kualitas layanan (Parasuraman et al., 1988). Penelitian oleh Aryani & Bachtiar (2023) pada Badan Layanan Umum (BLU) menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan berdampak langsung terhadap kinerja keuangan dan kemandirian lembaga. Dengan demikian, *service excellent* bukan hanya berdampak pada aspek relasional, tetapi juga pada performa keuangan institusi.

Indikator utama dari transformasi digital dalam unit bisnis pendidikan meliputi empat dimensi: adopsi teknologi, digitalisasi proses, integrasi sistem, dan adaptasi sumber daya manusia. Adopsi teknologi mencerminkan sejauh mana unit bisnis telah menggunakan perangkat lunak, aplikasi, dan sistem digital dalam operasional harian. Digitalisasi proses menunjukkan perubahan dari sistem manual ke sistem berbasis teknologi, seperti pelaporan keuangan otomatis, pemesanan layanan daring dan manajemen inventaris digital (Kurniawan&Soediantono, 2021). Integrasi sistem menandakan keterhubungan antarunit dan antarfungsi melalui platform digital yang saling terhubung, sehingga mengurangi duplikasi data dan mempercepat alur kerja. Sementara itu, adaptasi SDM mengacu pada kemampuan staf dalam memahami, mengoperasikan, dan memanfaatkan teknologi secara optimal. Namun, transformasi digital tidak dapat berjalan efektif tanpa dukungan teori dan kerangka kerja yang memadai. Salah satu teori yang paling relevan adalah *Technology Acceptance Model (TAM)* yang dikembangkan oleh Davis (1989). TAM menjelaskan bahwa penerimaan teknologi oleh pengguna dipengaruhi oleh dua faktor utama: *perceived usefulness (PU)* dan *perceived ease of use (PEOU)*. PU merujuk pada sejauh mana pengguna percaya bahwa teknologi akan meningkatkan kinerja mereka, sedangkan PEOU mengacu pada persepsi bahwa teknologi tersebut mudah digunakan. Dalam konteks Poltekkes, TAM dapat digunakan untuk menganalisis bagaimana persepsi staf dan pengelola terhadap manfaat dan kemudahan teknologi memengaruhi tingkat adopsi dan keberhasilan digitalisasi.

*Service excellent* atau pelayanan prima bukan sekadar prosedur administratif, melainkan pendekatan sistematis yang berorientasi pada kepuasan, loyalitas, dan keberlanjutan hubungan antara penyedia layanan dan pengguna. Di lingkungan Politeknik Kesehatan Kemenkes Surakarta, unit bisnis seperti pelatihan, klinik, dan laboratorium tidak hanya berfungsi sebagai sumber pendapatan, tetapi juga sebagai representasi mutu institusi di mata masyarakat. Oleh karena itu, kualitas layanan yang unggul menjadi kebutuhan mendesak dalam membangun citra dan kinerja keuangan yang berkelanjutan. Pelayanan prima dalam konteks pendidikan vokasi memiliki karakteristik yang khas. Pengguna layanan tidak hanya terdiri dari mahasiswa, tetapi juga mitra industri, peserta pelatihan eksternal, dan masyarakat umum. Masing-masing memiliki ekspektasi yang berbeda terhadap kualitas layanan. Oleh karena itu, pendekatan *service excellent* harus bersifat inklusif, adaptif, dan berbasis pengalaman pengguna (*user experience*). Tjiptono (2014) menyatakan bahwa pelayanan prima adalah upaya maksimal yang dilakukan organisasi untuk memenuhi dan melampaui harapan pelanggan melalui standar layanan yang konsisten dan terukur. Dalam praktiknya, hal ini mencakup keramahan staf, kejelasan informasi, kenyamanan fasilitas, dan kecepatan dalam merespons kebutuhan pengguna. Untuk mengukur kualitas layanan secara sistematis, model *SERVQUAL* yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) menjadi kerangka kerja yang paling banyak digunakan.

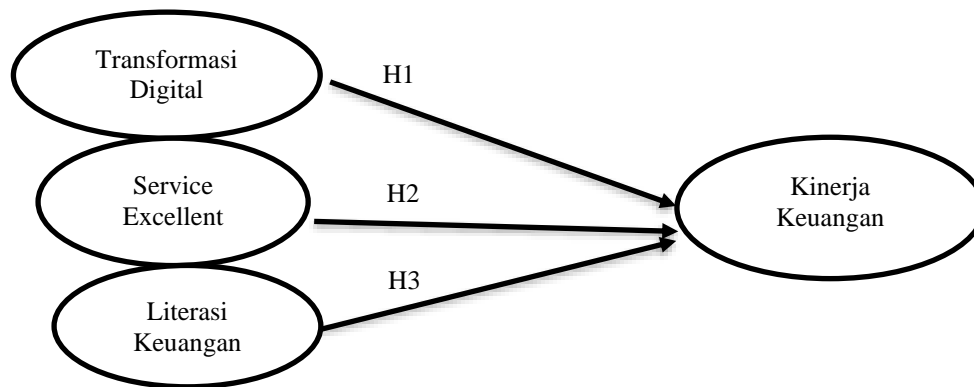
Menurut Otoritas Jasa Keuangan (2022), literasi keuangan adalah pengetahuan, keterampilan, dan keyakinan yang memengaruhi sikap dan perilaku seseorang dalam mengambil keputusan keuangan yang efektif untuk meningkatkan kesejahteraan. Definisi ini menekankan bahwa literasi keuangan tidak hanya bersifat kognitif, tetapi juga mencakup aspek afektif dan konatif, yakni bagaimana seseorang merasa percaya diri dan bertindak dalam mengelola keuangannya. Dalam konteks organisasi, literasi keuangan mencerminkan sejauh mana pengelola mampu memahami struktur keuangan lembaga, menyusun anggaran yang realistis, serta mengelola risiko keuangan dengan bijak. Udayanthi et al. (2019) menambahkan bahwa literasi keuangan yang baik dapat mencegah terjadinya kesalahan dalam pengambilan keputusan yang berdampak pada kerugian institusi. Untuk memahami bagaimana literasi keuangan memengaruhi perilaku dan keputusan keuangan, teori yang relevan

adalah Behavioral Finance. Teori ini muncul sebagai respons terhadap asumsi klasik ekonomi yang menganggap individu selalu rasional dalam mengambil keputusan. Dalam kenyataannya, keputusan keuangan sering kali dipengaruhi oleh faktor psikologis seperti emosi, persepsi risiko, dan bias kognitif. Nofsinger (2001) menjelaskan bahwa individu cenderung melakukan kesalahan sistematis dalam pengambilan keputusan keuangan karena pengaruh heuristik seperti overconfidence (percaya diri berlebihan), anchoring (terpaku pada informasi awal), dan herd behavior (ikut-ikutan). Dalam konteks pengelolaan unit bisnis pendidikan, pengelola yang tidak memiliki literasi keuangan yang memadai dapat terjebak dalam keputusan impulsif, seperti pengeluaran yang tidak terencana atau investasi yang tidak sesuai dengan kapasitas keuangan lembaga.

Menurut Anthony & Govindarajan (2007), kinerja keuangan adalah ukuran kuantitatif yang digunakan untuk menilai keberhasilan organisasi dalam mencapai efisiensi dan efektivitas operasional. Dalam unit bisnis pendidikan, kinerja keuangan mencerminkan kemampuan unit untuk menghasilkan pendapatan dari layanan yang diberikan, mengendalikan biaya operasional, serta menginvestasikan kembali keuntungan untuk pengembangan layanan. Indikator kinerja keuangan dalam penelitian ini mencakup tiga aspek utama. Pertama, efisiensi biaya, yaitu kemampuan unit bisnis dalam mengelola pengeluaran agar tetap proporsional terhadap pendapatan yang dihasilkan. Efisiensi biaya menunjukkan sejauh mana unit mampu menghindari pemborosan dan mengoptimalkan penggunaan sumber daya. Kedua, peningkatan pendapatan, yang mencerminkan kemampuan unit bisnis dalam memperluas layanan, menarik lebih banyak pengguna, dan meningkatkan volume transaksi. Pendapatan yang meningkat menunjukkan bahwa layanan yang diberikan memiliki nilai dan daya tarik di mata pengguna. Ketiga, Return on Investment (ROI), yaitu rasio antara keuntungan yang diperoleh dengan total investasi yang dikeluarkan. ROI menjadi indikator penting dalam menilai kelayakan dan keberhasilan strategi bisnis yang dijalankan oleh unit pendidikan. Untuk memahami dan mengukur kinerja keuangan secara komprehensif, teori yang relevan adalah Balanced Scorecard (BSC) yang dikembangkan oleh Kaplan dan Norton (1996). BSC merupakan kerangka kerja manajemen strategis yang mengintegrasikan empat perspektif utama: keuangan, pelanggan, proses internal, dan pembelajaran dan pertumbuhan. Dalam penelitian ini, fokus diarahkan pada perspektif keuangan, yang mencakup indikator seperti pendapatan, efisiensi biaya, ROI, dan nilai tambah ekonomi. Perspektif keuangan dalam BSC tidak hanya melihat hasil akhir, tetapi juga mengaitkan kinerja keuangan dengan strategi dan proses internal yang mendukung pencapaian tujuan jangka panjang. Balanced Scorecard juga menekankan pentingnya keterkaitan antara kinerja keuangan dan kepuasan pelanggan, efisiensi proses, serta kapasitas organisasi untuk berinovasi. Dalam konteks unit bisnis pendidikan vokasi, pendekatan BSC membantu pengelola untuk tidak hanya fokus pada angka, tetapi juga pada kualitas layanan, efektivitas operasional, dan pengembangan SDM. Penelitian oleh Mulyadi (2016) menunjukkan bahwa penerapan BSC dalam lembaga pendidikan dapat meningkatkan akuntabilitas, transparansi, dan daya saing lembaga melalui pengukuran kinerja yang terintegrasi. Penelitian terdahulu seperti Syafira (2024), Aryani & Bachtiar (2023), dan Inayah et al. (2023) telah menyoroti pentingnya service excellent dan literasi keuangan dalam meningkatkan kepuasan pengguna. Namun, sebagian besar studi tersebut hanya berhenti pada aspek persepsi atau kepuasan pengguna, tanpa mengaitkannya secara langsung dengan kinerja unit bisnis secara menyeluruh. Penelitian oleh Haviv & Winarsih (2023) dan Valaskova et al. (2025) mulai menghubungkan transformasi digital dengan kinerja keuangan, tetapi masih terbatas pada sektor swasta atau UMKM. Di sisi lain, belum ada kajian yang secara spesifik mengukur dampak pengembangan aplikasi layanan digital terhadap kepuasan pengguna sekaligus kontribusinya terhadap kinerja unit bisnis di institusi pendidikan vokasi milik pemerintah.

Pengaruh Transformasi Digital, Service Excellent dan Literasi Keuangan Terhadap Kinerja Keuangan Unit Bisnis Politeknik Kesehatan Kemenkes Surakarta, sebagaimana hipotesis dibuat berikut:

- Transformasi digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja keuangan.
- Service excellent berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja keuangan.
- Literasi keuangan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kinerja keuangan.



Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka permasalahan utama dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut. Pertama, bagaimana pengaruh transformasi digital terhadap kinerja keuangan unit bisnis Poltekkes Kemenkes Surakarta. Kedua, bagaimana pengaruh service excellent terhadap kinerja keuangan lembaga. Ketiga, bagaimana pengaruh literasi keuangan terhadap kinerja keuangan. Rumusan masalah ini menjadi dasar untuk menguji sejauh mana ketiga variabel independen tersebut mampu menjelaskan variasi kinerja keuangan sebagai variabel dependen. Tujuan penelitian ini disusun untuk menjawab rumusan masalah di atas. Secara khusus, penelitian ini bertujuan untuk:

1. Menganalisis pengaruh transformasi digital terhadap kinerja keuangan unit bisnis Poltekkes Kemenkes Surakarta.
2. Menganalisis pengaruh service excellent terhadap kinerja keuangan lembaga.
3. Menganalisis pengaruh literasi keuangan terhadap kinerja keuangan.

Dengan tujuan tersebut, penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran empiris mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kinerja keuangan lembaga pendidikan vokasi, khususnya dalam konteks Poltekkes Kemenkes Surakarta.

## 2. Metode Penelitian

### 2.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Data dikumpulkan melalui kuesioner tertutup yang disusun menggunakan skala Likert 1–5 untuk mengukur variabel transformasi digital, service excellent, literasi keuangan, dan kinerja keuangan. Pendekatan kuantitatif dipilih karena mampu memberikan gambaran empiris mengenai hubungan antarvariabel secara objektif. Analisis dilakukan dengan regresi linear berganda untuk mengetahui pengaruh simultan maupun parsial dari variabel independen terhadap variabel dependen.

### 2.2 Populasi dan Sampel

Populasi penelitian ini adalah seluruh pegawai yang terlibat dalam pengelolaan unit bisnis Poltekkes Kemenkes Surakarta. Sampel penelitian berjumlah 51 responden, yang dipilih secara purposive sesuai dengan struktur organisasi lembaga. Seluruh responden mengisi kuesioner (100% partisipasi), sehingga data yang diperoleh valid dan representatif. Dengan demikian, hasil penelitian mencerminkan kondisi nyata pengelolaan unit bisnis di Poltekkes Surakarta.

### 2.3 Teknik Analisis Data

Data penelitian dianalisis menggunakan regresi linear berganda untuk mengetahui pengaruh simultan maupun parsial dari variabel independen terhadap variabel dependen. Uji asumsi klasik dilakukan untuk memastikan kelayakan model, meliputi uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas.

Penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linear berganda, yang mana dalam metode ini digunakan sebagai pendekatan pemodelan antara hubungan satu variabel dependen dan beberapa variabel independen.

Teknik analisis ini data dilakukan apabila uji asumsi klasik tidak mengalami masalah yang artinya seluruh data atau informasi yang diperoleh tidak terdapat outlier. Model analisis regresi linear berganda dapat digambarkan sebagai berikut:

$$Y_i = \beta_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + \varepsilon$$

Dengan keterangan: Y merupakan kinerja keuangan  
 X<sub>1</sub> merupakan transformasi digital  
 X<sub>2</sub> merupakan service excellen  
 X<sub>3</sub> merupakan literasi Keuangan  
 β merupakan konstanta  
 b<sub>1</sub>, b<sub>2</sub>& b<sub>3</sub> merupakan koefisien regresi variabel bebas  
 ε merupakan error term

Uji statistik dalam penelitian ini menggunakan beberapa uji yakni, uji F, uji t, dan uji determinasi (*R Square*). Uji F digunakan untuk menguji kelayakan model yang dibangun. Apabila nilai regresi pada Uji F menunjukkan adanya hubungan yang kuat antar variabel dependen dan variabel independen maka, model yang dibangun baik dalam menjelaskan hubungan antar variabel. Uji t digunakan menguji hubungan masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Pengujian ini berguna untuk menjelaskan korelasi antara satu variabel dengan satu variabel terikat dan variabel bebas lainnya dianggap konstan. Nilai koefisien determinasi (*R*<sup>2</sup>) digunakan untuk melihat seberapa besar variabel transformasi digital, service excellent, dan literasi keuangan mampu menjelaskan kinerja keuangan. Hasil analisis ini menjadi dasar dalam menarik kesimpulan penelitian.

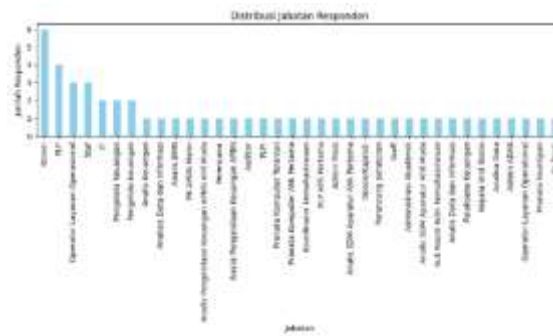
#### 2.4 Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi	Dimensi	Indikator	Skala
Transformasi Digital (X <sub>1</sub> ) Westerman et al. (2014)	Integrasi teknologi digital ke dalam seluruh aspek bisnis, yang tidak hanya mengubah proses kerja, tetapi juga budaya organisasi dan model pelayanan	1. Digitalisasi Proses	Penggunaan sistem digital dalam operasional unit bisnis	Skala Likert 1-5
		2. Teknologi Informasi	Pemanfaatan perangkat lunak/aplikasi untuk efisiensi kerja	Skala Likert 1-5
		3. Integrasi Sistem	Keterhubungan antar sistem digital internal	Skala Likert 1-5
		4. Adaptasi SDM	Kemampuan staf SDM dalam mengoperasikan teknologi digital	Skala Likert 1-5
Service Excellent (X <sub>2</sub> ) Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988)	Service Excellence Adalah kemampuan organisasi dalam memberikan layanan unggul, konsisten dan melebihi harapan pelanggan, diukur melalui lima dimensi <i>Servqual</i>	1. Tangibles	Fasilitas fisik dan tampilan profesional layanan	Skala Likert 1-5
		2. Reliability	Konsistensi dan keandalan layanan	Skala Likert 1-5
		3. Responsiveness	Kecepatan dan ketepatan dalam merespon kebutuhan pengguna	Skala Likert 1-5
		4. Assurance	Kompetensi dan kredibilitas staf layanan	Skala Likert 1-5
		5. Empathy	Kepedulian dan perhatian terhadap pengguna layanan	Skala Likert 1-5



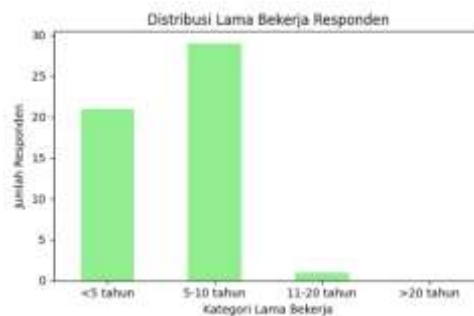
mencerminkan keberagaman peran dan fungsi dalam organisasi, dengan partisipasi penuh dari seluruh responden.

### 3.1.1 Demografi Responden Berdasarkan Jabatan



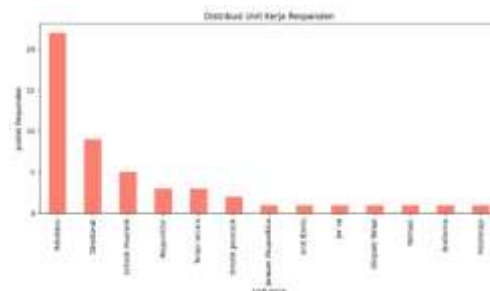
Responden penelitian terdiri dari berbagai jabatan yang mencerminkan fungsi akademik, administratif, dan operasional di Poltekkes Kemenkes Surakarta. Jabatan yang paling dominan adalah **dosen**, termasuk dosen dengan tugas tambahan sebagai kaprodi, yang menunjukkan keterlibatan langsung tenaga akademik dalam pengelolaan unit bisnis dan layanan pendidikan.

### 3.1.2 Demografi Responden Berdasarkan Lama Bekerja



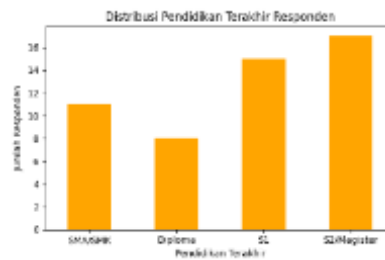
Distribusi ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki pengalaman kerja yang matang, sehingga data yang diperoleh mencerminkan kondisi nyata dari perspektif praktisi berpengalaman.

### 3.1.3 Demografi Responden Berdasarkan Unit Kerja



Responden berasal dari berbagai unit kerja dalam struktur organisasi Poltekkes Kemenkes Surakarta. Dari sisi akademik, responden berasal dari jurusan akupunktur, ortotik prostetik, terapi wicara, okupasi terapi, farmasi, dan anafarma, yang menunjukkan keterlibatan langsung tenaga akademik dalam pengelolaan layanan pendidikan dan pelatihan. Dari sisi administratif, responden berasal dari direktorat, meliputi fungsi keuangan, SDM, IT, dan peraturan perundang-undangan. Selain itu, terdapat responden dari unit bisnis, termasuk kepala unit bisnis dan staf pengelola, yang berperan langsung dalam aktivitas bisnis lembaga.

### 3.1.4 Demografi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir



Mayoritas responden memiliki pendidikan sarjana (S1/D-IV), misalnya analis keuangan (S1 Ekonomi Manajemen), analis data dan informasi (S1), serta beberapa staf administrasi. Selain itu, cukup banyak responden dengan pendidikan magister (S2/Manajemen), terutama dosen dan pejabat struktural, seperti auditor, kaprodi, dan kepala unit bisnis. Latar belakang pendidikan ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki kapasitas akademik dan profesional yang memadai untuk memberikan penilaian terhadap variabel penelitian.

### 3.2 Analisis Regresi Linear Berganda

Dikarenakan data yang diperoleh tidak terkena masalah pada uji asumsi klasik maka, dilanjutkan dengan melakukan analisis menggunakan metode regresi linear berganda. Regresi linear berganda merupakan metode yang digunakan sebagai pendekatan pemodelan antara hubungan satu variabel dependen dan beberapa variabel independen.

#### Analisis Regresi Linear Berganda

Variabel	Unstandardized Coefficient (B)
Constant	2,506
X1	0,459
X2	0,199
X3	0,069

Dari hasil diatas dapat dibentuknya persamaan sebagai berikut :

$$Y = 2,506 + 0,459x_1 + 0,199x_2 + 0,069x_3 + e$$

Berdasarkan persamaan di atas dapat disimpulkan bahwa, apabila seluruh variabel dianggap konstan atau sama dengan nol maka, Kinerja Keuangan akan sebesar 2,506. Apabila Transformasi Digital mengalami peningkatan sebesar 1% maka, Kinerja Keuangan akan naik sebesar 0,459 dengan asumsi lain konstan sebaliknya. Jika Service Excellent mengalami peningkatan sebesar 1% maka, Kinerja Keuangan akan naik sebesar 0,199 dengan asumsi lain konstan sebaliknya. Dan jika Literasi Keuangan meningkat sebesar 1% maka, Kinerja Keuangan akan meningkat sebesar 0,069 dengan asumsi lain konstan sebaliknya.

### 3.3 Pengujian Hipotesis

#### 3.3.1 Uji F

Uji F digunakan untuk menguji kelayakan model yang dibangun. Apabila nilai regresi pada Uji F menunjukkan adanya hubungan yang kuat antar variabel dependen dan variabel independen maka, model yang dibangun baik dalam menjelaskan hubungan antar variabel.

### Hasil Uji F

Model	Sum of Square	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	203,625	3	67,875	32,352	0,000
Residual	182,529	87	2,098		
Total	386,154	90			

Berdasarkan nilai sig (0,000) <  $\alpha$  (0,05) maka, adanya pengaruh antara Transformasi Digital, Service Excellent Dan Literasi Keuangan Terhadap Kinerja Keuangan. Nilai regresi pada Uji F menunjukkan adanya hubungan yang kuat antar variabel dependen dan variabel independen maka, model yang dibangun baik dalam menjelaskan hubungan antar variabel.

### 3.3.2 Uji T

Pengujian ini berguna untuk menjelaskan korelasi antara satu variabel dengan satu variabel terikat dan variabel bebas lainnya dianggap konstan.

### Hasil Uji T

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2,506	1,013		2,475	0,015
1 X1	0,459	0,112	0,428	4,120	0,000
X2	0,199	0,070	0,289	2,833	0,006
X3	0,069	0,069	0,103	1,005	0,001

Berdasarkan data diatas menunjukkan beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. H1: Dikarenakan nilai sig (0,000) <  $\alpha$  (0,05) maka, Transformasi Digital berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja Keuangan.
2. H2: Dikarenakan nilai sig (0,006) <  $\alpha$  (0,05) maka, Service Excellent berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja Keuangan.
3. H3: Dikarenakan nilai sig (0,001) >  $\alpha$  (0,05) maka, Literasi Keuangan berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja Keuangan

### 3.3.3 Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi atau *R Square* digunakan untuk melihat seberapa besar persentase varian pada variabel dependen yang dijelaskan oleh variabel independen, yang mana apabila nilai *R Square* mendekati angka satu, maka variasi variabel-variabel bebas dapat menjelaskan dengan sempurna variabel terikat dalam model persamaan regresi.

### Koefisien Determinan

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,726	0,527	0,511	1,44846

Berdasarkan koefisien determinasi, menunjukkan bahwa sebesar 0,511 atau 51,1% variabel Transformasi Digital, Service Excellent Dan Literasi Keuangan menjelaskan Kinerja Keuangan dan sisanya sebesar 48,9% dijelaskan oleh variabel diluar penelitian. Dikarenakan nilai koefisien determinasi berada di atas 0,33 menunjukkan bahwa

variabel independen yang digunakan dalam penelitian dinyatakan kuat sehingga mampu menggambarkan minat investasi.

### **3.4 Pembahasan**

#### **3.4.1 Pengaruh Transformasi Digital terhadap Kinerja Keuangan**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa transformasi digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja keuangan unit bisnis Poltekkes Surakarta, di mana semakin tinggi tingkat penerapan digitalisasi maka semakin baik pula kinerja keuangan yang dihasilkan; digitalisasi terbukti mampu meningkatkan efisiensi biaya, mempercepat proses transaksi, mengurangi kesalahan administrasi, serta memperkuat transparansi pelaporan keuangan, dan temuan ini sejalan dengan penelitian Valaskova et al. (2025) yang menegaskan bahwa digitalisasi yang selaras dengan strategi organisasi meningkatkan profitabilitas dan efisiensi operasional, serta didukung oleh Lantip & Daljono (2023) yang menambahkan bahwa transformasi digital berpengaruh signifikan terhadap kinerja keuangan terutama jika ditopang oleh kesiapan sumber daya manusia dan ukuran organisasi; dalam konteks unit bisnis pendidikan vokasi, transformasi digital tidak hanya sekadar penerapan perangkat lunak atau sistem informasi, tetapi juga mencakup perubahan paradigma tata kelola organisasi dari pola kerja manual yang lambat dan rentan kesalahan menuju pola kerja berbasis data yang cepat, akurat, dan transparan, sehingga memberikan dampak langsung terhadap efisiensi biaya dan kualitas pengambilan keputusan manajerial karena data keuangan yang terdigitalisasi memungkinkan analisis real time yang lebih berbasis bukti dan minim risiko; selain itu, transformasi digital juga menciptakan peluang inovasi layanan berbasis IoT seperti aplikasi E-Lubis yang memungkinkan pengguna mengakses informasi layanan secara interaktif, melakukan pemesanan daring, serta memperoleh transparansi harga dan kualitas layanan, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan pengguna, memperluas jangkauan pasar, menambah volume transaksi, dan memperkuat pendapatan lembaga, sehingga dapat disimpulkan bahwa transformasi digital merupakan faktor dominan sekaligus fondasi strategis bagi daya saing dan keberlanjutan finansial unit bisnis pendidikan vokasi di era Revolusi Industri 4.0.

#### **3.4.2 Pengaruh Service Excellent terhadap Kinerja Keuangan**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa service excellent berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja keuangan unit bisnis Poltekkes Surakarta, di mana semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi kepuasan dan loyalitas pengguna, yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan pendapatan dan efisiensi operasional; dimensi SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988) seperti keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik terbukti menjadi tolok ukur penting dalam membangun kepercayaan pengguna, dan temuan ini konsisten dengan penelitian Aryani & Bachtiar (2023) yang menegaskan bahwa kinerja layanan berkontribusi terhadap kinerja keuangan serta kemandirian lembaga publik, serta diperkuat oleh Wang et al. (2025) yang menemukan bahwa kualitas layanan berdampak positif terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan; dalam konteks pendidikan vokasi, service excellent tidak hanya berfungsi sebagai standar pelayanan, tetapi juga sebagai strategi kelembagaan untuk membangun citra dan reputasi, karena ketika mahasiswa, mitra industri, maupun masyarakat umum merasakan pelayanan yang cepat, ramah, dan profesional, mereka menilai lembaga sebagai institusi kredibel yang dapat dipercaya, sehingga kepercayaan ini bertransformasi menjadi loyalitas yang berdampak langsung pada keberlanjutan finansial; selain itu, service excellent juga memperluas pasar melalui efek word of mouth yang memperbesar basis pelanggan, mendukung efisiensi operasional dengan sistem layanan yang lebih cepat dan akurat, serta menciptakan pengalaman positif yang konsisten bagi pengguna, sehingga hasil penelitian ini menegaskan bahwa service excellent merupakan faktor strategis sekaligus fondasi penting bagi daya saing dan keberlanjutan finansial unit bisnis pendidikan vokasi.

#### **3.4.3 Pengaruh Literasi Keuangan terhadap Kinerja Keuangan**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa literasi keuangan berpengaruh signifikan terhadap kinerja keuangan unit bisnis Poltekkes Surakarta, yang menegaskan pentingnya pemahaman keuangan dalam pengelolaan dana meskipun pengaruhnya belum optimal; kondisi ini dapat disebabkan oleh kapasitas literasi keuangan pengelola, kualitas perencanaan anggaran, serta ketepatan alokasi dana, sehingga meskipun pengelola memiliki pemahaman dasar tentang keuangan, penerapannya dalam meningkatkan kinerja keuangan masih perlu diperkuat; temuan ini sejalan dengan penelitian Inayah et al. (2023) dan Priyantoro et al. (2023) yang menemukan bahwa literasi keuangan berpengaruh positif terhadap kinerja UMKM, di mana pada UMKM literasi keuangan langsung memengaruhi keberlanjutan usaha karena pengelola harus mengandalkan kemampuan finansial pribadi,

sedangkan pada unit bisnis pendidikan vokasi faktor teknologi dan kualitas layanan lebih dominan dalam menentukan kinerja keuangan; selain itu, unit bisnis pendidikan sering kali masih bergantung pada dana pemerintah, sehingga literasi keuangan pengelola menjadi faktor utama dalam menjaga keberlanjutan finansial; oleh karena itu, literasi keuangan tetap penting untuk diperkuat agar pengelola dapat menyusun strategi keuangan jangka panjang yang lebih efektif, mengelola risiko keuangan dengan lebih baik, serta meningkatkan akuntabilitas dalam pelaporan, sehingga kontribusinya terhadap kinerja keuangan dapat lebih optimal di masa mendatang.

#### 4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian ini maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut: 1). Transformasi digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja keuangan, hal ini karena penerapan sistem digital di unit bisnis Poltekkes Surakarta mampu meningkatkan efisiensi biaya, mempercepat proses transaksi, serta memperkuat transparansi pelaporan keuangan. 2). Service excellent berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja keuangan, hal ini dikarenakan kualitas pelayanan prima yang diberikan meliputi kecepatan, keramahan, keandalan, dan empati mampu meningkatkan kepuasan serta loyalitas pengguna. 3). Literasi keuangan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kinerja keuangan, hal ini dikarenakan pengetahuan maupun pemahaman keuangan yang dimiliki pengelola unit bisnis belum sepenuhnya diimplementasikan dalam praktik pengelolaan dana.

#### Referensi

1. Arikunto, S. (2019). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik* (Edisi Revisi). Jakarta: Rineka Cipta.
2. Aryani, D. N., & Bachtiar, A. (2023). Pengaruh kinerja layanan dan kinerja keuangan terhadap kemandirian BLU BBIB Singosari. *Jurnal Manajemen dan Akuntansi Publik*, 5(1), 33–42.
3. Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340.
4. Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
5. Inayah, A. K., et al. (2023). Peran pelatihan dalam memoderasi literasi keuangan terhadap kinerja keuangan UMKM. *Jurnal Ilmu Akuntansi, Finansial dan Ekonomi (JIAFE)*, 4(2), 101–115.
6. Ivan, M. (2022). Pembelajaran keterampilan abad ke-21 bagi mahasiswa pendidikan vokasi dalam perspektif MBKM. *Jurnal Pendidikan Vokasi*, 12(2), 101–112.
7. Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (1996). *The balanced scorecard: Translating strategy into action*. Boston: Harvard Business School Press.
8. Kurniawan, W., & Soediantono, D. (2021). The role of digital transformation and leadership style on financial performance of defense industries. *Jurnal Manajemen Strategis*, 10(2), 115–126.
9. Lantip, S. M., & Daljono. (2023). Pengaruh transformasi digital terhadap kinerja keuangan dengan ukuran perusahaan sebagai variabel moderasi. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Indonesia*, 20(1), 1–12.
10. Moleong, L. J. (2017). *Metodologi penelitian kualitatif* (Revisi ed.). Bandung: Remaja Rosdakarya.
11. Mulyadi. (2016). Sistem pengukuran kinerja berbasis balanced scorecard dalam lembaga pendidikan. *Jurnal Akuntansi dan Pendidikan*, 5(1), 23–34.
12. Nashrullah, M., et al. (2025). Transformasi digital dalam pendidikan Indonesia: Analisis kebijakan dan implikasinya terhadap kualitas pembelajaran. *ResearchGate*. <https://www.researchgate.net/publication/123456789>
13. Naufal, M. I., & Purwanto, E. (2023). Dampak literasi keuangan terhadap kinerja dan keberlanjutan UMKM. *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, 11(2), 77–86.
14. Nofsinger, J. R. (2001). *Behavioral finance: How psychology influences investors and markets*. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
15. Otoritas Jasa Keuangan. (2022). Edukasi dan literasi keuangan. <https://www.ojk.go.id/id/kanal/edukasi-dan-perlindungan-konsumen/pages/literasi-keuangan.aspx>
16. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
17. Priyanto, P., Sari, N. R., & Hidayat, A. (2023). The effect of financial literacy on business performance through financial access and risk attitude. *International Journal of Business and Society*, 24(3), 211–225.
18. Rusmiyati, L., et al. (2025). Transformasi manajemen keuangan sekolah di era digital. *Jurnal Ekonomi dan Riset Keuangan Indonesia (JERKIN)*, 3(1), 88–102.
19. Santoso, S. (2017). *Menguasai statistik dengan SPSS*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
20. Sari, R. N., & Setiawan, H. (2022). Pengaruh efisiensi biaya dan ROI terhadap kinerja keuangan unit pendidikan. *Jurnal Manajemen Pendidikan Tinggi*, 4(2), 88–97.
21. Setiawan, H., & Sari, R. N. (2022). Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas mahasiswa melalui persepsi nilai. *Jurnal Manajemen Pendidikan Tinggi*, 4(1), 55–64.
22. Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
23. Sulistianto, H. (2024). Pengelolaan excellent service di sekolah menengah kejuruan. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 9(1), 12–20.
24. Sukandani, R., et al. (2021). Behavioral finance theory dalam pengambilan keputusan investasi. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 8(2), 101–110.
25. Syafira, S. A. (2024). Pengaruh excellent service tenaga administrasi terhadap kepuasan peserta didik. Skripsi. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. <https://repository.uin-suska.ac.id/78580/2/SKRIPSI%20SYAFIRA%20AULIA%20PUTRI.pdf>
26. Tjiptono, F. (2014). *Service management*. Yogyakarta: Andi Publisher.

27. Udayanthi, F. P., et al. (2019). Landasan teori literasi keuangan. Universitas Muhammadiyah Purwokerto. <https://repository.ump.ac.id/11836/3/RASITO%20BAB%20II.pdf>
28. Valaskova, K., Kramarova, K., & Bartosova, V. (2025). Digital transformation and financial performance: An empirical analysis of strategic alignment. *Journal of Economics and Control*, 13(1), 45–62.
29. Wang, C.-K., Lin, Y.-H., & Hsu, M.-C. (2025). Service quality performance and customer satisfaction in non-banking financial institutions. *Journal of Financial Services Marketing*, 30(2), 89–104.
30. Westerman, G., Bonnet, D., & McAfee, A. (2014). *Leading digital: Turning technology into business transformation*. Boston: Harvard Business Review Press.
31. Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. New York: Free Press.