

## **Pengaruh Pelayanan Pembayaran UKT Melalui Bank BNI terhadap Kepuasan Mahasiswa UNIMED**

**Cheresentia Situmorang<sup>1</sup>, Marshanda Siburian<sup>2</sup>, Era Sulastri Hutasoit<sup>3</sup>, Stevani Nababan<sup>4</sup>**

<sup>1,2,3,4</sup> Pendidikan Ekonomi, Universitas Negeri Medan  
e-mail: [stevaninababan02@gmail.com](mailto:stevaninababan02@gmail.com)

### **Abstrak**

Di tengah persaingan bisnis yang semakin ketat, perusahaan perlu meningkatkan kinerja untuk tetap kompetitif di pasar. Bagian gudang perusahaan harus memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat, karena keberhasilan perusahaan tidak hanya bergantung pada kualitas produk, tetapi juga pada layanan pelanggan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan berbasis Google Forms, melibatkan 41 mahasiswa program pendidikan ekonomi yang dipilih melalui target sampling. Fokus penelitian adalah menganalisis pengaruh layanan BNI dalam pembayaran uang kuliah tunggal (UKT) terhadap kepuasan mahasiswa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa BNI perlu meningkatkan kualitas layanan, seperti mempercepat proses pembayaran UKT dan mempermudah transaksi. Umpan balik dari mahasiswa dapat membantu memahami kebutuhan mereka, sementara sosialisasi dan edukasi tentang layanan yang tersedia penting untuk membangun kepercayaan pengguna. Dengan demikian, peningkatan layanan BNI diharapkan dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa sebagai nasabah.

**Kata kunci:** *Pembayaran, Pelayanan, Bank BNI*

### **Abstract**

In the midst of increasingly tight business competition, companies need to improve their performance to remain competitive in the market. The company's warehouse department must understand and meet the needs of the community, because the success of the company depends not only on product quality, but also on customer service. This study uses a quantitative method with a Google Forms-based approach, involving 41 students of the economics education program selected through target sampling. The focus of the study was to analyze the effect of BNI services in paying single tuition fees (UKT) on student satisfaction. The results of the study indicate that BNI needs to improve the quality of its services, such as accelerating the UKT payment process and facilitating transactions. Feedback from students can help understand their needs, while socialization and education about available services are important to build user trust. Thus, improving BNI services is expected to increase student satisfaction as customers.

**Keywords :** *Payment, Service, Bank BNI*

### **PENDAHULUAN**

Dalam era persaingan bisnis yang semakin keras, semua perusahaan perlu lebih meningkatkan kinerja mereka sehingga mereka dapat bersaing di pasar. Dalam kompetisi kekerasan ini, keberhasilan perusahaan ditentukan tidak hanya oleh kualitas produk yang ditawarkan tetapi juga oleh layanan yang ditujukan untuk pelanggan, sehingga perlu untuk memahami dan memenuhi kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Layanan yang sangat baik adalah komponen kunci untuk menghasilkan kepuasan pelanggan dan pada akhirnya berkontribusi pada komitmen dan kemampuan bisnis perusahaan. Dalam dunia bisnis modern, kepuasan pelanggan merupakan salah satu indikator utama keberhasilan sebuah perusahaan. Pelayanan yang berkualitas bukan hanya sekadar memberikan kemudahan bagi pelanggan, tetapi juga mencerminkan komitmen perusahaan dalam membangun hubungan jangka panjang dengan konsumennya. Dengan memahami kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan, perusahaan

dapat merancang strategi pemasaran yang lebih efektif dan sesuai dengan permintaan pasar. Strategi ini tidak hanya berfungsi untuk menarik pelanggan baru, tetapi juga untuk mempertahankan pelanggan lama agar tetap setia menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan.

Bank adalah unit bisnis dengan otoritas utama, dan mengaitkannya untuk menyangkal kemampuan mengumpulkan dana dari publik dan kembali ke orang miskin. Sebagai lembaga keuangan yang memainkan peran penting dalam bisnis, bank juga menyediakan berbagai layanan keuangan lainnya untuk mendukung kegiatan perdagangan publik. Di tengah persaingan yang semakin keras, bank perlu menerapkan sistem layanan berkualitas tinggi di semua lini produk dan layanan untuk memberikan kepuasan optimal kepada pelanggan mereka. Perusahaan yang telah melakukan layanan, termasuk perbankan, harus terus berinovasi dan meningkatkan kualitas layanan mereka untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan mereka. Layanan yang sangat baik dan kepuasan pelanggan memungkinkan bank untuk membangun kepercayaan dan loyalitas masyarakat untuk semakin memperkuat posisi mereka di industri keuangan. Oleh karena itu, bank tidak hanya berperan dalam mengumpulkan dan mengedit dana, tetapi juga bertanggung jawab untuk menciptakan sistem keuangan yang stabil dan efisien yang menawarkan berbagai layanan berkualitas dan mendukung komunitas yang lebih luas.

PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk (BNI) telah menjalin kerja sama strategis dengan Universitas Negeri Medan (Unimed) melalui program Campus Financial Ecosystem. Program ini bertujuan untuk memberikan layanan perbankan yang lebih mudah dan terintegrasi bagi seluruh civitas akademika, termasuk mahasiswa, dosen, dan staf. Dengan adanya ekosistem keuangan ini, transaksi perbankan dalam lingkungan kampus menjadi lebih efisien dan mendukung aktivitas akademik yang lebih lancar.

Salah satu manfaat utama dari kerja sama ini adalah kemudahan dalam pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) bagi mahasiswa Unimed. BNI menyediakan berbagai metode pembayaran yang fleksibel, seperti melalui mobile banking, internet banking, dan ATM BNI yang tersebar luas. Dengan adanya layanan ini, mahasiswa tidak perlu lagi mengantre panjang di bank untuk melakukan pembayaran, sehingga proses administrasi akademik menjadi lebih praktis dan efisien.

Selain layanan pembayaran, BNI juga menawarkan berbagai fasilitas perbankan lainnya yang dapat membantu mahasiswa dalam mengelola keuangan mereka, termasuk layanan tabungan, kredit pendidikan, dan transaksi digital lainnya. Dengan dukungan teknologi perbankan yang modern, kerja sama ini diharapkan dapat menciptakan ekosistem keuangan yang lebih inovatif dan memudahkan mahasiswa dalam memenuhi kebutuhan akademik mereka.

Penelitian dilakukan karena terdapat inkonsistensi antara kualitas pelayanan pembayaran UKT melalui Bank BNI dengan tingkat kepuasan mahasiswa UNIMED. Diimplementasikan untuk mengetahui bahwa lembaga, lokasi, dan layanan memiliki dampak positif yang signifikan pada kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, penelitian ini harus menganalisis sejauh mana layanan pembayaran UKT melalui bank BNI mempengaruhi kepuasan siswa.

## **METODE**

Penelitian ini mengadopsi metode kuantitatif dengan pendekatan survei, yang dilakukan melalui penyebaran kuesioner berbasis Google Form sebagai instrumen utama. Kuesioner yang dirancang mengacu pada pedoman yang diusulkan oleh Sugiyono (2017), dengan menyertakan 10 pernyataan yang saling terkait dengan masing-masing variabel yang diteliti. Tujuan penggunaan kuesioner ini adalah untuk menganalisis dampak pelayanan pembayaran UKT melalui Bank BNI (X) terhadap kepuasan mahasiswa (Y). Penelitian ini dilengkapi dengan teknik analisis deskriptif untuk menyajikan data dalam bentuk tabel yang menggambarkan setiap variabel diperiksa. Selain itu, penelitian ini juga menerapkan analisis regresi linier sederhana untuk mengidentifikasi dan menganalisis efektivitas layanan pembayaran UKT melalui bank BNI untuk kepuasan siswa.

Dalam penelitian ini, penelitian ini ditujuka kepada mahasiswa dari program Pendidikan Ekonomi di Universitas Negeri Medan yang membayar UKT melalui Bank BNI. Ini konsisten dengan penjelasan Nuralam (2013), dengan populasi menjadi seluruh objek penelitian yang telah menganalisis dan menyelesaikan karakteristik tertentu dari peneliti.

Studi ini melibatkan sampel dari 41 siswa dari program penelitian pendidikan ekonomi yang dipilih berdasarkan kriteria spesifik menggunakan metode sampel target. Menurut Sugiyono (2017), ini adalah sampel target dari teknik pemilihan sampel yang dilakukan oleh pemilihan responden yang dianggap sebagai informasi yang paling dibutuhkan dalam penelitian ini.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**  
**Uji Regresi Linear Sederhana**

Analisis ini dilakukan untuk mengidentifikasi variabel independen pada kepuasan, yaitu efek layanan. Dengan demikian, dapat dirumuskan sebagai:

$$Y = a + bX$$

**Tabel 1. Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana**

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2.626	1.759		1.492	.144
Pelayanan BNI	.800	.113	.751	7.106	.000

Dengan nilai *Constant* (a) sebesar 2,626 dan koefisien regresi untuk pelayanan BNI sebesar 0,800, persamaan regresi untuk penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 2,626 + 0,800X$$

Ini berarti, persamaan tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Nilai konstanta sebesar 2,626 menunjukkan nilai konsisten dari variabel kepuasan mahasiswa yang merupakan nilai yang diharapkan dari variabel kepuasan mahasiswa ketika nilai pelayanan BNI nol.
2. Koefisien regresi untuk pelayanan BNI adalah 0,800, yang berarti bahwa setiap peningkatan 1% dalam kualitas pelayanan BNI akan memberikan kontribusi pada peningkatan kepuasan mahasiswa sebesar 0,800. Nilai positif ini yang menunjukkan bahwa semakin baik pelayanan yang disediakan oleh BNI, semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh mahasiswa.

Penelitian ini mendukung teori yang dikemukakan oleh Lupiyoadi (2013), yang menyatakan bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh perusahaan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

**Hasil Uji Parsial (uji t)**

Uji parsial dilakukan untuk mengetahui pengaruh signifikansi antara pelayanan BNI terhadap kepuasan mahasiswa.

**Tabel 2. Hasil Uji Parsial (Uji t)**

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2.626	1.759		1.492	.144
Pelayanan BNI	.800	.113	.751	7.106	.000

Berdasarkan hasil uji t di atas, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Dari tabel koefisien, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih rendah dari 0,05. Ini mengindikasikan bahwa pelayanan BNI (X) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Y).
2. Diketahui bahwa nilai  $t_{hitung}$  adalah 7,106 , melebihi nilai  $t_{tabel}$  2,02269. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa pelayanan BNI (X) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Y).

**Hasil Uji Koefisien Determinasi (*Adjusted R<sup>2</sup>*)**

Gunakan koefisien pengukuran (adaptif  $R^2$ ) untuk menilai seberapa efektif model regresi ketika memprediksi variabel dependen dengan nilai antara 0 dan 1. Jika nilai  $R^2$  yang diadaptasi adalah nol, ini menunjukkan bahwa variabel independen tidak memiliki efek pada variabel dependen. Sebaliknya, ini menunjukkan bahwa nilai  $r^2$  cocok dengan variabel independen yang memiliki dampak signifikan pada variabel dependen.

**Tabel 3. Hasil Uji Koefisien Determinasi (*Adjusted R<sup>2</sup>*)**

Modal Summary <sup>b</sup>			
Model	R	R. Square	Adjusted R Square
1	.751 <sup>a</sup>	.564	.553

Hasil analisis menunjukkan terdapat hubungan positif yang signifikan antara variabel X (pelayanan BNI) dan variabel Y (kepuasan mahasiswa). Terdapat nilai korelasi yang cukup tinggi ( $R = 0,751$ ), yang dimana dapat disimpulkan bahwa hubungan antara kedua variabel ini tergolong cukup kuat. Lebih lanjut, koefisien determinasi (R Square) dimana mencapai 0,564 yang mengindikasikan bahwa sekitar 56,4% variasi dalam kepuasan siswa dapat dijelaskan oleh pelayanan BNI, sementara 43,6% kepuasan dipengaruhi oleh faktor-faktor lain.

**Pembahasan**

Layanan luar biasa dari sistem perbankan adalah faktor penting dalam menghasilkan kepuasan pelanggan, termasuk pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT). BNI diharapkan memberikan layanan terbaik kepada para mahasiswanya sebagai salah satu penyedia layanan pembayaran UKT. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis sejauh mana layanan BNI dalam pembayaran UKT mempengaruhi kepuasan mahasiswa.

Hasil analisis regresi linear sederhana menghasilkan persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 2,626 + 0,800X$$

Persamaan ini mengindikasikan bahwa ketika tidak ada pelayanan ( $X = 0$ ), kepuasan mahasiswa (Y) masih memiliki nilai awal sebesar 2,626. Selain itu, koefisien regresi sebesar 0,800

menunjukkan bahwa setiap peningkatan 1% dalam kualitas pelayanan BNI akan meningkatkan kepuasan mahasiswa sebesar 0,800. Hasil ini menggambarkan adanya hubungan positif antara pelayanan dan kepuasan mahasiswa, sejalan dengan teori Lupiyoadi (2013), yang menyatakan bahwa kualitas layanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Selain itu, hasil uji parsial (uji t) menunjukkan bahwa pelayanan BNI berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, dengan nilai signifikansi 0,000 ( $< 0,05$ ). Nilai t-hitung sebesar 7,106 yang lebih tinggi dari t-tabel (2,02269) semakin menegaskan bahwa pelayanan BNI memiliki dampak nyata terhadap kepuasan mahasiswa. Oleh karena itu, hipotesis penelitian yang menyatakan bahwa pelayanan BNI berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dapat diterima.

Hasil uji koefisien determinasi (Adjusted  $R^2$ ) menunjukkan bahwa nilai  $R^2$  sebesar 0,564, yang berarti 56,4% variasi kepuasan mahasiswa dapat dijelaskan oleh pelayanan BNI. Sementara itu, 43,6% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Ini mengindikasikan bahwa meskipun pelayanan BNI memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap kepuasan mahasiswa, masih terdapat faktor lain yang turut berperan, seperti sistem akademik, fasilitas kampus, atau faktor individu mahasiswa.

Secara umum, penelitian ini memberikan bukti empiris bahwa layanan BNI dalam pembayaran UKT berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Oleh karena itu, upaya meningkatkan kualitas layanan, seperti kemudahan akses, kecepatan transaksi, dan pengembangan fasilitas perbankan, dapat menjadi strategi efektif untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa dalam sistem pembayaran UKT

## SIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa layanan Bank BNI berdampak positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa. Nilai konstan 2,626 menunjukkan kepuasan siswa tetap ada meski layanan BNI tidak tersedia. Koefisien regresi 0,800 mengindikasikan setiap peningkatan layanan BNI berkontribusi pada peningkatan kepuasan siswa, menunjukkan hubungan positif. Nilai signifikansi 0,000 ( $< 0,05$ ) dan tcount 7,106 ( $> T_{table} 2,02269$ ) memperkuat kesimpulan ini. Korelasi- $R$  0,751 menunjukkan hubungan kuat, sementara  $R$ -square 0,564 mengungkap 56,4% variasi kepuasan siswa dipengaruhi layanan BNI, dan 43,6% oleh faktor lain. Secara keseluruhan, layanan BNI sangat penting dalam meningkatkan kepuasan siswa.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arief, Mts. 2020. Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan Bagaimana Mengelola Kualitas Pelayanan Agar Memuaskan Pelanggan. Malang: Bayumedia Publishing.
- Daeng Paliweng, M. I. (2021). *PEMAHAMAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN BANK NEGARA INDONESIA (BNI) DI IAIN MANADO* (Doctoral dissertation, IAIN Manado).
- Lupiyoadi. (2013). Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Salemba Empat.
- NDARUWATI, N., & Khoiriyah, R. (2023). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA YANG MELAKUKAN PEMBAYARAN UANG KULIAH TUNGGAL (UKT) DI BANK JATENG SYARIAH KC UIN RADEN MAS SAID SURAKARTA (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Mas Said Surakarta) (Doctoral dissertation, UIN Surakarta).
- Nursalam. (2013). Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan Pendekatan Praktis. Jakarta: Salemba Medika.
- Oktaviani, S. F. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pembayaran UKT pada BNK Syariah Mandiri terhadap Kepuasan Nasabah ( Studi pada Mahasiswa FEB UIN STS Jambi). Jurnal Margin, 17-28.
- PT Bank Negara Indonesia (Persero), T. (2022, 12 27). Retrieved from BNI Perkuat Sinergi dengan Unimed melalui program Campus Financial Ecosystem: <https://www.bni.co.id/id-id/beranda/kabar-bni/berita/articleid/21992>
- Pulungan, M. S. (2021). Analisis Pelayanan Pembayaran UKT Terhadap Kepuasan Mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UINSU (Studi Kasus Pada Bank BRI Syariah KC Medan) (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara).