

**ANALISIS PERBANDINGAN KEPUASAN MAHASISWA DALAM
PEMBAYARAN SPP MELALUI BERBAGAI METODE PEMBAYARAN DI
UNIVERSITAS NUSA PUTRA SUKABUMI**

Mira Sumiati¹

¹*Universitas Nusa Putra, mira.sumiati_mn22@nusaputra.ac.id*

Abstract:

This study aims to analyze student satisfaction in making tuition payments through various payment methods available at Nusa Putra University Sukabumi, with many using non-cash payments such as through e-commerce platforms, retail outlets, and banks. This study compares which method has the highest level of satisfaction among students. The method used is quantitative, and data collection is carried out through a questionnaire distributed to 100 students from 10 different study programs. The results of the study showed that 43.8% of respondents chose retail outlets, especially Indomaret, as their main choice because of accessibility, ease of transactions, helpful cashier services, and relatively low administration costs. However, limited operating hours until 21:00 are still an obstacle for some students. The results of this study conclude that Indomaret is the main choice for many students. However, each method has advantages and disadvantages that must be further improved to improve overall student satisfaction.

Keywords: *satisfaction, students, payment methods, tuition fees, Indomaret, Shopee, Bank*

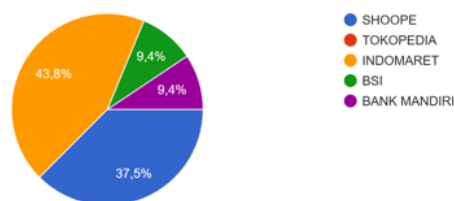
INTRODUCTION

Sumbangan Pembinaan Pendidikan (SPP) adalah biaya pendidikan bagi mahasiswa diperguruan tinggi, menurut Syaifulloh & Irawan (Salwa et.al., 2021) SPP merupakan proses memberikan uang sebagai imbalan dari proses kegiatan belajar dan mengajar disekolah/lembaga kursus. Sedangkan menurut Tirto Waluyo SPP (Sumbangan Pembinaan Pendidikan) sebagai iuran wajib bagi mahasiswa atau mahasiswi yang dipergunakan oleh pihak institusi untuk memfasilitasi segala kegiatan pembelajaran yang dilakukan mahasiswa/mahasiswi dengan waktu pembayaran yang ditentukan sebelumnya, pembayaran SPP dapat dilakukan apabila adanya timbal balik antara mahasiswa/mahasiswi yang menerima pendidikan dari sekolah, lembaga kursus dan pengajar, sedangkan tutor yang memberikan pelajaran dan sekolah atau lembaga kursus sebagai fasilitator. Berdasarkan pendapat ahli tersebut pembayaran SPP digunakan sebagai iuran untuk honorarium guru atau dosen atas pelayanan jasa yang dilakukannya serta digunakan fasilitator untuk memenuhi kebutuhan penunjang fasilitas layanan pendidikan lainnya.

Metode pembayaran SPP pada dasarnya memiliki berbagai macam ketentuan dan cara dalam pemabayarannya, antara lain yaitu melalui transaksi langsung tunai dan transaksi non tunai. Adapun ketentuan dan metode pembayaran SPP yang tersedia di Universitas Nusa Putra Sukabumi yaitu dapat dilakukan dengan transaksi non tunai melalui transfer bank, *ecommerce* dan gerai

ritel dengan nominal dan waktu yang telah ditentukan dalam setiap periodenya.

Ketentuan pembayaran SPP tersebut meskipun telah ditetapkan jauh sejak masa perkuliahan belum dimulai, namun apabila terjadi keterlambatan dalam melakukan pembayaran SPP maka terdapat peringatan dalam sistem akun akademik mahasiswa, seperti tidak bisa menginput KRS dan ada pembatasan fitur lainnya yang memungkinkan mahasiswa tidak dapat mengakses fitur layanan akademik yang tersedia. Ketentuan pembayaran SPP di Universitas Nusa Putra Sukabumi dalam metode pembayarannya telah bekerja sama dengan *e-commerce* Shopee, gerai retail Indomart serta bank BSI dan Mandiri. Melalui kerjasama tersebut memungkinkan mudahnya aksesibilitas pembayaran SPP bagi mahasiswa, terlebih dalam *e-commerce*, gerai retail dan bank menawarkan fitur dan fungsi dengan keunggulannya masing-masing. Sebagai informasi pendahuluan untuk mengetahui karakteristik metode yang digunakan oleh mahasiswa dalam pembayaran SPP, maka dilakukan pra survey terhadap 32 mahasiswa yang menggunakan berbagai metode pembayaran SPP di Universitas Nusa Putra Sukabumi melalui Shopee, gerai Indomaret, Bank BSI dan Mandiri. Maka diperoleh data sebagai berikut :



Gambar 1. Pra survey Metode Pembayaran SPP

Sumber : Data Primer Pra Survey

Berdasarkan diagram tersebut diketahui dari 32 responden sebanyak 14 responden atau 43,8% menggunakan metode pembayaran melalui gerai Indomaret, 12 responden atau 37,5% menggunakan metode *ecommerce* Shopee, 3 responden menggunakan metode pembayaran melalui transfer Bank BSI dan 3 responden lainnya menggunakan transfer Bank Mandiri.

Hasil pra survey menyimpulkan bahwa gerai ritel Indomaret paling banyak digunakan diantara 32 responden, Indomaret merupakan merk dagang yang dimiliki oleh PT. Indomarco Prismatama yang didirikan oleh Salim group pada tahun 1988. Indomaret berkembang sangat pesat dengan jumlah toko pada tahun 2024 sebanyak 22.869 gerai dan sebagian besar pasokan barang dagangan untuk seluruh gerai yang berasal dari 37 pusat distribusi, 27 depo Indomaret yang menyediakan lebih dari 6.000 jenis produk barang dan jasa layanan seperti pembayaran, *top up payment ecommerce*, transfer dan berbagai macam transaksi lainnya. Adapun Shopee adalah platform aplikasi *ecommerce* terdepan di Asia Tenggara seperti Indonesia, Singapura, Thailand, Malaysia, Filipina, dan Taiwan yang diluncurkan di Singapura oleh Chris Feng pada tahun 2015 dan telah di instal lebih dari 100 juta pengguna. Shopee sebagai platform *ecommerce* telah menyediakan fitur metode transaksi melalui pemindaian kode atau *scan code* (QRIS), bayar ditempat atau *cost on delivery* (COD), kredit, transfer bank (*virtual account*) dan lain lain.

Bank BSI atau Bank Syariah Indonesia merupakan bank hasil *merger* dari

tiga Bank Syariah milik BUMN yaitu Bank Muamalat Indonesia (BMI), Bank BNI Syariah (BNIS), dan Bank BRI Syariah (BRIS) pada tahun 2021 dan saat ini Bank BSI dengan platform aplikasi BSI *mobile* nya telah di instal sebanyak 10 juta pengguna dengan menyediakan berbagai fitur metode transaksi pembayaran yang mudah diakses melalui smart phone dan lain lain. Sedangkan Bank Mandiri adalah bank hasil *merger* Bank Bumi Daya, Bank Dagang Negara, Bank Ekspor Impor Indonesia dan Bank Pembangunan Indonesia pada tahun 1999 dan sebagai bagian dari transformasi digital Bank Mandiri meluncurkan platform aplikasi Livin' by Mandiri dan saat ini telah diinstal oleh lebih dari 10 juta pengguna dengan menyediakan berbagai metode transaksi pembayaran yang dapat diakses dengan mudah melalui smart phone dan lain sebagainya.

Metode transaksi pembayaran SPP yang dapat dilakukan melalui transaksi di gerai ritel, platform *ecommerce* dan platform bank bank konvensional mempermudah proses transaksi yang fleksibel dapat dilakukan kapan dan dimanapun, namun dibalik penggunaan semua itu pada sisi lain terdapat berbagai permasalahan yang dihadapi konsumen mulai dari gangguan teknis hingga proses transaksi yang berbelit dan lain lain. Hal tersebut apabila dibiarkan dapat berpengaruh terhadap kepercayaan pelanggan yang akan berakibat rusak citra bisnis dan menurunnya loyalitas serta penurunan kepuasan. Menurut Kotler dan Keller dalam (Sesaria, 2020) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan

produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Sedangkan menurut Tjiptono et al (2020), mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan atau ketidakpuasan pelanggan adalah perbandingan dari ekspektasi konsumen kepada persepsi mengenai interaksi pelayanan yang sebenarnya. Secara sederhananya menurut ahli tersebut kepuasan merupakan perasaan senang karena keinginan konsumen terpenuhi atau sesuai dengan ekspektasi mereka.

Berdasarkan uraian masalah tersebut, maka perlu dilakukan kajian mendalam perihal kepuasan pengguna terhadap penggunaan metode pembayaran SPP melalui gerai ritel Indomaret, platform *ecommerce* Shopee dan Tokopedia, Bank BSI dan Bank Mandiri. Penelitian ini memiliki urgensi sebagai *feedback* atas penyediaan layanan diberbagai metode pembayaran SPP agar pelayanan yang ada lebih baik dan menjawab setiap persoalan yang dihadapi pengguna.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, penulis membatasi masalah yang akan diteliti yaitu penulis hanya akan fokus untuk perbandingan kepuasan dalam melakukan pembayaran SPP melalui berbagai metode pembayaran.

LITERATURE REVIEW

Kepuasan

Secara umum kepuasan merupakan perasaan positif yang timbul karena sesuatu yang diharapkan telah tercapai atau bahkan melebihi harapan. Menurut pendapat Kotler (2005:70) menyatakan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil)

produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan. Yamit (2010:78) memberikan pendapat bahwa kepuasan adalah hasil (outcome) yang dirasakan atas penggunaan produk atau jasa, sama atau melebihi harapan yang diinginkan.

Menurut Lukman (dalam pasolong 2011:144) kepuasan yaitu tingkat persamaan seseorang setelah membandingkan hasil yang dirasakan dengan harapannya.

Berdasarkan pengertian kepuasan menurut beberapa ahli dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah perasaan senang yang diterimanya sesuai keinginan atau kebutuhan terhadap sesuatu hal atau pelayanan.

SPP

Sumbangan pembinaan pendidikan atau SPP adalah dana untuk pembinaan dalam suatu institusi. Nominal pembayaran SPP berbeda tergantung tingkat pendidikan (SD, SMP, SMA, Perguruan Tinggi) dan jenis sekolah (negeri atau swasta). Menurut Yuswanto (Sarmidi dan Fahmi, 2019) SPP dimaksudkan untuk membantu pembinaan pendidikan, penyelenggaraan sekolah, kesejahteraan personel, perbaikan sarana dan kegiatan supervisi. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) SPP adalah sumbangan pembinaan pendidikan yang merupakan iuran wajib bagi siswa selama menjalani kegiatan sekolah.

Menurut Syaifulloh & Irawan (Salwa et.al., 2021) SPP merupakan proses memberikan uang sebagai imbalan dari proses kegiatan belajar dan mengajar disekolah/lembaga kursus. Sedangkan menurut Tirto Waluyo SPP (Sumbangan Pembinaan Pendidikan) sebagai iuran wajib bagi mahasiswa atau mahasiswi yang dipergunakan oleh pihak institusi untuk memfasilitasi segala kegiatan pembelajaran

yang dilakukan mahasiswa/mahasiswi dengan waktu pembayaran yang ditentukan sebelumnya, pembayaran SPP dapat dilakukan apabila adanya timbal balik antara mahasiswa/mahasiswi yang menerima pendidikan dari sekolah, lembaga kursus dan pengajar, sedangkan tutor yang memberikan pelajaran dan sekolah atau lembaga kursus sebagai fasilitator.

E-commerce, Gerai ritel dan Bank Konvensional

E-commerce merupakan proses kegiatan jual-beli yang dilakukan secara online melalui internet, e-commerce menawarkan kemudahan berbelanja dari berbagai lokasi dan waktu, contohnya seperti Shopee dan Tokopedia, sedangkan ritel adalah bisnis yang menjual barang atau jasa secara langsung kepada konsumen di toko fisik, gerai ritel menawarkan interaksi langsung dan layanan pelanggan tatap muka seperti gerai Indomaret.

Bank konvensional yaitu lembaga keuangan tradisional yang memberikan layanan perbankan seperti tabungan dan pinjaman contohnya seperti Bank BSI dan Bank Mandiri

Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data sekunder yang berjenis kuantitatif. Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung yaitu melalui media perantara seperti buku, jurnal, atau sumber lain.

Hipotesis

Hipotesis penelitian merupakan pernyataan atau dugaan sementara yang kebenarannya harus diuji, menurut Poletiek dalam Anuraga et., al (2021) hipotesis merupakan suatu pernyataan atau pendapat sementara yang masih lemah atau kurang kebenarannya sehingga masih perlu dibuktikan atau suatu dugaan yang sifatnya

masih sementara. Dalam kata lain hipotesis adalah metode untuk menguji suatu parameter dalam suatu populasi, dengan menggunakan data yang diukur dalam suatu sampel. Berdasarkan kerangka berfikir di atas maka dapat ditarik hipotesis penelitian ini adalah:

H1: Terdapat perbandingan signifikan antara kepuasan mahasiswa terhadap penggunaan berbagai metode pembayaran SPP di Universitas Nusa Putra Sukabumi.

H0: Tidak terdapat perbandingan signifikan antara kepuasan mahasiswa terhadap penggunaan berbagai metode pembayaran SPP di Universitas Nusa Putra Sukabumi.

METHODOLOGY

Strategi Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, metode kuantitatif adalah metode yang mengandalkan data statistik untuk memahami hubungan antar variabel dalam skala besar Beryman (2020). Penelitian ini berfokus pada analisis perbandingan kepuasan mahasiswa dalam melakukan pembayaran SPP melalui berbagai metode pembayaran, penelitian ini menggunakan metode

Pengukuran

Pengukuran data dilakukan dengan menggunakan instrumen kuisioner yang diberi skala Likert, Skala Likert dikembangkan oleh Likert pertama kalinya dengan menggunakan 5 titik respon yang antara lain : sangat setuju, setuju, tidak memutuskan, tidak setuju, dan sangat tidak setuju (dalam Budiaji, 2013:130). Pada skala Likert, maka variabel yang diukur dijabarkan menjadi dimensi dan indikator variabel, kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai tolak ukur menyusun

setiap item instrumen berupa pertanyaan (Sugiyono, 2013:93).

Pada penelitian ini, jawaban dari setiap pertanyaan mengenai analisis perbandingan kepuasan mahasiswa dalam melakukan pembayaran SPP melalui berbagai metode pembayaran di Universitas Nusa Putra Sukabumi data diperoleh melalui survey menggunakan platform *google form*. Data kuisisioner yang telah disebar dan terkumpul kemudian dilakukan analisis dengan SPSS serta dilakukan interpretasi dan kajian teoritis.

Populasi & Sampel

Populasi penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Nusa Putra Sukabumi dengan sampel penelitian berjumlah 100 orang yang masing-masing berjumlah 10 orang yang berasal dari 10 jurusan

Metode Pengambilan Sampel

Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *cluster random sampling* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kelompok, area atau tempat domisili wilayah dari anggota populasi penelitian.

Objek Penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Nusa Putra.

Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan secara sekunder dan primer.

Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian ini menggunakan kuisisioner yang dibagikan kepada respon.

Analisis Data

Data yang sudah dikumpulkan kemudian dipilah dan dianalisis dengan statistik serta diinterpretasi dengan kajian teoritis, adapun analisis statistik meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji statistik deskriptif dan uji regresi linear berganda sebagai instrumen dalam menguji hipotesis penelitian.

DISCUSSION

Berdasarkan hasil observasi dan survey yang telah dilakukan terhadap sejumlah mahasiswa Universitas Nusa Putra Sukabumi mengenai kepuasan dalam pembayaran SPP, maka diperoleh informasi mengenai kepuasan terhadap berbagai metode pembayaran SPP melalui aplikasi Shopee, Tokopedia, Bank Mandiri, Bank BSI dan gerai Indomaret selama tahun 2024 diberbagai jurusan yang ada di Universitas Nusa Putra Sukabumi. Hasil survey didapatkan informasi bahwa dalam berbagai metode pembayaran SPP diantara responden yang paling banyak digunakan yaitu metode pembayaran melalui gerai Indomaret, gerai Indomaret lebih banyak digunakan antara lain karena mudah diakses dan ditemukan dimana-dimana selain karena pengguna merasa aman dalam bertransaksi dan dilayani oleh kasir. Hal lain yang menjadi alasan pengguna menggunakan gerai Indomaret yaitu biaya admin yang relatif terjangkau dan waktu yang dibutuhkan relatif singkat, mahasiswa yang tidak mempunyai akun bank atau tidak terbiasa menggunakan layanan bank digital memilih indomaret sebagai alternatif yang praktis, walaupun disisi lain yang menjadi kendala pengguna diberberapa tempat utamanya berkaitan dengan waktu operasional gerai yang terbatas hanya sampai pukul 21.00, beberapa mahasiswa merasa kurang fleksibel. Sebagai

perbandingan metode pembayaran melalui *e-commerce* seperti Shopee dan pembayaran melalui bank (BSI dan mandiri) banyak digunakan mahasiswa yang sudah terbiasa menggunakan aplikasi digital. Tetapi, tingkat kepuasan mahasiswa lebih rendah sedikit karena adanya beberapa kendala seperti notifikasi tertunda, proses konfirmasi yang memakan waktu atau gangguan server.

Metode pembayaran SPP memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan, hal ini dapat dibuktikan berdasarkan analisis penelitian statistik menunjukkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan dalam kepuasan antar metode pembayaran.

CONCLUSION

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan dapat disimpulkan terdapat perbedaan yang

signifikan dalam kepuasan mahasiswa melakukan pembayaran spp melalui berbagai metode yang digunakan di Universitas Nusa Putra. Meskipun platform *e-commerce* dan bank menawarkan fleksibilitas namun dapat terjadi hambatan teknis yang mempengaruhi tingkat kepuasan. Berdasarkan hal tersebut gerai indomaret menjadi pilihan utama karena kenyamanan, kemudahan akses dan efisiensi biaya.

REFERENCE

- Anuraga, G., Indrasetianingsih, A., & Athoillah, M. (2021). Pelatihan pengujian hipotesis statistika dasar dengan software r. *BUDIMAS: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 3 (2), 327-334.
- Budiaji, W. (2013). *Skala Pengukuran dan Pengolahan Data*. Dalam Prosiding Forum Nasional Statistik 2013. Universitas Brawijaya.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2005). *Manajemen Pemasaran* (Edisi ke-12). Jakarta: Indeks.
- Pasolong, H. (2011). *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Vetdri, A. A., Mulyono, H., & Junaidi, S. (2023). Perancangan sistem informasi pembayaran SPP berbasis desktop pada SMK Muhammadiyah 1 Padang. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(1), 2446-2457.
- Sarmidi, and Miftahul Fahmi. 2019. "Aplikasi Pembayaran SPP Siswa Di SMK Nashirul Huda Kabupaten Tasikamalaya." *JUMANTAKA: Jurnal Manajemen dan Teknik Informatika* 03(01): 261–70.
- Sesaria, M. (2020). *Pengaruh Lingkungan Kerja, Pengembangan Karir dan K3 (Keselamatan dan Kesehatan Kerja) Terhadap Kepuasan Kerja Pada PT. Dynaplast Cibitung (DP04)* (Disertasi Doktor, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta
- Sihombing, E. P. (2021). *Analisis Sistem Informasi Akuntansi Pembayaran SPP Sekolah Pada Yayasan IBA Palembang* (Doctoral dissertation, Politeknik Palcomtech).
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Yamit, Z. (2010). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Ekonisia.