

---

## PERBANDINGAN PELAYANAN DAN KEMUDAHAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA MENGGUNAKAN BRIVA DAN NON BRIVA

---

Nurtasyani Yusni<sup>1</sup>, Ismail Keri<sup>2</sup>

<sup>12</sup>Institut Agama Islam Negeri Bone

[nurtasyaniyusni@gmail.com](mailto:nurtasyaniyusni@gmail.com)<sup>1</sup>, [ismail.keri@gmail.com](mailto:ismail.keri@gmail.com)

---

### ABSTRACT

*The development of digital payment technology has improved the UKT (tuition fee) payment system, leading to a shift from Non-BRIVA payment methods to BRIVA due to three factors: security, time efficiency, and convenience. The purpose of this study is to compare the service and transaction convenience of BRIVA and Non-BRIVA in relation to student satisfaction. This research uses a comparative study with a quantitative approach, and the data collection method used is a questionnaire. The population of this study consists of IAIN Bone students from the 2019 cohort. The sample size used is 100. The collected data will undergo validity tests, reliability tests, classical assumption tests, and hypothesis testing. Data processing is carried out using SPSS analysis tools. The results show that in terms of transaction services, payments through BRIVA have a positive but not significant effect on student satisfaction in paying UKT, while payments through Non-BRIVA have a positive and significant effect on student satisfaction. On the other hand, in terms of transaction convenience, payments through BRIVA have a positive and significant effect on student satisfaction, while payments through Non-BRIVA have a positive but not significant effect. The conclusion of this study is that in terms of service, students prefer the Non-BRIVA method for UKT payments, while in terms of convenience, students prefer using BRIVA for UKT payments.*

**Keyword:** BRIVA, easiness, Non-BRIVA, Payment, Services

### ABSTRAK

*Perkembangan teknologi pembayaran digital telah memberi kemajuan pada sistem pembayaran UKT, sehingga terjadi Peralihan dari metode pembayaran Non BRIVA menjadi BRIVA hal ini disebabkan oleh tiga faktor yaitu keamanan, efisiensi waktu, dan kemudahan. Tujuan penelitian ini untuk membandingkan pelayanan dan kemudahan transaksi BRIVA dan Non BRIVA terhadap kepuasan mahasiswa. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian komparatif dengan pendekatan kuantitatif, metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa IAIN Bone Angkatan 2019. Jumlah sampel yang digunakan adalah 100. Pengolahan data dilakukan dengan bantuan alat analisis SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan transaksi, pembayaran melalui BRIVA berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa Melakukan Pembayaran UKT sedangkan pembayaran melalui Non BRIVA berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa Melakukan Pembayaran UKT, dan kemudahan transaksi, pembayaran melalui BRIVA berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa Melakukan Pembayaran UKT sedangkan pembayaran melalui Non BRIVA berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa Melakukan Pembayaran UKT. Kesimpulan dalam penelitian ini adalah jika dilihat dari segi pelayanan, maka mahasiswa lebih memilih metode Non BRIVA dalam melakukan pembayaran UKT sedangkan jika dilihat dari segi kemudahan, mahasiswa lebih memilih menggunakan BRIVA dalam melakukan pembayaran UKT.*

**Kata Kunci:** BRIVA, Kemudahan, Non BRIVA, Pembayaran, Pelayanan.

---

## **I. PENDAHULUAN**

Pada era modern saat ini, Pihak perbankan dituntut untuk meningkatkan pelayanannya secara profesional. Perkembangan teknologi, informasi dan komunikasi yang sangat cepat telah mendorong perbankan untuk menghasilkan produk atau layanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabahnya. Terdapat berbagai cara yang dilakukan perbankan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabahnya, salah satunya dengan memberikan kesan atau citra yang baik dalam hal produk, metode pembayaran serta pelayanan kepada nasabah sehingga nasabah merasa puas dengan apa yang telah diberikan kepada mereka.

IAIN Bone menjalin kerja sama dengan Bank BRI KC Bone, kerja sama yang terjalin antara kampus IAIN Bone dengan Bank BRI ini memiliki peranan yang sangat penting dalam pelayanan jasa transaksi keuangan pada mahasiswa, misalnya pada transaksi pembayaran UKT yang dimana dapat membantu dan mempermudah dalam proses pembayaran, menghemat waktu, serta memberikan keamanan uang yang telah di bayarkan oleh mahasiswa. pada kampus IAIN Bone pembayaran UKT awalnya menggunakan metode pembayaran manual (Non BRIVA) akan tetapi metode pembayaran ini dianggap rumit dan memiliki risiko kerugian yang tinggi seperti kurang efisien, keamanan kurang terjamin, dan rawan terjadinya *human eror* (Fadhol Sevima, 2021). Oleh karena itu seiring berjalannya waktu IAIN Bone melakukan peralihan dari metode pembayaran manual atau pembayaran di teller tanpa menggunakan kode virtual account menuju metode pembayaran *virtual account*, metode pembayaran *virtual account* ini dianggap lebih baik karena memudahkan pencatatan keuangan, memudahkan nasabah untuk bertransaksi 24 jam, *real time*, dan keamanan lebih terjamin (BRI api, 2023). Mahasiswa IAIN Bone tepatnya Angkatan 2019, melakukan pembayaran UKT, telah menggunakan Briva dan Non Briva. Sehingga metode pembayaran BRIVA ini memiliki keunggulan yang dapat dilihat melalui tiga aspek yaitu keamanan, efisiensi waktu, dan kemudahan.

Pertama, keamanan, pembayaran Virtual Account adalah solusi yang tepat untuk meningkatkan efektivitas transaksi. Virtual Account dapat diintegrasikan dengan mudah di berbagai platform, mulai dari aplikasi, website, hingga marketplace. Ini menjadi alasan Virtual Account menjadi salah satu opsi pembayaran terpenting bagi bisnis maupun institusi. Keamanan menggunakan virtual account lebih terjamin

karena Semua transaksi tidak akan mudah diretas karena nomor virtual account hanya akan berlaku berbeda di masing-masing konsumen. Selain itu nomor tersebut memiliki batas waktu penggunaan sehingga ketika melebihi waktu tersebut harus mengakses yang baru (Aldy Amrillah, 2023). Hal ini juga dibuktikan oleh survei yang telah dilakukan oleh SPE Solution (Indonesia Fintech Enabler Company) bahwa lebih dari 75% responden merasa Virtual Account memberikan tingkat keamanan yang tinggi dalam melakukan transaksi online (Muhammad Dika Wahyudi, 2023).

Kedua, efisiensi waktu, saat ini fasilitas dan layanan yang disediakan oleh bank sangat membantu dalam memudahkan hidup kita. Salah satunya melalui virtual account yang membuat proses pembayaran lebih cepat dan efisien. Dengan menggunakan Virtual Account, pihak institusi dapat mengurangi biaya dan waktu yang diperlukan untuk memproses pembayaran mahasiswa. Sistem Virtual Account telah terintegrasi dengan berbagai sistem pembayaran, seperti Mobile Banking, Internet Banking, dan ATM, sehingga mampu memudahkan mahasiswa dalam proses transaksinya (Muhammad Dika Wahyudi, 2023).

Ketiga, kemudahan, Ada banyak keunggulan saat menggunakan metode pembayaran BRI Virtual Account, baik dari segi pemilik bisnis maupun nasabah/konsumen. Sistem BRIVA yang otomatis dan real-time memberikan kemudahan karena seluruh transaksi akan langsung tersimpan dalam sistem. Jadi, tak perlu lagi melakukan verifikasi transaksi secara manual untuk melacak dana masuk dan keluar dari akun virtual. memantau dan mengakses seluruh informasi transaksi melalui aplikasi API BRIVA, sehingga manajemen rekening usaha akan lebih terstruktur. Berdasarkan data yang diperoleh Hingga kuartal pertama tahun 2023, terdapat peningkatan lebih dari 40% dalam penggunaan mobile *payment* melalui metode *virtual account* tersebut selama tahun 2022 (Muhammad Dika Wahyudi, 2023).

Penelitian yang dilakukan oleh Hasan Baharun dan Rizaqil Ardillah pada tahun 2019 yang menyatakan bahwa layanan yang diberikan Pondok Pesantren Nurul Jadid menggunakan metode pembayaran "*Virtual Account*" mampu memberikan kemudahan dan jaminan dalam proses transaksi pembayaran. Dengan menggunakan metode virtual account ini, bendahara pesantren dapat memberikan pelayanan berupa kenyamanan, keamanan, dan pertimbangan kepada santri dan orang tua dalam melakukan transaksi pembayaran (Baharun & Ardillah, 2019).

Dari penelitian diatas hanya berfokus pada keamanan, efisiensi waktu serta kemudahan *virtual account* sedangkan penelitian ini bertujuan untuk mengkaji perbandingan pelayanan dan kemudahan terhadap kepuasan mahasiswa menggunakan metode pembayaran BRIVA dan Non BRIVA (manual) atau melalui teller bank.

## **II. TINJAUAN PUSTAKA**

### **A. Teori *Technology Acceptance Model (TAM)***

*Technology Acceptance Model (TAM)* adalah sebuah kerangka kerja yang digunakan untuk memahami bagaimana pengguna menerima dan mengadopsi teknologi. *TAM* dikembangkan pada tahun 1986 oleh Fred Davis dalam tesis doktoralnya yang berjudul "*A Technology Acceptance Model for Empirically Testing New End-User Information Systems*". Awalnya, *TAM* dirancang untuk menjelaskan bagaimana pengguna menerima teknologi informasi baru, seperti sistem informasi manajemen atau perangkat lunak. Namun, seiring dengan perkembangan teknologi, *TAM* juga digunakan dalam berbagai konteks teknologi, termasuk teknologi *mobile*, media sosial, dan *IoT* (Soetam Rizky Wicaksono, 2022).

Adanya *TAM* ini dapat digunakan dalam berbagai konteks teknologi yang semakin berkembang. Dalam konteks penelitian ini penggunaan *TAM* dapat membantu bagaimana suatu organisasi maupun lembaga seperti perbankan dalam memahami adopsi teknologi oleh pengguna dan memastikan bahwa teknologi yang diterapkan dapat diterima dengan baik oleh pengguna karena mampu memberikan kemudahan, kepuasan serta pelayanan yang baik bagi penggunanya.

### **B. Pelayanan**

Definisi pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disebabkan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen (Maizatul Asnah, 2022).

Menurut R.A Supriyono dalam buku Meithiana Indrasari, pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri, dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas, dengan demikian pelayanan merupakan hal yang sangat

penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan (Meithiana Indrasari, 2019).

### **C. Kemudahan**

Kemudahan adalah derajat di mana seseorang meyakini bahwa melalui penerapan teknologi maka akan membebaskan orang dari beberapa usaha, semakin tinggi kemudahan seseorang untuk mengaplikasikan sistem atau teknologi maka semakin tinggi tingkat kemanfaatannya (Fitriani Latief, 2020). Definisi ini mencakup kejelasan tujuan penggunaan TI dan kemudahan penggunaan sistem untuk tujuan sesuai dengan keinginan pemakai. Dalam konteks penelitian ini kemudahan pengguna mengacu pada sejauh mana pengguna percaya bahwa dengan terus menggunakan *virtual account* pengguna akan merasa lebih mudah dalam bertransaksi. Jika sebuah sistem relatif mudah digunakan, pengguna akan lebih bersedia untuk belajar tentang fitur-fiturnya dan akhirnya berniat untuk terus menggunakannya.

### **D. Kepuasan**

Menurut Kepuasan menurut KBBI adalah perihal yang bersifat puas, kesenangan, dan kelegaan (KBBI, 2021). Menurut Umar dalam buku Meithiana Indrasari Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya. Seorang pelanggan, jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan dalam waktu yang lama (Meithiana Indrasari, 2019).

Jadi dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah perasaan puas, senang, dan kecewa seseorang karena perbandingan atas harapan dan kenyataan- kenyataan yang ada.

### **E. Uang Kuliah Tunggal**

UKT merupakan singkatan dari uang kuliah tunggal, besaran biaya untuk menempuh pendidikan di sebuah universitas baik negeri maupun swasta. Kebijakan penetapan UKT terbit sejalan dengan berlakunya Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan (Permendikbud) Nomor 55 Tahun 2013. Pasal 1 ayat (3) Permendikbud menyatakan, uang kuliah tunggal atau UKT adalah sebagian biaya kuliah tunggal yang ditanggung setiap mahasiswa berdasarkan kemampuan ekonominya. Besaran UKT tersebut ditetapkan berdasarkan biaya kuliah tunggal

dikurangi biaya yang ditanggung pemerintah. Biaya kuliah tunggal sendiri berarti keseluruhan biaya operasional setiap mahasiswa per semester pada program studi di PTN ataupun PTS. Uang Kuliah Tunggal atau UKT ini digunakan sebagai dasar penetapan biaya yang dibebankan kepada mahasiswa dan pemerintah. Berdasarkan Permendikbud Nomor 25 Tahun 2020 besaran UKT ditetapkan oleh pimpinan PTN atau PTS untuk semua mahasiswa dari setiap jalur penerimaan (Diva Lufiana Putri dan Rizal Setya Nugroho, 2023).

#### **F. BRIVA dan Non BRIVA**

BRIVA atau BRI *virtual account* adalah suatu inovasi metode pembayaran yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi tanpa menggunakan nomor rekening tabungan. Hal ini karena pada dasarnya BRIVA adalah sebuah nomor rekening virtual. BRIVA menerapkan sistem personalisasi. BRIVA dibuat mengikuti kebutuhan transaksi. Itu artinya, kode BRIVA untuk tiap transaksi akan berbeda. Selain itu, BRIVA adalah metode pembayaran otomatis yang diproses secara real-time. Setelah pelanggan menyelesaikan pembayaran, Anda sebagai pihak penerima dana akan langsung mendapat pemberitahuan. Transaksi tersebut juga tersimpan secara otomatis dalam sistem (Yovita, 2022).

Non BRIVA (Manual) merupakan sistem pembayaran yang dilakukan dengan cara setor langsung ke teller Bank BRI yang dimana menggunakan nomor rekening penampungan pada bank BRI. Tata cara pembayaran UKT dengan Non Briva yaitu melalui teller Bank BRI yang berada dimana saja baik kantor cabang maupun unit dan bukan melalui transfer, BRILink, dan ATM. Dengan mencantumkan nama, nim, dan prodi pada slip setoran. (Irma, 2020)

#### **III. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dilakukan pada mahasiswa IAIN Bone Angkatan 2019. Jenis penelitian yang digunakan peneliti adalah penelitian komparatif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data dengan angket atau kuesioner. Data yang terkumpul akan dianalisis secara statistik untuk melihat hubungan antara variabel- variabel yang diteliti.

Populasi penelitian ini adalah mahasiswa IAIN Bone Angkatan 2019. Peneliti memilih Teknik pengambilan sampel acak atau random

sampling/probability sampling. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah mahasiswa IAIN Bone Angkatan 2019. Peneliti akan mengambil sebanyak 100 responden. Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert. Pada penelitian ini kuesioner disusun menggunakan *Google Form* maupun bertemu secara langsung dengan menggunakan angket yang telah dicetak.

### III.HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Uji Validitas

Hasil uji validitas untuk setiap variabel menunjukkan bahwa nilai  $r$  yang dihitung melebihi nilai  $r$  table dinyatakan valid, sementara nilai  $r$  yang dihitung lebih rendah dari nilai  $r$  table dinyatakan tidak valid.

**Tabel 1.** Hasil Uji Validitas

Variabel	$r$ hitung	Tanda	$r$ tabel
X1.1	0,837	>	0,256
X1.2	0,779	>	0,256
X1.3	0,830	>	0,256
X1.4	0,812	>	0,256
X1.5	0,844	>	0,256
X1.6	0,859	>	0,256
X1.7	0,783	>	0,256
X1.8	0,833	>	0,256
X2.1	0,830	>	0,256
X2.2	0,859	>	0,256
X2.3	0,860	>	0,256
X2.4	0,849	>	0,256
X2.5	0,871	>	0,256

X2.6	0,838	>	0,256
X2.7	0,859	>	0,256
X3.1	0,907	>	0,256
X3.2	0,881	>	0,256
X3.3	0,882	>	0,256
X3.4	0,906	>	0,256
X3.5	0,881	>	0,256
X3.6	0,859	>	0,256
X4.1	0,827	>	0,256
X4.2	0,875	>	0,256
X4.3	0,860	>	0,256
X4.4	0,830	>	0,256
X4.5	0,810	>	0,256
X4.6	0,874	>	0,256
Y.1	0,613	>	0,256
Y.2	0,716	>	0,256
Y.3	0,619	>	0,256
Y.4	0,754	>	0,256
Y.5	0,657	>	0,256
Y.6	0,691	>	0,256
Y.7	0,610	>	0,256
Y.8	0,743	>	0,256

Y.9	0,675	>	0,256
Y.10	0,748	>	0,256

Sumber: Data Primer (Angket) Diolah, Tahun 2024

Hasil korelasi diatas mengungkapkan bahwa nilai r yang dihitung untuk variabel Pelayanan Transaksi BRIVA (X1), Pelayanan Transaksi Non BRIVA (X2), Kemudahan Transaksi BRIVA (X3), Kemudahan Transaksi Non BRIVA (X4), dan Kepuasan Mahasiswa (Y) terdiri atas delapan pernyataan untuk variabel (X1), tujuh pernyataan untuk variabel (X2), enam pernyataan untuk variabel (X3) dan variabel (X4), serta sepuluh pernyataan untuk variabel (Y). Di lain sisi, nilai r tabel untuk N = 100, dengan Tingkat signifikansi 1%, adalah 0,256. Dari tabel tersebut, dapat disimpulkan bahwa semua pernyataan memenuhi uji validitas.

## B. Uji Reliabilitas

Dalam pengujian reliabilitas, pertimbangan utama adalah bahwa kuesioner dianggap dapat diandalkan jika nilai alpha Cronbach'snya kurang dari nilai r tabel, kuesioner dianggap tidak dapat diandalkan.

**Tabel 2.** Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Tanda	r <sub>tabel</sub>	N of Items	Keterangan
Pelayanan Transaksi BRIVA	0,931	>	0,256	8	Reliabel
Pelayanan Transaksi Non BRIVA	0,936	>	0,256	7	Reliabel
Kemudahan Transaksi BRIVA	0,945	>	0,256	6	Reliabel
Kemudahan Transaksi Non BRIVA	0,916	>	0,256	6	Reliabel
Kepuasan Mahasiswa	0,872	>	0,256	10	Reliabel

Sumber: Data Primer (Angket) Diolah, Tahun 2024

Semua item pernyataan yang dianggap kredibel atau konsisten dapat dilihat dalam tabel sebelumnya, di mana semua nilai alpha Cronbach melebihi nilai r tabel.

### C. Uji Normalitas

Pengujian normalitas, digunakan teknik uji satu sampel Kolmogorov-Smirnov. Jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, maka residual memiliki distribusi normal. Sebaliknya, jika nilai signifikansi kurang dari 0,05, maka residual tidak memiliki distribusi normal.

**Tabel 3.** Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.23868935
Most Extreme Differences	Absolute	.097
	Positive	.097
	Negative	-.060
Test Statistic		.097
Asymp. Sig. (2-tailed)		.022 <sup>c</sup>
Monte Carlo Sig. Sig. (2-tailed)		.292 <sup>d</sup>
99% Confidence Interval	Lower Bound	.280
	Upper Bound	.303

Sumber: Data Primer (Angket) Diolah, Tahun 2024

Hasil pengujian normalitas mengindikasikan bahwa dengan nilai signifikansi sebesar 0,292, yang melebihi ambang batas 0,05, menunjukkan bahwa nilai residual memiliki distribusi normal.

### D. Uji Regresi Linear Berganda

Uji regresi dilakukan untuk mengevaluasi pengaruh variabel independen (X1, X2, X3 dan X4) terhadap variabel dependen (Y). Rincian hasil uji regresi dapat ditemukan dalam Tabel 4.

**Tabel 4.** Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Model	Coefficients <sup>a</sup>		T	Sig.	
	Unstandardized Coefficients				Standardized Coefficients
	B	Std. Error			Beta
(Constant)	2.525	2.311	1.093	.277	
1 Pelayanan Transaksi Briva	.061	.105	.053	.582	

Pelayanan Transaksi Non Briva	.600	.121	.521	4.947	.000
Kemudahan Transaksi Briva	.705	.132	.486	5.334	.000
Kemudahan Transaksi Non Briva	.069	.146	.051	.477	.635

A. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

Sumber: Data Primer (Angket) Diolah, Tahun 2024

Dari hasil analisis data yang tercantum dalam Tabel 4 di atas, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \epsilon$$

$$Y = 2.525 + 0.061 X_1 + 0.600 X_2 + 0.705 X_3 + 0.069 X_4 + \epsilon$$

Hasil dari persamaan regresi linear berganda tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut:

- (1) Nilai konstan sebesar 2.525 mengindikasikan bahwa nilai konsisten dari variabel keputusan menabung adalah 2.525
- (2) Koefisien regresi X1 sebesar 0.061 menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai variabel pelayanan transaksi BRIVA, maka nilai kepuasan mahasiswa bertambah sebesar 0.061. Koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel X1 terhadap Y adalah positif.
- (3) Koefisien regresi X2 sebesar 0.600 menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai pelayanan transaksi Non BRIVA, maka nilai kepuasan mahasiswa bertambah sebesar 0.600. Koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel X2 terhadap Y adalah positif.
- (4) Koefisien regresi X3 sebesar 0.705 menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai kemudahan transaksi BRIVA, maka nilai kepuasan mahasiswa bertambah sebesar 0.705. Koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel X3 terhadap Y adalah positif.
- (5) Koefisien regresi X4 sebesar 0.069 menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai kemudahan transaksi Non BRIVA, maka nilai kepuasan mahasiswa bertambah sebesar 0.069. Koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel X4 terhadap Y adalah positif.

E. Uji Signifikansi dan Uji Hipotesis

Uji Parsial (Uji t)

Tabel 5. Hasil Uji Parsial (Uji T)

Model	Coefficients <sup>a</sup>			t	Sig.
	Unstandardized	Standardized			
	Coefficients	Coefficients	Beta		
B	Std. Error				
(Constant)	2.525	2.311		1.093	.277
Pelayanan Transaksi Briva	.061	.105	.053	.582	.562
Pelayanan Transaksi Non Briva	.600	.121	.521	4.947	.000
Kemudahan Transaksi Briva	.705	.132	.486	5.334	.000
Kemudahan Transaksi Non Briva	.069	.146	.051	.477	.635

A. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

Sumber: Data Primer (Angket) Diolah, Tahun 2024

Nilai signifikansi untuk variabel pelayanan transaksi BRIVA sebesar 0,562 > 0,1, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel pelayanan transaksi BRIVA (X1) berpengaruh secara positif tetapi tidak signifikan terhadap variabel kepuasan mahasiswa (Y). Variabel pelayanan transaksi NBRIVA sebesar 0,000 < 0,1, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel pelayanan transaksi on BRIVA (X2) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan mahasiswa (Y). Nilai signifikansi variabel kemudahan transaksi BRIVA sebesar 0,000 < 0,1, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kemudahan transaksi BRIVA (X3) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan mahasiswa (Y). Nilai signifikansi variabel kemudahan transaksi Non BRIVA sebesar 0,635 > 0,1, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kemudahan transaksi Non BRIVA (X4) berpengaruh secara positif tetapi tidak signifikan terhadap variabel kepuasan mahasiswa (Y).

Nilai  $t_{hitung}$  variabel pelayanan transaksi BRIVA sebesar 0,582 <  $t_{tabel}$  1,661 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel pelayanan transaksi BRIVA (X1) berpengaruh secara positif tetapi tidak signifikan terhadap variabel kepuasan mahasiswa (Y). Nilai  $t_{hitung}$  variabel pelayanan transaksi Non BRIVA sebesar 4,947 >

$t_{tabel}$  1,661 dan bernilai positif sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel pelayanan transaksi Non BRIVA (X2) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan mahasiswa (Y). Nilai  $t_{hitung}$  variabel kemudahan transaksi BRIVA sebesar  $5,334 > t_{tabel}$  1,661 dan bernilai positif sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kemudahan transaksi BRIVA (X3) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan mahasiswa (Y). Nilai  $t_{hitung}$  variabel kemudahan transaksi Non BRIVA sebesar  $0,477 < t_{tabel}$  1,661 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kemudahan transaksi Non BRIVA (X4) berpengaruh secara positif tetapi tidak signifikan terhadap variabel kepuasan mahasiswa (Y).

### Uji determinasi R<sup>2</sup>

**Tabel 6.** Hasil Uji Determinasi R<sup>2</sup>

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error Of The Estimate
1	.867 <sup>a</sup>	.752	.741	3.30617
A. Predictors: (Constant), Kemudahan Transaksi Non Briva, Pelayanan Transaksi Briva, Kemudahan Transaksi Briva, Pelayanan Transaksi Non Briva				
B. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa				

Sumber: Data Primer (Angket) Diolah, Tahun 2024

Nilai R *square* sebesar 0,741. Hal ini berarti bahwa pengaruh variabel Pelayanan Transaksi BRIVA (X1), Pelayanan Transaksi Non BRIVA (X2), Kemudahan Transaksi BRIVA (X3), dan Kemudahan Transaksi Non BRIVA (X4) mempunyai kontribusi secara bersama-sama sebesar 74,1% terhadap variabel terikat yaitu Kepuasan Mahasiswa (Y), sedangkan 25,9% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian ini. Dengan demikian koefisien determinasi R<sup>2</sup> mendekati 1 dapat disimpulkan bahwa hubungan antara variabel independen dan variabel dependen termasuk dalam kategori moderat.

### Pembahasan Hasil Penelitian

#### 1. Pelayanan Transaksi BRIVA (X1) Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y)

Hasil analisis menunjukkan bahwa pelayanan transaksi BRIVA berpengaruh secara positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan mahasiswa melakukan pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT). Hal ini dapat dibuktikan dengan melihat nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $0,582 < t_{tabel}$  1,985. Selain itu, nilai signifikansi variabel

pelayanan transaksi BRIVA memiliki nilai sebesar  $0,562 > 0,05$  pada tabel *coefficient*. Berdasarkan penjelasan tersebut maka dapat disimpulkan H<sub>1</sub> ditolak sehingga apabila pelayanan transaksi BRIVA ditingkatkan maka kepuasan mahasiswa dalam melakukan pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) justru tidak mengalami perubahan. Hasil ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dian Sudiantini, dkk yang menemukan bahwa pelayanan transaksi BRIVA memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan Mahasiswa (Dian Sudiantini, Anisya Rayi Mimithi, Mateus Wahyu Prasetyo, Najwa Halidah Putri, 2023).

Hasil penelitian ini dapat dimaknai bahwa kepuasan mahasiswa tidak semata-mata ditentukan oleh kualitas pelayanan transaksi semata, melainkan juga oleh faktor-faktor eksternal seperti kelancaran proses, keterbukaan informasi, dan bantuan yang mudah diakses jika diperlukan. Kemungkinan adanya gangguan teknis atau kebingungan mengenai prosedur pembayaran bisa memengaruhi pengalaman mahasiswa secara keseluruhan. Oleh karena itu, pelayanan transaksi BRIVA hanya merupakan salah satu aspek dari keseluruhan pengalaman pembayaran UKT dan tidak menjadi faktor penentu tunggal dalam menentukan tingkat kepuasan mahasiswa. Dalam upaya meningkatkan kepuasan mahasiswa, penting bagi pihak terkait untuk memperhatikan aspek-aspek lain yang turut berperan dalam proses pembayaran UKT agar dapat memberikan pengalaman yang lebih baik dan memuaskan bagi mahasiswa.

## 2. Pelayanan Transaksi Non BRIVA (X<sub>2</sub>) Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y)

Hasil analisis menunjukkan bahwa pelayanan transaksi Non BRIVA berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa melakukan pembayaran UKT. Hal ini dapat dibuktikan dengan melihat nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $4,947 > t_{tabel}$  1,661. Selain itu, nilai signifikansi variabel pelayanan transaksi Non BRIVA memiliki nilai sebesar  $0,000 < 0,1$  pada tabel *coefficient*. Berdasarkan penjelasan tersebut maka dapat disimpulkan H<sub>2</sub> diterima sehingga semakin baik pelayanan transaksi Non BRIVA yang diimplementasikan maka kepuasan mahasiswa dalam melakukan pembayaran UKT juga akan semakin meningkat. Hasil penelitian ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Richard L. Oliver yang dikutip oleh Fardian, Siti Soeliha dan Yudha Praja dalam jurnal Ekonomi dan Bisnis GROWTH bahwa kepuasan pelanggan merupakan hasil dari proses perbandingan antara

harapan awal pelanggan dengan kinerja yang dirasakan. Ketika kinerja layanan sesuai atau melebihi harapan, pelanggan akan merasa puas. Jika kinerja layanan tidak sesuai dengan harapan, pelanggan akan merasa tidak puas. (Saleh et al., 2021).

Hasil penelitian ini dapat dimaknai bahwa pelayanan transaksi Non BRIVA memainkan peran penting dalam pembayaran UKT. Dalam konteks ini, meskipun BRIVA menyediakan kemudahan dan efisiensi dalam transaksi, pelayanan manual menawarkan dimensi yang berbeda yang dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa. Interaksi langsung dengan petugas bank memberikan pemahaman yang lebih baik dibandingkan penggunaan transaksi digital secara langsung. Selain itu, metode manual juga dapat memberikan kesempatan bagi mahasiswa untuk memahami prosedur pembayaran dengan lebih baik. Penjelasan yang diberikan oleh petugas, bantuan langsung dalam menyelesaikan transaksi, dan kesempatan untuk mengajukan pertanyaan secara langsung dapat membantu mengurangi kebingungan atau kecemasan yang mungkin muncul saat melakukan pembayaran. Oleh karena itu, penting bagi penyedia layanan pembayaran UKT untuk tidak mengabaikan pelayanan transaksi manual dalam upaya meningkatkan kepuasan mahasiswa. Meskipun teknologi membawa keunggulan dalam hal efisiensi dan kemudahan, pelayanan manual tetap menjadi bagian tak terpisahkan dari pengalaman pembayaran yang holistik. Upaya untuk meningkatkan kualitas dan efektivitas pelayanan manual, seperti pelatihan petugas, peningkatan sistem, dan penyesuaian prosedur dapat membantu meningkatkan kepuasan mahasiswa secara keseluruhan. Dengan demikian, kesadaran akan peran penting pelayanan manual dalam konteks pembayaran UKT dapat menjadi landasan untuk pengembangan strategi yang lebih holistik dan inklusif dalam menyediakan layanan yang berkualitas bagi mahasiswa.

### **3. Kemudahan Transaksi BRIVA (X3) Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y)**

Hasil analisis menunjukkan bahwa kemudahan transaksi BRIVA berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa melakukan pembayaran UKT. Hal ini dapat dibuktikan dengan melihat nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $5,334 > t_{tabel}$  1,661. Selain itu, nilai signifikansi variabel kemudahan transaksi BRIVA memiliki nilai sebesar  $0,000 < 0,1$  pada tabel *coefficient*. Berdasarkan penjelasan tersebut maka dapat disimpulkan  $H_3$  diterima sehingga apabila mahasiswa merasa semakin mudah

dalam bertransaksi menggunakan BRIVA maka kepuasan mereka juga akan mengalami peningkatan.

Hasil penelitian ini dapat dimaknai bahwa pentingnya faktor kemudahan akses dan penggunaan dalam membentuk persepsi mahasiswa terhadap proses pembayaran. Dalam konteks ini, BRIVA menjadi sarana yang efisien dan praktis untuk menyelesaikan kewajiban pembayaran mahasiswa. Faktor-faktor seperti kemudahan dalam mengakses platform pembayaran, kejelasan prosedur yang diperlukan, serta kesederhanaan dalam melakukan transaksi menjadi alasan utama mengapa kemudahan transaksi BRIVA memiliki pengaruh yang kuat terhadap kepuasan mahasiswa. Selain itu, BRIVA juga memberikan rasa keamanan dan kenyamanan bagi mahasiswa karena transaksi dilakukan melalui platform yang terpercaya dan terintegrasi dengan lembaga keuangan yang resmi. Hal ini dapat memperkuat kepercayaan mahasiswa terhadap proses pembayaran dan secara keseluruhan meningkatkan pengalaman mereka dalam menjalani proses administratif yang sering kali dianggap rumit. Kemudahan yang ditawarkan oleh BRIVA juga dapat membantu mengurangi hambatan-hambatan yang mungkin dihadapi mahasiswa dalam melakukan pembayaran tepat waktu, seperti keterbatasan waktu dan lokasi. Dengan demikian, pihak-pihak yang terkait dalam penyediaan layanan pembayaran UKT perlu memperhatikan upaya untuk terus meningkatkan kualitas dan aksesibilitas platform pembayaran guna memastikan bahwa mahasiswa dapat dengan mudah dan nyaman menyelesaikan kewajiban pembayaran.

#### **4. Kemudahan Transaksi Non BRIVA (X4) Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y)**

Hasil analisis menunjukkan bahwa kemudahan transaksi Non BRIVA berpengaruh secara positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan mahasiswa melakukan pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT). Hal ini dapat dibuktikan dengan melihat nilai  $t$  hitung sebesar  $0,477 < t_{\text{tabel}} 1,985$ . Selain itu, nilai signifikansi variabel kemudahan transaksi Non BRIVA memiliki nilai sebesar  $0,635 > 0,05$  pada tabel *coefficient*. Berdasarkan penjelasan tersebut maka dapat disimpulkan H4 ditolak sehingga jika kemudahan transaksi Non BRIVA semakin ditingkatkan maka kepuasan mahasiswa dalam melakukan pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) justru tidak mengalami perubahan. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang

dilakukan oleh Nengsih, Syahrizal, dan Oktafiani yang menemukan bahwa aspek kemudahan menjadi pertimbangan dan nilai tambah yang secara positif dan signifikan mempengaruhi kepuasan mahasiswa dalam melakukan pembayaran UKT secara manual (Titin Agustin Nengsih, Ahmad Syahrizal, 2021).

Hasil penelitian ini dapat dimaknai bahwa meskipun transaksi manual masih menjadi salah satu metode pembayaran yang tersedia, kepuasan mahasiswa tidak secara signifikan dipengaruhi oleh kemudahan atau kesulitan dalam menggunakan metode ini. Hal ini disebabkan oleh faktor-faktor lain yang lebih memengaruhi kepuasan mahasiswa, seperti kualitas layanan secara keseluruhan dan ketersediaan informasi yang jelas. Meskipun transaksi manual masih diperlukan dalam beberapa situasi, terutama bagi mahasiswa yang lebih memilih interaksi langsung atau memiliki preferensi tertentu, namun secara keseluruhan, kemudahan dalam hal ini tidak menjadi faktor kunci dalam menentukan tingkat kepuasan. Beberapa kendala yang dialami dalam transaksi manual, seperti waktu dan tenaga yang diperlukan, atau kemungkinan kesalahan manusia, juga dapat mempengaruhi persepsi mahasiswa terhadap proses pembayaran. Oleh karena itu, penting bagi penyedia layanan pembayaran UKT untuk terus mempertimbangkan berbagai faktor yang memengaruhi kepuasan mahasiswa dan terus mengoptimalkan proses pembayaran mereka untuk mencapai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Dengan demikian, meskipun transaksi manual masih menjadi opsi dalam pembayaran UKT, penyedia layanan perlu mengambil langkah-langkah untuk meningkatkan kualitas dan efisiensi proses ini guna memberikan pengalaman yang lebih baik bagi mahasiswa. Melalui pemahaman yang lebih mendalam tentang preferensi dan kebutuhan mahasiswa, penyedia layanan dapat mengembangkan strategi yang lebih efektif dalam menyediakan layanan pembayaran yang memuaskan bagi seluruh mahasiswa.

#### **IV. KESIMPULAN**

Pelayanan transaksi BRIVA berpengaruh secara positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan mahasiswa melakukan pembayaran UKT. Artinya, meskipun pelayanan transaksi BRIVA mengalami peningkatan, kepuasan mahasiswa dalam melakukan pembayaran UKT tidak mengalami perubahan. Sedangkan Pelayanan transaksi Non BRIVA berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan

mahasiswa melakukan pembayaran UKT. Artinya, jika pelayanan transaksi Non BRIVA ditingkatkan maka kepuasan mahasiswa dalam melakukan pembayaran UKT juga akan mengalami peningkatan. Sementara itu, Kemudahan transaksi BRIVA berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa melakukan pembayaran UKT. Artinya, jika kemudahan transaksi BRIVA semakin ditingkatkan maka kepuasan mahasiswa dalam melakukan pembayaran UKT juga akan mengalami peningkatan. Sedangkan Kemudahan transaksi Non BRIVA berpengaruh secara positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan mahasiswa melakukan pembayaran UKT. Artinya, meskipun kemudahan transaksi Non BRIVA semakin ditingkatkan, kepuasan mahasiswa dalam melakukan pembayaran UKT tidak mengalami perubahan.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Aldy Amrillah. (2023). *Virtual Account: Pengertian, Manfaat dan Cara Kerjanya*. Tedas.Id. <https://tedas.id/bisnis/umum/virtual-account/#:~:text=Virtual account diciptakan oleh bank sehingga keamanannya sudah, ketika melebihi waktu tersebut harus mengakses yang baru>
- Baharun, H., & Ardillah, R. (2019). Virtual Account Santri : Ikhtiyar Pesantren Dalam Memberikan Layanan Prima Berorientasi Customer Satisfaction Di Pondok Pesantren. *Islamiconomic: Jurnal Ekonomi Islam*, 10(1), 20. <https://doi.org/10.32678/ijei.v10i1.129>
- BRI api. (2023). *Pembayaran Virtual Account untuk Transaksi Digital yang lebih Cepat dan Aman*. BRI Api. <https://developers.bri.co.id/id/news/pembayaran-virtual-account-untuk-transaksi-digital-yang-lebih-cepat-dan-aman>
- Dian Sudiantini, Anisya Rayi Mimithi, Mateus Wahyu Prasetyo, Najwa Halidah Putri, N. H. (2023). Pelayanan Pembayaran Uang Perkuliahan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. *Musyitari: Neraca Manajemen, Akuntansi, Dan Ekonomi.*, 2(7).
- Diva Lufiana Putri dan Rizal Setya Nugroho. (2023). *Apa Itu UKT di Perguruan Tinggi? Berikut Ini Ketentuan dan Besarannya*. Kompas. Com. <https://www.kompas.com/tren/read/2023/01/13/154500665/apa-itu-ukt-di-perguruan-tinggi-berikut-ini-ketentuan-dan-besarannya#:~:text=Pasal 1 ayat %283%29 Permendikbud menyatakan%2C uang kuliah, biaya kuliah tunggal dikurangi biaya yang ditanggung pemerintah>
- Fadhool Sevima. (2021). *Hindari! Ini 7 Kerugian Pembayaran Kuliah Secara Manual*. SEVIMA. <https://sevima.com/kerugian-pembayaran-kuliah-secara-manual/>
- Fitriani Latief, D. (2020). Pengaruh Kemudahan, Promosi, dan Kemanfaatan Terhadap

- Keputusan Penggunaan Uang Digital. *Ilmiah Akuntansi Manajemen*, 3(1), 16–30. <https://doi.org/https://doi.org/10.35326/jiam.v3i1>
- Irma. (2020). *Proses Pembayaran Ukt Mahasiswa Lama Iain Bone Semester Ganjil Tahun Akademik 2020/2021*. IAIN Bone. <http://iain-bone.ac.id/index.php?jenis=berita&idberita=559&aksi=detail&lang=&jenis=berita>
- KBBI. (2021). *Arti Kata Kepuasan - Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online*. Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online. <https://kbbi.web.id/puas>
- Maizatul Asnah. (2022). *Persepsi Mahasiswa Terhadap Pelayanan Pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) Melalui Bank Nagari Syariah (Studi Kasus Mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah IAIN Batusangkar Angkatan 2018)*. UIN Mahmud Yunus Batusangkar.
- Meithiana Indrasari. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan* (M. Indrasari (ed.); pertama). Unitomo Press. [http://repository.unitomo.ac.id/2773/1/PEMASARAN DAN KEPUASAN PELANGGAN.pdf](http://repository.unitomo.ac.id/2773/1/PEMASARAN_DAN_KEPUASAN_PELANGGAN.pdf)
- Muhammad Dika Wahyudi. (2023a). *Bagaimana Virtual Account Dapat Meningkatkan Efisiensi Pembayaran Bisnis?* Paper. Id. <https://www.paper.id/blog/bisnis/bagaimana-virtual-account-dapat-meningkatkan-efisiensi-pembayaran-bisnis/#:~:text=Dengan menggunakan Virtual Account%2C bisnis dapat mengurangi biaya,biaya dan waktu yang diperlukan untuk memproses pembayaran.>
- Muhammad Dika Wahyudi. (2023b). *Transformasi Transaksi Digital: Virtual Account dan QRIS Sebagai Mesin Penggerak*. Paper.Id. <https://www.paper.id/blog/tips-dan-nasihat-umkm/transaksi-digital-va-qrisk/>
- Saleh, U. A., Soeliha, S., & Saleh, U. A. (2021). *jurnal Fardian 201913031.. November*, 98–111.
- Soetam Rizky Wicaksono. (2022). *Teori Dasar Technology Acceptance Model* (1st ed.). CV. Seribu Bintang.
- Titin Agustin Nengsih, Ahmad Syahrizal, S. F. O. (2021). Evaluasi Kualitas Pelayanan Bank Syariah Indonesia: Studi Empiris Pembayaran UKT di Jambi. *Eksis*, 12(2), 180–185. <https://doi.org/10.33087/eksis.v2i2.248>
- Yovita. (2022). *BRIVA adalah Virtual Account BRI, Bagaimana Cara Aktivasinya*. Midtrans. <https://midtrans.com/id/blog/briva-adalah>