

## **ANALISIS PENGARUH KEMUDAHAN AKSES SISTEM PEMBAYARAN UKT TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA UNIVERSITAS NEGERI MEDAN**

**Ricce Sukmawati Br Raja Guk Guk<sup>1</sup>, Susilo<sup>2</sup>, Rizky Nur Ramadhan Sitorus<sup>3</sup>, Suci Ramadani<sup>4</sup>, Yose Maria<sup>5</sup>, Zulkarnain Siregar<sup>6</sup>**

[ricce.7231210001@mhs.unimed.ac.id](mailto:ricce.7231210001@mhs.unimed.ac.id)<sup>1</sup>, [susilo.7233510014@mhs.unimed.ac.id](mailto:susilo.7233510014@mhs.unimed.ac.id)<sup>2</sup>,  
[rizky.7233510004@mhs.unimed.ac.id](mailto:rizky.7233510004@mhs.unimed.ac.id)<sup>3</sup>, [suciramadani.7241210019@mhs.unimed.ac.id](mailto:suciramadani.7241210019@mhs.unimed.ac.id)<sup>4</sup>,  
[osemariaa.7243210036@mhs.unimed.ac.id](mailto:osemariaa.7243210036@mhs.unimed.ac.id)<sup>5</sup>, [zulkarnainsiregar@unimed.ac.id](mailto:zulkarnainsiregar@unimed.ac.id)<sup>6</sup>

Universitas Negeri Medan

### **ABSTRAK**

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya kemudahan akses dalam sistem pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) sebagai salah satu faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi kampus. Seiring dengan meningkatnya digitalisasi dalam bidang pendidikan, Universitas Negeri Medan telah menerapkan sistem pembayaran UKT berbasis digital untuk mempermudah mahasiswa dalam melaksanakan kewajibannya. Namun, efektivitas dan kenyamanan sistem tersebut masih perlu dianalisis lebih lanjut untuk mengetahui sejauh mana kemudahan akses tersebut berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mahasiswa. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif deskriptif dengan pendekatan survei melalui penyebaran kuesioner tertutup kepada 30 orang responden yang merupakan mahasiswa Universitas Negeri Medan dari berbagai angkatan, yaitu stambuk 2022 (10%), 2023 (40%), 2024 (40%), dan 2025 (10%). Responden terdiri atas 17 mahasiswa perempuan dan 13 mahasiswa laki-laki. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan perhitungan persentase untuk mengetahui kecenderungan persepsi responden terhadap setiap indikator variabel yang diteliti. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan positif terhadap sistem pembayaran UKT di Universitas Negeri Medan. Sebanyak 53,3% mahasiswa menyatakan bahwa sistem pembayaran UKT mudah diakses kapan saja, 60% menyatakan prosedur pembayaran mudah dipahami, dan 63,3% menilai tampilan sistem pembayaran mudah digunakan serta dipahami. Selain itu, 60% responden merasa aman saat melakukan pembayaran UKT secara daring, 56,7% menyatakan puas terhadap kemudahan proses pembayaran, dan 43,3% menilai bahwa layanan pembayaran UKT telah sesuai dengan harapan mereka sebagai mahasiswa. Temuan lainnya menunjukkan bahwa 50% mahasiswa merasa lebih percaya terhadap sistem administrasi kampus, 46,7% menilai informasi pembayaran selalu akurat dan diperbarui, serta 60% menyatakan merasa nyaman menggunakan sistem pembayaran UKT yang disediakan. Secara keseluruhan, penelitian ini menyimpulkan bahwa kemudahan akses sistem pembayaran UKT memiliki pengaruh positif terhadap tingkat kepuasan mahasiswa Universitas Negeri Medan. Mahasiswa cenderung puas terhadap kecepatan, kepraktisan, dan keamanan sistem yang diterapkan, meskipun masih ditemukan sebagian kecil kendala teknis yang perlu menjadi perhatian pihak kampus. Oleh karena itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pihak Universitas Negeri Medan untuk terus mengembangkan sistem pembayaran UKT berbasis digital yang lebih efisien, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan mahasiswa.

**Kata Kunci:** Kemudahan Akses, Sistem Pembayaran UKT, Kepuasan Mahasiswa, Universitas Negeri Medan, Digitalisasi Administrasi.

### **ABSTRACT**

*This research was conducted based on the importance of accessibility in the Tuition Fee Payment System (UKT) as a determining factor influencing student satisfaction with campus administrative services. Along with the increasing digitalization in higher education, Universitas Negeri Medan has implemented a digital-based UKT payment system to facilitate students in fulfilling their financial obligations. However, the effectiveness and convenience of this system still need to be*

*analyzed further to determine the extent to which ease of access affects the level of student satisfaction. This study employed a quantitative descriptive method using a closed questionnaire distributed to 30 respondents who are students of Universitas Negeri Medan from various cohorts: 2022 (10%), 2023 (40%), 2024 (40%), and 2025 (10%). The respondents consisted of 17 female and 13 male students. The collected data were analyzed using percentage calculations to identify the trends in respondents' perceptions toward each indicator of the variables studied. The results of the study indicate that the majority of respondents expressed positive perceptions toward the UKT payment system at Universitas Negeri Medan. As many as 53.3% of students agreed that the UKT payment system is easily accessible at any time, 60% agreed that the payment procedures are easy to understand, and 63.3% stated that the interface of the system is easy to use. Furthermore, 60% of respondents felt safe when making online payments, 56.7% were satisfied with the ease of the payment process, and 43.3% agreed that the UKT payment services met their expectations as students. Other findings revealed that 50% of respondents had greater trust in the campus administrative system, 46.7% believed that the payment information was accurate and regularly updated, and 60% felt comfortable using the provided payment system. Overall, this research concludes that the ease of access to the UKT payment system has a positive impact on student satisfaction at Universitas Negeri Medan. Students tend to be satisfied with the speed, practicality, and security of the implemented system, although a few technical issues still need to be addressed by the university. Therefore, the findings of this study are expected to serve as a valuable evaluation material for Universitas Negeri Medan to further improve its digital-based payment system to be more efficient, transparent, and responsive to student needs.*

**Keywords:** Accessibility, UKT Payment System, Student Satisfaction, Universitas Negeri Medan, Digital Administration..

## PENDAHULUAN

Perguruan tinggi memiliki peran penting dalam menyediakan layanan administrasi yang efisien dan mudah diakses oleh mahasiswa, salah satunya dalam sistem pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT). Kemajuan teknologi informasi telah mendorong berbagai universitas, termasuk Universitas Negeri Medan, untuk menerapkan sistem pembayaran UKT secara digital. Penerapan sistem ini diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi mahasiswa dalam melakukan transaksi keuangan tanpa harus datang langsung ke kampus. Namun, dalam praktiknya, masih terdapat berbagai kendala seperti gangguan teknis, keterlambatan konfirmasi pembayaran, maupun kesulitan dalam memahami prosedur pembayaran yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa sebagai pengguna layanan.

Kepuasan mahasiswa merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kualitas layanan administrasi kampus. Apabila mahasiswa merasa sistem pembayaran UKT mudah diakses, aman, dan informasinya jelas, maka tingkat kepuasan mereka terhadap layanan kampus cenderung meningkat. Sebaliknya, apabila sistem tersebut sulit digunakan atau sering mengalami kendala, hal tersebut dapat menurunkan kepercayaan dan kenyamanan mahasiswa. Oleh karena itu, penting untuk melakukan analisis terhadap sejauh mana kemudahan akses sistem pembayaran UKT berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kemudahan akses sistem pembayaran UKT terhadap tingkat kepuasan mahasiswa Universitas Negeri Medan. Melalui penelitian ini diharapkan dapat diperoleh gambaran yang jelas mengenai efektivitas sistem pembayaran UKT yang diterapkan serta menjadi bahan evaluasi bagi pihak kampus dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi keuangan.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kemudahan akses sistem pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Negeri Medan. Data penelitian diperoleh melalui penyebaran kuesioner tertutup yang berisi sejumlah pernyataan menggunakan skala Likert lima poin, mulai dari “sangat tidak setuju” hingga “sangat setuju”.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Universitas Negeri Medan yang telah menggunakan sistem pembayaran UKT secara digital. Sampel penelitian berjumlah 30 responden yang dipilih dengan teknik purposive sampling, yaitu penentuan sampel berdasarkan kriteria bahwa mahasiswa tersebut telah melakukan pembayaran UKT minimal satu kali melalui sistem online.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung dari hasil pengisian kuesioner oleh responden, sedangkan data sekunder diperoleh dari berbagai sumber seperti jurnal, artikel ilmiah, serta dokumen resmi terkait sistem pembayaran UKT.

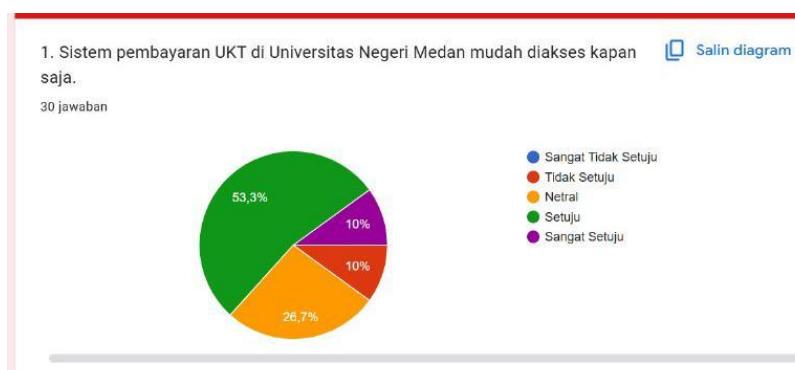
Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarluaskan kuesioner tertutup kepada responden untuk memperoleh data mengenai kemudahan akses sistem pembayaran UKT dan tingkat kepuasan mahasiswa. Setelah data terkumpul, analisis dilakukan secara deskriptif kuantitatif dengan menghitung persentase jawaban pada setiap pernyataan. Hasil persentase tersebut kemudian diinterpretasikan untuk mengetahui sejauh mana kemudahan akses sistem pembayaran UKT berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mahasiswa. Selain itu, dilakukan analisis rata-rata skor untuk memperkuat hasil interpretasi mengenai hubungan antara kemudahan akses sistem pembayaran UKT dan kepuasan mahasiswa.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan penelitian menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan penyebarluasan kuesioner tertutup, dengan jumlah responden sebanyak 30 mahasiswa. Maka hasil penelitian menunjukkan, sebanyak 17 responden berjenis kelamin Perempuan dan 13 responden berjenis kelamin laki-laki. Dengan stambuk 2022 sebanyak 10%, stambuk 2023 sebanyak 40%, stambuk 2024 sebanyak 40% dan stambuk 2025 sebanyak 10%.

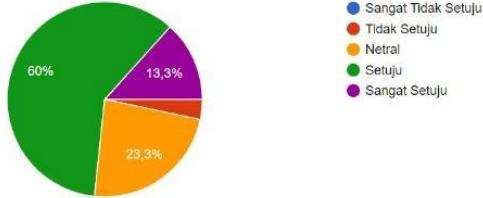
### Hasil penelitian menunjukkan bahwa :

1. Sistem pembayaran UKT di Universitas Negeri Medan mudah diakses kapan saja dengan persentase tertinggi yaitu 53,3%, dengan notabene “setuju”.



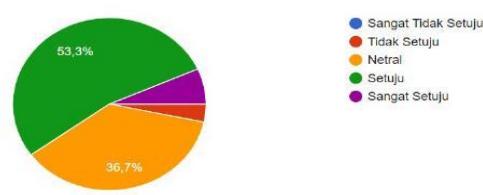
2. Prosedur pembayaran UKT mudah dipahami oleh mahasiswa dengan pesentase tertinggi yaitu 60% , dengan notabene”setuju”.

2. Prosedur pembayaran UKT mudah dipahami oleh mahasiswa.  
30 jawaban



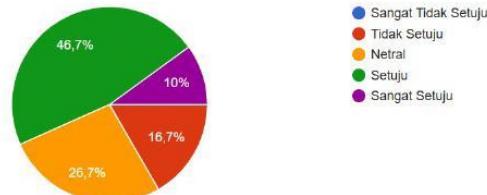
3. Informasi mengenai cara pembayaran UKT disampaikan dengan jelas oleh pihak kampus , dengan persentase tertinggi 53,3% . Dengan notabene”setuju”.

3. Informasi mengenai cara pembayaran UKT disampaikan dengan jelas oleh pihak kampus.  
30 jawaban



4. Saya sering mengalami kendala teknis saat melakukan pembayaran UKT , dengan persentase tertinggi yaitu 46,7% . Dengan notabene “setuju”.

4. Saya sering mengalami kendala teknis saat melakukan pembayaran UKT.  
30 jawaban

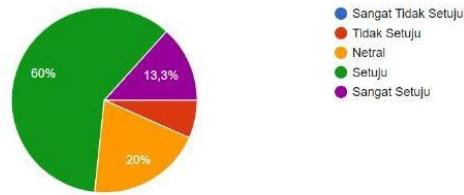


5. Saya merasa aman saat melakukan pembayaran UKT secara online , dengan persentase tertinggi yaitu 60%. Dengan notabene”setuju”.

5. Saya merasa aman saat melakukan pembayaran UKT secara online.

30 jawaban

Salin diagram

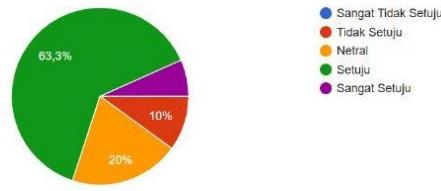


6. Tampilan sistem pembayaran UKT mudah digunakan dan dipahami , dengan persentase tertinggi 63,3% . Dengan notabene “setuju”.

6. Tampilan sistem pembayaran UKT mudah digunakan dan dipahami.

30 jawaban

Salin diagram

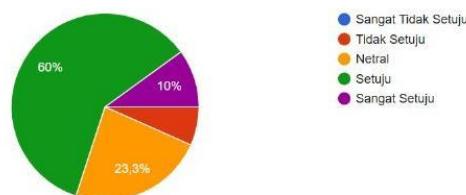


7. Saya menerima konfirmasi pembayaran UKT dengan jelas setelah melakukan transaksi , dengan persentase tertinggi 60% . Dengan notabene”setuju”.

7. Saya menerima konfirmasi pembayaran UKT dengan jelas setelah melakukan transaksi.

30 jawaban

Salin diagram

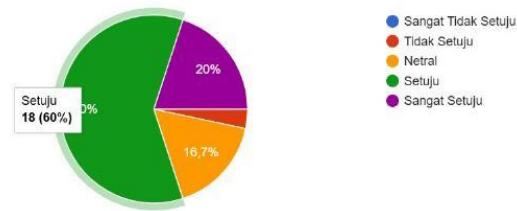


8. Proses pembayaran UKT melalui system digital lebih praktis dibandingkan metode manual, dengan persentase tertinggi 60%. Dengan notabene”setuju”.

8. Proses pembayaran UKT melalui sistem digital lebih praktis dibandingkan metode manual.

[Salin diagram](#)

30 jawaban

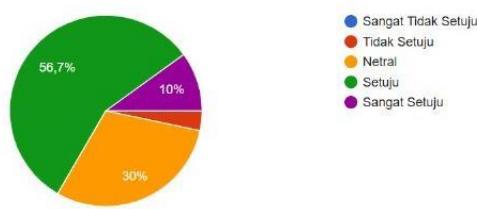


9. Saya merasa puas dengan kemudahan proses pembayaran UKT di kampus , dengan persentase tertinggi 56,7%. Dengan notabene “ setuju”.

9. Saya merasa puas dengan kemudahan proses pembayaran UKT di kampus.

[Salin diagram](#)

30 jawaban

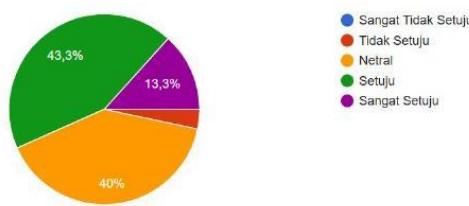


10. Layanan pembayaran UKT sudah sesuai dengan harapan saya sebagai mahasiswa, dengan persentase tertinggi 43,3%. Dengan notabene”setuju”.

10. Layanan pembayaran UKT sudah sesuai dengan harapan saya sebagai mahasiswa.

[Salin diagram](#)

30 jawaban

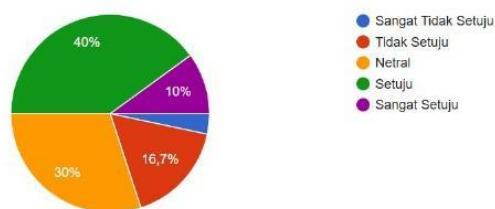


11. Pihak kampus tanggap dalam membantu mahasiswa yang mengalami kendala pembayaran UKT , dengan persentase tertinggi 40%. Dengan notabene” setuju”.

11. Pihak kampus tanggap dalam membantu mahasiswa yang mengalami kendala pembayaran UKT.

Salin diagram

30 jawaban

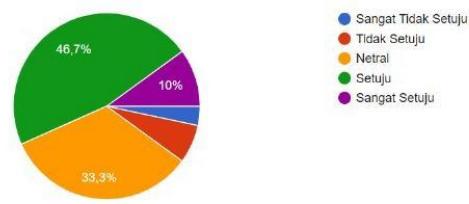


12. Informasi mengenai status pembayaran UKT selalu akurat dan diperbarui , dengan persentase tertinggi 46,7% . Dengan notabene “ setuju”.

12. Informasi mengenai status pembayaran UKT selalu akurat dan diperbarui.

Salin diagram

30 jawaban

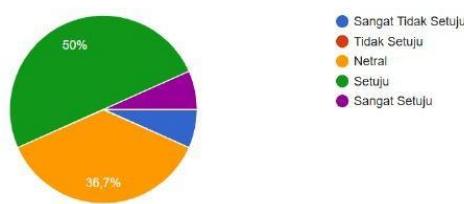


13. Proses pembayaran UKT membuat saya lebih percaya terhadap system administrasi kampus, dengan persentase tertinggi 50% . Dengan notabene “setuju”.

13. Proses pembayaran UKT membuat saya lebih percaya terhadap sistem administrasi kampus.

Salin diagram

30 jawaban

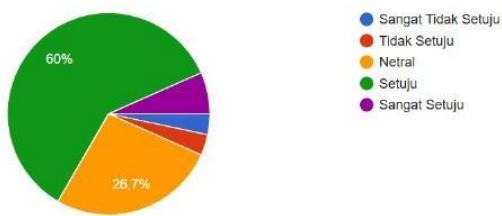


14. Saya merasa nyaman menggunakan system pembayaran UKT yang disediakan oleh kampus , dengan persentase tertinggi 60%. Dengan notabene”setuju”.

14. Saya merasa nyaman menggunakan sistem pembayaran UKT yang disediakan oleh kampus.

Salin diagram

30 jawaban

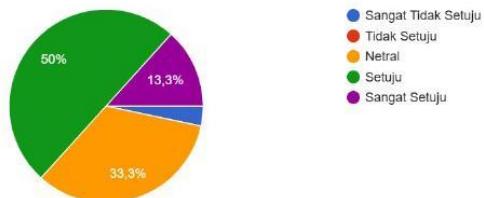


15. Saya merasa puas secara keseluruhan terhadap system pembayaran UKT di Universitas Negeri Medan , dengan persentase tertinggi 50%. Dengan notabene “setuju”.

15. Saya merasa puas secara keseluruhan terhadap sistem pembayaran UKT di Universitas Negeri Medan.

Salin diagram

30 jawaban



Berdasarkan penelitian , maka terdapat rata rata tiap responden :

DAFTAR RESPONDEN	NUTRI 1	NUTRI 2	NUTRI 3	NUTRI 4	NUTRI 5	NUTRI 6	NUTRI 7	NUTRI 8	NUTRI 9	NUTRI 10	NUTRI 11	NUTRI 12	NUTRI 13	NUTRI 14	NUTRI 15	RATA-RATA TIAP RESPONDEN	
1	3	2	3	4	5	2	4	3	5	3	2	2	3	3	3	2,8666666667	
2	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	2	2	3	3	3	3,1333333333	
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3,8666666667	
4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,8666666667	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,8	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,3333333333	
8	2	2	3	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3,6	
9	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	4	3	3	3	3	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3,4666666667	
11	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3,6	
12	2	3	4	4	3	2	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3,0666666667	
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3,9333333333	
14	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4,8666666667	
15	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3,5333333333	
16	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4,5	
17	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4,5	
18	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,1333333333	
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,0666666667	
25	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,0666666667	
26	4	4	4	2	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3,8	
27	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
28	4	5	3	2	4	4	4	5	3	2	1	3	3	3	3	3,2	
29	4	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3,1	
30	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3,8666666667	
	3,6	3,633333	3,633333	3,5	3,8	3,666667	3,733333	3,966667	3,7	3,666667	3,366667	3,566667	3,533333	3,633333	3,7	109,8	

Lembar1

## KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa kemudahan akses pada sistem pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) di Universitas Negeri Medan memberikan pengaruh positif terhadap tingkat kepuasan mahasiswa. Sebagian besar responden menyatakan bahwa sistem pembayaran UKT yang berbasis digital mudah diakses kapan saja, prosedur pembayarannya jelas dan mudah dipahami, serta tampilan sistemnya sederhana sehingga mudah digunakan. Mahasiswa juga merasa proses pembayaran lebih praktis dan aman dilakukan secara daring.

Meskipun demikian, sebagian kecil mahasiswa masih mengalami kendala teknis, seperti gangguan sistem dan keterlambatan konfirmasi pembayaran. Namun, kendala tersebut belum secara signifikan mengurangi tingkat kepuasan mahasiswa. Secara keseluruhan, mayoritas mahasiswa merasa puas dan nyaman menggunakan system.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Ariyanti, D., & Prasetyo, R. (2021). Analisis Kepuasan Mahasiswa terhadap Sistem Pembayaran UKT Berbasis Online di Perguruan Tinggi Negeri. *Jurnal Ekonomi dan Pendidikan*, 18(2), 145–156.
- Fadilah, N. (2020). Pengaruh Kemudahan Penggunaan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Pembayaran Digital. *Jurnal Manajemen dan Teknologi*, 12(1), 55–66.
- Ghozali, I. (2018). Aplikasi Analisis Multivariante dengan Program IBM SPSS 25. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Handayani, N. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal Administrasi Pendidikan*, 8(2), 112–120.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Marketing Management (15th ed.). Pearson Education Limited.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Marketing Management (15th ed.). New Jersey: Pearson Education.
- Kusumawati, D., & Rahmawati, T. (2022). Persepsi Mahasiswa terhadap Efektivitas Sistem Pembayaran Uang Kuliah Secara Digital di Era Pandemi. *Jurnal Administrasi Pendidikan*, 10(3), 210–220.
- Tjiptono, F. (2017). Service Quality dan Customer Satisfaction. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wahyudi, A. (2021). Analisis Kepuasan Mahasiswa terhadap Sistem Pembayaran UKT Online. *Jurnal Ekonomi dan Pendidikan*, 6(1), 45–53.
- Wahyuni, S., & Raharjo, B. (2021). Pengaruh Kemudahan Akses dan Keamanan Transaksi terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Pembayaran Online di Lingkungan Perguruan Tinggi. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 9(1), 88–99.