

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong transformasi layanan administrasi pendidikan di Indonesia menuju sistem berbasis digital guna meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan. Transformasi tersebut sejalan dengan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang mewajibkan instansi pemerintah, termasuk perguruan tinggi negeri, menyelenggarakan layanan berbasis elektronik secara terintegrasi. Salah satu implementasinya adalah digitalisasi layanan administrasi keuangan mahasiswa melalui sistem Uang Kuliah Tunggal (UKT), yaitu mekanisme pembayaran biaya pendidikan yang diberlakukan di seluruh perguruan tinggi negeri berdasarkan Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 55 Tahun 2013 dan diperbarui melalui Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 2 Tahun 2024 tentang Standar Satuan Biaya Operasional Pendidikan Tinggi (Permendikbudristek, 2024).

Layanan administrasi keuangan di perguruan tinggi merupakan serangkaian kegiatan pengelolaan keuangan yang meliputi perencanaan anggaran, penerimaan, penyimpanan, pengeluaran, pencatatan transaksi, pelaporan, pengawasan, evaluasi, hingga pertanggungjawaban keuangan secara sistematis, transparan, dan akuntabel untuk mendukung pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi (The Liang Gie ; Nanang Fattah, 1980;2012). Selain berfungsi mengelola keuangan institusi, layanan ini juga memberikan pelayanan kepada sivitas akademika, seperti pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT), pengelolaan beasiswa, dana operasional akademik, dan berbagai transaksi keuangan lainnya yang memerlukan sistem pengelolaan profesional, efektif, efisien, transparan, dan akuntabel, di mana transparansi diwujudkan melalui penyediaan informasi yang terbuka, jelas, dan dapat dipertanggungjawabkan sebagai bagian dari tata kelola yang baik (Irawan dkk., 2016).

Perguruan tinggi di Indonesia mulai mengadopsi sistem administrasi berbasis digital guna meningkatkan efisiensi, akurasi, dan transparansi pelayanan. Survei yang dilakukan oleh SEVIMA (2025) terhadap lebih dari 300 institusi pendidikan tinggi menunjukkan bahwa sebanyak 76% perguruan tinggi mengalami peningkatan efisiensi layanan akademik setelah menerapkan digitalisasi administrasi. Digitalisasi memungkinkan berbagai proses administratif seperti penerimaan mahasiswa baru, pengisian Kartu Rencana Studi (KRS), penjadwalan perkuliahan, pembayaran UKT, hingga pelaporan akademik dilakukan secara lebih cepat, tepat, dan transparan. Sebaliknya, prosedur administrasi yang masih bersifat konvensional dan birokratis sering kali menghambat pelayanan serta menurunkan tingkat kepuasan mahasiswa sebagai pengguna layanan (Dobrowolski et al., 2022).

Sebagai salah satu Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Negeri terkemuka di Indonesia, UIN Sunan Gunung Djati Bandung menunjukkan komitmennya terhadap transformasi layanan digital melalui peluncuran Sistem Administrasi Layanan Akademik (SALAM) pada 28 Desember 2018. Aplikasi yang dikembangkan oleh Pusat Teknologi Informasi dan Pangkalan Data (PTIPD) ini mengintegrasikan lebih dari 40 aplikasi yang sebelumnya berjalan secara terpisah, mencakup berbagai layanan akademik dan administrasi, seperti portal akademik, sistem informasi akademik, UKT, beasiswa, wisuda, serta layanan administrasi lainnya. Implementasi SALAM bertujuan meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan kepada mahasiswa, sejalan dengan komitmen pimpinan universitas dalam menerapkan teknologi informasi pada seluruh proses layanan akademik. Dalam administrasi keuangan, SALAM menjadi sistem utama pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT), di mana mahasiswa mengakses menu keuangan untuk memperoleh informasi tagihan, memilih bank mitra, dan mendapatkan kode *virtual account* sebelum melakukan pembayaran.

Implementasi sistem pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) melalui aplikasi SALAM di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Gunung Djati Bandung belum sepenuhnya berjalan optimal. Pada periode pembayaran UKT,

sering terjadi gangguan sistem *down* akibat tingginya jumlah akses pengguna sehingga mahasiswa mengalami kesulitan mengakses aplikasi. Selain itu, ditemukan pula permasalahan berupa status pembayaran yang tidak diperbarui secara otomatis meskipun transaksi telah berhasil dilakukan. Kondisi tersebut mengharuskan mahasiswa melakukan konfirmasi secara manual kepada bagian keuangan dan berpotensi menghambat proses herregistrasi serta pengisian Kartu Rencana Studi (KRS). Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa implementasi SALAM belum sepenuhnya mampu mewujudkan layanan administrasi yang efektif dan efisien sebagaimana tujuan pengembangannya. Temuan ini sejalan dengan penelitian Rahmawati (2024) yang menyatakan bahwa implementasi layanan SALAM di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Gunung Djati Bandung belum berjalan optimal karena masih ditemukan berbagai kendala, seperti sistem *down*, keterlambatan pembaruan data, ketidaksinkronan informasi, dan data mahasiswa yang tidak dapat tersimpan.

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa implementasi sistem informasi memiliki kontribusi terhadap peningkatan kualitas layanan administrasi di perguruan tinggi. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Saniyah dkk (2025) dengan judul “Pengaruh Efektivitas Sistem Informasi Akademik (SIKAD) Terhadap Kualitas Pelayanan Akademik Di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai” menunjukkan bahwa efektivitas penggunaan Sistem Informasi Akademik (SIKAD) berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan akademik di STIA Amuntai. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa implementasi teknologi informasi dalam layanan administrasi mampu meningkatkan kecepatan, ketepatan, dan kemudahan pelayanan kepada pengguna.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Ayu Dita Rahmawati (2024) dengan judul “Hubungan implementasi aplikasi salam dengan efisiensi layanan akademik mahasiswa : Penelitian di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Gunung Djati Bandung” menunjukkan bahwa implementasi aplikasi SALAM memiliki hubungan positif yang sangat kuat dengan efisiensi layanan akademik mahasiswa di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Gunung

Djati Bandung, dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,889. Hasil tersebut menunjukkan bahwa penerapan sistem informasi terintegrasi mampu meningkatkan efisiensi layanan akademik bagi mahasiswa.

Berbagai penelitian telah membuktikan bahwa sistem informasi akademik dapat meningkatkan kualitas dan efisiensi layanan akademik, namun kajian mengenai implementasi sistem pembayaran UKT berbasis SALAM serta hubungannya dengan efektivitas layanan administrasi keuangan mahasiswa masih sangat terbatas, khususnya di UIN Sunan Gunung Djati Bandung. Berdasarkan uraian tersebut, masih terdapat kesenjangan penelitian terkait hubungan implementasi sistem pembayaran UKT pada aplikasi SALAM dengan efektivitas layanan administrasi keuangan mahasiswa, khususnya di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Gunung Djati Bandung.

Berdasarkan fenomena yang telah diuraikan, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Hubungan Implementasi Sistem Pembayaran Uang Kuliah Tunggal pada Aplikasi SALAM dengan Keefektifan Layanan Administrasi Keuangan Mahasiswa: Penelitian di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Gunung Djati Bandung”**.

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang di atas dapat disusun beberapa rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi sistem pembayaran uang kuliah tunggal pada aplikasi SALAM di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Bandung?
2. Bagaimana keefektifan layanan administrasi keuangan mahasiswa di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Bandung?
3. Bagaimana hubungan implementasi sistem pembayaran uang kuliah tunggal pada aplikasi SALAM dengan keefektifan layanan administrasi keuangan mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Bandung?

C. Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah di atas berikut yang ingin di capai dari penelitian ini, antara lain:

1. Untuk mengetahui implementasi sistem pembayaran uang kuliah tunggal pada aplikasi SALAM di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Bandung.
2. Untuk mengetahui keefektifan layanan administrasi keuangan mahasiswa di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Bandung.
3. Untuk menganalisa hubungan implementasi sistem pembayaran uang kuliah tunggal pada aplikasi SALAM dengan keefektifan layanan administrasi keuangan mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Bandung.

D. Manfaat Hasil Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan oleh penulis dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi substantif dalam pengembangan teori terkait manajemen sistem informasi dan administrasi keuangan pendidikan tinggi. Secara spesifik, hasil penelitian ini dapat memperkaya khazanah keilmuan mengenai dinamika implementasi teknologi digital dalam konteks layanan mahasiswa, serta mengidentifikasi faktor-faktor krusial yang memengaruhi efektivitas sistem pembayaran digital di lingkungan akademik. Temuan studi ini berpotensi menjadi landasan empiris untuk perumusan model atau kerangka kerja evaluasi dampak adopsi sistem informasi terhadap efisiensi operasional, transparansi, dan kepuasan pengguna di institusi pendidikan. Dengan demikian, penelitian ini turut serta dalam memperluas pemahaman teoretis tentang interaksi antara teknologi informasi dan proses administrasi keuangan di perguruan tinggi.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi UIN Sunan Gunung Djati Bandung:

- 1) Evaluasi Kinerja dan Perbaikan Sistem: Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi vital bagi pimpinan UIN Sunan Gunung Djati Bandung, khususnya unit terkait keuangan dan akademik, untuk melakukan evaluasi komprehensif terhadap kinerja aplikasi SALAM dalam memfasilitasi layanan akademik mahasiswa khususnya pembayaran UKT. Identifikasi kekuatan dan kelemahan sistem yang terungkap dalam penelitian dapat menjadi dasar strategis untuk perbaikan berkelanjutan dan pengembangan fitur-fitur baru pada aplikasi, guna mencapai layanan administrasi keuangan yang lebih optimal, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan mahasiswa.
- 2) Dasar Pengambilan Kebijakan: Data empiris dan analisis mendalam yang dihasilkan dari penelitian ini dapat digunakan sebagai landasan objektif dalam perumusan kebijakan strategis terkait pengelolaan keuangan mahasiswa, pengembangan infrastruktur teknologi informasi, serta peningkatan kualitas layanan akademik secara keseluruhan. Kebijakan yang didasarkan pada bukti ilmiah akan lebih akurat, efektif, dan berkelanjutan dalam jangka panjang.
- 3) Peningkatan Reputasi Institusi: Implementasi sistem pembayaran yang efektif, transparan, dan *user-friendly* melalui aplikasi SALAM, yang didukung oleh temuan penelitian ini, dapat meningkatkan citra UIN Sunan Gunung Djati Bandung sebagai institusi pendidikan yang inovatif, modern, adaptif terhadap perkembangan teknologi, dan memiliki komitmen tinggi terhadap tata kelola yang baik serta pelayanan prima kepada sivitas akademika.

b. Bagi Penulis (Mahasiswa):

- 1) Pengembangan Kompetensi Ilmiah: Penelitian ini memberikan kesempatan berharga bagi peneliti untuk mengaplikasikan pengetahuan teoritis dan metodologis yang telah diperoleh selama studi. Proses penelitian, mulai dari perumusan masalah, pengumpulan data, analisis, hingga penulisan laporan, akan mengasah kemampuan berpikir kritis, analitis, dan sistematis peneliti.
- 2) Kontribusi Akademik: Sebagai karya ilmiah, penelitian ini merupakan bentuk kontribusi nyata peneliti terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang manajemen sistem informasi dan administrasi pendidikan. Hasil penelitian ini akan menjadi bagian dari literatur akademik yang dapat diakses dan dimanfaatkan oleh komunitas ilmiah.
- 3) Persiapan Karir Profesional: Pengalaman dalam melakukan penelitian dan menyusun skripsi ini akan menjadi bekal penting bagi peneliti dalam meniti karir profesional, baik di bidang akademik, pemerintahan, maupun industri, yang membutuhkan kemampuan riset, analisis data, dan penyelesaian masalah secara terstruktur.

c. Bagi Peneliti Lain:

- 1) Sumber Referensi dan Inspirasi: Penelitian ini dapat berfungsi sebagai sumber referensi utama dan inspirasi bagi peneliti lain yang memiliki minat serupa, baik untuk studi di institusi pendidikan yang berbeda, dengan variabel yang lebih luas, atau dengan pendekatan metodologis yang bervariasi. Temuan dan diskusi dalam penelitian ini dapat memicu pertanyaan-pertanyaan riset baru.
- 2) Perbandingan dan Validasi: Peneliti lain dapat menggunakan hasil penelitian ini sebagai data pembanding untuk studi mereka sendiri, sehingga memungkinkan validasi temuan, identifikasi

pola umum, atau penemuan perbedaan kontekstual antar institusi. Hal ini akan memperkuat generalisasi atau spesifikasi teori yang ada.

- 3) Pengembangan Metodologi: Metodologi penelitian yang diterapkan, termasuk instrumen pengumpulan data dan teknik analisis, dapat diadopsi, dimodifikasi, atau dikembangkan lebih lanjut oleh peneliti lain untuk studi lanjutan, sehingga turut berkontribusi pada kemajuan praktik penelitian di bidang terkait.

E. Kerangka Berpikir

1. Implementasi Sistem Pembayaran Uang Kuliah Tunggal pada Aplikasi SALAM

Implementasi sistem informasi merupakan proses penerapan, pengoperasian, dan penggunaan suatu sistem informasi dalam lingkungan organisasi secara nyata. Menurut Jogiyanto (2007), implementasi sistem merupakan tahap ketika sistem yang telah dirancang dan dikembangkan mulai diterapkan untuk digunakan oleh pengguna. Tahap ini tidak hanya mencakup pemasangan perangkat keras dan perangkat lunak, tetapi juga pelatihan pengguna, integrasi data, serta pemantauan berkelanjutan agar sistem dapat berjalan sesuai dengan tujuan organisasi. Sejalan dengan pendapat tersebut, O'Brien dan Marakas (2011) menyatakan bahwa implementasi sistem informasi merupakan proses mengubah rancangan sistem menjadi sistem yang operasional dan dapat dimanfaatkan oleh organisasi dalam mendukung proses bisnis dan pengambilan keputusan.

Dalam konteks perguruan tinggi, implementasi sistem informasi berperan sebagai sarana pendukung berbagai layanan administrasi, termasuk layanan keuangan mahasiswa. Menurut Laudon dan Laudon (2018), sistem informasi dalam organisasi pendidikan berfungsi untuk meningkatkan efisiensi operasional, kualitas pelayanan, serta mendukung pengambilan keputusan secara lebih cepat dan akurat. Oleh karena itu, keberhasilan implementasi suatu sistem tidak hanya diukur dari aspek teknis

operasional, tetapi juga dari manfaat dan kemudahan yang dirasakan oleh pengguna akhir, yaitu mahasiswa, dalam melaksanakan aktivitas akademik dan administratif.

Salah satu bentuk implementasi sistem informasi dalam bidang administrasi keuangan perguruan tinggi adalah sistem pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT). UKT merupakan sistem pembayaran biaya pendidikan yang diterapkan pada seluruh Perguruan Tinggi Negeri berdasarkan Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 55 Tahun 2013, di mana mahasiswa hanya membayar satu komponen biaya pendidikan setiap semester yang besarnya disesuaikan dengan kemampuan ekonomi keluarga. Pada Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Negeri (PTKIN), besaran UKT ditetapkan melalui Keputusan Menteri Agama Nomor 386 Tahun 2025 tentang UKT pada PTKIN Tahun Akademik 2025–2026.

Sebagai bagian dari transformasi digital layanan akademik, UIN Sunan Gunung Djati Bandung menerapkan sistem pembayaran UKT secara daring melalui aplikasi SALAM (Sistem Administrasi Layanan Akademik). Aplikasi ini merupakan platform digital terintegrasi yang menyediakan berbagai layanan akademik dan administrasi bagi mahasiswa. Melalui menu Keuangan dan Tagihan UKT, mahasiswa dapat memilih bank mitra, memperoleh kode *virtual account*, mengetahui besaran tagihan, serta memantau status pembayaran secara daring. Dengan demikian, efektivitas proses pembayaran UKT sangat dipengaruhi oleh kualitas implementasi sistem pembayaran yang tersedia pada aplikasi SALAM.

Penggunaan aplikasi SALAM dalam pembayaran UKT tidak hanya merepresentasikan implementasi sistem informasi, tetapi juga menjadi bagian dari manajemen keuangan perguruan tinggi, khususnya pada fungsi penerimaan dan pengelolaan dana pendidikan dari mahasiswa. Menurut Nanang Fattah (2012), manajemen keuangan pendidikan merupakan proses perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, dan pertanggungjawaban penggunaan dana pendidikan secara efektif dan efisien. Dalam konteks ini,

sistem pembayaran UKT melalui SALAM berperan sebagai instrumen yang mendukung efektivitas, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pengelolaan keuangan mahasiswa di UIN Sunan Gunung Djati Bandung.

Pemanfaatan teknologi informasi dalam pengelolaan administrasi tersebut sejalan dengan konsep otomatisasi administrasi perkantoran.

Irawan dan Ari Prayoga (2024) dalam buku “Administrasi Perkantoran : Dengan Otomatisasi, Sistem Informasi dan Penelitian Perkantoran menjelaskan bahwa otomatisasi administrasi perkantoran merupakan penggunaan teknologi untuk menggantikan berbagai proses manual, seperti pengelolaan data dan komunikasi, sehingga dapat meningkatkan produktivitas serta efektivitas kerja. Selain itu, penerapan otomatisasi bertujuan untuk menjaga kecepatan dan ketepatan prosedur kerja sehingga pelayanan administrasi dapat dilakukan secara lebih efisien dan terintegrasi.

Untuk menilai keberhasilan implementasi sistem pembayaran UKT melalui aplikasi SALAM, penelitian ini menggunakan Teori Model Kesuksesan Sistem Informasi (Information System Success Model) yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean pada tahun 1992 dan disempurnakan pada tahun 2003. Model ini dipilih karena mampu mengukur keberhasilan implementasi sistem informasi secara komprehensif melalui berbagai dimensi yang saling berkaitan. Menurut DeLone dan McLean (2003), keberhasilan suatu sistem informasi diukur melalui lima dimensi utama, yaitu kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*), penggunaan (*use*) dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

Dalam konteks penelitian ini, kualitas sistem (*system quality*) mengacu pada kemampuan aplikasi SALAM dalam menyediakan sistem pembayaran UKT yang mudah digunakan, stabil, cepat, dan dapat diakses dengan baik oleh mahasiswa. Kualitas informasi (*information quality*) berkaitan dengan ketepatan, kejelasan, kelengkapan, dan kemutakhiran informasi pembayaran UKT yang disajikan melalui aplikasi SALAM. Kualitas layanan (*service quality*) menunjukkan sejauh mana layanan pendukung

yang diberikan oleh pengelola sistem mampu membantu pengguna ketika menghadapi kendala atau membutuhkan informasi terkait pembayaran UKT. Selanjutnya, penggunaan (*use*) menggambarkan tingkat pemanfaatan aplikasi SALAM oleh mahasiswa dalam melakukan proses pembayaran UKT serta frekuensi penggunaan sistem tersebut dalam mendukung aktivitas administrasi keuangan. Adapun kepuasan pengguna (*user satisfaction*) merujuk pada tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pengalaman mereka dalam menggunakan aplikasi SALAM, baik dari aspek kemudahan, kenyamanan, maupun manfaat yang diperoleh dari penggunaan sistem tersebut. Kelima dimensi tersebut digunakan untuk mengukur tingkat implementasi sistem pembayaran UKT pada aplikasi SALAM.

2. Keefektifan Layanan Administrasi Keuangan

Efektivitas pada dasarnya merupakan ukuran keberhasilan suatu kegiatan atau organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Menurut Mahmudi (2005) efektivitas merupakan hubungan antara output dengan tujuan yang ingin dicapai, di mana semakin besar kontribusi output terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif suatu program atau organisasi. Sejalan dengan itu, Harrington Emerson menyatakan bahwa efektivitas merupakan tingkat tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya (Handayani, 1990).

Dalam konteks organisasi publik, efektivitas menjadi salah satu indikator penting keberhasilan penyelenggaraan layanan. Gibson, Ivancevich, dan Donnelly (1997), menyatakan bahwa efektivitas organisasi menunjukkan sejauh mana organisasi mampu mencapai tujuan dan menghasilkan output sesuai dengan sasaran yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, tingkat efektivitas suatu organisasi dapat tercermin dari kemampuan organisasi tersebut dalam memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna layanan.

Konsep efektivitas tersebut juga memiliki keterkaitan yang erat dengan penyelenggaraan administrasi keuangan pada lembaga pendidikan, termasuk perguruan tinggi. Menurut Mulyono (2009) dalam bukunya yang

berjudul “Manajemen Administrasi dan Organisasi Pendidikan”, administrasi keuangan pendidikan merupakan seluruh kegiatan yang berkaitan dengan perencanaan, penggunaan, pencatatan, pelaporan, dan pertanggungjawaban dana pendidikan secara efektif dan efisien. Berdasarkan pemahaman tersebut, efektivitas layanan administrasi keuangan mahasiswa dapat diartikan sebagai tingkat keberhasilan layanan dalam memenuhi tujuan institusi melalui pelayanan yang cepat, tepat, mudah, dan memuaskan bagi mahasiswa.

Layanan administrasi keuangan mahasiswa sendiri merupakan bagian dari manajemen keuangan perguruan tinggi yang berkaitan dengan proses pembayaran biaya pendidikan, pengelolaan tagihan, verifikasi transaksi, serta penyediaan informasi keuangan mahasiswa. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, layanan administrasi keuangan di perguruan tinggi mulai bertransformasi dari sistem manual menuju sistem digital yang lebih terintegrasi. Menurut Laudon dan Laudon (2018), penerapan sistem informasi dalam organisasi bertujuan untuk meningkatkan efisiensi operasional, kualitas layanan, serta aksesibilitas informasi bagi pengguna. Melalui pemanfaatan sistem informasi, mahasiswa dapat mengakses layanan secara lebih mandiri, cepat, dan transparan.

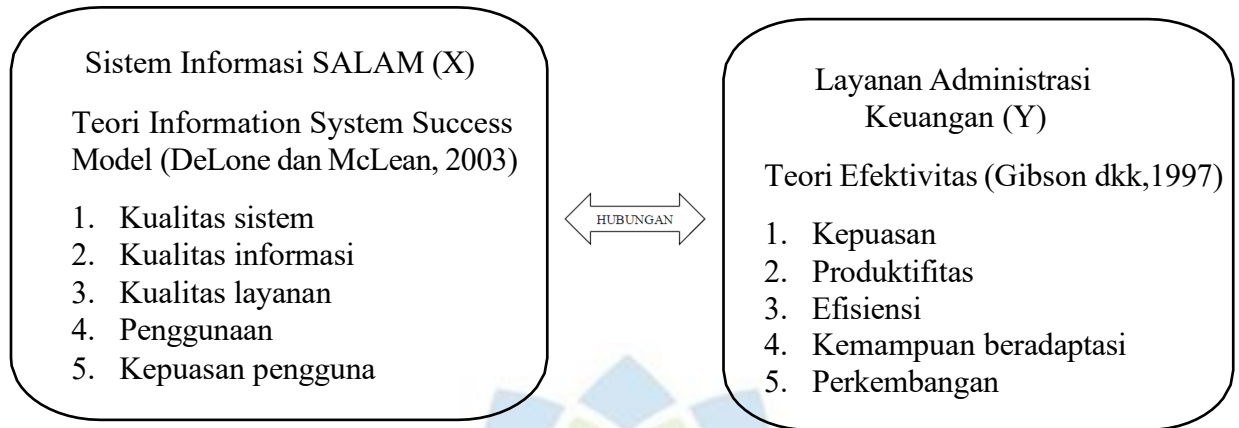
Transformasi digital tersebut juga diterapkan pada layanan administrasi keuangan di UIN Sunan Gunung Djati Bandung melalui aplikasi SALAM (Sistem Administrasi Layanan Akademik). Dalam penelitian ini, efektivitas layanan administrasi keuangan mahasiswa difokuskan pada layanan pembayaran UKT melalui aplikasi SALAM sebagai media utama dalam pengelolaan tagihan dan pembayaran biaya pendidikan mahasiswa. Oleh karena itu, keberhasilan layanan tidak hanya ditentukan oleh tersedianya sistem, tetapi juga oleh kemampuan sistem tersebut dalam memberikan kemudahan, kecepatan, serta kepuasan kepada pengguna.

Untuk mengukur keefektifan layanan administrasi keuangan mahasiswa, penelitian ini menggunakan teori efektivitas yang dikemukakan oleh Gibson, Ivancevich, dan Donnelly (1997). Teori ini dipilih karena

menyediakan indikator efektivitas yang bersifat multidimensi dan relevan untuk mengukur kualitas layanan pada organisasi maupun layanan publik, termasuk layanan administrasi keuangan di perguruan tinggi. Indikator efektivitas menurut Gibson, Ivancevich dan Donnelly, dikutip dari buku milik Mukhtar yang berjudul “Efektivitas Pimpinan” mengungkapkan bahwa terdapat 5 Indikator efektivitas, yaitu kepuasan, produktivitas, efisiensi, kemampuan beradaptasi, dan perkembangan.

Dalam konteks penelitian ini, kepuasan diartikan sebagai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan pembayaran UKT melalui aplikasi SALAM, baik dari segi kemudahan penggunaan, kecepatan pelayanan, maupun kejelasan informasi yang diberikan. Produktivitas menunjukkan kemampuan layanan administrasi keuangan dalam menyelesaikan proses pembayaran dan pencatatan transaksi UKT secara tepat dan cepat. Efisiensi berkaitan dengan kemampuan aplikasi SALAM dalam menghemat waktu, tenaga, dan biaya dalam proses administrasi pembayaran UKT dibandingkan dengan sistem sebelumnya. Selanjutnya, kemampuan beradaptasi merujuk pada kemampuan mahasiswa maupun petugas administrasi keuangan dalam menyesuaikan diri dengan penggunaan aplikasi SALAM serta perubahan atau pembaruan sistem yang terjadi. Adapun perkembangan menggambarkan adanya peningkatan kualitas layanan administrasi keuangan setelah implementasi aplikasi SALAM, seperti meningkatnya akurasi data, transparansi pembayaran, dan inovasi layanan yang diberikan oleh pihak fakultas. Dengan demikian, kelima indikator tersebut digunakan untuk mengukur tingkat efektivitas layanan administrasi keuangan di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Gunung Djati Bandung setelah diterapkannya sistem pembayaran UKT melalui aplikasi SALAM.

Berdasarkan pembahasan di atas maka penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 1. 1 Kerangka Berpikir Hubungan X dengan Y

Keterangan :

X : Implementasi Sistem Pembayaran Uang Kuliah Tunggal pada Aplikasi SALAM (Variable Independen)

Y : Keefektifan Layanan Administrasi Keuangan Mahasiswa (Variabel Dependen)

F. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap masalah penelitian untuk dibuktikan kebenarannya melalui uji statistik dengan menggunakan teknik analisis yang tepat. Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah dikemukakan, maka penulis merumuskan hipotesis sebagai berikut :

1. Hipotesis Nol (H_0):

Tidak ada hubungan signifikan antara implementasi sistem pembayaran uang kuliah tunggal pada SALAM dengan keefektifan layanan administrasi keuangan mahasiswa di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Gunung Djati Bandung.

2. Hipotesis Alternatif (H_a):

Ada hubungan signifikan antara implementasi sistem pembayaran uang kuliah tunggal pada SALAM dengan keefektifan layanan administrasi

keuangan mahasiswa di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Gunung Djati Bandung.

G. Hasil Penelitian Terdahulu

Table 1. 1 Penelitian Terdahulu

NO	JUDUL	PERSAMAAN	PERBEDAAN	KAJIAN PENELITIAN
1.	Efektivitas Aplikasi Sistem Informasi Sumberdaya Terintegrasi Terhadap Pembayaran UKT Mahasiswa. (Karimah dkk, 2024)	Sama-sama meneliti pembayaran UKT berbasis aplikasi dan efektivitas penggunaannya pada mahasiswa.	Objeknya aplikasi SISTER di UIN KHAS Jember, bukan aplikasi SALAM di UIN SGD;	Nilai r hitung (0,792 dan 0,629) > r tabel (0,3061), sehingga instrumen pembayaran UKT mahasiswa valid. Aplikasi SISTER berpengaruh positif dan signifikan terhadap pembayaran UKT mahasiswa dan dinilai efektif digunakan.
2.	Hubungan Sistem Informasi Akademik (SALAM) dengan Kepuasan Layanan Administrasi Penelitian di Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung (Safitri & Diana, 2021)	Sama-sama meneliti aplikasi SALAM dan metode penelitian kuantitatif.	Penelitian terdahulu fokus pada kepuasan layanan administrasi	Sistem informasi akademik (SALAM) berpengaruh kuat terhadap kepuasan layanan administrasi sebesar 72,3%.
3.	Hubungan implementasi aplikasi SALAM dengan efisiensi layanan akademik mahasiswa : Penelitian di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Gunung Djati Bandung. (Rahmawati, 2024)	Sama-sama membahas aplikasi SALAM	Studi ini berfokus pada efesisensi layanan akademik.	Implementasi SALAM berhubungan sangat kuat dengan efisiensi layanan akademik mahasiswa ($r = 0,889$).
4.	<i>The Influence of E-Service Quality on Improving the Performance of The UKT Information System Mediated by Perceived Ease of</i>	Sama-sama meneliti sistem informasi UKT, dan kemudahan penggunaan.	Menguji <i>e-service quality</i> dan <i>perceived ease of use</i> sebagai mediator, bukan implementasi aplikasi SALAM.	<i>E-service quality</i> berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi UKT melalui <i>perceived ease of use</i> ($R^2 = 0,66$;

NO	JUDUL	PERSAMAAN	PERBEDAAN	KAJIAN PENELITIAN
	<i>Use at Palangka Raya University</i> (Tahasak & Alexandro, 2024)			0,28).
5.	Analisis Dampak Penggunaan Sistem Informasi Akademik (SIKAD) terhadap Efektivitas Administrasi Kampus di STKIP Harapan Bima. (Hardyanti & Fauzi, 2024)	Sama-sama mengkaji pengaruh sistem informasi terhadap efektivitas administrasi	Fokus pada administrasi kampus secara umum, bukan administrasi keuangan mahasiswa/UKT secara spesifik.	SIKAD meningkatkan efektivitas administrasi kampus dengan skor indikator 4,0–4,5.
6.	<i>The extent of the electronic payment systems contribution to the promotion of informatics services at Al-Hussein Bin Talal University</i> (Saleh & Sirhan, 2025)	Sama-sama membahas sistem pembayaran elektronik dan peningkatan layanan bagi mahasiswa	Konteksnya lebih luas pada informatika services, bukan UKT di aplikasi kampus tertentu.	Sistem pembayaran elektronik berkontribusi terhadap peningkatan layanan informasi ($r = 0,347$, preferensi pengguna = 86%).
7.	Dampak Implementasi Sistem Informasi Manajemen terhadap Kualitas Layanan Administrasi Pendidikan (Ariatpi & Ismatullah, 2025)	Sama-sama menyoroti dampak implementasi sistem informasi pada kualitas layanan administrasi.	Pendekatan kualitatif.	Implementasi SIM meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan produktivitas layanan administrasi pendidikan.
8.	<i>E-Payment Service Quality and Student Satisfaction: A Study at UUM Sintok</i> (Ahmad & Khoo, 2023)	Sama-sama meneliti layanan e-payment dengan <i>respons</i> mahasiswa sebagai pengguna layanan	Variabel Y kepuasan mahasiswa, bukan efektivitas layanan administrasi keuangan	Kualitas layanan e-payment memiliki hubungan positif dengan kepuasan mahasiswa ($r = 0,783$, $R^2 = 61,4\%$).
9.	Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Akademik Pancasakti (SIAP) dan Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa (Susilawati &	Sama-sama menghubungkan penerapan sistem dan kualitas pelayanan administrasi dengan <i>output</i> pada mahasiswa.	Fokus pada kepuasan mahasiswa dan SIAP akademik, bukan pembayaran UKT pada aplikasi SALAM	SIAP dan kualitas pelayanan administrasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa ($n = 100$)

NO	JUDUL	PERSAMAAN	PERBEDAAN	KAJIAN PENELITIAN
	Subroto, 2022)			
10.	<i>Navigating the Digital Age: A Study on E-Payment Systems at a Comprehensive University in Manila</i> (Cabile & Castano, 2025)	Sama-sama meneliti <i>e-payment</i> di perguruan tinggi dan kaitannya dengan efisiensi, efektivitas, serta kepuasan pengguna.	Menggunakan <i>mixed methods</i> dan menilai kualitas sistem seperti keamanan, reliabilitas, usability, serta responsiveness.	Sistem <i>e-payment</i> berpengaruh positif terhadap efisiensi operasional dan kepuasan pengguna (n = 378)

