

ABSTRAK

Lilim Halimatul Madaniah, 2249100081, 2026. *Pengaruh Kualitas Informasi Keuangan dan Kualitas Pelayanan Administrasi Keuangan terhadap Kepuasan Orang Tua Siswa pada Pelayanan Keuangan Berbasis Aplikasi di Yayasan Nurul Hikmah Sumbersari Ciparay Bandung.*

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pelayanan administrasi keuangan berbasis aplikasi belum secara otomatis menjamin kepuasan orang tua siswa. Kualitas informasi keuangan dan kualitas pelayanan administrasi keuangan merupakan hal yang penting dalam membangun kepercayaan serta kepuasan pengguna layanan pendidikan. Pada Yayasan Nurul Hikmah Sumbersari, aplikasi Braja Asisten digunakan sebagai sistem pengelolaan keuangan, sedangkan orang tua menerima informasi pembayaran melalui layanan komunikasi lembaga.

Penelitian ini bertujuan menganalisis: 1) Kualitas informasi keuangan, 2) Kualitas pelayanan administrasi keuangan, 3) Pengaruh kualitas informasi keuangan dan kualitas pelayanan administrasi keuangan secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan orang tua siswa. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran empiris mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan orang tua siswa dalam pemanfaatan layanan keuangan berbasis aplikasi serta menjadi bahan evaluasi bagi lembaga pendidikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi keuangan.

Penelitian ini didasarkan pada integrasi tiga landasan teori yaitu *Information System Success Model* yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean sebagai dasar dalam memahami kualitas informasi pada sistem informasi, konsep *SERVQUAL* dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry untuk menganalisis kualitas pelayanan administrasi keuangan, serta *Expectation-Disconfirmation Theory* dari Oliver untuk menjelaskan pembentukan kepuasan pengguna berdasarkan kesesuaian antara harapan dan pengalaman layanan yang diterima. Ketiga perspektif tersebut digunakan sebagai landasan dalam menganalisis hubungan antara kualitas informasi keuangan, kualitas pelayanan administrasi keuangan, dan kepuasan orang tua siswa pada pelayanan keuangan berbasis aplikasi.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei eksplanatori. Populasi sekaligus sampel penelitian berjumlah 47 orang tua siswa dengan teknik sampling jenuh. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui Observasi, penyebaran angket, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan uji validitas, reliabilitas, regresi, uji t, uji F, dan koefisien determinasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) kualitas informasi keuangan berada pada kategori baik dengan nilai rata-rata 33,34, 2) kualitas pelayanan administrasi keuangan berada pada kategori baik dengan nilai rata-rata 32,30, dan 3) kepuasan orang tua siswa terhadap kualitas informasi dan kualitas layanan keuangan berada pada kategori baik dengan nilai rata-rata 31,89. Kedua variabel bebas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan orang tua siswa secara parsial maupun simultan dengan nilai R Square sebesar 0,880. Penelitian menyimpulkan bahwa kepuasan orang tua siswa pada pelayanan keuangan berbasis aplikasi tidak hanya dipengaruhi oleh keberadaan teknologi, tetapi juga oleh kualitas informasi yang akurat, transparan, mudah dipahami, serta pelayanan administrasi yang responsif dan terpercaya.

ABSTRACT

Lilim Halimatul Madaniah, 2249100081, 2026. *The Effect of Financial Information Quality and Financial Administrative Service Quality on Parents' Satisfaction with Application-Based Financial Services at Nurul Hikmah Summersari Foundation, Ciparay Bandung.*

This research is motivated by the fact that application-based financial administrative services do not automatically guarantee parents' satisfaction. Financial information quality and financial administrative service quality are important aspects in building trust and satisfaction among educational service users. At Nurul Hikmah Summersari Foundation, the Braja Asisten application is used as a financial management system, while parents receive payment information through institutional communication services.

This study aims to analyze: 1) financial information quality, 2) financial administrative service quality, and 3) the effect of financial information quality and financial administrative service quality partially and simultaneously on parents' satisfaction. This study is expected to provide empirical evidence regarding factors influencing parents' satisfaction in utilizing application-based financial services and to become an evaluation material for educational institutions in improving financial administrative services.

This research is based on the integration of three theoretical foundations, namely the Information System Success Model developed by DeLone and McLean to understand information quality in information systems, SERVQUAL by Parasuraman, Zeithaml, and Berry to analyze financial administrative service quality, and Oliver's Expectation-Disconfirmation Theory to explain user satisfaction based on the suitability between expectations and received service experiences.

This study uses a quantitative approach with an explanatory survey method. The population and sample consisted of 47 parents selected through saturated sampling. Data were collected through observation, questionnaires, interviews, and documentation. Data analysis used validity tests, reliability tests, regression analysis, t-test, F-test, and coefficient of determination.

The results showed that: 1) financial information quality was categorized as good with an average score of 33.34, 2) financial administrative service quality was categorized as good with an average score of 32.30, and 3) parents' satisfaction was categorized as good with an average score of 31.89. Both independent variables had a positive and significant effect on parents' satisfaction partially and simultaneously with an R Square value of 0.880. The study concludes that parents' satisfaction with application-based financial services is not only influenced by technology availability, but also by accurate, transparent, understandable financial information and responsive and reliable administrative services.

الملخص

لـيـلـيـم حـلـيـمـة المـدـنـيـة، ٢٢٤٩١٠٠٠٨١، ٢٠٢٦. تأثير جودة المعلومات المالية وجودة خدمات الإدارة المالية على رضا أولياء أمور الطلاب في الخدمات المالية القائمة على التطبيقات في مؤسسة نور الحكمة سوبرساري تشيباراي باندونغ

ينطلق هذا البحث من أن الخدمات الإدارية المالية القائمة على التطبيقات لا تضمن تلقائياً رضا أولياء أمور الطلاب. وتعد جودة المعلومات المالية وجودة خدمات الإدارة المالية من الجوانب المهمة في بناء الثقة والرضا لدى مستخدمي الخدمات التعليمية. وفي مؤسسة نور الحكمة سوبرساري، يُستخدم تطبيق برجا أسيستين كنظام لإدارة الخدمات المالية، بينما يحصل أولياء الأمور على معلومات الدفع من خلال خدمات الاتصال التي تقدمها المؤسسة.

يهدف هذا البحث إلى تحليل: 1 (جودة المعلومات المالية، 2 (جودة خدمات الإدارة المالية، 3 (تأثير جودة المعلومات المالية وجودة خدمات الإدارة المالية جزئياً ومتزامناً على رضا أولياء أمور الطلاب. كما يهدف البحث إلى تقديم صورة تجريبية حول العوامل المؤثرة في رضا أولياء الأمور عند استخدام الخدمات المالية القائمة على التطبيقات، وأن يكون مرجعاً تقنياً للمؤسسات التعليمية في تحسين جودة الخدمات الإدارية المالية.

يعتمد هذا البحث على تكامل ثلاثة أسس نظرية، وهي نموذج نجاح نظم المعلومات (DeLone and McLean) الذي طوره ديليون وماكلين (*Information System Success Model*) كأساس لفهم جودة المعلومات في نظم المعلومات، ومفهوم جودة الخدمة (Parasuraman, Zeithaml, and Berry) الذي قدمه باراسورامان وزيثامل وبيري (*SERVQUAL*) (*Expectation-Disconfirmation Theory*) لتحليل جودة خدمات الإدارة المالية، ونظرية عدم تأكيد التوقعات (Oliver) (أوليفر) (*Disconfirmation Theory*) لتفسير تكوين رضا المستخدمين بناءً على مدى توافق التوقعات مع الخبرات الفعلية للخدمة المقدمة. وتستخدم هذه المنظورات كأساس لتحليل العلاقة بين جودة المعلومات المالية وجودة خدمات الإدارة المالية ورضا أولياء الأمور في الخدمات المالية القائمة على التطبيقات.

استخدم البحث المنهج الكمي بطريقة المسح التفسيري. وبلغ مجتمع البحث وعينه 47 من أولياء أمور الطلاب باستخدام أسلوب العينة المشبعة. وتم جمع البيانات من خلال الملاحظة والاستبانة والمقابلة والتوثيق. واستخدم تحليل البيانات اختبارات الصدق والثبات وتحليل ومعامل التحديد (F) واختبار (t) الانحدار واختبار.

أظهرت النتائج أن: 1 (جودة المعلومات المالية كانت في مستوى جيد بمتوسط 33.34، جودة خدمات الإدارة المالية كانت في مستوى جيد بمتوسط 32.30، و3 (رضا أولياء الأمور عن جودة المعلومات المالية وجودة الخدمات المالية كان في مستوى جيد بمتوسط 31.89. كما أظهرت النتائج أن كلا المتغيرين المستقلين يؤثران تأثيراً إيجابياً ودالاً إحصائياً. (*R Square*) على رضا أولياء الأمور بشكل جزئي ومتزامن، حيث بلغت قيمة معامل التحديد يستنتج البحث أن رضا أولياء أمور الطلاب عن الخدمات المالية القائمة على 0.880. التطبيقات لا يعتمد فقط على وجود التكنولوجيا، بل يتحدد أيضاً من خلال جودة المعلومات المالية التي تنسم بالدقة والشفافية وسهولة الفهم، بالإضافة إلى جودة الخدمات الإدارية التي تتميز بالاستجابة والموثوقية