

Kualitas Pelayanan Bank Jateng Terhadap Pembayaran UKT Mahasiswa

Nurissa Shifakhul Nazwa¹, Kholifatul Khasanah², Muhamad Ikhsanul Hilmy³,
Berliana Ayu Natasya⁴, Annisa Febriana⁵, Joko Tri Nugraha⁶

¹⁻⁶Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Tidar

¹nurissa.shifakhul.nazwa@students.untidar.ac.id*, ²kholifatul_khasanah@students.untidar.ac.id,

³muhamad.ikhsanul@students.untidar.ac.id, ⁴berlian.ayu.natasya.putri@students.untidar.ac.id,

⁵annisafebriana@students.untidar.ac.id, ⁶jokotrinugraha@untidar.ac.id

*corresponding author

Article Info

Article History

Received:

01 May 2026

Accepted:

09 June 2026

Published:

10 June 2026

Kata Kunci

Bank Jateng,
Kepuasan
Mahasiswa, Kualitas
Pelayanan,
Pembayaran UKT,
SERVQUAL

Keywords

Bank Jateng,
Student Satisfaction,
Quality of Service,
UKT Payment,
SERVQUAL

Abstrak

Penelitian ini memiliki tujuan analisis kualitas pelayanan Bank Jateng dalam mendukung pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) mahasiswa Universitas Tidar menggunakan pendekatan SERVQUAL. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif untuk menggambarkan pandangan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh Bank Jateng. Populasi penelitian mencakup seluruh mahasiswa FISIPOL angkatan 2025 yang berjumlah 730 orang dengan memakai teknik random sampling diperoleh 90 mahasiswa FISIPOL Universitas Tidar angkatan 2025. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner tertutup dengan skala Likert lima poin dan data diolah melalui SPSS versi 31 guna menghasilkan frekuensi, presentase, dan nilai rata-rata pada setiap indikator. Berdasarkan hasil penelitian memperlihatkan mayoritas responden memberikan penilaian positif berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu tangible, reliability, responsiveness, dan assurance. Dimensi dengan pelayanan tertinggi terdapat pada aspek empati, daya tanggap, dan jaminan dengan tingkat kepuasan mencapai 86,7%. Adapun indikator yang memenuhi harapan mahasiswa seperti Fasilitas, kejelasan informasi, kecakapan pelayanan dan keamanan transaksi. Kualitas pelayanan yang baik berperan secara langsung terhadap kepuasan serta kepercayaan mahasiswa sebagai pengguna layanan. Meskipun demikian, penelitian ini masih menunjukkan perlunya perbaikan aspek keandalan sistem untuk meminimalisir kesalahan transaksi. Secara umum, kualitas pelayanan yang diberikan Bank Jateng berdampak positif terhadap kepuasan serta kepercayaan mahasiswa. Dampaknya, pelayanan yang optimal dapat meningkatkan efisiensi administrasi pendidikan dan meningkatkan komitmen mahasiswa untuk menggunakan layanan pembayaran UKT melalui Bank Jateng.

Abstract This study aims to analyze the quality of Bank Jateng's services in supporting the payment of Single Tuition Fees (UKT) for Tidar University students using the SERVQUAL approach. This study uses a quantitative descriptive method using a random sampling technique on 90 students of the Faculty of Social and Political Sciences, Tidar University, class of 2025. Data were collected using a questionnaire with a Likert scale and the data was processed using SPSS version 31 to produce frequencies, percentages, and average values for each indicator. The results of the study showed that most respondents gave positive assessments to all service dimensions, especially in the aspects of empathy, responsiveness, and assurance with a satisfaction level reaching 86.7%. Indicators that meet student expectations include facilities, clarity of information, service skills, and transaction security. Good service

quality plays a direct role in student satisfaction and trust 1 as service users. However, improvements to the system aspect are still needed to minimize transaction errors. Consequently, optimal service can increase the efficiency of educational administration and user loyalty to Bank Jateng services.

Pendahuluan

Pendidikan adalah suatu tonggak menuju kemajuan suatu negara, kualitas pendidikan sangat berpengaruh terhadap kemajuan teknologi pada suatu negara sehingga dapat menjamin adanya kemajuan pendidikan yang baik melalui beberapa inovasi (Ardiansyah et al., 2022). Seperti adanya perguruan tinggi untuk menjamin adanya kemajuan suatu negara, perguruan tinggi adalah lembaga pendidikan yang tugasnya mengurus perihal pendidikan namun terdapat tugas lain yaitu mengurus mahasiswa. Dalam mengurus mahasiswa salah satunya mengenai ukt yang harus dibayarkan setiap mahasiswa pada tiap semester. Sistem pembayaran uang kuliah Tunggal (UKT) adalah sistem yang ditetapkan oleh pemerintah yang bertujuan untuk transparansi dan keadilan terhadap mahasiswa dalam pembiayaan pada pendidikan tinggi, dengan adanya layanan pembayaran yang mudah, cepat, aman penting dalam proses pembelajaran setiap mahasiswa sehingga dapat berjalan dengan lancar. Sistem layanan yang kurang baik mengakibatkan mahasiswa merasa tidak puas, terganggu dalam pembelajaran, dan kepercayaan terhadap institusi Pendidikan mereka menurun (Jain & Wali, 2018).

Kualitas layanan umumnya di telaah menggunakan teori service quality (SERVQUAL) yang di sempurnakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. SERVQUAL adalah model yang dikembangkan yang dapat digunakan untuk oleh organisasi pelayanan untuk mengukur kualitas layanan. Model yang dikembangkan terdapat lima dimensi utama yaitu kehandalan (reliability), bukti fisik (tangibles), daya tanggap (responsiveness), empati (empathy), dan jaminan (assurance) (Sinta, 2020). Dimensi model SERVQUAL digunakan untuk menilai bagaimana layanan yang diberikan Bank Jateng kepada mahasiswa apakah sudah memenuhi harapan mahasiswa atau belum. Misal, dalam hal keramahan pegawai terhadap mahasiswa, fasilitas yang diberikan memadai, diberikan arahan dalam bertransaksi, dan keamanan transaksi sebagai hal yang penting dalam layanan untuk menjaga kepercayaan mahasiswa terhadap instansi.

Berdasarkan penelitian terdahulu merujuk bahwa kualitas pelayanan adalah faktor utama dalam menjaga kepercayaan bagi perbankan. Kualitas pelayanan dapat dilihat pada suatu lembaga dalam memberikan layanan dengan dapat memberikan kesesuaian pelanggan yang sesuai harapan secara konsisten (Nisa et al., 2025). Terdapat anggapan lain, kualitas layanan merupakan penilaian pelanggan terhadap tingkat keunggulan suatu layanan (Sahieza et al., 2026). Fasilitas pelayanan perbankan yang memadai pada lingkungan perguruan tinggi berpengaruh pada proses administrasi mahasiswa, kemudahan pembayaran UKT, dan dapat meningkatkan rasa kepercayaan mahasiswa terhadap institusi universitas yang bekerja sama dengan pihak Bank Jateng.

Selain itu juga berapa studi sebelumnya mengutarakan bahwa Bank Jateng memiliki pengaruh yang kuat guna meningkatkan sistem layanan administrasi perguruan tinggi. Penelitian yang dilakukan Cavalera & Soliha (2019) memperlihatkan bahwa dalam menerapkan dimensi SERVQUAL Bank Jateng berpengaruh baik terhadap penilaian pengguna fasilitas pelayanan Bank Jateng. Peneliti lain juga mengungkapkan bahwa peningkatan pada tingkat kemampuan layanan dan kecepatan dalam merespon pelanggan memunculkan persepsi yang positif terhadap perguruan tinggi yang bekerja sama dengan institusi perbankan terkait, persepsi ini merupakan penilaian secara menyeluruh yang diberikan pelanggan kepada penyedia layanan (K. H. Agung, 2006).

Dengan demikian, penelitian ini dilakukan untuk mengulas fasilitas Bank Jateng guna mendukung pembayaran UKT mahasiswa dengan menggunakan lima dimensi utama SERVQUAL. Dengan adanya penelitian ini penulis berharap dapat memberikan bayangan kondisi yang ada pada fasilitas kualitas layanan Bank Jateng yang tersedia untuk kemudahan pembayaran UKT mahasiswa, serta dapat menjadi bahan evaluasi dan mempertahankan kualitas layanan serta dapat memperbaiki bagian layanan yang harus di perbaiki untuk mempermudah kelancaran mahasiswa dalam pembayaran ukt dan kemudahan administrasi pendidikan.

Tinjauan Pustaka

Konsep Fasilitas Pelayanan

Unsur penting pada perusahaan dan organisasi salah satunya adalah fasilitas, karena dengan adanya fasilitas yang mumpuni maka akan meningkatkan kualitas pelayanan. Pada pelayanan fasilitas tidak hanya dalam bentuk sarana fisik tapi menyangkut pada kelancaran, kemudahan serta kenyamanan untuk pengguna layanan. Fasilitas mencakup semua hal yang dapat membantu dan mempermudah pelaksanaan suatu usaha, baik itu berupa benda maupun sumber daya lain yang mendukung aktivitas pelayanan (Nurhidayah et al., 2025). Pandangan ini menegaskan bahwa fasilitas memiliki peran kunci dalam mencapai tujuan pelayanan. Menurut Tjiptono dalam Prayogo et al, (2023) menyebutkan bahwa fasilitas adalah sumber daya fisik yang wajib ada sebelum suatu layanan ditawarkan kepada pelanggan. Fasilitas berperan sebagai komponen vital dalam bisnis jasa karena langsung berhubungan dengan pandangan dan pengalaman pelanggan terhadap layanan yang mereka terima. Hardati dalam Nurhidayah et al, (2025) juga memberi penjelasan fasilitas yaitu sesuatu yang memperlancar dan mempermudah pekerjaan dalam mencapai tujuan. Dalam penelitian ini konsep fasilitas pelayanan berkaitan dengan fasilitas layanan Bank Jateng untuk mahasiswa dalam pembayaran UKT, dengan adanya layanan maka mahasiswa dipermudah dalam melakukan pembayaran UKT sehingga dapat memberikan kenyamanan terhadap pengguna.

Dimensi Kualitas Layanan (SERVQUAL)

Model SERVQUAL merupakan salah satu pendekatan yang paling banyak digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan. Model ini dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Zaini (2022) dan terdiri dari lima dimensi utama yang relevan dalam menilai layanan perbankan, yaitu:

1. Tangibles (Bukti Fisik)

Dimensi ini mencakup kondisi fasilitas fisik seperti gedung bank, ruang pelayanan, peralatan, serta tampilan pegawai. Dalam konteks Bank Jateng, fasilitas seperti ATM, ruang pelayanan, dan sistem digital menjadi elemen penting dalam membentuk persepsi awal mahasiswa terhadap kualitas layanan.

2. Reliability (Keandalan)

Keandalan berkaitan dengan kemampuan bank dalam memberikan layanan yang akurat, tepat waktu, dan dapat dipercaya. Dalam pembayaran UKT, keandalan terlihat dari ketepatan sistem dalam memproses transaksi tanpa kesalahan atau keterlambatan.

3. Responsiveness (Daya Tanggap)

Dimensi ini menunjukkan kesigapan pegawai dalam membantu nasabah dan memberikan pelayanan dengan cepat. Mahasiswa sebagai pengguna layanan cenderung menilai tinggi kecepatan pelayanan, terutama saat melakukan pembayaran UKT yang memiliki batas waktu tertentu.

4. Assurance (Jaminan)

Assurance berkaitan dengan kompetensi, sopan santun, serta kemampuan pegawai dalam memberikan rasa aman kepada nasabah. Dalam transaksi pembayaran UKT, rasa aman penting karena berkaitan dengan data keuangan dan administrasi akademik mahasiswa.

5. Empathy (Empati)

Empati menggambarkan kepedulian individu yang diberikan kepada nasabah. Dalam konteks mahasiswa, empati dapat berupa kemudahan akses layanan, bantuan saat terjadi kendala pembayaran, serta komunikasi yang jelas dan ramah. Kelima dimensi ini menjadi dasar dalam mengevaluasi kualitas pelayanan Bank Jateng, khususnya dalam mendukung kebutuhan transaksi mahasiswa.

Bank Jateng Institusi Penyedia Layanan Pembayaran UKT

Bank Jateng yaitu bank yang dimiliki pemerintah Provinsi Jawa Tengah yang mempunyai tujuan untuk membantu pertumbuhan ekonomi lewat pendanaan pada UMKM dan sektor produktif lainnya. Peran penting yang dimiliki Bank Jateng yaitu sebagai pemegang kas daerah dan sekaligus lembaga intermediasi untuk sektor yang membutuhkan seiring dengan kemajuan zaman dan teknologi Bank Jateng melakukan inovasi di sistem pelayanan yaitu digitalisasi pelayanan perbankan dan pengelolaan data (Setiadi et al., 2019). Pada prakteknya Bank Jateng juga bertransformasi termasuk perubahan nama dari Bank BPD

Jateng menjadi Bank Jateng agar mempunyai kesan lebih modern dan profesional. Ini memperlihatkan komitmen perusahaan untuk mengembangkan serta meningkatkan kualitas layanan dan daya saing industri perbankan. Tidak hanya itu, keberhasilan bank Jateng juga dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia yang dimiliki, faktor faktor yang menentukan keberhasilan yaitu pada kinerja karyawan, komitmen organisasi, serta sistem kompensasi (Suprana, 2012).

Pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT)

Uang Kuliah Tunggal (UKT) merupakan kebijakan dalam pendidikan Indonesia tujuannya untuk memudahkan mahasiswa dalam mengenyam pendidikan dengan keringanan biaya pendidikan terutama pada Perguruan Tinggi Negeri (PTN). Menurut (M. Agung et al., 2020) UKT dibagi menjadi beberapa kelompok dimulai dari biaya terendah hingga biaya tertinggi, dengan adanya pertimbangan dari pendapatan orang tua, kepemilikan aset, jumlah tanggungan keluarga, dan kondisi sosial ekonomi. UKT bertujuan untuk pemerataan biaya pendidikan mahasiswa sehingga memudahkan untuk mendapatkan akses pendidikan tinggi. Implementasi UKT tidak hanya dilihat dari penetapan besaran biaya, namun berkaitan juga dengan sistem administrasi pembayaran yang efektif (Susetyoko et al., 2022). Dari konteks tersebut, layanan pembayaran UKT bagian terpenting untuk mendukung keberhasilan pembayaran UKT.

Dengan demikian, kualitas pelayanan Bank Jateng sebagai mitra menjadi faktor penting dalam mendukung pembayaran UKT dengan menggunakan metode SERVQUAL. Dalam penelitian ini UKT dikaji tidak hanya sebagai aspek kebijakan pendidikan perguruan tinggi, namun berkaitan dengan kualitas pelayanan Bank Jateng sebagai mitra perguruan tinggi dalam memfasilitasi mahasiswa dalam pembayaran UKT.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif. Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan pada pengukuran tingkat kualitas pelayanan secara objektif melalui pengolahan data numerik yang dianalisis menggunakan teknik statistik. Sementara itu, metode deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran empiris secara

sistematis, faktual, dan akurat mengenai persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan Bank Jateng dalam pelaksanaan pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT). Peneliti menggunakan menggunakan random sampling, dalam memilih responden yang memenuhi kriteria, adalah mahasiswa yang menggunakan, mengetahui, dan pernah secara langsung berhubungan dengan layanan Bank Jateng. Berdasarkan kriteria, peneliti memilih responden dari seluruh mahasiswa FISIPOL Universitas Tidar angkatan 2025. Populasi pada penelitian ini merupakan seluruh mahasiswa FISIPOL Universitas Tidar angkatan 2025 yang berjumlah 730 mahasiswa. Untuk jumlah sampel menggunakan rumus slovin dengan tingkat kesalahan sebesar 10% maka didapatkan jumlah sampel sebesar 90 responden.

Data primer dikumpulkan menggunakan instrumen kuesioner tertutup yang dibagikan secara daring yang dibuat berdasarkan indikator kualitas layanan dan kepuasan mahasiswa yang digunakan sebagai alat penelitian, dirancang menggunakan skala likert 1 sampai 5, mulai dari “sangat tidak setuju” sampai “sangat setuju”. Karakteristik utama model SERVQUAL yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, empati, dan jaminan yang digunakan guna mengukur kualitas layanan. Berdasarkan hasil kuesioner yang dibagikan secara online kemudian diolah menggunakan aplikasi SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) versi 31. Penelitian ini dengan analisis pendekatan deskriptif menggunakan perhitungan frekuensi, presentase, dan nilai rata-rata pada tiap indikator. Aplikasi SPSS digunakan karena memiliki kemampuan mengolah data secara sistematis, tepat dan efisien dalam mendukung penyedia informasi yang empiris perihal kualitas pelayanan mahasiswa dengan prosedur ini, penelitian ini mampu menyajikan situasi nyata berdasarkan persepsi responden.

Hasil dan Pembahasan

Karakteristik Responden dan Persepsi Mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan Pembayaran UKT Bank Jateng

Penelitian ini melibatkan 90 mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tidar angkatan 2025 yang terdiri atas mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Hukum, dan Ilmu Komunikasi. Karakteristik responden menunjukkan bahwa mayoritas responden berusia 17–19 tahun sebanyak 65,6%, yang mengindikasikan

bahwa sebagian besar responden merupakan mahasiswa pada tahap awal masa perkuliahan. Berdasarkan domisili, sebanyak 76,7% responden berasal dari wilayah Magelang, sedangkan 23,3% berasal dari luar Magelang. Komposisi responden yang didominasi mahasiswa lokal menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna layanan telah memiliki pengalaman yang cukup dalam melakukan transaksi pembayaran UKT melalui Bank Jateng. Dari aspek program studi, distribusi responden dibuat seimbang dengan jumlah masing-masing 30 mahasiswa atau 33,3% pada setiap program studi.

Komposisi tersebut memberikan peluang untuk memperoleh persepsi yang lebih representatif terkait kualitas layanan pembayaran UKT. Selain itu, berdasarkan jenis kelamin, jumlah responden laki-laki dan perempuan masing-masing sebanyak 45 orang atau 50,0%, sehingga memungkinkan analisis yang lebih proporsional terhadap penilaian layanan yang diberikan Bank Jateng.

Penilaian kualitas layanan dalam penelitian ini menggunakan lima dimensi SERVQUAL yang terdiri atas tangible, reliability, responsiveness, empathy, dan assurance. Setiap dimensi diukur melalui beberapa indikator yang berkaitan dengan pengalaman mahasiswa dalam melakukan pembayaran UKT melalui Bank Jateng. Hasil analisis menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian positif terhadap seluruh indikator yang diteliti. Tingginya persentase jawaban setuju dan sangat setuju menunjukkan bahwa layanan pembayaran UKT yang diberikan Bank Jateng secara umum telah memenuhi harapan mahasiswa sebagai pengguna layanan.

Tabel 1. Rekapitulasi Persepsi Responden terhadap Kualitas Pelayanan Pembayaran UKT Bank Jateng

Dimensi	Indikator	Setuju (%)	Sangat Setuju (%)	Total Positif (%)
Tangible	Fasilitas layanan Bank Jateng memadai	56,7	33,3	90,0
Tangible	Sistem pembayaran UKT mudah dipahami	63,3	23,3	86,6
Tangible	Sarana transaksi tersedia dengan baik	46,7	28,9	75,6
Tangible	Informasi prosedur pembayaran jelas	58,9	28,9	87,8

Dimensi	Indikator	Setuju (%)	Sangat Setuju (%)	Total Positif (%)
Reliability	Pembayaran UKT diproses dengan tepat	48,9	31,1	80,0
Reliability	Transaksi jarang mengalami kesalahan	32,2	26,7	58,9
Reliability	Bukti pembayaran diberikan dengan jelas	53,3	36,7	90,0
Responsiveness	Petugas cepat menanggapi	57,8	31,1	88,9
Responsiveness	Petugas memberikan solusi saat terjadi masalah	56,7	31,1	87,8
Responsiveness	Informasi pembayaran UKT diberikan dengan baik	61,1	31,1	92,2
Responsiveness	Bank tanggap membantu mahasiswa	52,2	33,3	85,5
Empathy	Petugas melayani dengan ramah	55,6	35,6	91,2
Empathy	Petugas memperhatikan kebutuhan mahasiswa	55,6	33,3	88,9
Empathy	Bank memudahkan pembayaran UKT	53,3	35,6	88,9
Empathy	Mahasiswa puas terhadap pelayanan	55,6	31,1	86,7
Assurance	Merasa aman membayar UKT	53,3	33,3	86,6
Assurance	Petugas memahami prosedur pembayaran	57,8	32,2	90,0
Assurance	Bank dapat dipercaya untuk pembayaran UKT	55,6	35,6	91,2

Berdasarkan Tabel 1, seluruh indikator kualitas pelayanan memperoleh penilaian positif dengan persentase di atas 58%. Temuan ini menunjukkan bahwa secara umum mahasiswa memiliki persepsi yang baik terhadap layanan pembayaran UKT yang diberikan Bank Jateng. Tidak terdapat indikator yang memperoleh dominasi penilaian negatif, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan telah memenuhi harapan sebagian besar pengguna layanan.

Pada dimensi tangible, indikator fasilitas layanan memperoleh tingkat persetujuan sebesar 90%, sedangkan informasi prosedur pembayaran memperoleh persentase positif sebesar 87,8%. Hasil ini menunjukkan bahwa aspek fisik layanan, ketersediaan sarana

transaksi, serta kejelasan informasi telah mendukung kenyamanan mahasiswa dalam melakukan pembayaran UKT. Kejelasan sistem dan kemudahan penggunaan layanan menjadi faktor penting yang memengaruhi persepsi positif pengguna.

Dimensi reliability menunjukkan bahwa indikator bukti pembayaran yang jelas memperoleh nilai positif tertinggi sebesar 90%, sedangkan indikator transaksi jarang mengalami kesalahan memperoleh nilai terendah sebesar 58,9%. Temuan ini mengindikasikan bahwa meskipun sistem pembayaran dinilai cukup andal, masih terdapat sebagian mahasiswa yang belum sepenuhnya yakin bahwa transaksi selalu berjalan tanpa kendala. Kondisi tersebut menjadi perhatian penting dalam upaya meningkatkan keandalan sistem layanan.

Pada dimensi responsiveness, indikator pemberian informasi pembayaran UKT memperoleh nilai positif tertinggi sebesar 92,2%. Hasil ini menunjukkan bahwa kemampuan petugas dalam memberikan informasi yang jelas dan cepat menjadi salah satu keunggulan layanan Bank Jateng. Selain itu, kemampuan petugas dalam memberikan solusi terhadap permasalahan juga memperoleh penilaian positif yang tinggi.

Sementara itu, dimensi empathy dan assurance menunjukkan hasil yang sangat baik. Indikator keramahan petugas dan tingkat kepercayaan terhadap Bank Jateng masing-masing memperoleh persentase positif sebesar 91,2%. Temuan ini menunjukkan bahwa aspek hubungan interpersonal, perhatian terhadap kebutuhan mahasiswa, rasa aman, dan kepercayaan terhadap bank telah menjadi faktor utama yang mendukung kepuasan mahasiswa dalam menggunakan layanan pembayaran UKT.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pembayaran UKT Bank Jateng secara umum telah memenuhi dimensi SERVQUAL. Tingginya tingkat persetujuan pada seluruh indikator mengindikasikan bahwa layanan yang diberikan mampu memenuhi harapan mahasiswa sebagai pengguna jasa. Temuan ini memperkuat teori SERVQUAL yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry bahwa kualitas layanan dipengaruhi oleh kemampuan organisasi dalam memenuhi harapan pelanggan melalui aspek bukti fisik, keandalan, daya tanggap, empati, dan jaminan layanan.

Pada dimensi tangible, tingginya penilaian terhadap fasilitas layanan, sistem pembayaran, dan kejelasan informasi menunjukkan bahwa Bank Jateng berhasil menyediakan sarana pendukung yang memadai bagi mahasiswa. Ketersediaan fasilitas fisik dan digital yang mudah diakses memberikan kemudahan dalam proses pembayaran UKT. Temuan ini sejalan dengan penelitian Afifah dan Kurniawati (2021) yang menyatakan bahwa kualitas fasilitas dan kemudahan akses layanan berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan nasabah.

Dimensi responsiveness, empathy, dan assurance menjadi aspek yang memperoleh penilaian paling tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa faktor manusia masih menjadi elemen penting dalam kualitas pelayanan perbankan. Kemampuan petugas dalam memberikan informasi, membantu menyelesaikan masalah, bersikap ramah, serta memberikan rasa aman terbukti meningkatkan kepercayaan dan kepuasan mahasiswa. Temuan ini mendukung penelitian Amoako et al. (2023) dan Nanang (2022) yang menyimpulkan bahwa responsivitas dan empati petugas merupakan determinan utama kepuasan pelanggan pada sektor jasa.

Meskipun demikian, dimensi reliability masih memerlukan perhatian lebih lanjut, khususnya pada indikator transaksi yang jarang mengalami kesalahan. Persentase positif pada indikator ini merupakan yang terendah dibandingkan indikator lainnya. Kondisi tersebut menunjukkan perlunya peningkatan stabilitas sistem transaksi, akurasi layanan digital, dan pengurangan potensi kesalahan operasional. Dengan meningkatkan keandalan sistem pembayaran, Bank Jateng tidak hanya dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa tetapi juga memperkuat kepercayaan dan loyalitas pengguna layanan dalam jangka panjang.

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan Bank Jateng terhadap pembayaran ukt mahasiswa Universitas Tidar termasuk baik. Berdasarkan lima dimensi SERVQUAL yaitu *tangible, reliability, responsiveness, empathy, dan assurance*. Sebagian besar responden memberikan penilaian positif terhadap fasilitas layanan kemudahan sistem pembayaran, kejelasan informasi, kecepatan respon petugas, sikap ramah, serta keamanan transaksi. Skor 86,7% menunjukkan kepuasan mahasiswa terhadap bahwa

pelayanan bank telah memenuhi harapan mahasiswa. Karena sebagai pengguna layanan, khususnya pada pembayaran ukt dan administrasi pembayaran.

Penelitian ini memiliki kekurangan terletak pada cakupan responden yang masih terbatas pada mahasiswa Universitas Tidar Fakultas Ilmu Sosial dan Politik angkatan 2025 sehingga hasil penelitian belum sepenuhnya mempresentasikan persepsi seluruh mahasiswa Universitas Tidar. Disamping itu penelitian ini hanya memakai pendekatan kuantitatif deskriptif sehingga belum menggali secara mendalam pengalaman dan kendala mahasiswa dalam proses pembayaran ukt. Rekomendasi pada penelitian mendatang untuk memperluas cakupan responden agar hasil penelitian lebih representatif dan bisa menggambarkan persepsi mahasiswa secara keseluruhan terhadap kualitas pelayanan bank Jateng. Tidak hanya itu pada penelitian berikutnya disarankan memakai pendekatan mixed methods atau metode kualitatif untuk menggali lebih dalam pengalaman kendala serta harapan mahasiswa dalam proses pembayaran ukt. Penambahan variabel lain, seperti kepuasan penggunaan layanan digital, loyalitas nasabah, dan efektivitas sistem pembayaran online, juga penting untuk memberikan analisis yang lebih komprehensif terkait kualitas pelayanan perbankan dalam mendukung administrasi pendidikan. Oleh karena itu, penelitian di masa mendatang diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang lebih aplikatif bagi peningkatan kualitas layanan bank Jateng.

Daftar Pustaka

- Afifah, & Kurniawati, N. A. (2021). Influence of service quality dimensions of Islamic banks on customer satisfaction and their impact on customer loyalty. *Journal of Islamic Banking Studies*, 4(2), 105–136.
- Agung, K. H. (2006). Analisis pengaruh kualitas layanan, komitmen dan kepercayaan terhadap loyalitas konsumen. Universitas Diponegoro.
- Agung, M., Parenreng, J. M., Wahid, A., Wahid, M. S. N., Putra, S. A., & Bahar, M. M. (2020). Sistem penentuan nilai uang kuliah tunggal (UKT) mahasiswa baru Universitas Negeri Makassar. *Jurnal Pendidikan dan Teknologi*, 1(1), 9–16.
- Alhaji, S. B., Umaru, J. A., & Gurin, I. I. (2025). Assessing the impact of service reliability and tangibility on customer satisfaction: Evidence from Jaiz Bank Plc. *World Journal of Finance and Investment Research*, 9(3), 64–76. <https://doi.org/10.56201/wjfir.v9.no3.2025.pg64.76>
- Amoako, G. K., Ampong, G. O., Benewaa, A. Y., De Heer, F., Antwi-Adjei, A., & Gabrah, A. Y. (2023). Service quality affecting student satisfaction in higher education

- institutions in Ghana. *Cogent Education*, 10(2), Article 2238468. <https://doi.org/10.1080/2331186X.2023.2238468>
- Ardiansyah, M., Suharto, T., & Farid, A. S. (2022). Upaya penanganan uang kuliah tunggal (UKT) bermasalah bagi mahasiswa yang tidak mampu pada perguruan tinggi. *Jurnal Pendidikan dan Kebijakan Publik*, 5(12), 4432–4441.
- Aryani, D., & Rosinta, F. (2011). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan. *Jurnal Bisnis dan Birokrasi*, 17(2). <https://doi.org/10.20476/jbb.v17i2.632>
- Chidaushe, W. K., Shine, S., & Sebastian, M. (2025). The determinants of bank service quality in the banking sector of Botswana. *International Journal of Financial Services*, 7(1), 1–15.
- Dzakwan, M. A., & Ubit, F. (2025). Understanding service quality and satisfaction in education and training through the SERVQUAL model: A literature review. *Journal of Educational Service Studies*, 4(1), 1–15.
- Enoch, S. K., Mohammed, P. I., & Ziblim, S. (2025). Undergraduate students' perceptions of customer service delivery quality and its influence on loyalty: Insights from undergraduate students at a private university in Upper East Region. *International Journal of Educational Management*, 11(4), 92–108.
- Febriend, S. D., & Qastharin, A. R. (2024). The impact of service quality and electronic service quality on customer satisfaction and customer loyalty: A study on the customers of Bank Central Asia. *International Journal of Business and Management*, 3(1), 167–188.
- Gazi, A. I., Al Masud, A., Amin, M. B., Hossain, A., Rahman, A. S. S., & Abdullah, M. (2024). Evaluating customer satisfaction with the quality of online banking services after COVID-19: Developing country perspective. *Cogent Business & Management*, 11(1), Article 2423057. <https://doi.org/10.1080/23311975.2024.2423057>
- Hardini, R. P., & Santoso, S. (2020). The effect of service quality (reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible) and cost perception on satisfaction and positive word of mouth of UKDW Faculty of Medicine students. *Journal of Service Management Studies*, 8(2), 291–316.
- Hasbullah, H., Susena, K. C., & Ningsih, S. N. (2021). The influence of service quality and customer trust on customer satisfaction at Bank Bengkulu Bintuhan Branch. *Jurnal Fokus Manajemen*, 1(2), 64–70.
- Ibrahim, N. H., Khan, Z., Makhbul, M., Che Ahmad, W. K., Habib, Z., & Nurfuaduz, S. (2024). Service quality and internal customer satisfaction amidst the pandemic. *Jurnal Pengurusan*, 94(1), 53–66.
- Jain, V., & Wali, O. P. (2018). Information technology service quality measurement: A review. *International Journal of Information Systems*, 7(3), 18–25.
- Jaiswal, P. P. (2025). Examining the impact of service quality dimensions on customer satisfaction in branchless banking system using structural equation modelling. *Journal of Banking Research*, 6(1), 1–20.
- Kodu, S. (2012). Harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan pengaruhnya terhadap keputusan pembelian mobil Toyota Avanza. *Jurnal EMBA*, 1(3), 1251–1259.

- Maysyanda Iriyani, M., Fery, S., & Hidayat, W. (2024). Pengaruh kualitas layanan mobile banking BNI terhadap kepuasan nasabah Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk. *Indonesian Journal of Economics, Management, and Accounting*, 1(2), 78–86.
- Nurwahid, M., Khairani, Z., & Susandri. (2025). The influence of service quality (tangibles, empathy, reliability, responsiveness, and assurance) on customer satisfaction and customer loyalty of Brilink Agent NN Group. *International Journal of Business Studies*, 1(2), 229–235.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Rizal, S., Abdullah, I., Violin, V., & Wardiana, E. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 8(2), 25–33.
- Sari, N. P. (2020). Student satisfaction assessment using SERVQUAL approaches in receiving banking services. *International Journal of Educational Management*, 15(246), 128–137.
- Setiono, B. A., & Putra, R. N. P. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan (reliability, responsiveness, tangibles, empathy, dan assurance) terhadap kepuasan mahasiswa Program Studi Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim Fakultas Vokasi Pelayaran Universitas Hang Tuah. *Jurnal Aplikasi Pelayaran dan Kepelabuhanan*, 15(2), 327–339. <https://doi.org/10.30649/japk.v15i2.152>
- Sondakh, C. (2014). Kualitas layanan, citra merek dan pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah tabungan (Studi pada nasabah Taplus BNI Cabang Manado). *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*, 2(3), 19–32.
- Untung, S., & Indriastuti, R. T. (2010). Pengaruh dimensi kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan nasabah. *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, 10(2), 164–173.
- Walangitan, B. K., Tumbel, O., & Kaengke, M. (2022). Pengaruh bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap kepuasan nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Tateli. *Productivity*, 3(3), 271–278.
- Zaini, A. A. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen (Studi pada konsumen Warung Bek Mu 2 Banjaranyar Paciran Lamongan). *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 2(2), 47–54.
- Zalfalifia, N., & Wahyudi, T. N. (2026). Pengaruh inklusi keuangan dan literasi keuangan terhadap kepuasan pelayanan keuangan pada Bank Jateng. *Jurnal Ekonomi dan Perbankan*, 10(1), 888–899.