



Jurnal Terapan Manajemen dan Bisnis is licensed under
A [Creative Commons Attribution-Non Commercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

ANALISIS PERSEPSI MAHASISWA PENGGUNA LAYANAN PEMBAYARAN KULIAH DENGAN VIRTUAL ACCOUNT MENGGUNAKAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (STUDI KASUS : MAHASISWA UNIVERSITAS GUNADARMA)

Vidya Yuniati¹⁾, Budi Prijanto²⁾

¹⁾Universitas Gunadarma, Jakarta, Indonesia
E-mail: yuniati.vidya@gmail.com

²⁾ Universitas Gunadarma, Jakarta, Indonesia
E-mail: karami@staff.gunadarma.ac.id

□ Correspondence Author

Article Information:

Received 02, 21, 2022

Revised 11, 06, 2025

Accepted 11, 09, 2025

(Completed by Editor)

Keywords: Importance performance analysis (IPA), Technology Acceptance Model (TAM), Virtual Account.

© **Copyright:** 2025. Authors retain copyright and grant the JTMB (Jurnal Terapan Manajemen dan Bisnis) right of first publication with the work simultaneously licensed under a [Creative Commons Attribution License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

Abstract

The outbreak of coronavirus in 2020, making the movement of people restricted so as to encourage digitization in the payment method of tuition in college. The payment of tuition is made using a Virtual Account. This study aims to analyze the perception of students using college payment services using virtual accounts during the Covid-19 pandemic. The population of the study was all active students of Gunadarma University. The sampling measure used the Maximum Likelihood Estimation (MLE) Technique and obtained 160 respondents. The analysis model used is the method of importance performance analysis (IPA) with the dimensions of technology acceptance model (TAM), which is perceived ease of use, perceived usefulness, attitude toward using, behavioral intention and actual usage. The results showed that 20 tam dimensional statement items have an average overall performance rate of 60.88% so it can be categorized well. While in the gap analysis there is still a negative gap of < 0 which indicates that the quality of college payments using virtual accounts still has to be improved again, even so the level of conformity obtained has reached 100%. This shows that in general, tuition payments with virtual accounts have met student expectations. In the paper diagram, in quadrant I there are 3 dimensions whose quality level is still not satisfactory and is a top priority to be evaluated, namely the dimensions of attitude toward using, behavioral intention and actual use.

How to cite: . Yuniati, V., & Prijanto, B. (2025). ANALISIS PERSEPSI MAHASISWA PENGGUNA LAYANAN PEMBAYARAN KULIAH DENGAN VIRTUAL ACCOUNT MENGGUNAKAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (STUDI KASUS : MAHASISWA UNIVERSITAS GUNADARMA). *JURNAL TERAPAN MANAJEMEN DAN BISNIS*, 11(2), 194-208. doi:<http://dx.doi.org/10.26737/jtmb.v11i2.3166>
(Completed by Editor)

INTRODUCTION

Pada tahun 2020 Indonesia mengalami wabah Virus Corona atau yang biasa disebut dengan Corona Virus Disease 2019 (COVID 19). Virus ini pertama kali ditemukan di Wuhan, China pada bulan Desember 2019 lalu dan masih berlangsung sampai dengan sekarang, Sehingga membuat pemerintah menerapkan skema PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar) yang kemudian sekarang berlanjut menjadi PPKM (Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat). PSBB maupun PPKM diterapkan guna menekan angka penyebaran virus corona.

Pandemi covid mendorong pembayaran cashless, cardless, dan contactless menjadi prioritas dalam bertransaksi. Peran teknologi di sini menjadi semakin penting terutama untuk komunikasi dan pembayaran online. Covid 19 mendorong digitalisasi dalam metode pembayaran uang kuliah di perguruan tinggi. Hal ini dapat mengubah kebiasaan mahasiswa dalam menggunakan alat pembayaran dari tunai menjadi non tunai. Pembayaran uang kuliah tersebut dilakukan dengan menggunakan Virtual Account (VA).

Pada penelitian ini, akan menggunakan metode Important Performance Analysis untuk mengukur tingkat kepentingan dan tingkat kinerja atribut. Penilaian tingkat kinerja yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen akan diwakili oleh huruf X, sedangkan penilaian tingkat kepentingan diwakili oleh huruf Y. Dengan konsep model penerimaan sistem teknologi (TAM) sebagai dimensinya, yaitu *perceived ease of use* (persepsi kemudahan penggunaan) dan *perceived usefulness* (persepsi kebermanfaatan), yang kemudian dikembangkan dengan sikap pengguna dalam menggunakan teknologi tersebut (*attitude toward using*), minat pengguna untuk menggunakan teknologi tersebut secara terus menerus (*behavioral intention*) dan ekspektasi kinerja yang dirasakan (*actual use*).

METHODS

Objek Penelitian

Objek yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Virtual Account* yang di gunakan oleh Mahasiswa Universitas Gunadarma sebagai alat pembayaran kuliah. Dipilihnya *Virtual Account* sebagai objek karena merupakan alat transaksi yang berperan langsung dalam proses pembayaran kuliah di perguruan tinggi selama masa pandemic Covid-19.

Populasi dan Prosedur Penentuan Sampel

a) Populasi : Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah Mahasiswa Universitas Gunadarma yang masih aktif kurang lebih sekitar 16.233 mahasiswa (sumber : PDDikti Kemendikbud)

b) Sampel : sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel yang diambil dari populasi betul-betul representatif atau mewakili (Sugiyono, 2016).

Ukuran sampel yang harus dipenuhi dalam model ini adalah menggunakan ukuran sampel yang sesuai dengan Teknik Maximum Likelihood Estimation (MLE) yaitu sebesar 100-200 responden (Ghozali, 2008). Penentuan jumlah sampel yang representatif adalah tergantung jumlah indikator dikali 5 sampai 10.

Pengolahan Data

Teknik pengolahan data merupakan salah satu bagian dari digital transformation yang merupakan suatu hal yang krusial dalam proses analisis data.

Skala pengukuran yang digunakan pada pengisian angket (kuisisioner) dalam penelitian ini ada skala likert.

Table 1. Skala Likert

No	Kode	Uraian
1	STS	Sangat Tidak Setuju
2	TS	Tidak Setuju
3	N	Netral
4	S	Setuju
5	SS	Sangat Setuju

Statistik Deskriptif

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid tidaknya suatu kuesioner. suatu kuesioner dinyatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas dilakukan pada setiap butir pertanyaan, dan hasilnya dapat dilihat melalui r - hitung yang dibanding dengan r - tabel dapat diperoleh melalui df (degree of freedom) = n - 2 (signifikan 5% n = jumlah sampel)

Jika r - tabel < r - hitung, maka valid

Jika r - tabel > r - hitung, maka tidak valid

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi hasil pengukuran dari kuesioner dalam penggunaan berulang. Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan Cronbach Alpha dengan kriteria pengambilan keputusan sebagaimana dinyatakan Arifin (2017), jika koefisien Alpha > 0.6 maka pertanyaan dinyatakan reliabel. Sebaliknya, jika koefisien Alpha < 0.6, maka pertanyaan dinyatakan tidak reliabel.

Perhitungan Importance Performance Analysis

Pada penggunaan metode IPA, responden diminta untuk menilai tingkat kepentingan dan kinerja perusahaan pada importance performance matrix, dimana sumbu x merupakan persepsi/kinerja dan sumbu y merupakan harapan/kepentingan.

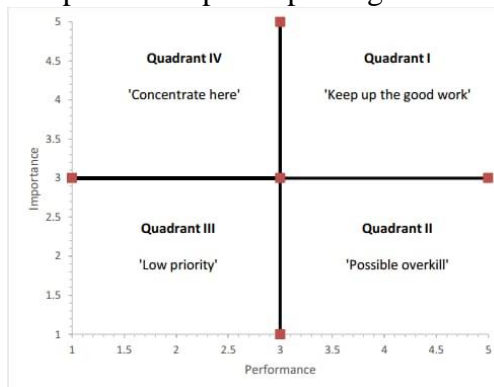


Fig. 1 Matrix Importance Performance Analysis

Setiap hasil akan menempati salah satu kuadran dalam diagram, terdiri dari:

1. Kuadran I (Prioritas Utama)
 Menunjukkan posisi dari beberapa atribut, dimana tingkat kepentingan tinggi tetapi tingkat performancenya rendah, sehingga tingkat kepuasan atas respon yang diperoleh pengguna masih rendah. Hal tersebut manuntukan perusahaan untuk melakukan perbaikan dan peningkatan secara berkelanjutan dari beberapa atribut sehingga kinerja dari atribut tersebut dapat meningkat ke kuadran kedua.
2. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)
 Menunjukkan posisi beberapa atribut dari produk yang tingkat kepentingan dan tingkat performancenya lebih tinggi, sehingga tingkat kepuasan dari tanggapan atau respon konsumen relative tinggi. Atribut-atribut yang termaksud dalam kuadran ini harus dipertahankan, karna semua atribut ini menjadikan produk unggul di mata konsumen (Supranto, 2006)
3. Kuadran III (Perioritas Rendah)
 Menurut Supranto (2006), wilayah ini memuat atribut-atribut yang dianggap kurang penting oleh konsumen dan pada kenyataannya kinerjanya tidak begitu baik. Peningkatan atribut-atribut dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali, karena pengaruh terhadap manfaat yang dirasakan konsumen kecil.
4. Kuadran IV (Berlebihan)
 Tingkat kepentingan konsumen terhadap beberapa dimensi atribut dalam kuadran ini relatif rendah, tetapi tingkat performance tinggi sehingga kinerja dari beberapa dimensi dalam kuadran ini dapat diefisienkan dan dialokasikan untuk perbaikan dan peningkatan dimensi atribut lain.

Menentukan tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja kualitas produk melalui perbandingan skor kinerja dengan skor kepentingan. Rumus tingkat kesesuaian antar tingkat kepentingan dan tingkat kinerja yang digunakan (Suprantor, 2006):

$$TKi = \frac{Ki}{Hi} \times 100\%$$

Keterangan :

- Tki = Tingkat Kesesuaian
- Ki = Skor Penilaian Tingkat Kinerja
- Hi = Skor Penilaian Tingkat Kepentinga

Menghitung rata-rata tingkat kinerja \bar{X} dan tingkat kepentingan \bar{Y} seluruh responden dengan rumus

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n}$$

Keterangan :

- \bar{X} = Skor rata-rata tingkat kinerja
- \bar{Y} = Skor rata-rata tingkat kepentingan
- $\sum Xi$ = Jumlah skor tingkat kinerja
- $\sum Yi$ = Jumlah skor tingkat kepentingan
- n = Jumlah responden

RESULT AND DISCUSSION

Gambaran Umum Virtual Account

Virtual account merupakan suatu model yang menggunakan kode spesifik dalam transaksinya. Setiap satu transaksi, customer akan mendapatkan ID *virtual account*

Proses Pembayaran Kuliah Menggunakan Virtual Account Pada Universitas Gunadarma

Proses yang dilakukan pertama kali adalah pihak universitas memberikan sistem data universitas berupa Nama Mahasiswa, Nomor Induk Mahasiswa (NIM) dan lain sebagainya kepada Bank DKI. Kemudian Mahasiswa akan menerima informasi tagihan melalui SMS, WhatsApp, Email maupun webstudent. Informasi notifikasi berupa :

- a. Data Mahasiswa (Nama, Fakultas)
- b. No. Virtual Account (VA)
- c. Masa Berlaku Tagihan
- d. Jenis Pembayaran
- e. Nominal yang Harus Dibayar

Setelah itu, mahasiswa dapat melakukan transaksi pembayaran dengan Mobile Banking, ATM, iBanking atau Teller. Jika ada pembayaran yang masuk, sistem bank akan langsung mengkonfirmasi kepada pihak universitas terkait mahasiswa yang sudah melakukan pembayaran uang kuliah. Kemudian pihak universitas akan melakukan monitoring dan reporting serta rekonsiliasi data keuangan dan pembayaran oleh bagian keuangan atau tata usaha Univeristas Gunadarma.

Statistik Deskriptif

1. Uji Validitas

Berikut table korelasi dan hasil analisis validitas alat ukur setiap indikator.

Table 2. Hasil Uji Validitas Bagian Kinerja

Variabel	Kode	R Hitung	Rtabel	Hasil
Persepsi Kemudahan (<i>perceived ease of use</i>)	X1.1	0.746	0.1552	VALID
	X1.2	0.704	0.1552	VALID
	X1.3	0.857	0.1552	VALID
	X1.4	0.797	0.1552	VALID
	X1.5	0.862	0.1552	VALID
	X1.6	0.834	0.1552	VALID
Persepsi Kebermanfaatan (<i>perveived usefulness</i>)	X2.1	0.786	0.1552	VALID
	X2.2	0.774	0.1552	VALID
	X2.3	0.809	0.1552	VALID
	X2.4	0.823	0.1552	VALID
	X2.5	0.831	0.1552	VALID
Sikap Penggunaan (<i>attitude toward using</i>)	X3.1	0.771	0.1552	VALID
	X3.2	0.788	0.1552	VALID
	X3.3	0.762	0.1552	VALID
Minat Perilaku (<i>behavioral intention</i>)	X4.1	0.781	0.1552	VALID
	X4.2	0.806	0.1552	VALID
	X4.3	0.797	0.1552	VALID
Ekspektasi	X5.1	0.814	0.1552	VALID

Variabel	Kode	R Hitung	Rtabel	Hasil
Kinerja (<i>actual use</i>)	X5.2	0.847	0.1552	VALID
	X5.3	0.738	0.1552	VALID

Table 3. Hasil Uji Validitas Bagian Kepentingan

Variabel	Kode	R Hitung	Rtabel	Hasil
Persepsi Kemudahan (<i>perceived ease of use</i>)	Y1.1	0.644	0.1552	VALID
	Y1.2	0.768	0.1552	VALID
	Y1.3	0.819	0.1552	VALID
	Y1.4	0.801	0.1552	VALID
	Y1.5	0.799	0.1552	VALID
	Y1.6	0.856	0.1552	VALID
Persepsi Kebermanfaatan (<i>perceived usefulness</i>)	Y2.1	0.781	0.1552	VALID
	Y2.2	0.794	0.1552	VALID
	Y2.3	0.780	0.1552	VALID
	Y2.4	0.868	0.1552	VALID
	Y2.5	0.843	0.1552	VALID
Sikap Penggunaan (<i>attitude toward using</i>)	Y3.1	0.779	0.1552	VALID
	Y3.2	0.808	0.1552	VALID
	Y3.3	0.839	0.1552	VALID
Minat Perilaku (<i>behavioral intention</i>)	Y4.1	0.804	0.1552	VALID
	Y4.2	0.792	0.1552	VALID
	Y4.3	0.778	0.1552	VALID
Ekspektasi Kinerja (<i>actual use</i>)	Y5.1	0.833	0.1552	VALID
	Y5.2	0.818	0.1552	VALID
	Y5.3	0.717	0.1552	VALID

Berdasarkan tabel 2 dan tabel 3 menunjukkan bahwa semua indikator memiliki Rhitung > Rtabel. Tabel – table tersebut memperoleh hasil bahwa semua indikator pada kuesioner bernilai valid. Dengan demikian, indikator pada kuesioner bernilai valid.

2. Uji Reliabilitas

Berikut hasil uji reliabilitas terhadap keusioner sebagai berikut :

Table 4. Hasil Uji Reliabilitas Bagian Kinerja

Variabel	Kode	Cronbach alpha	Hasil
Persepsi Kemudahan (<i>perceived ease of use</i>)	X1.1	0.926	Reliabel
	X1.2		
	X1.3		
	X1.4		
	X1.5		
	X1.6		

Variabel	Kode	Cronbach alpha	Hasil
Persepsi Kebermanfaatan (<i>perveived usefulness</i>)	X2.1	0.903	Reliabel
	X2.2		
	X2.3		
	X2.4		
	X2.5		
Sikap Penggunaan (<i>attitude toward using</i>)	X3.1	0.806	Reliabel
	X3.2		
	X3.3		
Minat Perilaku (<i>behavioral intention</i>)	X4.1	0.866	Reliabel
	X4.2		
	X4.3		
Ekspektasi Kinerja (<i>actual use</i>)	X5.1	0.877	Reliabel
	X5.2		
	X5.3		

Table 5. Hasil Uji Reliabilitas Bagian Kepentingan

Variabel	Kode	Cronbach alpha	Hasil
Persepsi Kemudahan (<i>perceived ease of use</i>)	Y1.1	0.914	Reliabel
	Y1.2		
	Y1.3		
	Y1.4		
	Y1.5		
	Y1.6		
Persepsi Kebermanfaatan (<i>perveived usefulness</i>)	Y2.1	0.910	Reliabel
	Y2.2		
	Y2.3		
	Y2.4		
	Y2.5		
Sikap Penggunaan (<i>attitude toward using</i>)	Y3.1	0.844	Reliabel
	Y3.2		
	Y3.3		
Minat Perilaku (<i>behavioral intention</i>)	Y4.1	0.899	Reliabel
	Y4.2		
	Y4.3		
Ekspektasi Kinerja (<i>actual use</i>)	Y5.1	0.853	Reliabel
	Y5.2		
	Y5.3		

Berdasarkan Tabel 4 dan Tabel 5 menunjukkan bahwa Cronbach alpha untuk semua variabel bernilai > 0.6. Dengan demikian, table-table tersebut menunjukkan hasil bahwa semua variabel yang menjadi alat ukur pada kuesioner bernilai Reliabel atau dapat dipercaya.

Perhitungan Importance Performance Analysis (IPA)

Dalam penelitian ini digunakan dua variable X dan Y, dimana X merupakan tingkat kinerja terhadap layanan yang memberikan kepuasan pelanggan dan Y merupakan tingkat kepentingan/harapan pelanggan.

1. Tingkat Kesesuaian

Dalam tingkat kesesuaian terdapat kriteria penilaian kesesuaian pelanggan :

- a. Tingkat kesesuaian > 100%, berarti kualitas layanan sangat memuaskan
- b. Tingkat kesesuaian = 100%, berarti kualitas layanan sudah memuaskan
- c. Tingkat kesesuaian < 100%, berarti kualitas layanan belum memuaskan

Table 6. Tingkat Kesesuaian Indikator

Variabel	Kode	Total Skor		Tingkat Kesesuaian	Ket.
		Kinerja	Kepentingan		
Persepsi Kemudahan (<i>perceived ease of use</i>)	XY1.1	662	642	103%	Sesuai
	XY1.2	648	648	100%	Sesuai
	XY1.3	661	644	103%	Sesuai
	XY1.4	655	668	98%	Belum Sesuai
	XY1.5	674	671	100%	Sesuai
	XY1.6	652	667	98%	Belum Sesuai
Persepsi Kebermanfaatan (<i>perceived usefulness</i>)	XY2.1	616	602	102%	Sesuai
	XY2.2	627	611	103%	Sesuai
	XY2.3	617	610	101%	Sesuai
	XY2.4	646	633	102%	Sesuai
	XY2.5	654	665	98%	Belum Sesuai
Sikap Penggunaan (<i>attitude toward using</i>)	XY3.1	625	623	100%	Sesuai
	XY3.2	638	639	100%	Sesuai
	XY3.3	636	653	97%	Belum Sesuai
Minat Perilaku (<i>behavioral intention</i>)	XY4.1	637	654	97%	Belum Sesuai
	XY4.2	631	636	99%	Belum Sesuai
	XY4.3	642	617	104%	Sesuai
Ekspektasi Kinerja (<i>actual use</i>)	XY5.1	645	641	101%	Sesuai
	XY5.2	628	617	102%	Sesuai
	XY5.3	635	646	98%	Belum Sesuai

Dari perhitungan diatas maka dapat diperoleh tingkat kesesuaian total untuk seluruh item berdasarkan hasil nilai yang telah diberikan oleh responden terhadap kuesioner tentang kinerja dan harapan atau kepentingan yang dapat dilihat dalam tabel berikut :

Tabel 7. Total Tingkat Kesesuaian

Jumlah Responden	Jumlah Item	Jumlah Nilai Kinerja	JumlahNilai Harapan	Tingkat Kesesuaian (%)
160	20	12829	12787	100 %

Dari tabel 7 diatas menunjukkan total nilai yang diberikan responden pada aspek kinerja sebesar 12829 dan aspek harapan sebesar 12787. Nilai tersebut didapatkan dengan menggunakan rumus tingkat kesesuaian berikut :

$$TKi\ Total = \frac{\sum Xi}{\sum Yi} \times 100\%$$

$$TKi\ Total = \frac{12829}{12787} \times 100\% = 100\%$$

Berdasarkan perhitungan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kesesuaian kinerja dan harapan adalah 100% secara keseluruhan. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum pembayaran kuliah dengan virtual account telah memenuhi harapan mahasiswa.

2. Analisis Kesenjangan (Gap)

Table 8. Total Tingkat Kesenjangan

Variabel	Kode	Indikator	Total Skor		Gap
			Kinerja	Kepentingan	
Persepsi Kemudahan (<i>perceived ease of use</i>)	XY1.1	Pembayaran kuliah dengan Virtual Account (VA) mudah dipelajari	4,14	4,01	0,13
	XY1.2	Pembayaran kuliah dengan Virtual Account (VA) mudah dikendalikan	4,05	4,05	0
	XY1.3	Pembayaran kuliah dengan Virtual Account (VA) jelas dan dapat dimengerti	4,13	4,03	0,11
	XY1.4	Pembayaran kuliah dengan Virtual Account (VA) lebih fleksibel	4,09	4,18	- 0,08
	XY1.5	Pembayaran kuliah dengan Virtual Account (VA) dapat digunakan kapanpun dan dimanapun	4,21	4,19	0,02
	XY1.6	Pembayaran kuliah dengan Virtual Account (VA) mudah untuk digunakan	4,08	4,17	- 0,09
Persepsi Kebermanfaata	XY2.1	Saya menyarankan pembayaran kuliah dengan Virtual Account	3,85	3,76	0,09

Variabel	Kode	Indikator	Total Skor		Gap
			Kinerja	Keentingan	
n (perceived usefulness)		(VA) kepada teman			
	XY2.2	Dengan pembayaran kuliah menggunakan Virtual Account (VA) membantu meningkatkan kualitas saya	3,92	3,82	0,1
	XY2.3	Dengan pembayaran kuliah menggunakan Virtual Account (VA) membantu meningkatkan produktifitas saya	3,86	3,81	0,04
	XY2.4	Dengan pembayaran kuliah menggunakan Virtual Account (VA) membantu meningkatkan efektivitas saya	4,04	3,96	0,08
	XY2.5	Secara umum pembayaran kuliah menggunakan Virtual Account berguna untuk saya	4,09	4,16	-0,07
Sikap Penggunaan (attitude toward using)	XY3.1	Menurut saya pembayaran kuliah dengan menggunakan Virtual Account (VA) adalah pengalaman yang menyenangkan	3,91	3,89	0,01
	XY3.2	Pemabayaran kuliah dengan VA adalah positif	3,99	3,99	-0,01
	XY3.3	Menurut saya pembayaran kuliah dengan Virtual Account (VA) cukup menarik	3,98	4,08	-0,11
Minat Perilaku (behavioral intention)	XY4.1	Kedepannya saya berharap pembayaran kuliah dengan Virtual Account (VA) dapat terus berlangsung	3,98	4,09	-0,11
	XY4.2	Saya berkeinginan melakukan pembayaran kuliah dengan Virtual Account (VA) seterusnya	3,94	3,98	-0,03
	XY4.3	Saya berminat untuk menggunakan Virtual Account (VA) pada setiap transaksi pembayaran di universitas	4,01	3,86	0,16
Ekspektasi Kinerja (actual use)	XY5.1	Pembayaran kuliah dengan Virtual Account sangat bermanfaat untuk keseharian saya	4,03	4,01	0,03
	XY5.2	Pembayaran kuliah dengan Virtual Account (VA) meningkatkan efesiensi kinerja saya	3,93	3,86	0,07

Variabel	Kode	Indikator	Total Skor		Gap
			Kinerja	Keperentingan	
	XY5.3	Pembayaran kuliah dengan Virtual Account (VA) membantu menyelesaikan masalah saya lebih cepat	3,97	4,04	- 0,07

Pada tabel dapat dilihat bahwa pada kolom Tingkat Kinerja (Performance) umumnya lebih tinggi dari kolom Tingkat Keperentingan (Importance), dengan demikian untuk kolom skor kepuasan menggunakan rumus Tingkat Kinerja (Performance) - Tingkat Keperentingan (Importance) = Skor Kepuasan. Penerapan rumus tersebut diterapkan pada kolom skor kepuasan dan dapat dilihat bahwa nilai pada kolom tersebut ada yang bernilai dan ada yang bernilai negative. Jika kepuasan bernilai negative, maka dengan pemahaman bahwa variable diuji pada responden belum memenuhi harapan. Jika kepuasan bernilai positif maka variable yang diuji pada responden sudah memenuhi harapan.

Untuk mengetahui skala prioritas perbaikan terhadap pelayanan pembayaran kuliah dengan virtual account, dilakukan analisis lanjutan dengan alat bantu IPA (Importance Performance Analysis) dimana item yang ada dipetakan ke dalam grafik IPA yang terbagi menjadi empat kuadran sebagai berikut:

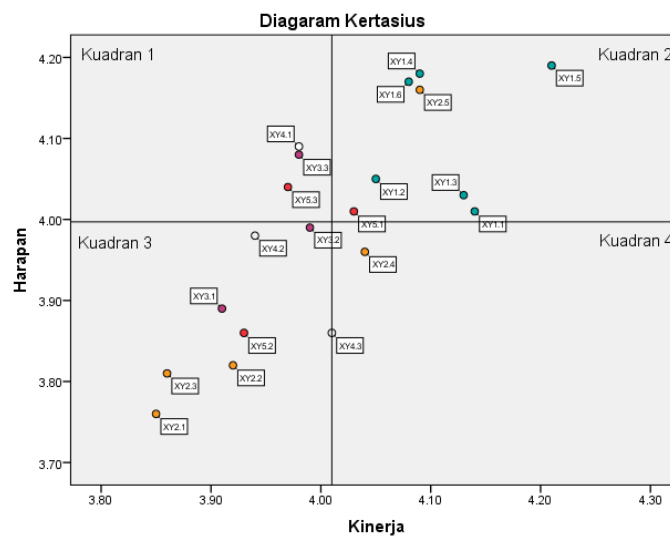


Fig 2. Diagram Kertasius

Berdasarkan Gambar 2. di atas menunjukkan beberapa dimensi berada pada kuadran yang berbeda-beda. Hal ini dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Kuadran 1 (Prioritas Utama)

Merupakan atribut dimensi Teknologi Accaptance Model (TAM) yang mempengaruhi kepuasan pengguna yang memerlukan peningkatan dengan prioritas tinggi. Keberadaan atribut ini mendapatkan penilaian yang sangat penting untuk diperbaiki. Atribut yang termaksud dalam kuadran 1 adalah dimensi sikap penggunaan (attitude toward using) dengan pernyataan item XY3.3 yang harus diperhatikan tingkat penggunaannya agar membuat mahasiswa lebih tertarik dengan virtual account. Kemudian terdapat juga dimensi behavioral intention dengan pernyataan item XY4.1 yang harus ditingkatkan kualitas virtual account agar dapat terus berlangsung, begitu juga dengan ekspektasi kinerja (actual use) untuk pernyataan item XY5.3 agar dapat ditingkatkan kualitas virtual account sehingga

mahasiswa merasa kalau dengan adanya virtual account dapat menyelesaikan masalah mereka tentang kuliah dengan lebih cepat.

2. Kuadran 2 (Pertahankan Prestasi)

Merupakan atribut dimensi kualitas pelayanan yang sudah sesuai dengan yang diharapkan pengguna agar dapat terus dipertahankan, karena termasuk dalam keunggulan perusahaan. Adapun atribut yang termasuk dalam kuadran 2 ini adalah dimensi Persepsi Kemudahan (*perceived ease of use*) dengan item pernyataan XY1.1, XY1.2, XY1.3, XY1.4, XY1.5 dan XY1.6 yaitu sistem dirasakan oleh pengguna memiliki kemudahan dalam pembayaran kuliah. Pada dimensi Persepsi Kebermanfaatan (*perceived usefulness*) item XY2.5 yang menyatakan pembayaran kuliah dengan virtual account sangat berguna bagi mahasiswa. Dan untuk dimensi Ekspektasi Kinerja (*actual use*) item XY5.1 yang diberikan virtual account ini sangat bermanfaat untuk keseharian mahasiswa.

3. Kuadran 3 (Prioritas Rendah)

Merupakan atribut dimensi kualitas yang dianggap tidak terlalu penting bagi pengguna, tetapi tetap harus dipertimbangkan karena berpengaruh terhadap manfaat yang dirasakan. Adapun dimensi yang termasuk dalam kuadran 3 adalah pada dimensi Persepsi Kebermanfaatan (*perceived usefulness*) yaitu pernyataan item XY2.1 menyarankan pembayaran kuliah dengan virtual account kepada teman, pernyataan item XY2.2 yaitu pembayaran kuliah dengan virtual account membantu meningkatkan kualitas dan pernyataan item XY2.3 yaitu pembayaran kuliah dengan virtual account membantu meningkatkan produktifitas saya. Pada dimensi Sikap Penggunaan (*attitude toward using*) yaitu pernyataan XY3.1 dan XY3.2 yang berarti pembayaran kuliah dengan virtual account adalah positif dan pengalaman yang menyenangkan. Pada dimensi Minat Perilaku (*behavioral intention*) pernyataan item XY4.2 yaitu pengguna berkeinginan melakukan pembayaran kuliah dengan Virtual Account (VA) seterusnya. Dan pada dimensi Ekspektasi Kinerja (*actual use*) item XY5.2 yaitu pembayaran virtual account mampu meningkatkan kualitas penggunaan

4. Kuadran 4 (Berlebihan)

Merupakan atribut dimensi kualitas pelayanan dinilai terlalu berlebihan di mata pengguna. Peningkatan dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali, karna berpengaruh terhadap manfaat yang dirasakan pengguna. Adapun atribut yang termasuk dalam kuadran 4 adalah Persepsi Kebermanfaatan (*perceived usefulness*) item XY2.4 yang menganggap pembayaran kuliah dengan virtual account bisa meningkatkan efektivitas pengguna. Pada dimensi Minat Perilaku (*behavioral intention*) item XY4.3 berada pada garis harapan atau kepentingan yaitu menyatakan berminat untuk menggunakan Virtual Account (VA) pada setiap transaksi pembayaran di universitas dirasa terlalu berlebihan.

CONCLUSIONS

Berdasarkan hasil analisis dari penelitian terhadap persepsi mahasiswa pengguna layanan pembayaran kuliah dengan *Virtual Account* menggunakan 5 dimensi *Technologi Acceptance Model* (TAM) dan *Importance Performance Analysis* (IPA), maka dapat disimpulkan jawaban dari rumusan masalah sebagai berikut :

1. Analisis penggunaan layanan pembayaran kuliah dengan *virtual account* berdasarkan tabel analisis, dari 20 item pernyataan setiap variabel memiliki rata-rata tingkat kinerja yang diterima secara keseluruhan yaitu 60,88%. Dari perhitungan tersebut dapat diketahui bahwa kinerja dari virtual account dalam kategori baik. Sedangkan dalam analisis gap masih terdapat gap negatif < 0 yang menandakan bahwa kualitas pembayaran kuliah menggunakan virtual account masih harus ditingkatkan lagi, meski begitu tingkat kesesuaian yang diperoleh sudah mencapai 100%. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum pembayaran kuliah dengan virtual account telah memenuhi harapan mahasiswa.

2. Berdasarkan hasil diagram kertasius Importance Performance Analysis, menunjukkan interpretasi, yaitu pada kuadran I terdapat 3 dimensi yang tingkat kualitasnya masih belum memuaskan dan menjadi prioritas utama untuk dievaluasi. Dimensi yang perlu ditingkatkan antara lain *attitude toward using*, *behavioral intention* dan *actual use*.

ACKNOWLEDGMENT

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan apresiasi yang setinggi-tingginya kepada Universitas Gunadarma atas dukungan fasilitas dan izin yang diberikan untuk pelaksanaan penelitian ini, khususnya dalam mengakses populasi mahasiswa sebagai responden. Kami juga mengucapkan terima kasih kepada seluruh mahasiswa Universitas Gunadarma yang telah meluangkan waktu berharga untuk berpartisipasi sebagai responden dalam survei ini, sehingga data yang diperlukan dapat terkumpul.

CONFLICTS OF INTEREST STATEMENT

Penulis menyatakan bahwa tidak ada konflik kepentingan yang bersifat finansial maupun non-finansial terkait dengan publikasi hasil penelitian ini. Seluruh penulis telah membaca dan menyetujui versi akhir dari manuskrip, dan bertanggung jawab penuh atas kontennya. Penelitian ini dilakukan murni untuk tujuan akademis dan ilmiah.

AUTHOR CONTRIBUTIONS

Penulis pertama bertanggung jawab penuh atas fase awal dan pengumpulan data penelitian. Peran utamanya meliputi konseptualisasi ide penelitian dan pengembangan metodologi studi, termasuk pemilihan model Technology Acceptance Model (TAM) dan teknik Importance Performance Analysis (IPA). Penulis Pertama juga berperan sebagai pelaksana akuisisi data dengan mengumpulkan kuesioner dari responden mahasiswa. Selain itu, Penulis Pertama menyusun draf awal manuskrip, mencakup bagian Pendahuluan, Tinjauan Pustaka, dan Metodologi.

Sedangkan penulis kedua berfokus pada fase analisis dan pengawasan kualitas. Kontribusi utamanya adalah pada analisis formal dan visualisasi data, termasuk pelaksanaan uji validitas dan reliabilitas, analisis IPA, dan penyusunan Diagram Kartesius. Penulis Kedua juga bertindak sebagai supervisi dan validasi dengan mengawasi seluruh proses penelitian dan memverifikasi keabsahan hasil temuan. Pada tahap akhir, Penulis Kedua melakukan penulisan dan revisi akhir untuk menyempurnakan manuskrip sebelum diserahkan untuk publikasi. Semua penulis telah meninjau, menyetujui, dan bertanggung jawab atas versi akhir dari manuskrip ini.

REFERENCES

- Amelia dan Ari Dwi*, 2015. "Pengaruh Kinerja Keuangan, Kinerja Lingkungan, Size Dan Ukuran Dewan Komisaris Terhadap CSR Disclosure", *JRAK*, Vol. 6, No.2:64-79
- Becchetti, Leonardo and Giovanni Trovato*, 2011. "Corporate social responsibility and firm efficiency: a latent class stochastic frontier analysis", *J Prod Anal*, Vol. 36, No. 3:231-246
- Champbel, Bonnie*, 2012. "Corporate Social Responsibility and Development in Africa: Redefining the Roles and Responsibilities of Public and Private Actors in the Mining Sector", *Resorces Policy*, Vol.37, No.2:138-143

- Dahlia Sari, Christine Tjen, 2016. “Corporate Social Responsibility Disclosure, Environmental Performance, and Tax Aggressiveness”, *International Research Journal of Business Studies*, Vol. 9, No. 2:93-104
- Dalton, D. R., Hitt, M. A., Certo, S. T., & Dalton, C. M., 2007. “Chapter 1: The Fundamental Agency Problem and its Mitigation. In J. F. Walsh & A. P. Brief (Eds.), *Academy of Management Annals*, Vol. 1:1-64. New York: Erlbaum.
- Devinta Galuh Wardhani dan Toto, 2013. “Pengaruh Kinerja Keuangan, Ukuran Perusahaan dan Kinerja Lingkungan Terhadap Intensitas Pengungkapan Tanggung Jawab Sosial Perusahaan Manufaktur Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia”, *Proceeding PESAT (Psikologi, Ekonomi, Sastra, Arsitektur & Teknik Sipil)*, Vol. 5
- Dr., Kasmir. 2015. *Analisis Laporan Keuangan*. PT. Raja Grafindo Persada:Jakarta. Edisi 8. Universitas Diponegoro: Semarang
- Emmanuel dan Frederick, 2009. “Corporate Social Responsibility In Ghana: Lessons from the Mining Sector”
- Ghozali, I. (2008). *Structural Equation Modeling: Metode Alternatif dengan Partial Least Square (PLS)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Haholongan, Rutinaias, 2016. “Kinerja Lingkungan dan Kinerja Ekonomi Perusahaan Manufaktur Go Public”, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Vol. 19, No. 3
- Harsanti, Ponny, 2011. “Corporate Social Responsibility dan Teori Legitimasi”, *Mawas*, Vol. 24, No. 1:202-213
- Hichem Dkhili and Henda Ansi, 2012. “The Link between Corporate Social Responsibility and Financial Performance: The Case of the Tunisian Companies”, *Journal of Organizational Knowledge Management*, Vol. 2012
- Hyelin, Yinyoung, Muzaffer, dan Nakyung, 2017. “An Examination of the Link Between Corporate Social Responsibility (CSR) and its internal consequences”, *International Journal of Hospitality Management*, Vol. 61:26-34
- IDX, “*Laporan Tahunan*”, Indonesia Stock Exchange Bursa Efek Indonesia, 24 Juni 2019, <<https://www.idx.co.id/perusahaan-tercatat/laporan-keuangan-dan-tahunan/>> [diakses 24 Juni 2019]
- Ismail Solihin. 2015. *Corporate Social Responsibility*. Salemba Empat:Jakarta
- Kementerian Lingkungan Hidup. Laporan Program Penilaian Peringkat Kinerja Perusahaan dalam Pengelolaan Lingkungan Hidup (PROPER). <<http://proper.menlhk.go.id/>>. [Diakses pada 21 juni 2019]
- Md. Abdur Rouf, 2011. “The Corporate Social responsibility Disclosure: A Study of Listed Companies in Bangladesh”, *Business and Economics Research Journal*, Vol. 1, No. 3:19-32
- MuiChing, John, dan David, 2014. “Corporate Governance Quality and CSR Disclosures”, *Journal of Business Ethics*, Vol. 125, No.1:57-73. Netherlands: Springer

- Ngawenja, Andrew, 2014. “Managerial and stakeholder perceptions of an Africa- based multinational mining company’s Corporate Social Responsibility (CSR)”, *The Extractive Industries and Society*, Vol. 1, No.2:225-236
- Peraturan Pemerintah No. 47 Tahun 2012 Pasal 4 Ayat 1
- Refandi Budi Deswanto and Sylvia Veronica Siregar, 2017. “The associations between environmental disclosures with financial performance, environmental performance, and firm value”, *Social Responsibility Journal*, Vol. 14, No. 1:180-193
- Republika Indonesia. Undang-Undang No. 25 tahun 2007 tentang penanaman modal Pasal 15, Pasal 17 dan Pasal 34
- Republika Indonesia. Undang-Undang Perseroan No. 40 Pasal 74 tahun 2007
- Resty, Isharijadi dan Nik Amah, 2017. “Pengaruh Kinerja Lingkungan dan Kinerja Perusahaan Terhadap Pengungkapan Corporate Social Responsibility”, *Forum Ilmiah Pendidikan Akuntansi*, Vol. 5, No. 1:322-333
- Robby Heryanto dan Agung Juliarto, 2017. “Pengaruh Corporate Social Responsibility Terhadap Profitabilitas Perusahaan”, *Diponegoro Journal Of Accounting*, Vol. 6, No. 4:1-8
- Roshima Said, Yuserrie Hj Zainuddin and Hasnah Haron, 2009. “The relationship between corporate social responsibility disclosure and corporate governance characteristics in Malaysian”, *Social Responsibility Journal*, Vol. 5, No. 2:212-226
- Santoso, Singgih. 2001. *“Mengolah Data Statistik Secara Profesional”*. Elek Media Komputindo: Jakarta
- Sekaran, U. 2006. *Research ethods for Business : Metodologi Penelitian untuk Bisnis*
- Silviana Agustami dan Syarif Hidayat, 2015. “Penengaruh Profitabilitas dan Kinerja Lingkungan Terhadap Pengungkapan Tanggung Jawab Sosial”, *Jurnal Riset Akuntansi dan Keuangan*, Vol. 3, No.3:753-760
- Sri Wahjuni Latifah, 2012. “Tanggung Jawab Sosial Berdasarkan ISO 2600 dan Nilai Perusahaan Yang Listed Di Bursa Efek Indonesia”, *Ekonomi-Bisnis*, Vol. 3, No. 1:65-74
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Virgiwan Aditya Permana, Raharja, 2012. “Pengaruh Kinerja Lingkungan dan Karakteristik Perusahaan Terhadap Corporate Social Responsibility”, *Diponegoro Journal Of Accounting*, Vol. 1, No. 2:1-12
- Wendy L., Lisa., Lidya., Hartmann, Evi., Van, Wendy., 2010. “An Agency Theory Perspective on the Purchase of Marketing Services”, *Industrial Marketing Management*, Vol. 39, No. 5:806-819. Elsevier
- Yeney Widya Prihatiningtias and Nadia Dayanti, 2014. “Corporate Social Responsibility Disclosure And Firm Financial Performance In Minning And Natural Resources Industry”, *The International Journal of Accounting and Business Societe*, Vol. 22, No. 1
- Zaim, Saidi. 2004. *Menjadi Bangsa Pemurah: Wacana dan Praktek Kedermawanan Sosial di Indonesia*. Piramedia: Jakarta