

## PENGARUH DIGITALISASI PEMBAYARAN SPP TERHADAP KEPUASAN WALI MURID DI SEKOLAH DASAR ISLAM TERPADU AL-ISHLAH SAMPIT

Rusmaniah<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Manajemen, Fakultas Bisnis, Universitas Darwan Ali, Sampit, Kalimantan Tengah

Sari Atul Hilaliyah<sup>\*2</sup>

<sup>\*</sup>korespondensi

<sup>2</sup> Manajemen, Fakultas Bisnis, Universitas Darwan Ali, Sampit, Kalimantan Tengah  
Email\*: sariatulhilaliyah@gmail.com

*History of Article : received March 2025, accepted August 2025, published August 2025*

---

**Abstrak** - The emergence of digitalization in the education sector has prompted numerous schools to adopt technological innovations, including in the payment of tuition fees. This digital transformation is anticipated to enhance efficiency, transparency, and convenience for parents or guardians. However, the implementation of digital payment systems at SDIT Al-Ishlah Sampit has encountered several challenges, such as technical difficulties and varying levels of user adaptability, thereby raising questions regarding its impact on parental satisfaction. Furthermore, existing literature examining the specific influence of digitalization on parental satisfaction remains limited, indicating a need for further investigation to address this research gap. This study aims to analyze the effect of digital tuition payment systems on parental satisfaction. A quantitative approach was employed, involving a survey of 100 respondents drawn from a total population of 193 parents or guardians. Primary data were collected using a Likert-scale questionnaire distributed both online via WhatsApp groups and in-person during the school's monthly meetings. The findings reveal that digital tuition payment systems have a positive effect on parental satisfaction. Key factors such as ease of access, transaction speed, and transparency significantly contribute to increased satisfaction. Additionally, responsiveness, assurance, and perceived educational costs were found to have a positive influence, while physical evidence and reliability showed no significant impact on parental satisfaction.

**Kata kunci:** Payment Digitalization, Satisfaction, Service Quality, Cost Perception

---

**Abstrak** - Fenomena digitalisasi di sektor pendidikan telah mendorong banyak sekolah untuk mengadopsi teknologi, termasuk dalam pembayaran SPP. Digitalisasi ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kenyamanan bagi para wali murid. Namun, dalam implementasinya di SDIT Al-Ishlah Sampit, beberapa tantangan muncul, seperti kendala teknis dan tingkat adaptasi pengguna yang beragam, sehingga menimbulkan pertanyaan tentang pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan wali murid. Selain itu, penelitian terdahulu yang membahas secara khusus dampak digitalisasi terhadap kepuasan wali murid masih relatif terbatas, sehingga diperlukan kajian lebih lanjut untuk mengisi kesenjangan penelitian ini. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh digitalisasi pembayaran SPP terhadap kepuasan wali murid. Pendekatan kuantitatif digunakan dengan survei terhadap 100 wali murid sebagai sampel dari total populasi 193 wali murid. Data primer dikumpulkan melalui kuesioner berbasis skala Likert yang disebarakan secara daring melalui WhatsApp Group dan secara fisik dalam forum bulanan sekolah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi pembayaran SPP berpengaruh positif terhadap kepuasan wali murid. Faktor-faktor seperti kemudahan akses, kecepatan transaksi, dan transparansi terbukti meningkatkan kepuasan wali murid. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa daya tanggap, jaminan dan persepsi biaya pendidikan berpengaruh positif terhadap kepuasan wali murid, sedangkan bukti fisik dan keandalan tidak berpengaruh terhadap kepuasan wali murid.

**Kata Kunci :** Digitalisasi Pembayaran, Kepuasan, Kualitas Pelayanan, Persepsi Biaya

---

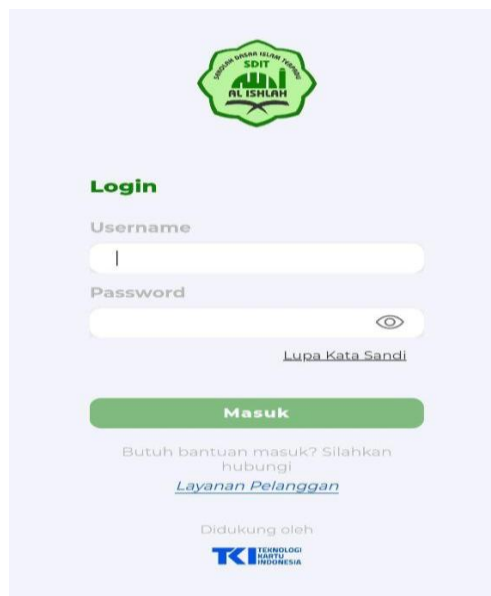
## PENDAHULUAN

Dalam era digital saat ini, transformasi digital telah merambah ke berbagai sektor, termasuk pendidikan. Dunia pendidikan diharapkan dapat beradaptasi dengan mengikuti perkembangan teknologi guna meningkatkan mutu. Kebutuhan digitalisasi diperlukan untuk mempermudah dan transparansi dalam pengelolaan dalam dunia pendidikan. Kebutuhan digitalisasi tersebut salah satunya adalah berupa digitalisasi layanan dalam pembayaran SPP (Sumbangan Pembinaan Pendidikan). Digitalisasi pembayaran SPP menjadi salah satu inovasi yang diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan kepuasan para *stakeholders*, khususnya wali murid.

Sekolah Dasar Islam Terpadu (SDIT) Al-Ishlah Sampit, sebagai lembaga pendidikan yang ingin terus berkembang, telah mengimplementasikan sistem pembayaran SPP digital sebagai bagian dari inovasi layanannya. Implementasi sistem pembayaran digital ini bertujuan untuk mempermudah proses pembayaran, mengurangi kesalahan pencatatan, dan menyediakan akses informasi yang lebih baik bagi wali murid. SDIT Al-Ishlah Sampit telah mendapatkan apresiasi dari Bank Indonesia (BI) atas inisiatifnya dalam mengadopsi aplikasi pembayaran SPP secara digital. M. Irfansyah, SH, M.Si, selaku Kepala Dinas Pendidikan Kotawaringin Timur, menyatakan bahwa langkah ini mendukung *platform* sekolah pintar dan merupakan inovasi yang patut dicontoh oleh sekolah lain. Pernyataan Andrayu Muana, S.Ag, Kepala Sekolah SDIT Al-Ishlah Sampit, menegaskan bahwa sekolahnya menjadi SD swasta pertama di Kotawaringin Timur yang menggunakan sistem pembayaran SPP secara digital. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan transparansi operasional, sekaligus memudahkan wali murid dalam proses pembayaran.

Diperkenalkannya sistem pembayaran SPP secara digital, proses pembayaran SPP menjadi lebih efisien dan nyaman. Berdasarkan data yang didapatkan dari survei awal yang dilakukan terhadap wali murid yang ada di *WhatsApp Group* (WAG) di SDIT Al-Ishlah Sampit, sebanyak 31 orang dari 32 orang wali murid merasa puas dengan kemudahan penggunaan aplikasi pembayaran SPP yang disediakan sekolah ( data terlampir). Para wali murid sekarang dapat melakukan pembayaran SPP secara *online* melalui *platform* yang disediakan oleh sekolah. Sistem ini hanya dengan beberapa klik saja, mereka dapat membayar SPP tanpa harus datang ke sekolah, menghemat waktu dan tenaga. Selain itu, sistem ini juga memungkinkan para wali murid untuk melacak riwayat pembayaran dan menerima notifikasi pembayaran melalui pesan teks atau email.

Gambar 1. Aplikasi Pembayaran SPP SDIT Al Ishlah



The image shows a login interface for the SDIT Al-Ishlah SPP Payment Application. At the top center is a green circular logo with a mosque icon and the text 'SDIT AL ISHLAH'. Below the logo, the word 'Login' is displayed in green. There are two input fields: 'Username' with a single character 'l' and 'Password' which is empty. To the right of the password field is an eye icon for toggling visibility. Below the password field is a link that says 'Lupa Kata Sandi'. A large green button labeled 'Masuk' is positioned below the input fields. Underneath the button, there is a line of text: 'Butuh bantuan masuk? Silahkan hubungi' followed by a blue link 'Layanan Pelanggan'. At the bottom, it says 'Didukung oleh' above the logo of 'TKI TEKNOLOGI MARTU INDONESIA'.

Dibalik banyak keuntungan yang ditawarkan, transisi ke arah digital juga membawa tantangan seperti masalah keamanan data, kebutuhan adaptasi pengguna dan masalah teknis. Masalah teknis menjadi salah satu kesulitan yang harus dihadapi oleh wali murid. Permasalahan tersebut muncul dikarenakan keterbatasan fasilitas *handphone* (HP) yang dimiliki sebagian dari wali murid yang tidak mendukung terhadap penggunaan aplikasi tersebut. Keterbatasan tersebut menyebabkan sebagian wali murid yang menganggap bahwa transisi ke arah digital lebih menyulitkan sehingga akan berdampak pada tingkat kepuasan wali murid terhadap layanan yang diberikan oleh pihak sekolah. Hal ini diketahui berdasarkan survei sederhana dengan melakukan wawancara langsung yang dilakukan kepada wali murid kelas 4, 5 dan kelas 6 (sebanyak 4 orang wali murid, diantaranya 2 wali murid kelas 6, 1 wali murid kelas 5 dan 1 wali murid kelas 4) yang sebelumnya melakukan pembayaran secara manual sebelum aplikasi ini digunakan.

Literatur penelitian terdahulu menunjukkan hasil penelitian yang menjelaskan bahwa digitalisasi pembayaran SPP dapat meningkatkan kepuasan. Transparansi dan kemudahan akses informasi yang dibawa oleh digitalisasi pembayaran SPP dapat meningkatkan kepuasan wali murid Nur & Hanif (2024). Digitalisasi pembayaran juga telah berhasil diterapkan di sektor lain, seperti ritel dan jasa. Sebagai contoh, penelitian oleh Gumelar et al. (2023) mengungkapkan bahwa pengaruh digitalisasi pembayaran non-tunai di SPBU telah meningkatkan efisiensi dan kepuasan pelanggan secara signifikan. Pengalaman ini menunjukkan potensi besar digitalisasi dalam memperbaiki layanan pelanggan diberbagai bidang. Purnomo & Riyadi (2022), Rafli & Aisyah (2023) dan Nasution et al. (2022) juga mengungkapkan bahwa digitalisasi berpengaruh positif terhadap kepuasan.

Hasil penelitian terdahulu juga menunjukkan hasil yang berbeda dan menemukan bahwa digitalisasi tidak selalu memberikan dampak positif terhadap kepuasan. Sistem digital justru menciptakan tantangan, seperti masalah kemudahan penggunaan, kekhawatiran tentang keamanan data, atau kurangnya interaksi personal, yang pada akhirnya mengurangi tingkat kepuasan. Kaur et al. (2021) melakukan penelitian tentang perbankan digital di India Utara dan menemukan bahwa aspek-aspek tertentu dari digitalisasi, seperti kurangnya keandalan atau empati, dapat menurunkan kepuasan pelanggan. Misalnya, meskipun perbankan digital memberikan kenyamanan, kekhawatiran terkait keamanan dan sifat layanan yang impersonal dapat mengurangi kepercayaan dan kepuasan pelanggan. Akram et al. (2021) dalam penelitiannya yang berfokus pada *e-commerce* selama pandemi COVID-19, menemukan bahwa sementara generasi milenial dengan cepat mengadopsi pembayaran digital, generasi yang lebih tua mengalami kesulitan dalam beradaptasi, yang menyebabkan frustrasi dan tingkat kepuasan yang lebih rendah terhadap *platform* digital.

Meskipun penerapan sistem pembayaran digital semakin marak di berbagai sektor, literatur yang secara spesifik membahas dampaknya terhadap kepuasan wali murid di sektor pendidikan dengan pendekatan kuantitatif masih terbatas. Penelitian yang ada, seperti Nasution et al. (2022), berfokus pada aspek akuntabilitas keuangan sekolah dengan menggunakan metode kualitatif, sehingga belum menyentuh secara mendalam hubungan antara digitalisasi pembayaran dan kepuasan wali murid dalam bentuk pengukuran statistik. Sementara itu, Suhaylide (2014) membahas pengaruh mutu layanan akademik dan persepsi biaya terhadap kepuasan mahasiswa, tanpa menyinggung aspek digitalisasi pembayaran. Keterbatasan ini menunjukkan adanya kesenjangan penelitian dimana diperlukan studi kuantitatif untuk mengukur sejauh mana sistem pembayaran digital berdampak terhadap kepuasan wali murid, khususnya dalam konteks sekolah dasar.

Penelitian ini menambahkan variabel kontrol guna memastikan bahwa hubungan antara digitalisasi pembayaran dan kepuasan wali murid dapat diukur secara akurat tanpa dipengaruhi oleh faktor-faktor lain. Variabel kontrol yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*keandalan*), daya tanggap (*responsif*) dan jaminan (*assurance*). Dimana 4

variabel ini sangat penting dalam mempengaruhi kepuasan wali murid. *Tangibles, reliability, responsiveness dan assurance* yang baik dapat meningkatkan kepuasan wali murid, terutama pada saat wali murid mengalami kesulitan dalam beradaptasi dengan digitalisasi pembayaran. Pelayanan berupa respon terhadap pertanyaan, keluhan atau kebutuhan wali murid dengan cepat dan sigap cenderung dapat meningkatkan kepuasan wali murid (Suhaylide, 2014).

Variabel kontrol terakhir yang digunakan dalam penelitian ini adalah persepsi biaya. Persepsi biaya berkaitan dengan pandangan wali murid terhadap besarnya biaya yang dikenakan, dibandingkan dengan manfaat atau kualitas layanan yang diterima dari sekolah. Persepsi biaya memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan di berbagai sektor, termasuk Pendidikan Suryajaya & Sienatra (2021). Persepsi biaya yang dirasa sebanding dengan kualitas layanan cenderung meningkatkan kepuasan. Persepsi bahwa biaya tidak transparan atau terlalu tinggi tanpa dukungan kualitas yang memadai dapat menyebabkan ketidakpuasan. Hasil tersebut sejalan dengan penelitian Suhaylide (2014) yang menyatakan bahwa persepsi biaya pendidikan berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa. Restiyani & Nurfitri (2022) juga menjelaskan bahwa yang terjangkau dapat meningkatkan keputusan menggunakan produk yang menunjukkan bahwa pelanggan puas.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh digitalisasi pembayaran SPP terhadap kepuasan wali murid di Sekolah Dasar Islam Terpadu (SDIT) Al Ishlah Sampit. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat teoritis bagi peneliti selanjutnya sebagai referensi dalam memahami hubungan antara digitalisasi pembayaran dan kepuasan wali murid. Secara praktis, penelitian ini dapat memberikan masukan bagi SDIT Al Ishlah dalam meningkatkan efektivitas sistem pembayaran digital, menjadi acuan bagi sekolah lain di Kotawaringin Timur dalam mengadopsi sistem serupa, serta membantu Dinas Pendidikan Kotawaringin Timur dalam mendorong inovasi digitalisasi pembayaran sebagai program unggulan untuk meningkatkan transparansi, efisiensi operasional, dan kepuasan masyarakat di sektor pendidikan.

Penelitian ini mengangkat isu yang masih jarang dikaji secara kuantitatif, yaitu pengaruh digitalisasi pembayaran SPP terhadap kepuasan wali murid di tingkat sekolah dasar. Meskipun digitalisasi telah banyak diterapkan di sektor pendidikan, kajian terdahulu umumnya berfokus pada aspek akuntabilitas keuangan, mutu layanan akademik, atau kepuasan mahasiswa secara umum, dan belum secara khusus mengeksplorasi keterkaitan antara digitalisasi sistem pembayaran dan kepuasan wali murid sebagai pengguna langsung layanan tersebut. Kebaruan dari penelitian ini terletak pada pemilihan konteks lokal SDIT Al-Ishlah Sampit sebagai sekolah dasar swasta pertama di wilayah Kotawaringin Timur yang menerapkan sistem pembayaran SPP digital dan pendekatan kuantitatif yang dilengkapi dengan variabel kontrol seperti *tangibles, reliability, responsiveness, assurance*, dan persepsi biaya. Pendekatan ini memungkinkan pengukuran yang lebih komprehensif dan akurat terhadap pengaruh digitalisasi terhadap kepuasan, dengan mempertimbangkan kondisi nyata seperti keterbatasan teknologi dan kesiapan pengguna. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya mengisi kesenjangan dalam literatur akademik, tetapi juga memberikan implikasi praktis yang relevan bagi sekolah, pembuat kebijakan, dan institusi pendidikan lainnya dalam mengembangkan sistem layanan berbasis digital yang responsif dan inklusif.

Digitalisasi pembayaran adalah penggunaan teknologi digital untuk memfasilitasi transaksi pembayaran, menggantikan metode tradisional seperti tunai atau *transfer*. Konsep ini mencakup penerapan sistem pembayaran elektronik yang memanfaatkan perangkat digital, Internet dan *platform* perbankan elektronik. Pada sektor pendidikan, digitalisasi pembayaran dapat mencakup sistem pembayaran uang sekolah yang memberikan kemudahan orang tua melakukan transaksi pembayaran *online* melalui berbagai *platform* elektronik seperti aplikasi *mobile* dan internet *banking* yang terintegrasi dengan lembaga keuangan (Nasution et al., 2022). Digitalisasi pembayaran SPP merujuk

pada penerapan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam proses pembayarannya dapat meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam transaksi keuangan sekolah Nur & Hanif (2024). Sekolah yang menerapkan sistem pembayaran digital mengalami tingkat kepuasan dari orangtua murid karena kemudahan dan kecepatan transaksi (Gumelar et al., 2023).

Digitalisasi pembayaran SPP mencakup berbagai metode pembayaran yang tidak lagi bergantung pada transaksi tunai. Dengan pembayaran melalui digitalisasi ini, diharapkan dapat mengurangi kesalahan administrasi dan mempercepat proses konfirmasi pembayaran. Menurut penelitian oleh Nur & Hanif (2024) sekolah yang menerapkan sistem pembayaran digital mengalami tingkat kepuasan dari orangtua murid karena kemudahan dan kecepatan transaksi.

Kepuasan pelanggan disini juga mencakup kepuasan wali murid adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya Novitawati et al. (2019). Kepuasan wali murid juga merupakan bentuk evaluasi subjektif yang diberikan oleh wali murid terhadap layanan sekolah dalam hal ini proses pembayaran SPP secara digital, dan pengalaman yang mereka terima di sekolah. Kepuasan ini mencerminkan sejauh mana harapan wali murid terhadap sekolah dapat terpenuhi. Menurut Purnomo & Riyadi (2022) dan Suhaylide (2014) menjelaskan kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara harapan dan kinerja produk atau layanan yang diterima.

Bukti fisik (*tangibles*) memainkan peran penting dalam membentuk persepsi awal dan memberikan pengalaman positif kepada wali murid. Dalam konteks pendidikan, bukti fisik mencakup fasilitas sekolah, kebersihan lingkungan, serta tampilan staf atau guru yang profesional. Seluruh aspek ini dapat memengaruhi penilaian wali murid terhadap kualitas layanan pendidikan yang diberikan oleh sekolah sehingga akan berpengaruh positif pada kepuasan wali murid (Suhaylide, 2014).

Keandalan (*reliability*) merupakan salah satu dimensi penting dalam kualitas layanan yang secara signifikan memengaruhi tingkat kepuasan termasuk dalam konteks pendidikan. Keandalan mencerminkan konsistensi dan akurasi pihak sekolah dalam memberikan layanan yang dijanjikan kepada wali murid secara tepat waktu dan dapat dipercaya. Sekolah yang andal mampu menyampaikan informasi secara jelas, membantu wali murid menyelesaikan kendala, serta memberikan solusi yang cepat dan tepat terhadap berbagai permasalahan yang dihadapi. Penelitian oleh Suhaylide (2014) menunjukkan bahwa keandalan layanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa di lingkungan perguruan tinggi.

Daya tanggap (*responsiveness*) juga merupakan dimensi penting dalam meningkatkan kepuasan wali murid. Responsivitas diukur dari seberapa cepat dan tepat sekolah menanggapi pertanyaan, keluhan, atau kebutuhan wali murid. Sekolah yang cepat merespons menunjukkan kepedulian dan profesionalisme dalam pelayanan. Penelitian oleh Purnomo dan Riyadi (2022) serta Suhaylide (2014) menunjukkan bahwa daya tanggap memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan. Ketika wali murid merasa didengarkan dan dibantu secara sigap, kepercayaan mereka terhadap institusi pendidikan akan meningkat, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan.

Jaminan (*assurance*) sebagai dimensi lain dalam kualitas pelayanan, mencerminkan kemampuan dan kredibilitas sekolah dalam memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada wali murid. Jaminan dapat berupa kompetensi pihak sekolah dalam memberikan layanan. Purnomo dan Riyadi (2022) serta Suhaylide (2014) menunjukkan bahwa jaminan yang diberikan sekolah mampu meningkatkan rasa percaya dan kenyamanan wali murid, sehingga memperkuat hubungan emosional antara orang tua dan institusi, yang berdampak positif pada kepuasan mereka terhadap layanan pendidikan.

Persepsi biaya pendidikan mengacu pada bagaimana wali murid menilai biaya yang mereka keluarkan dibandingkan dengan manfaat dan kualitas pendidikan yang diterima anak mereka. Menurut

Suhaylide (2014), persepsi biaya berpengaruh positif terhadap keputusan wali murid dalam memilih sekolah dan pada akhirnya memengaruhi tingkat kepuasan mereka. Jika biaya pendidikan dianggap sepadan atau seimbang dengan kualitas layanan yang diberikan, maka akan tercipta kepuasan. Sebaliknya, jika biaya dianggap terlalu tinggi tanpa diimbangi dengan pelayanan atau mutu yang sesuai, maka potensi ketidakpuasan akan meningkat.

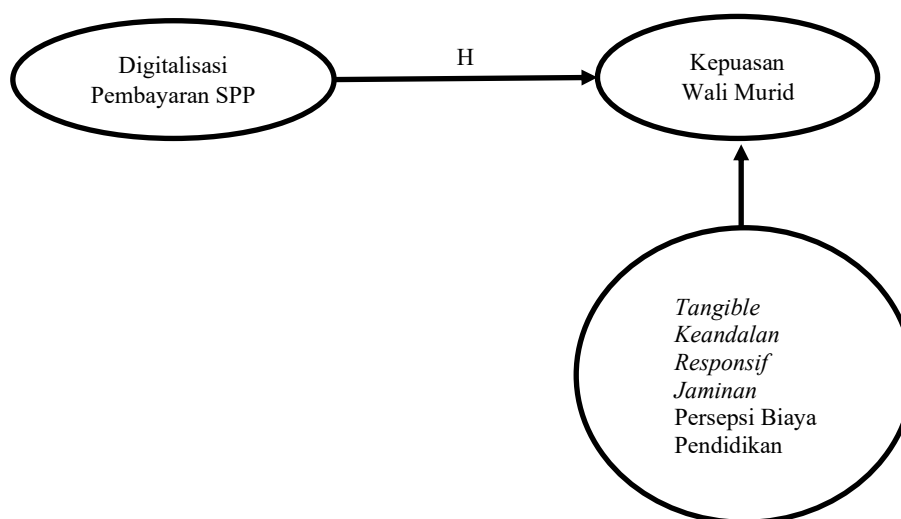
Persepsi biaya pendidikan akan dijadikan sebagai salah satu faktor penting yang mempengaruhi kepuasan wali murid. Hal ini relevan untuk dianalisis mengingat bahwa sekolah-sekolah yang berhasil mengelola persepsi wali murid terhadap biaya pendidikan, terutama melalui digitalisasi pembayaran, cenderung mampu meningkatkan kepuasan orang tua murid. Dengan demikian, sekolah dapat menjaga hubungan yang baik dengan wali murid serta meningkatkan citra positif di mata masyarakat.

Era digital telah mendorong berbagai sektor, termasuk pendidikan, untuk bertransformasi ke arah digital. Dunia pendidikan dituntut untuk beradaptasi dengan perkembangan teknologi guna meningkatkan kualitas layanan. Digitalisasi menjadi kebutuhan penting dalam pengelolaan pendidikan, terutama untuk meningkatkan kemudahan dan transparansi. Salah satu bentuk digitalisasi yang berkembang adalah sistem pembayaran SPP (Sumbangan Pembinaan Pendidikan) secara digital. Inovasi ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi serta kepuasan para pemangku kepentingan, khususnya wali murid.

Namun, dalam penerapannya di Sekolah Dasar Islam Terpadu (SDIT) Al-Ishlah Sampit, muncul berbagai tantangan, seperti kendala teknis serta perbedaan tingkat adaptasi pengguna. Hal ini menimbulkan pertanyaan mengenai sejauh mana digitalisasi pembayaran SPP berpengaruh terhadap kepuasan wali murid. Selain itu, penelitian yang secara khusus mengkaji dampak digitalisasi terhadap kepuasan wali murid masih terbatas, sehingga diperlukan penelitian lebih lanjut untuk mengisi kesenjangan dalam kajian ini.

Berdasarkan landasan teori dan penelitian terdahulu, kerangka konseptual penelitian ini dirancang untuk menguji pengaruh digitalisasi pembayaran SPP terhadap kepuasan wali murid dengan mempertimbangkan variabel kontrol, yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan persepsi biaya pendidikan.

Gambar 2. Kerangka Konseptual



Sumber : Data Olahan (2024)

Digitalisasi pembayaran SPP dapat meningkatkan kepuasan wali murid dengan membuat proses pembayaran lebih mudah dan efisien. Wali murid bisa membayar kapan saja dan dari mana saja.

Pembayaran secara digital juga lebih cepat karena transaksi selesai dan keamanan transaksi menjadi lebih terjamin. Transparansi juga meningkat, karena wali murid bisa memantau riwayat pembayaran dengan mudah. Digitalisasi pembayaran SPP membuat wali murid merasa lebih nyaman dan puas dengan layanan pembayaran digital yang disediakan sekolah. Nur & Hanif (2024); Gumelar et al., (2023); Purnomo & Riyadi (2022) dan Nasution et al. (2022) menyatakan bahwa digitalisasi pembayaran berpengaruh positif terhadap kepuasan.

H1: Digitalisasi pembayaran SPP berpengaruh positif terhadap kepuasan wali murid.

## **METODE PENELITIAN**

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wali murid di Sekolah Dasar Islam Terpadu Al-Ishlah Sampit. Berdasarkan data sekolah jumlah murid di tahun ajaran 2024/2025 berjumlah sebesar 200 orang siswa dengan wali murid sebanyak 193 orang. Menurut Purnomo & Riyadi (2022) populasi adalah subjek sekaligus objek, dalam ranah generalisasi yang memiliki komponen dan karakteristik spesifik yang dipilih untuk diteliti sebelum adanya kesimpulan. Sampel merupakan komponen yang tidak terpisahkan dari kuantitas dan atribut populasi. Menurut Uma & Bougie (2006) ukuran yang sampel minimal 30-500. Pada penelitian ini diambil 100 sampel dari total wali murid yang menjadi responden. Teknik yang dipakai menggunakan teknik *convenience sampling* yaitu salah satu teknik pengambilan sampel yang termasuk dalam kategori *non-probability sampling*. Dalam teknik ini, sampel dipilih berdasarkan kemudahan akses atau ketersediaan responden, tanpa memperhatikan representasi populasi secara keseluruhan. Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda dengan menggunakan aplikasi SPSS.

## **Definisi Operasionalisasi Variabel Penelitian**

### **Digitalisasi Pembayaran SPP**

Digitalisasi pembayaran adalah penggunaan teknologi digital untuk memfasilitasi transaksi pembayaran, menggantikan metode tradisional seperti tunai atau *Transfer*. Menurut Nasution et al. (2022) digitalisasi pembayaran SPP dapat diidentifikasi dengan 5 indikator. Indikator tersebut yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu: (1) Kemudahan Penggunaan; (2) Kemudahan Akses; (3) Kecepatan Transaksi; (4) Keamanan Data dan Transaksi; dan (5) Transparansi.

### **Kepuasan Wali Murid**

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul dari hasil perbandingan antara harapan dan kinerja atau hasil yang diinginkan. Dalam konteks pendidikan, kepuasan wali murid bukan hanya berasal dari proses belajar mengajar, tetapi juga dari aspek pendukung seperti sistem pembayaran dan interaksi dengan staf administrasi sekolah (Purnomo & Riyadi, 2022). Menurut Purnomo & Riyadi (2022) dan Suhaylide (2014) indikator kepuasan wali murid ada 2 yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu: (1) Harapan dan (2) *Bagikan informasi positif*.

### **Bukti Fisik (*Tangible*)**

Menurut Suhaylide (2014) bukti fisik (*nyata*) adalah penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan cara komunikasi. Indikator bukti fisik (*nyata*) dalam lingkungan pendidikan ada 3 macam. Indikator tersebut jika dijabarkan berupa: (1) Penampilan guru dan staf; (2) Kebersihan ruang kelas; dan (3) Kelengkapan Fasilitas sekolah. Penelitian ini menggunakan semua indikator menurut (Suhaylide, 2014).

### **Keandalan (*Keandalan*)**

Menurut Suhaylide (2014) keandalan (*keandalan*) adalah kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan terpercaya dan akurat. Indikator keandalan (*keandalan*) yang digunakan adalah (1) kemampuan sekolah memberikan layanan dan (2) kejelasan dalam pemberian informasi. Penelitian ini menggunakan semua indikator menurut (Suhaylide, 2014).

### **Daya Tanggap (*Daya Tanggap*)**

Menurut Suhaylide (2014), daya tanggap (*responsif*) adalah kesediaan untuk membantu wali Murid atau orang tua memberikan layanan yang cepat. Indikator yang digunakan adalah: (1) Kecepatan sekolah dalam menanggapi pertanyaan atau keluhan dan (2) Kecepatan sekolah dalam memberikan solusi. Penelitian ini menggunakan semua indikator menurut (Suhaylide, 2014).

### **Jaminan**

Menurut Suhaylide (2014) jaminan (*jaminan*) adalah kemampuan sekolah dalam menumbuhkan kepercayaan wali murid atau orangtua siswa. Indikator yang digunakan adalah kemampuan pihak sekolah dalam memberikan layanan. Penelitian ini menggunakan semua indikator menurut (Suhaylide, 2014).

### **Persepsi Biaya Pendidikan**

Menurut Suhaylide (2014), persepsi biaya dapat mempengaruhi keputusan pembelian, dalam hal ini, keputusan untuk memilih sekolah tertentu. Indikator persepsi biaya pendidikan menurut Suryajaya & Sienatra (2021) yang akan digunakan dalam penelitian ini diantaranya: (1) Keterjangkauan biaya (*Keterjangkauan*); (2) Kesesuaian antara biaya dan kualitas (*Nilai untuk Uang*); dan (3) Perbandingan biaya dengan Sekolah Lain (*Persepsi Komparatif*). Penelitian ini menggunakan semua indikator menurut (Suhaylide, 2014).

### **Prosedur Pengambilan dan Pengumpulan Data**

Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer yang didapatkan dari wali murid di SDIT Al Ishlah Sampit. Dalam penelitian ini, prosedur pengambilan dan pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner dalam bentuk *google form* yang diberikan kepada para wali kelas untuk di kirim ke *WhatsApp Group* kelas wali murid (WAG), kemudian diisi oleh para wali murid, selain itu kuesioner juga dicetak dalam bentuk fisik yang akan dibagikan ke para wali murid di pertemuan bulanan Forum Silaturahmi Orangtua dan Guru (FSOG). Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini berisi pernyataan-pernyataan terkait persepsi wali murid mengenai digitalisasi pembayaran SPP serta tingkat kepuasan mereka terhadap sistem pembayaran tersebut, dengan tambahan variable kontrol berupa kualitas pelayanan dan persepsi biaya Pendidikan. Kuesioner ini disusun berdasarkan skala *Likert* dengan empat pilihan jawaban, yaitu: Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS), Setuju (S) dan Sangat Setuju (SS).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Hasil Uji Validitas**

Kriteria dalam pengujian validitas adalah dengan membandingkan nilai signifikansi (2-tailed) dengan probabilitas 0,05 atau 5% (Linawati et al., 2024). Data yang digunakan dalam uji validitas ini adalah sebanyak 30 responden. Uji validitas dilakukan pada 6 variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu digitalisasi pembayaran SPP, kepuasan wali murid, bukti fisik, keandalan, daya tanggap dan persepsi biaya pendidikan. Variabel jaminan tidak dilakukan uji validitas dikarenakan hanya terdapat 1



pernyataan pada kuesioner. Berdasarkan hasil uji validitas, setiap item pernyataan dinyatakan valid karena memiliki nilai sig. (2 tailed) < 0,05 atau 5%.

### Hasil Uji Reliabilitas

Reliabilitas data penelitian ini dinilai dengan memeriksa nilai *Croanbach's Alpha* yang harus memenuhi standar reliabilitas sebesar 0,60. Data yang digunakan dalam uji reliabel ini adalah sebanyak 30 responden. Uji reliabel dilakukan pada 6 variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu digitalisasi pembayaran SPP, kepuasan wali murid, bukti fisik, keandalan, daya tanggap dan persepsi biaya pendidikan. Variabel jaminan tidak dilakukan uji reliabel dikarenakan hanya terdapat 1 pernyataan pada kuesioner. Adapun hasil uji reliabel yang dilakukan adalah sebagai berikut:

**Tabel 1.** Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Alfa Cronbach	Standar Reliabel	Keterangan
Digitalisasi Pembayaran (X)	0,929	0,60	Reliabel
Kepuasan wali Murid (Y)	0,766	0,60	Reliabel
Berwujud (K1)	0,757	0,60	Reliabel
Keandalan (K2)	0,801	0,60	Reliabel
Responsif (K3)	0,965	0,60	Reliabel
Persepsi Biaya (K5)	0,736	0,60	Reliabel

Sumber Data : Olahan IBM SPSS Statistik (2024)

Dari hasil tabel pengujian reliabilitas variabel digitalisasi pembayaran, kepuasan wali murid, *tangibles*, *reliability*, *responsiveness* dan persepsi harga diatas menunjukkan bahwa nilai masing-masing *Cronnbach's Alpha* > 0,60. Nilai ini pun lebih dari 0,73. Seluruh variabel dapat ditarik kesimpulan jika semua pernyataan variabel tersebut reliabel.

### Statistik Deskriptif

#### Karakteristik Responden

Dalam penelitian ini analisis deskriptif dilakukan untuk mengetahui karakteristik responden yaitu jenis kelamin orangtua atau wali murid dan karakteristik jawaban responden. Penjelasan karakteristik responden penelitian adalah sebagai berikut:

**Tabel 2.** Karakteristik Responden

Jenis Kelamin	Jumlah	Persenta
Laki-laki	21	21%
Perempuan	79	79%

Sumber Data : Olahan IBM SPSS Statistik (2024)

Berdasarkan data jenis kelamin di atas, terlihat bahwa dari 100 responden. Terdapat 21 responden adalah laki-laki dan 79 responden adalah perempuan. Tabel diatas juga mencerminkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini adalah perempuan.

**Tabel 3.** Jawaban Responden Berdasarkan Digitalisasi Pembayaran SPP (X1.1)

Jawaban	Laki-laki	Perempuan	Seluruh
SS	13	46	59
S	8	31	39
TS	0	2	2
STS	0	0	0

Sumber Data : Olahan Excel (2024)

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa dari total 100 responden, mayoritas menjawab sangat setuju terhadap pernyataan "Sistem pembayaran SPP secara digital mudah digunakan". Selain itu, tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju bahwa sistem pembayaran SPP secara digital mudah digunakan. Disimpulkan bahwa mayoritas wali murid memberikan respons positif terhadap sistem pembayaran SPP secara digital memberikan kemudahan. Hal ini menunjukkan bahwa digitalisasi pembayaran SPP berdasarkan kemudahan penggunaan diterima dengan baik oleh wali murid.

**Tabel 4.** Jawaban Responden Berdasarkan Digitalisasi Pembayaran SPP (X1.2)

Jawaban	Laki-laki	Perempuan	Seluruh
SS	12	41	53
S	9	37	46
TS	0	1	1
STS	0	0	0

Sumber Data : Olahan Excel (2024)

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa dari total 100 responden, mayoritas menjawab sangat setuju terhadap pernyataan "Aplikasi pembayaran SPP mudah diakses dengan menggunakan smartphone". Selain itu, tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju bahwa aplikasi pembayaran SPP mudah diakses dengan menggunakan smartphone. Disimpulkan bahwa mayoritas wali murid memberikan respons positif terhadap aplikasi pembayaran SPP yang mudah diakses dengan menggunakan *smartphone*. Hal ini menunjukkan bahwa digitalisasi pembayaran SPP berdasarkan kemudahan akses diterima dengan baik oleh wali murid.

**Tabel 5.** Jawaban Responden Berdasarkan Digitalisasi Pembayaran SPP (X1.3)

Jawaban	Laki-laki	Perempuan	Seluruh
SS	11	38	49
S	10	37	47
TS	0	4	4
STS	0	0	0

Sumber Data : Olahan Excel (2024)

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa dari total 100 responden, mayoritas menjawab sangat setuju terhadap pernyataan "Transaksi pembayaran SPP melalui aplikasi menjadi lebih cepat dibandingkan dengan pembayaran manual". Selain itu, tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju bahwa transaksi pembayaran SPP melalui aplikasi menjadi lebih cepat dibandingkan dengan pembayaran manual. Disimpulkan bahwa mayoritas wali murid memberikan respons positif terhadap kecepatan transaksi pembayaran SPP melalui aplikasi. Hal ini menunjukkan bahwa digitalisasi pembayaran SPP berdasarkan kecepatan transaksi diterima dengan baik oleh wali murid.

**Tabel 6.** Jawaban Responden Berdasarkan Digitalisasi Pembayaran SPP (X1.4)

Jawaban	Laki-laki	Perempuan	Seluruh
SS	7	27	34
S	14	47	61
TS	0	5	5
STS	0	0	0

Sumber Data : Olahan Excel (2024)

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa dari total 100 responden, mayoritas menjawab setuju

terhadap pernyataan "Saya jarang mengalami kendala dalam proses transaksi pembayaran". Selain itu, tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju terhadap pernyataan tersebut. Disimpulkan bahwa mayoritas wali murid memberikan respons positif terhadap kemudahan penggunaan aplikasi pembayaran SPP sehingga jarang menghadapi kendala. Hal ini menunjukkan bahwa digitalisasi pembayaran SPP berdasarkan kemudahan penggunaan diterima dengan baik oleh wali murid.

**Tabel 7.** Jawaban Responden Berdasarkan Digitalisasi Pembayaran SPP (X1.5)

Jawaban	Laki-laki	Perempuan	Seluruh
SS	9	38	47
S	12	40	52
TS	0	1	1
STS	0	0	0

Sumber Data : Olahan Excel (2024)

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa dari total 100 responden, mayoritas menjawab setuju terhadap pernyataan "Saya menerima pemberitahuan dengan cepat ketika transaksi pembayaran SPP berhasil di aplikasi". Selain itu, tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju terhadap pernyataan tersebut. Disimpulkan bahwa mayoritas wali murid memberikan respons positif terhadap kecepatan informasi pemberitahuan ketika transaksi pembayaran SPP berhasil dilakukan. Hal ini menunjukkan bahwa digitalisasi pembayaran SPP berdasarkan kecepatan transaksi diterima dengan baik oleh wali murid.

**Tabel 8.** Jawaban Responden Berdasarkan Digitalisasi Pembayaran SPP (X1.6)

Jawaban	Laki-laki	Perempuan	Seluruh
SS	5	29	34
S	16	45	61
TS	0	4	4
STS	0	1	1

Sumber Data : Olahan Excel (2024)

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa dari total 100 responden, mayoritas menjawab setuju terhadap pernyataan "Saya merasa data pribadi saya aman saat menggunakan aplikasi pembayaran SPP". Selain itu, tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju terhadap pernyataan tersebut. Disimpulkan bahwa mayoritas wali murid memberikan respons positif terhadap keamanan data pribadi saat menggunakan aplikasi pembayaran SPP. Hal ini menunjukkan bahwa digitalisasi pembayaran SPP berdasarkan keamanan data dan transaksi diterima dengan baik oleh wali murid.

**Tabel 9.** Jawaban Responden Berdasarkan Digitalisasi Pembayaran SPP (X1.5)

Jawaban	Laki-laki	Perempuan	Seluruh
SS	11	45	56
S	10	34	44
TS	0	0	0
STS	0	0	0

Sumber Data : Olahan Excel (2024)

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa dari total 100 responden, mayoritas menjawab sangat setuju terhadap pernyataan "Aplikasi pembayaran SPP memungkinkan saya memeriksa riwayat transaksi". Selain itu, tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju bahwa aplikasi pembayaran SPP memungkinkan untuk memeriksa riwayat transaksi. Disimpulkan bahwa mayoritas

wali murid memberikan respons positif terhadap transparansi riwayat pembayaran SPP melalui aplikasi. Hal ini menunjukkan bahwa digitalisasi pembayaran SPP berdasarkan transparansi diterima dengan baik oleh wali murid.

**Tabel 10.** Jawaban Responden Berdasarkan Kepuasan Wali Murid (Y1.1)

Jawaban	Laki-laki	Perempuan	Seluruh
SS	6	20	26
S	14	52	66
TS	1	7	8
STS	0	0	0

Sumber Data : Olahan Excel (2024)

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa dari total 100 responden, mayoritas menjawab setuju terhadap pernyataan "Saya tidak pernah mengeluh ke sekolah". Selain itu, tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju bahwa terhadap pernyataan tersebut. Disimpulkan bahwa mayoritas wali murid merasa puas terhadap sekolah sehingga tidak pernah memberikan keluhan dan telah sesuai dengan harapan dan kebutuhan wali murid.

**Tabel 11.** Jawaban Responden Berdasarkan Kepuasan Wali Murid (Y1.2)

Jawaban	Laki-laki	Perempuan	Seluruh
SS	9	33	42
S	12	44	56
TS	0	2	2
STS	0	0	0

Sumber Data : Olahan Excel (2024)

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa dari total 100 responden, mayoritas menjawab setuju terhadap pernyataan "Saya sering menceritakan hal positif tentang SDIT Al Ishlah Sampit kepada orang lain". Selain itu, tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju bahwa terhadap pernyataan tersebut. Disimpulkan bahwa mayoritas wali murid mendapatkan pengalaman yang memuaskan terhadap sekolah sehingga wali murid menceritakan hal positif tentang SDIT Al Ishlah Sampit kepada orang lain.

**Tabel 12.** Jawaban Responden Berdasarkan Kepuasan Wali Murid (Y1.3)

Jawaban	Laki-laki	Perempuan	Seluruh
SS	8	40	48
S	13	38	51
TS	0	1	1
STS	0	0	0

Sumber Data : Olahan Excel (2024)

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa dari total 100 responden, mayoritas menjawab setuju terhadap pernyataan "Saya merekomendasikan SDIT Al Ishlah Sampit kepada orang lain". Selain itu, tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju bahwa terhadap pernyataan tersebut. Disimpulkan bahwa mayoritas wali murid mendapatkan pengalaman yang memuaskan terhadap sekolah sehingga wali murid merekomendasikan SDIT Al Ishlah Sampit kepada orang lain.

**Tabel 13.** Jawaban Responden Berdasarkan Bukti Fisik (K1.1)

Jawaban	Laki-laki	Perempuan	Seluruh
---------	-----------	-----------	---------

SS	11	53	64
S	10	25	35
TS	0	1	1
STS	0	0	0

Sumber Data : Olahan Excel (2024)

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa dari total 100 responden, mayoritas menjawab sangat setuju terhadap pernyataan "Penampilan guru dan staf selalu rapi". Selain itu, tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju bahwa penampilan guru dan staf selalu rapi. Disimpulkan bahwa mayoritas wali murid memberikan respons positif terhadap bukti fisik berdasarkan penampilan guru dan staf di SDIT Al Ishlah Sampit.

**Tabel 14.** Jawaban Responden Berdasarkan Bukti Fisik (K1.2)

Jawaban	Laki-laki	Perempuan	Seluruh
SS	9	29	38
S	12	48	60
TS	0	1	1
STS	0	1	1

Sumber Data : Olahan Excel (2024)

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa dari total 100 responden, mayoritas menjawab setuju terhadap pernyataan "Ruang kelas bersih". Hanya ada 2 orang wali murid yang tidak sependapat dengan pernyataan ruang kelas bersih. Disimpulkan bahwa mayoritas wali murid memberikan respons positif terhadap bukti fisik berdasarkan kebersihan ruang kelas di SDIT Al Ishlah Sampit.

**Tabel 15.** Jawaban Responden Berdasarkan Bukti Fisik (K1.3)

Jawaban	Laki-laki	Perempuan	Seluruh
SS	4	18	22
S	15	52	67
TS	2	9	11
STS	0	0	0

Sumber Data : Olahan Excel (2024)

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa dari total 100 responden, mayoritas menjawab setuju terhadap pernyataan "Fasilitas sekolah lengkap". Selain itu, tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju bahwa fasilitas di SDIT Al Ishlah Sampit lengkap. Disimpulkan bahwa mayoritas wali murid memberikan respons positif terhadap bukti fisik berdasarkan kelengkapan fasilitas sekolah di SDIT Al Ishlah Sampit.

**Tabel 16.** Jawaban Responden Berdasarkan Keandalan (K2.1)

Jawaban	Laki-laki	Perempuan	Seluruh
SS	9	37	46
S	11	41	52
TS	1	1	2
STS	0	0	0

Sumber Data : Olahan Excel (2024)

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa dari total 100 responden, mayoritas menjawab setuju

terhadap pernyataan "Pihak sekolah selalu membantu saya ketika mengalami kendala". Selain itu, tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju bahwa SDIT Al Ishlah Sampit selalu membantu wali murid yang mengalami kesulitan. Disimpulkan bahwa mayoritas wali murid memberikan respons positif terhadap keandalan berdasarkan kemampuan SDIT Al Ishlah Sampit memberikan layanan.

**Tabel 17.** Jawaban Responden Berdasarkan Keandalan (K2.2)

Jawaban	Laki-laki	Perempuan	Seluruh
SS	9	25	34
S	11	51	62
TS	1	3	4
STS	0	0	0

Sumber Data : Olahan Excel (2024)

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa dari total 100 responden, mayoritas menjawab setuju terhadap pernyataan "Pihak sekolah mampu memberikan informasi yang saya butuhkan dengan jelas". Selain itu, tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju bahwa SDIT Al Ishlah Sampit mampu memberikan informasi yang dibutuhkan wali murid. Disimpulkan bahwa mayoritas wali murid memberikan respons positif terhadap keandalan berdasarkan kemampuan SDIT Al Ishlah Sampit dalam memberikan penjelasan terhadap informasi yang dibutuhkan wali murid.

**Tabel 18.** Jawaban Responden Berdasarkan Daya Tanggap (K3.1)

Jawaban	Laki-laki	Perempuan	Seluruh
SS	7	25	32
S	13	51	64
TS	1	3	4
STS	0	0	0

Sumber Data : Olahan Excel (2024)

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa dari total 100 responden, mayoritas menjawab setuju terhadap pernyataan "Pihak sekolah cepat dalam menanggapi pertanyaan/keluhan yang saya ajukan". Selain itu, tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju bahwa SDIT Al Ishlah Sampit cepat dalam menanggapi pertanyaan/keluhan wali murid. Disimpulkan bahwa mayoritas wali murid memberikan respons positif terhadap daya tanggap berdasarkan kecepatan SDIT Al Ishlah Sampit dalam menanggapi pertanyaan atau keluhan wali murid.

**Tabel 19.** Jawaban Responden Berdasarkan Daya Tanggap (K3.2)

Jawaban	Laki-laki	Perempuan	Seluruh
SS	7	21	28
S	13	54	67
TS	1	4	5
STS	0	0	0

Sumber Data : Olahan Excel (2024)

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa dari total 100 responden, mayoritas menjawab setuju terhadap pernyataan "Pihak sekolah selalu memberikan solusi dengan cepat terhadap permasalahan yang saya hadapi". Selain itu, tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju bahwa SDIT Al Ishlah Sampit cepat dalam memberikan solusi bagi wali murid. Disimpulkan bahwa mayoritas wali murid memberikan respons positif terhadap daya tanggap berdasarkan kecepatan SDIT Al Ishlah

Sampit dalam memberikan solusi.

**Tabel 20.** Jawaban Responden Berdasarkan Jaminan (K4.1)

Jawaban	Laki-laki	Perempuan	Seluruh
SS	8	30	38
S	13	48	61
TS	0	1	1
STS	0	0	0

Sumber Data : Olahan Excel (2024)

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa dari total 100 responden, mayoritas menjawab setuju terhadap pernyataan "Saya merasa yakin dengan kemampuan pihak sekolah dalam memberikan pelayanan". Selain itu, tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju bahwa SDIT Al Ishlah Sampit mampu memberikan pelayanan bagi wali murid. Disimpulkan bahwa mayoritas wali murid memberikan respons positif terhadap jaminan berdasarkan kemampuan SDIT Al Ishlah Sampit dalam memberikan pelayanan.

**Tabel 21.** Jawaban Responden Berdasarkan Jaminan (K5.1)

Jawaban	Laki-laki	Perempuan	Seluruh
SS	6	27	33
S	13	48	61
TS	2	4	6
STS	0	0	0

Sumber Data : Olahan Excel (2024)

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa dari total 100 responden, mayoritas menjawab setuju terhadap pernyataan "Biaya pendidikan di SDIT Al Ishlah sesuai dengan kemampuan finansial saya". Selain itu, tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju terhadap pernyataan tersebut. Disimpulkan bahwa mayoritas wali murid memberikan respons positif terhadap biaya pendidikan di SDIT Al Ishlah yang sesuai dengan kemampuan finansial wali murid. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi biaya pendidikan berdasarkan keterjangkauan biaya diterima dengan baik oleh wali murid.

**Tabel 22.** Jawaban Responden Berdasarkan Jaminan (K5.2)

Jawaban	Laki-laki	Perempuan	Seluruh
SS	8	28	36
S	13	47	60
TS	0	4	4
STS	0	0	0

Sumber Data : Olahan Excel (2024)

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa dari total 100 responden, mayoritas menjawab setuju terhadap pernyataan "Biaya pendidikan di SDIT Al Ishlah itu sebanding dengan kualitas pendidikan yang diterima". Selain itu, tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju terhadap pernyataan tersebut. Disimpulkan bahwa mayoritas wali murid memberikan respons positif terhadap biaya pendidikan di SDIT Al Ishlah yang sesuai dengan kualitas pendidikan yang diterima oleh siswa. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi biaya pendidikan berdasarkan kesesuaian antara biaya dan kualitas diterima dengan baik oleh wali murid.

**Tabel 23.** Jawaban Responden Berdasarkan Jaminan (K5.3)

Jawaban	Laki-laki	Perempuan	Seluruh
SS	9	20	29
S	10	52	62
TS	2	7	9
STS	0	0	0

Sumber Data : Olahan Excel (2024)

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa dari total 100 responden, mayoritas menjawab setuju terhadap pernyataan "Biaya pendidikan di SDIT Al Ishlah terjangkau dibandingkan dengan sekolah swasta lain di kota Sampit". Selain itu, tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju terhadap pernyataan tersebut. Disimpulkan bahwa mayoritas wali murid memberikan respons positif terhadap biaya pendidikan di SDIT Al Ishlah yang lebih terjangkau dibandingkan dengan sekolah swasta lainnya di Kota Sampit. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi biaya pendidikan berdasarkan perbandingan biaya dengan Sekolah lain berpengaruh positif terhadap kepuasan wali murid.

### Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas ini berfungsi untuk menguji data yang digunakan berdistribusi normal atau tidak. Berikut ini adalah tabel hasil uji normalitas:

**Tabel 24.** Hasil Uji Normalitas

N (Jumlah Data)	Asymp. Sig. (2 ekor)	Keterangan
100	0,200	Berdistribusi Normal

Sumber Data : Olahan IBM SPSS Statistik (2024)

Berdasarkan hasil uji normalitas yang dilakukan dengan jumlah data sebanyak 100 diperoleh nilai *Asymp. Sig.(2-tailed)* adalah 0,200. Hasil ini menunjukan bahwa data tersebut berdistribusi normal karena nilai *Asymp. Sig.(2-tailed)* > 0,05.

**Tabel 25.** Hasil Uji Heteroskedastisitas

Nilai Sig.	Keterangan
0,115	Bebas Heteroskedastisitas

Sumber Data : Olahan IBM SPSS Statistik (2024)

Berdasarkan hasil uji heterokesdastisitas menggunakan uji *breusch pagan* yang telah dilakukan, menunjukan hasil bahwa nilai signifikansi (Sig.) sebesar 0,115. Berdasarkan hal tersebut menunjukan bahwa tidak terjadi gejala heterokesdastisitas dalam model regresi karena nilai signifikansi (Sig) > 0,05 (Akewugberu et al., 2024).

**Tabel 26.** Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel	Persepsi Biaya	Digitalisasi Pembayaran SPP	Tangibel	Responsif	Jaminan	Keandalan
Pesepsi Biaya	1,00					
Digitalisasi Pembayaran SPP	-0,14	1,00				
Tangible	-0,24	-0,04	1,00			
Responsif	-0,04	-0,13	-0,11	1,00		
Jaminan	0,29	-0,14	-0,07	-0,26	1,00	
Keandalan	-0,15	-0,06	-0,27	-0,39	-0,18	1,00

Sumber Data : Olahan IBM SPSS Statistik (2024)



Berdasarkan hasil uji multikolinieritas yang telah dilakukan, setiap variabel mempunyai nilai matriks korelasi  $<0,7$  dan  $<-0,7$ . Berdasarkan hasil ini menunjukkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas dalam model regresi. Berarti keseluruhan variabel bebas dan kontrol dapat diregresi dalam satu model regresi.

### Hasil Uji Kelayakan Model

Berdasarkan hasil uji F menunjukkan hasil bahwa nilai signifikansi F adalah  $0,000 < 0,05$  (Priyatno, 2014). Hasil ini menunjukkan bahwa model regresi layak. Uji koefisien determinasi dilihat berdasarkan nilai *Adjusted R-Square*, semakin tinggi nilai *Adjusted R-Square*, semakin baik model estimasi yang digunakan. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi tersebut diperoleh nilai *Adjusted R-Square* sebesar 0,670 atau 67%. Hal ini menunjukkan kalau variabel independen yaitu digitalisasi pembayaran dan variabel kontrol yaitu *tangibels*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan persepsi biaya secara bersama-sama mempengaruhi variabel dependen yaitu kepuasan wali murid sebesar 67%. Sedangkan sisanya sebesar 33% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini.

### Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Uji regresi digunakan dalam menjawab rumusan masalah yang telah dijelaskan. Uji ini melihat secara langsung atas pengaruh dari digitalisasi pembayaran kepada kepuasan wali murid bersamaan dengan kontrol yang digunakan. Berikut merupakan hasil dari pengujian tersebut.

Tabel 27. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Variabel	Koefisien	Sig. / Prob	Keterangan
Digitalisasi Pembayaran (X)	0,145	0,031*	Positif Signifikan
Kepuasan wali Murid (Y)	0,071	0,337	Tidak Signifikan
Berwujud (K1)	0,087	0,253	Tidak Signifikan
Keandalan (K2)	0,262	0,001*	Positif Signifikan
Responsif (K3)	0,191	0,010*	Positif Signifikan
Persepsi Biaya (K5)	0,157	0,030*	Positif Signifikan
Variabel Dependen (Y) : Kepuasan Wali Murid			
Konstanta: 0,304 (prob. 0,202)			

Sumber Data : Olahan IBM SPSS Statistik (2024)

### Pembahasan Hasil Penelitian

#### Pengaruh Digitalisasi Pembayaran SPP (X1) terhadap Kepuasan Wali Murid

Variabel digitalisasi pembayaran (X1) memiliki nilai koefisien regresi positif sebesar 0,138 dengan nilai signifikansi  $0,031 < 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa digitalisasi pembayaran SPP berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan wali murid. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nur & Hanif (2024), Gumelar et al. (2023), Nasution et al. (2022) dan Purnomo & Riyadi (2022) yang menjelaskan bahwa digitalisasi pembayaran memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wali murid. Semakin baik implementasi digitalisasi dalam pembayaran SPP, semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh wali murid. Penggunaan aplikasi dalam pembayaran SPP di SDIT Al Ishlah yang lebih *user-friendly*, cepat, aman, dan transparan tidak hanya mempermudah proses pembayaran, tetapi juga meningkatkan kepuasan wali murid.

Digitalisasi pembayaran SPP membuat wali murid merasakan kemudahan dalam memahami dan menggunakan aplikasi tersebut. Sistem yang dapat diakses kapan saja dan dari mana saja mempermudah wali murid dalam memenuhi kewajiban pembayaran SPP tanpa perlu datang langsung

ke sekolah. Selain itu, proses pembayaran yang berlangsung cepat, keamanan data pribadi yang terjamin serta transparansi terkait bukti pembayaran dan riwayat transaksi memberikan kepuasan bagi wali murid SDIT Al Ishlah Sampit. Kepuasan wali murid meningkat yang dilihat berdasarkan digitalisasi pembayaran SPP yang mampu memenuhi atau bahkan melebihi harapan wali murid dalam hal kenyamanan, efisiensi, dan keandalan dalam sistem pembayaran. Dengan sistem yang lebih modern, wali murid merasa terbantu dalam mengelola kewajiban pembayaran tanpa kendala berarti. Kepuasan yang dirasakan wali murid mendorong mereka untuk berbagi pengalaman positif kepada orang lain.

### **Pengaruh Variabel Kontrol terhadap Kepuasan Wali Murid**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *tangibles* (K1) tidak berpengaruh terhadap kepuasan wali murid. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Novitawati et al. (2019) yang mengatakan bahwa *tangibles* dalam kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan. Hal ini menunjukkan faktor seperti penampilan guru dan staf, kebersihan ruang kelas, serta kelengkapan fasilitas sekolah tidak menjadi penentu utama dalam tingkat kepuasan wali murid. Meskipun guru dan staf memiliki penampilan yang rapi dan profesional serta fasilitas sekolah yang lengkap tidak akan mempengaruhi kepuasan wali murid. Lingkungan yang bersih memang penting, tetapi bukan faktor utama dalam penilaian kepuasan wali murid terhadap SDIT Al Ishlah Sampit.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *reliability* (K2) tidak berpengaruh terhadap kepuasan wali murid. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Novitawati et al. (2019) yang mengatakan bahwa *reliability* dalam kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keandalan sekolah, yang mencakup kemampuan dalam memberikan layanan serta kejelasan informasi, tidak berpengaruh terhadap kepuasan wali murid. Artinya, meskipun sekolah telah berupaya memberikan layanan yang baik dan menyampaikan informasi dengan jelas, hal ini tidak menjadi faktor utama yang menentukan kepuasan wali murid.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *responsiveness* (K3) berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan wali murid. Artinya, semakin cepat sekolah dalam menanggapi pertanyaan atau keluhan serta memberikan solusi, semakin tinggi pula tingkat kepuasan wali murid. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Suhaylide (2014) yang mengatakan bahwa *responsiveness* dalam kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan. Daya tanggap sekolah yang baik menciptakan rasa dihargai dan dipercaya oleh wali murid, sehingga mereka merasa lebih nyaman dalam berkomunikasi dan berinteraksi dengan pihak sekolah. Kecepatan dalam menangani permasalahan juga memberikan kepastian bagi wali murid bahwa kebutuhan dan kepentingan siswa dan wali murid menjadi perhatian pihak SDIT Al Ishlah Sampit.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *assurance* (K4) berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan wali murid. Artinya, semakin baik kemampuan sekolah dalam memberikan layanan, semakin tinggi tingkat kepuasan wali murid. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Suhaylide (2014) yang mengatakan bahwa *assurance* dalam kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan. Jaminan dalam bentuk pelayanan yang profesional, dapat diandalkan, dan memberikan rasa aman kepada wali murid membuat mereka lebih percaya dan nyaman dalam mempercayakan pendidikan anaknya kepada sekolah sehingga kepuasan wali murid dapat meningkat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi biaya pendidikan (K5) berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan wali murid. Artinya, semakin baik persepsi wali murid terhadap keterjangkauan biaya, kesesuaian antara biaya dan kualitas pendidikan, serta perbandingan biaya dengan sekolah lain, semakin tinggi tingkat kepuasan yang mereka rasakan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Suryajaya & Sienatra (2021) dan Suhaylide (2014) yang mengatakan bahwa persepsi biaya berpengaruh positif terhadap kepuasan wali murid. Wali murid

merasa lebih puas ketika biaya pendidikan yang dibayarkan sesuai dengan kualitas yang diterima, dan ketika biaya tersebut masih dalam batas yang terjangkau dibandingkan dengan sekolah lain.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Pengaruh digitalisasi pembayaran SPP di SDIT Al-Ishlah Sampit terbukti memberikan dampak positif terhadap kepuasan wali murid. Implementasi digitalisasi dalam pembayaran SPP yang semakin baik akan meningkatkan kepuasan wali murid. Penggunaan aplikasi dalam pembayaran SPP di SDIT Al Ishlah yang lebih *user-friendly*, cepat, aman, dan transparan tidak hanya mempermudah proses pembayaran, tetapi juga meningkatkan kepuasan wali murid. Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan bahwa digitalisasi pembayaran SPP berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan wali murid di SDIT Al Ishlah Sampit. Pihak sekolah dapat terus mengoptimalkan sistem digitalisasi pembayaran SPP dengan memastikan sistem yang digunakan mudah diakses, aman, dan memiliki layanan pelanggan yang responsif. Sosialisasi kepada wali murid mengenai cara penggunaan sistem digitalisasi perlu ditingkatkan agar lebih banyak yang merasa nyaman menggunakannya.

Digitalisasi pembayaran SPP yang terbukti dapat meningkatkan kepuasan wali murid dapat diterapkan secara lebih luas di sekolah-sekolah swasta lainnya, dengan menyesuaikan sistem dengan kebutuhan dan karakteristik masing-masing sekolah. Pelatihan bagi tenaga administrasi sekolah mengenai pengelolaan sistem pembayaran digital dapat ditingkatkan agar pelaksanaan sistem ini lebih optimal. Dinas Pendidikan dapat mendorong dan memfasilitasi digitalisasi pembayaran di sekolah-sekolah dengan memberikan pedoman atau regulasi yang jelas terkait sistem pembayaran digital. Program pelatihan tentang teknologi dan digitalisasi administrasi sekolah dapat diselenggarakan untuk meningkatkan pemahaman sekolah-sekolah terkait manfaat dan penerapan sistem digital. Saran untuk peneliti selanjutnya memperluas objek dan subjek penelitian yang tidak hanya berfokus pada satu sekolah untuk melihat bagaimana digitalisasi pembayaran mempengaruhi tingkat kepuasan di populasi yang lebih besar.

## DAFTAR PUSTAKA

- Akewugberu, HO, Umar, SM, Musa, UM, Ishaaq, OO, Ibrahim, A., Osi, AA, & Ganiyat, AF (2024). Tes Breusch-Pagan: Evaluasi Komprehensif Tentang Kinerjanya Dalam Mendeteksi Heteroscedastisitas Di Seluruh Struktur Linier, Eksponensial, Kuadrat, Dan Akar Kuadrat Menggunakan Simulasi Monte Carlo. *Jurnal Sains Fudma*, 8(6), 233–239. <https://doi.org/10.33003/fjs-2024-0806-2826>
- Akram, U., Fülöp, MT, Tiron-Tudor, A., Topor, D. I., & Căpușneanu, S. (2021). Dampak digitalisasi terhadap kesejahteraan pelanggan di masa pandemi: Tantangan dan peluang bagi industri ritel. *Jurnal Internasional Penelitian Lingkungan dan Kesehatan Masyarakat*, 18(14). <https://doi.org/10.3390/ijerph18147533>
- Gumelar, A., Rianto, T., & Sobar, A. (2023). Pengaruh Digitalisasi SPBU dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Bisnis Digital, Akuntansi, Kewirausahaan, Dan Manajemen*, 1(1), 49–61. <https://doi.org/10.61492/baashima.v1i1.6>
- Kaur, B., Kiran, S., Grima, S., & Rupeika-Apoga, R. (2021). Perbankan digital di India utara: Risiko pada kepuasan pelanggan. *Risiko*, 9(11), 1–18. <https://doi.org/10.3390/risks9110209>
- Linawati, I., Ali, U. D., & Tengah, K. (2024). Peran kepercayaan konsumen & kualitas layanan mengukur kepuasan pelanggan. *Jurnal Kajian Ekonomi, Manajemen, & Akuntansi*. 5(1), 13–23. <http://dx.doi.org/10.56589/keizai.v5i1.491>
- Nasution, N., Arrahmi, A., Wahyuni, B., & Nugraha, V. P. (2022). Fenomena Digitalisasi Pembayaran Iuran Sekolah Dan Implikasinya Terhadap Akuntabilitas Keuangan Sekolah (Studi Interpretif Pada Sekolah Saga Lifeschool). *Jurnal Akuntansi dan Bisnis Krisnadwipayana*, 9(2), 723. <https://doi.org/10.35137/jabk.v9i2.682>
- Novitawati, R. A. D., Prihatminingyan, B., & Imansyah. (2019). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan

- Terhadap Kepuasan Konsumen. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 8(4), 175–180.
- Nur, AF, & Hanif, M. (2024). *Digitalisasi Untuk Transparansi Keuangan Sekolah Di Mts Ma'arif Nu I Sumbang*. 4(2), 1–23.
- Priyatno, D. (2014). *SPSS 22 Pengolah data terpraktis*.
- Purnomo, DH, & Riyadi, S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Melalui Penerapan Digitalisasi System Pada Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai Tipe Madya Pabean Juanda Surabaya. *Tinjauan Bisnis Soetomo*, 3(4), 577–598. <https://doi.org/10.25139/sbr.v3i4.5417>
- Rafli, M., & Aisyah, S. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Digitalisasi Metode Pembayaran Tagihan Rekening Listrik Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Listrik Pada Pt.Pln (Persero) Unit Induk Wilayah Sumatera Utara. *ABDIKARYA: Jurnal Pengabdian dan Pemberdayaan Masyarakat*, 5(1), 1–5. <https://doi.org/10.47080/abdikarya.v5i1.2350>
- Restiyani, L., & Nurfitri, D. (2022). Keputusan Konsumen Menggunakan Sampit Ojek : Harga, Promosi, Orang, Bukti Fisik. *Jurnal Kajian Ekonomi, Manajemen, & Akuntansi*, 3(1), 137–148. <http://dx.doi.org/10.56589/keizai.v3i1.262>
- Suhaylide, I. S. (2014). Pengaruh Mutu Layanan Akademik Dan Biaya Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal Administrasi Pendidikan*, 11(2), 1–11. <https://doi.org/10.17509/jap.v21i2.6671>
- Suryajaya, I., & Sienatra, KB (2021). Kualitas Produk dan Persepsi Harga Ditinjau Dampaknya Terhadap Keputusan Pembelian Produk Wear It. *Performa*, 5(3), 176–184. <https://doi.org/10.37715/jp.v5i3.1756>
- Uma, S., & Bougie, R. (2006). Metodologi penelitian untuk bisnis. *Jakarta: Salemba Empat*, 159.