

## IMPLEMENTASI SISTEM REGISTRASI MAHASISWA DENGAN *BILLING SYSTEM*

Sudirah ([sudi@ut.ac.id](mailto:sudi@ut.ac.id))  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik-Universitas Terbuka

### ABSTRACT

*The objectives of the study were to examine the implementation of registration with the billing system, and to analyze the factors that affect the registration with the new system. The study was conducted in three regional centers: Jakarta, Bogor and Serang. The research method is correlational descriptive and it includes different means of data collection, such as questionnaire, observation, and in-depth interview. Total of 206 sample students were selected through purposive sampling from the three locations. The data gathered was analyzed in descriptive statistics and inferential statistics, specifically regression test. The results of the study show that the implementation of billing system registration can minimize cases and problems of registration; and the information about registration together with the role of the study group board (pokjar board), service UPBJJ-UT, UT service center, bank services, and registration monitoring significant affected on the student registration process through the billing system.*

*Keywords: billing system, registrations*

### ABSTRAK

Penulisan artikel ini menyajikan hasil studi tentang implementasi registrasi dengan *billing system* serta faktor-faktor yang mempengaruhinya. Studi dilakukan di tiga Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ-UT), yaitu UPBJJ-UT Jakarta, Bogor, dan Serang. Studi deskriptif korelasional ini mendeskripsikan data berdasarkan perbedaan rata-rata yang diperoleh melalui kuesioner, observasi dan wawancara mendalam. Responden mahasiswa dipilih melalui *purposive sampling* berjumlah 206 orang. Data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan statistik deskriptif dan inferensial (uji regresi). Hasil penelitian menunjukkan bahwa *billing system* dapat meminimalkan masalah-masalah registrasi yang terjadi. Informasi tentang registrasi peran pengurus pokjar, layanan UPBJJ-UT, layanan UT Pusat, layanan bank, dan monitoring registrasi secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap proses registrasi mahasiswa melalui *billing system*.

Kata kunci: *billing system*, sistem registrasi

Salah satu kegiatan penting awal yang terkait langsung dengan proses belajar di Universitas Terbuka (UT) adalah registrasi mahasiswa, yaitu proses pendaftaran dan pencatatan data mahasiswa yang akan mengikuti proses belajar di UT (Katalog UT, 2010). Proses registrasi mahasiswa tidak dilakukan di UT Pusat, tetapi di 37 Unit Program Belajar Jarak Jauh Universitas Terbuka (UPBJJ-UT) di seluruh Indonesia.

Dalam melakukan registrasi mahasiswa UT sering kali kurang teliti, sehingga masih banyak ditemukan kekeliruan ketika proses registrasi telah selesai. Terutama untuk calon mahasiswa baru yang baru melakukan registrasi pertama. Mereka perlu mengetahui terlebih dahulu bagaimana cara

mendaftar, tempat pendaftaran, persyaratan yang harus dilengkapi, berapa besarnya biaya studi (SPP), dan bagaimana proses pembelajaran yang akan dijalani.

Banyak informasi yang terkait dengan proses registrasi tidak sepenuhnya dapat diperoleh mahasiswa, akibatnya terjadi kesalahan registrasi mahasiswa (Djarmiko dan Prasetyo, 2004). Kesalahan registrasi yang banyak dialami mahasiswa adalah dalam pengisian kolom data pribadi seperti pengisian nama mahasiswa, pengisian tanggal lahir, tempat lahir, program studi, UPBJJ-UT, dan kode jurusan. Pada registrasi ulang, kesalahan yang sering muncul adalah pengambilan mata kuliah baru atau mata kuliah yang diregistrasikan ulang tanpa memperhatikan jam ujian, kekurangan biaya studi, keterlambatan pengiriman berkas registrasi ke UPBJJ-UT, kesalahan *entry* data registrasi, maupun meregistrasi kembali mata kuliah yang sudah lulus. Selain itu, mahasiswa perlu memastikan kelengkapan isi dari berkas registrasi yang terdiri dari: formulir data pribadi mahasiswa (F15), blanko kartu mahasiswa, katalog program dan Tanda Bukti Setoran (TBS) biaya studi baik dari Bank BRI atau Bank BTN.

Kesalahan-kesalahan dalam proses registrasi dapat menyebabkan terhambatnya proses penilaian dan pengumuman hasil ujian akhir semester (UAS), bahkan dapat mengakibatkan nilai hasil UAS tidak bisa keluar. Hal itu dapat mengakibatkan terjadi kasus-kasus nilai UAS (Rokhiyah, I., dkk. 2009).

Rentang waktu proses registrasi yang diberikan UT cukup lama, tetapi kecenderungan yang terjadi mahasiswa melakukan registrasi pada saat hari-hari terakhir menjelang penutupan registrasi. Hal ini bisa diamati dengan padatnya antrian mahasiswa di beberapa kantor cabang bank BRI, BTN, dan Mandiri, beberapa hari menjelang penutupan registrasi.

Permasalahan lain adalah banyak mahasiswa yang melakukan registrasi bergantung kepada pengurus kelompok belajar/pokjar (Salusu, 1996). Banyak mahasiswa menganggap bahwa pengurus pokjar serba bisa, dan serba tahu, sehingga mereka mempercayakan sepenuhnya proses registrasi kepada pengurus pokjar. Biasanya mahasiswa beralasan tidak ada waktu, tidak tahu proses registrasi, malas mengurus registrasi sendiri, dan sudah terbiasa dilayani. Segala sesuatu yang berhubungan dengan UT, mereka tidak tahu, kapan mulai dan kapan penutupan registrasi, dan cara melakukan registrasi. Dengan demikian peran pengurus pokjar dalam proses registrasi menjadi sangat dominan, sehingga pengurus pokjar menjadi tempat bergantung bagi mahasiswa.

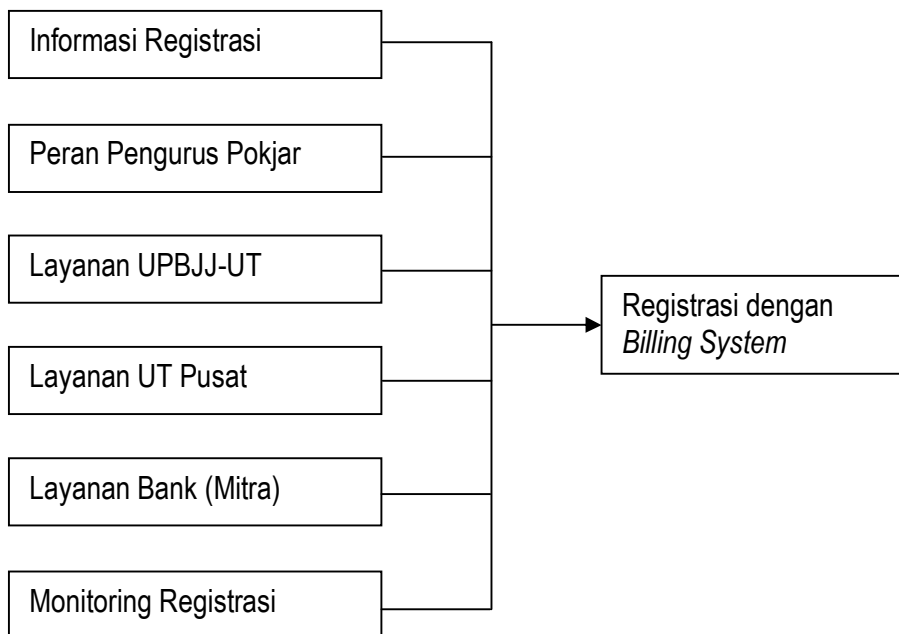
Secara geografis tempat tinggal mahasiswa tersebar di beberapa daerah, sehingga pelaksanaan kegiatan registrasi memerlukan waktu yang cukup lama. Pengurus pokjar menunggu berkas registrasi sesuai dengan data mahasiswa yang dimilikinya dan diserahkan ke UPBJJ-UT apabila jumlah mahasiswa sudah lengkap. Pola seperti ini terjadi hampir di seluruh pokjar. Keterlambatan menyerahkan berkas registrasi ke UPBJJ-UT, dapat seringkali mengakibatkan kesalahan registrasi sehingga pada akhir semester nilai matakuliah mahasiswa yang bersangkutan tidak keluar.

Secara struktur pengurus pokjar tidak ada dalam struktur organisasi UT, sehingga dapat dikatakan bahwa status pengurus pokjar adalah independen. Mereka berasal dari Dinas Pendidikan, alumni atau individu yang mempunyai inisiatif untuk membantu mengurus mahasiswa UT. Kegamangan para mahasiswa dalam proses administrasi akademik di UT menjadikan pengurus pokjar memegang peran yang dominan dalam hal proses registrasi dan ujian. Dominasi pengurus pokjar seringkali menyebabkan hal-hal yang tidak diinginkan seperti Katalog Program tidak disampaikan kepada mahasiswa, membiarkan mahasiswa minim informasi tentang proses registrasi, bahkan disinyalir ada mahasiswa sudah lulus mata kuliah, bahkan sudah yudisium dianjurkan untuk melakukan registrasi ulang.

Permasalahan lainnya adalah, masih dijumpai keluhan dari mahasiswa atau pengurus pokjar akan layanan registrasi di UPBJJ-UT yang seringkali dianggap tidak dapat menyelesaikan permasalahan registrasi secara tuntas. Kemungkinan penyebabnya antara lain karena terbatasnya jumlah staf di UPBJJ-UT yang bersangkutan, dan penguasaan staf UPBJJ-UT terhadap permasalahan registrasi. Bahkan ada permasalahan registrasi yang terkadang tidak dapat diputuskan di kantor UPBJJ-UT, tetapi harus diselesaikan di UT Pusat.

Untuk mengatasi berbagai permasalahan yang muncul dalam sistem registrasi lama, UT yang menerapkan program pendidikan jarak jauh memerlukan dukungan organisasi dan administrasi yang baik (Moore dan Kearsley, 1998). Untuk itu mulai masa registrasi 2011.1, UT telah menerapkan sistem registrasi baru. Pada sistem registrasi baru ini pembayaran biaya-biaya pendidikan yang dilakukan mahasiswa menggunakan *billing system*. Diterapkannya sistem registrasi baru tersebut diharapkan berbagai permasalahan yang kerap muncul pada sistem registrasi lama dapat dieliminir. Banyak faktor yang harus dikaji terkait dengan sistem registrasi baru dengan *billing system* tersebut. Faktor-faktor tersebut yaitu, informasi tentang registrasi mahasiswa, peran pengurus kelompok belajar (pokjar), layanan UPBJJ-UT, layanan UT Pusat, layanan Bank (mitra), dan monitoring kegiatan registrasi.

Berdasarkan hal tersebut, pertanyaannya adalah apakah dengan sistem registrasi baru tersebut betul-betul dapat membantu mengeliminir kasus-kasus registrasi yang selama ini kerap muncul? Lalu, faktor-faktor apa saja yang terkait dengan sistem registrasi baru yang menggunakan *billing system* tersebut? Untuk menjawab permasalahan tersebut, maka perlu dilakukan studi yang komprehensif untuk mengetahui bagaimana implementasi dan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi registrasi dengan *billing system*.



Gambar 1: Kerangka Berpikir Implementasi Registrasi dengan *Billing System*

Kerangka berfikir dalam penelitian ini bertolak dari pengalaman empiris, dan kajian literatur, dengan fokus pengalaman dan kajian pada proses registrasi, terkait dengan permasalahan kasus-kasus registrasi mahasiswa, terutama pada perguruan tinggi yang menerapkan sistem belajar jarak jauh, seperti UT. Berdasarkan hubungan pengaruh antara faktor-faktor: informasi tentang registrasi, peran pengurus belajar, layanan UPBJJ-UT dalam proses registrasi, layanan unit-unit di UT Pusat yang terkait dalam proses registrasi mahasiswa, layanan bank mitra (BRI, BTN, Bank Mandiri), dan pemantauan (monitoring) registrasi mahasiswa, maka kerangka berpikir penelitian dapat digambarkan seperti pada Gambar 1.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Berdasarkan data-data yang diperoleh selanjutnya dilakukan uji-uji statistik untuk mengetahui hubungan pengaruh antar peubah bebas (*independent variable*) dan peubah terikat (*dependent variabel*). Hubungan pengaruh antar peubah bebas dan peubah terikat tersebut dianalisis secara parsial maupun secara bersama-sama melalui uji statistik regresi (Alhusin, S., 2003). Meski demikian, dalam penelitian ini menggali juga data-data kualitatif, berbentuk informasi untuk memperoleh gambaran secara kualitatif mengenai semua peubah penelitian, dan keterkaitannya antar peubah bebas dan peubah terikat. Dari hasil uji statistik tersebut dan dikaitkan dengan data kualitatif sehingga dapat diperoleh gambaran secara komprehensif tentang hubungan pengaruh antar peubah bebas dan peubah terikat. Hasil analisis kuantitatif dan kualitatif ini sebagai dasar untuk penarikan kesimpulan penelitian.

Populasi dalam studi ini adalah mahasiswa program pendidikan dasar (program pendas) yang tersebar di 37 wilayah UPBJJ-UT. Pengambilan sampel secara purposif dilakukan di 3 UPBJJ-UT yang tergolong memiliki jumlah mahasiswa besar (memiliki jumlah mahasiswa hingga 10.000 orang) yaitu UPBJJ-UT Bandung, sedang (jumlah antara 5.000-9.999 orang) yaitu UPBJJ-UT Bogor, dan kecil (jumlah kurang dari 5.000 orang) yaitu UPBJJ-UT Serang. Secara keseluruhan jumlah sampel penelitian ini adalah 206 mahasiswa.

Adapun peubah penelitian ini yaitu informasi registrasi (X1), peran pengurus pokjar (X2), layanan UPBJJ-UT (X3), layanan UT Pusat (X4), layanan bank (X5), monitoring (X6), dan proses registrasi melalui *Billing System* (Y). Setiap peubah memiliki sub-sub peubah, dan setiap sub peubah memiliki indikator-indikator untuk pengembangan instrumen.

Berdasarkan peubah, sub peubah, dan indikator-indikator penelitian, selanjutnya disusun kisi-kisi peubah penelitian (Tabel 1). Penyusunan instrumen penelitian didasarkan pada kisi-kisi tersebut (Ancok, D., 1987). Instrumen penelitian terdiri dari kuesioner, pedoman wawancara, dan pedoman observasi. Kuesioner digunakan untuk memperoleh data kuantitatif dari responden, sedangkan pedoman wawancara, dan pedoman observasi digunakan untuk memperoleh data kualitatif. Ketiga instrumen ini digunakan untuk mengumpulkan data penelitian (Ancok, D., 1989).

Pengumpulan data (kuantitatif) dilakukan dengan cara: (1) memberikan kuesioner secara langsung kepada responden mahasiswa dan (2) dikirim via pos kepada tenaga lapang di UPBJJ-UT yang terpilih untuk diteruskan ke responden mahasiswa. Penyebaran kuesioner secara langsung oleh peneliti dilakukan ketika UPBJJ-UT memulai registrasi pertama sampai dengan masa penutupan registrasi. Penyebaran kuesioner ini melibatkan tenaga lapang di masing-masing UPBJJ-UT terpilih. Para tenaga lapang ini diberikan petunjuk dan pengarahan (via telepon) tentang pengumpulan data responden mahasiswa di UPBJJ-UT masing-masing.

Pengumpulan data (kualitatif) diambil dari informan yang terkait, seperti petugas yang bekerja di Pelayanan Mahasiswa (Pelma), Kabag Registrasi di Biro Administrasi Akademik Perencanaan dan Monitoring (BAAPM), staf UPBJJ-UT yang menangani masalah registrasi, dan pengurus kelompok belajar (pokjar) dengan menggunakan pedoman wawancara. Selain itu

pengumpulan data (kualitatif) diambil dengan melakukan observasi di lapangan, yaitu di UT Pusat (unit-unit yang terkait dengan proses registrasi, di UPBJJ-UT, dan di bank mitra (BRI, BTN, dan Bank Mandiri).

Analisis data dilakukan untuk mengkaji (1) distribusi frekuensi: penyajian tabel distribusi frekuensi ditujukan untuk melihat kecenderungan yang terjadi di dalam bidang registrasi; (2) deskripsi kualitatif digunakan untuk memberikan penjelasan mengenai kecenderungan yang terjadi dalam pelaksanaan registrasi; (3) uji statistik (regresi) untuk melihat pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

## **HASIL PEMBAHASAN**

### **A. Implementasi Registrasi dengan *Billing System***

Dalam menyelenggarakan program pendidikan, UT memiliki dua jenis program, yaitu Program Non-Pendas dan Program Pendas. Program Non-Pendas adalah program pendidikan yang dapat diikuti oleh masyarakat umum, kecuali program Non-Pendas FKIP. Mereka yang mengambil Program Non-Pendas FKIP adalah yang sudah bekerja sebagai guru. Program Pendas merupakan program yang diselenggarakan secara khusus bagi para guru SD dan guru PAUD.

Pada saat ini program studi yang termasuk dalam program Pendas adalah S1 Pendidikan Guru Sekolah Dasar (PGSD) dan S1 Pendidikan Guru Pendidikan Anak Usia Dini (PGPAUD). Program Non-Pendas dan Program Pendas mempunyai sistem registrasi dan waktu ujian yang berbeda. Dalam Program Non-Pendas semua matakuliah ditawarkan setiap masa registrasi (semester), sedangkan dalam Program Pendas matakuliah ditawarkan dalam bentuk paket semester (Yusrizal, 2008).

Sistem pembayaran SPP dengan menggunakan aplikasi *billing system* mulai dilaksanakan pada masa registrasi 2011.1 (semester pertama tahun 2011). Hal ini dimaksudkan untuk meningkatkan pelayanan kepada mahasiswa dan menyempurnakan prosedur registrasi mahasiswa UT. Penerapan *billing system* pembayaran SPP mahasiswa tidak lagi menggunakan Tanda Bukti Setor (TBS) sebagai bukti telah membayar SPP.

Pengambilan data dilakukan di UPBJJ-UT Bandung, Bogor dan Serang. Untuk keperluan analisis distribusi frekuensi, setiap variabel dirinci menjadi beberapa aspek, yang kemudian dikelompokkan menurut UPBJJ-UT yang bersangkutan. Dengan demikian dapat diketahui rata-rata setiap aspek per UPBJJ-UT, ataupun secara keseluruhan setiap aspek di ketiga UPBJJ-UT lokasi penelitian. Hasil pengumpulan data responden di ketiga UPBJJ-UT tersebut disajikan dalam Tabel 1.

#### **1. Informasi tentang Registrasi Mahasiswa**

Dalam pembahasan mengenai informasi registrasi mahasiswa (X1), ada tiga aspek yang ingin dikemukakan, yaitu informasi tentang paket matakuliah, pembayaran biaya kuliah dengan *billing system*, dan pengisian kode-kode pada formulir registrasi ataupun formulir data pribadi yang perlu diketahui mahasiswa terkait dengan proses registrasi untuk mahasiswa baru, lama, ataupun beasiswa. Pada Tabel 1 tampak bahwa mahasiswa telah mengetahui adanya informasi tentang paket matakuliah dalam sistem registrasi baru, secara keseluruhan mencapai rata-rata sebanyak 85,24%. Hal ini berarti masih ada 14,76% mahasiswa yang tidak mengetahui adanya informasi tentang paket matakuliah dalam sistem registrasi baru. Mereka menganggap bahwa semua matakuliah ditawarkan setiap masa registrasi (semester). Ketidaktahuan mahasiswa dapat mengakibatkan proses registrasi tidak lancar.

Tabel 1. Distribusi Responden Menurut Variabel, Aspek, dan UPBJJ-UT

Variabel	Aspek	UPBJJ-UT			
		Bandung	Bogor	Serang	Rerata Jumlah
1	2	n1 (%)	n2 (%)	n3 (%)	N (%)
1	2	3	4	5	6
Informasi Proses Registrasi (X1)	Paket matakuliah	85,08	84,22	86,43	85,24
	<i>Billing system</i>	86,48	88,73	85,59	86,93
	Pengisian kode	81,58	83,38	81,96	82,31
	Rerata Jumlah	<b>84,38</b>	<b>85,44</b>	<b>84,66</b>	<b>84,83</b>
Peran Pengurus Pokjar (X2)	Layanan admin.	94,69	92,45	93,51	93,55
	Info umum	90,92	91,35	92,8	91,69
	Distr. bahan ajar	88,39	85,2	84,69	86,09
	Rerata Jumlah	<b>93,67</b>	<b>92,67</b>	<b>94,00</b>	<b>93,44</b>
Layanan UPBJJ (X3)	Persiapan UPBJJ	95,77	96,8	95,31	95,96
	Billing reg.	97,69	96,1	98,48	97,42
	Layanan	93,54	93,1	94,21	93,62
	Rerata Jumlah	<b>95,67</b>	<b>95,33</b>	<b>96,00</b>	<b>95,67</b>
Layanan Bank (X4)	Persiapan Bank	98	98,4	99,57	98,66
	Validasi <i>billing</i>	94,69	96,4	97,42	96,17
	Layanan Bank	95,31	95,1	96,01	95,47
	Jumlah	<b>96</b>	<b>96,63</b>	<b>97,67</b>	<b>96,77</b>
Layanan UT Pusat (X5)	Persiapan reg.	98	97,3	98,62	97,97
	Rekonsiliasi	94,23	95,5	95,33	95,02
	Sinkronisasi	95,77	97,2	96,05	96,34
	Rerata Jumlah	<b>96</b>	<b>96,67</b>	<b>96,67</b>	<b>96,44</b>
Monitoring (X6)	Psiapan monitor	93,2	94,3	92,15	93,22
	kontrol	92,5	93,6	94,65	93,58
	Evaluasi	90,3	91,1	91,20	90,87
	Rerata Jumlah	<b>92,0</b>	<b>93,0</b>	<b>92,67</b>	<b>92,56</b>
Registrasi <i>Billing system</i> (Y)	Reg. mhs. baru	97,4	98,0	98,25	97,88
	Reg. mhs. lama	97,5	98,45	97,60	97,85
	Reg.mhs beasis.	99,1	98,55	99,15	98,93
	Rerata Jumlah	<b>98,0</b>	<b>98,33</b>	<b>98,33</b>	<b>98,22</b>

Keterangan: n1 = 79; n2 = 71; dan n3 = 56 responden.

Mahasiswa juga telah mengetahui pembayaran biaya kuliah (SPP) dengan *billing system*, secara keseluruhan mencapai rata-rata sebanyak 86,93%. Hal ini berarti masih ada 13,07%

mahasiswa yang tidak mengetahui adanya informasi tentang pembayaran biaya kuliah (SPP) dengan *billing system*, dan mereka menganggap bahwa pembayaran biaya kuliah (SPP) masih menggunakan sistem registrasi lama. Ketidaktahuan mahasiswa ini juga dapat mengakibatkan kesalahan proses registrasi.

Selain itu, mahasiswa juga telah mengetahui adanya kode-kode yang harus diisikan ke dalam formulir registrasi ataupun formulir data pribadi seperti kode matakuliah, kode tempat ujian, kode masa registrasi, dan sebagainya. Secara rata-rata sebanyak 82,31% mahasiswa mengetahui adanya kode-kode dalam mengisi formulir registrasi, maupun formulir data pribadi. Sementara 17,69% mahasiswa yang tidak mengetahuinya. Ketidaktahuan mahasiswa terhadap kode-kode tersebut tampaknya terkait dengan proses registrasi mahasiswa yang selama ini dibantu oleh pengurus pokjar. Jika terjadi kesalahan registrasi akibat ketidaktahuan mahasiswa akan adanya kode-kode tersebut, kemungkinan akan berakibat antara lain mahasiswa tidak terdaftar sebagai peserta ujian pada semester yang bersangkutan.

## 2. Peran Pengurus Kelompok Belajar

Ada tiga aspek yang ingin dikemukakan dalam pembahasan mengenai peran pengurus pokjar (X2), yaitu layanan administrasi, informasi umum, dan distribusi bahan ajar. Pada Tabel 1 tampak bahwa peran pengurus pokjar dalam layanan administrasi secara umum mencapai rata-rata 93,55%. Hal ini berarti bahwa peran pokjar sangat besar terkait dengan proses registrasi mahasiswa baru, mahasiswa lama ataupun mahasiswa beasiswa. Hanya sekitar 6,5% saja mahasiswa yang melakukan sendiri proses registrasinya di UPBJJ-UT. Akibatnya mahasiswa apabila mahasiswa tersebut harus melakukan registrasi sendiri akan dapat menimbulkan masalah dalam registrasi.

Peran pengurus pokjar dalam memberikan informasi umum juga sangat tinggi yaitu mencapai rata-rata 91,69%. Hanya sekitar 8,31% mahasiswa memperoleh informasi umum tentang UT dari sumber-sumber informasi, ataupun media komunikasi lainnya, seperti internet, surat kabar, radio, dan sebagainya.

Selain itu, peran pengurus pokjar lainnya adalah mendistribusikan bahan ajar, secara keseluruhan rata-rata mencapai sebanyak 86,09%. Hal ini berarti bahwa peran pokjar sangat besar dalam mendistribusikan bahan ajar. Hanya sekitar 13,91% mahasiswa mendapatkan bahan ajar melalui pembelian secara *online*, meminjam dari teman, atau mendapatkan dengan cara lain.

## 3. Layanan UPBJJ-UT

Dalam layanan UPBJJ-UT (X3), ada tiga aspek yang ingin dikemukakan, yaitu persiapan UPBJJ-UT, *billing system* registrasi, dan layanan UPBJJ-UT. Persiapan yang dilakukan UPBJJ-UT sebelum melakukan layanan registrasi mahasiswa adalah (a) memastikan aplikasi registrasi siap difungsikan; (b) menyiapkan formulir registrasi; (c) menentukan petugas registrasi yang akan menerima atau mengisikan formulir registrasi (untuk yang tidak datang langsung); dan (d) menyiapkan petugas *entry data* registrasi mahasiswa.

Pada Tabel 1 tampak bahwa layanan UPBJJ-UT, secara keseluruhan mencapai rata-rata sebanyak 95,67%. Layanan UPBJJ-UT ini meliputi penataan tata ruang dan peralatan yang diperlukan untuk memberikan layanan registrasi, menyiapkan berbagai informasi tertulis (*leaflet* dan prosedur registrasi baru dengan *billing system*), menyiapkan berbagai formulir *billing* yang diperlukan, dan kesiapan sumber daya manusia (SDM) yang akan melayani mahasiswa.

Hal penting lainnya terkait dengan layanan UPBJJ-UT adalah sikap dan keterampilan petugas *front office* yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan layanan kepada para mahasiswa. Prinsip-prinsip pelayanan prima seperti ramah, cermat, tuntas, dan sebagainya harus

senantiasa ditegakkan oleh setiap petugas dalam memberikan layanan kepada mahasiswa maupun *stakeholder* lainnya.

#### 4. Layanan Bank

Dalam surat Pembantu Rektor 3 Nomor 14259/UN31/LL/2011 tanggal 1 Juli 2011 tentang Implementasi Pembayaran dengan *Billing System*, terutama tentang layanan bank (X4) paling tidak ada tiga aspek yang perlu digarisbawahi, yaitu persiapan layanan bank, validasi *billing* oleh bank, dan layanan bank. Dalam hal ini yang mencakup persiapan layanan bank yaitu memastikan bahwa aplikasi registrasi mahasiswa UT dengan *billing system* siap difungsikan oleh bank BRI, BTN dan Mandiri. Validasi tagihan (*billing*) oleh bank dalam hal ini adalah validasi yang diberikan oleh petugas bank pada formulir tagihan biaya pendidikan Program Pendas atau Non Pendas pada masa registrasi tertentu. Validasi tagihan biaya pendidikan oleh petugas bank ini dilakukan setelah sebelumnya divalidasi oleh petugas UPBJJ -UT yang bersangkutan.

Pada Tabel 1 tampak bahwa layanan bank secara keseluruhan mencapai rata-rata sebanyak 96,77% mahasiswa memanfaatkan layanan bank dengan baik. Hanya 3,23% mahasiswa yang mengalami masalah dengan validasi bank. Munculnya masalah tersebut terkait dengan jaringan internet yang kadang-kadang terputus, sehingga data mahasiswa tidak dapat diakses dan proses pembayaran biaya pendidikan mahasiswa dengan *billing system* tidak dapat dilakukan. Solusinya, mahasiswa membayar biaya pendidikan melalui sistem lama yaitu dengan Tanda Bukti Setor (TBS) dengan melampirkan surat keterangan dari bank yang akan menjadi bahan evaluasi kinerja bank yang bersangkutan.

#### 5. Layanan UT Pusat

Dalam layanan UT Pusat (X5) terkait dengan implementasi pembayaran dengan *billing system*, ada tiga aspek yang perlu diperhatikan, yaitu persiapan UT Pusat, rekonsiliasi, dan sinkronisasi. Persiapan yang dilakukan UT Pusat sebelum melakukan layanan registrasi adalah (a) memastikan bahwa aplikasi registrasi siap difungsikan; (b) Bagian Registrasi harus melakukan koordinasi dengan unit-unit terkait, seperti Pusat Komputer, seluruh UPBJJ-UT, dan unit lain yang terkait; dan (c) menentukan petugas registrasi yang akan menangani proses registrasi di masing-masing unit. Layanan UPBJJ-UT, layanan bank maupun layanan UT pusat, semua itu ditujukan dalam rangka peningkatan pelayanan kepada mahasiswa dan penyempurnaan prosedur pembayaran biaya pendidikan kepada mahasiswa UT

Pada Tabel 1 dapat dilihat bahwa layanan UT Pusat, secara keseluruhan mencapai rata-rata sebanyak 96,44% registrasi dengan sukses. Dengan demikian masih ada 3,56% permasalahan registrasi mahasiswa terkait dengan layanan UT Pusat. Secara internal unit perlu melakukan rekonsiliasi untuk menangani permasalahan registrasi yang muncul. Apabila permasalahan yang muncul terkait dengan unit-unit lain, seperti terkait dengan bank, maka perlu dilakukan sinkronisasi data dengan unit-unit tersebut.

#### 6. Monitoring

Ada tiga aspek dalam variabel monitoring (X6) yang ingin dikemukakan, yaitu persiapan monitoring, kontrol, dan evaluasi (Perinbam, L., dan Dhanarajan, G., 2004). Dalam hal ini persiapan monitoring mencakup penyiapan instrumen monitoring yang diperlukan terkait dengan implementasi sistem registrasi melalui *billing system* yang dilaksanakan di UPBJJ-UT, maupun di unit-unit yang terkait. Kontrol merupakan pemantauan terhadap implementasi sistem registrasi. Berdasarkan hasil pemantauan, selanjutnya dilakukan evaluasi program untuk mencari solusi atas berbagai permasalahan registrasi yang muncul.



Pada Tabel 1 tampak bahwa monitoring yang dilakukan secara keseluruhan mencapai rata-rata 92,56%. Hal ini menunjukkan bahwa monitoring sangat diperlukan untuk memantau implementasi sistem registrasi melalui *billing system*. Monitoring perlu dilakukan mulai dari persiapan hingga pelaksanaan implementasi sistem registrasi.

#### 7. Registrasi dengan *Billing System*

Dalam pembahasan mengenai registrasi dengan *billing system* (Y), ada tiga aspek yang ingin dikemukakan, yaitu registrasi untuk mahasiswa baru, registrasi untuk mahasiswa lama, dan registrasi untuk mahasiswa beasiswa. Ketiga jenis registrasi tersebut memiliki prosedur pelaksanaan registrasi yang berbeda (JKOP AM01, 2010, dan JKOP AM03, 2010).

Pada Tabel 1 tampak bahwa kesuksesan implementasi registrasi dengan *billing system*, secara keseluruhan mencapai rata-rata 98,22%. Hal ini menunjukkan bahwa implementasi registrasi dengan *billing system* dapat dilaksanakan dengan baik sekali. Hanya 1,78% implementasi registrasi dengan *billing system* yang tidak berjalan sebagaimana mestinya.

### B. Faktor-faktor yang Berpengaruh terhadap Proses Registrasi dengan *Billing System*

Hasil uji regresi faktor-faktor yang berpengaruh terhadap proses registrasi mahasiswa diperoleh *R Square*, *Adjusted R Square* pada *Model Summary*, nilai F pada Anova, serta *Standardized Coefficients Beta* pada taraf signifikansi  $\alpha$  0,01 dan  $\alpha$  0,05 pada Anova. *Model Summary*, *Anova*, dan *Coefficients* hasil uji regresi faktor-faktor yang berpengaruh terhadap registrasi dengan *Billing System* (Y) berturut-turut disajikan pada Tabel 2 s.d. Tabel 4.

Tabel 2. *Model Summary* Hasil Uji Regresi Faktor-Faktor yang Berpengaruh terhadap Registrasi dengan *Billing System* (Y)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,895 <sup>a</sup>	0,802	0,796	2,25042

a. Predictors: (Constant), monit regX6, layan ut X5, info reg X1, layan upbbjj X3, peran pokj X2, layan bnk X4

Pada Tabel 2 tampak bahwa dari hasil uji regresi diperoleh koefisien determinan (*Adjusted R Square*) sebesar 0,796. Koefisien ini menunjukkan bahwa registrasi dengan *billing system* (Y) dipengaruhi oleh informasi registrasi (X1), peran pengurus pokjar (X2), layanan UPBJJ (X3), layanan Bank (X4), layanan UT Pusat (X5), dan monitoring registrasi (X6) sebesar 79,6%, sedangkan sisanya sebesar 20,4% oleh sebab-sebab lain.

Tabel 3. Anova Hasil Uji Regresi Faktor-Faktor yang Berpengaruh terhadap Registrasi dengan *Billing System* (Y)

ANOVA <sup>b</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4073,491	6	678,915	134,056	0,000 <sup>a</sup>
	Residual	1007,817	199	5,064		
	Total	5081,309	205			

a. Predictors: (Constant), monit regX6, layan ut X5, info reg X1, layan upbbjj X3, peran pokj X2, layan bnk X4

b. Dependent Variable: regist bilingY1

Pada Tabel 3 tampak bahwa dari hasil uji regresi diperoleh F hitung sebesar 134.056 dengan probabilitas p (sig) = 0,000. Oleh karena probabilitas  $p < 0,01$  maka model regresi registrasi dengan *billing system* dapat dipakai untuk memprediksi kegiatan registrasi dengan *billing system*.

Tabel 4. *Coefficients* Hasil Uji Regresi Faktor-Faktor yang Berpengaruh terhadap Registrasi *Billing System* (Y)

		<b>Coefficients<sup>a</sup></b>				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4,973	3,340		1,489	0,138
	info reg X1	5,223	0,247	4,478	21,166	0,000
	peran pokj X2	-0,933	0,206	-0,858	-4,539	0,000
	layan upbbjj X3	-0,257	0,132	-0,222	-1,951	0,052
	layan bnk X4	-3,822	0,271	-3,306	-14,128	0,000
	layan ut X5	0,296	0,062	0,262	4,798	0,000
	monit regX6	0,402	0,034	0,482	11,704	0,000

a. *Dependent Variable*: regist billingY

Pada Tabel 4 tampak bahwa dari hasil uji regresi diperoleh koefisien standar (*Beta*) masing-masing sebesar 4,478; -0,858; -0,222; -3,306; 0,262; 0,482; menunjukkan besarnya pengaruh informasi registrasi (X1), peran pengurus pokjar (X2), layanan UPBJJ (X3), layanan bank (X4), layanan UT Pusat (X5), dan monitoring registrasi (X6), terhadap registrasi billing sistem (Y1). Hal itu menunjukkan bahwa informasi registrasi (X1), peran pengurus pokjar (X2), layanan UPBJJ (X3), layanan bank (X4), layanan UT Pusat (X5), dan monitoring registrasi (X6), berpengaruh secara signifikan terhadap registrasi dengan *billing system* (Y).

### **Implikasi Penelitian dalam Konteks Implementasi Pembayaran Biaya Pendidikan dengan *Billing System***

Sistem registrasi lama dipandang sebagai sistem yang kompleks karena mahasiswa harus mengisi berbagai formulir registrasi yang akan diproses melalui komputer. Pengisian nomor induk mahasiswa (NIM), kode mata kuliah, kode masa registrasi, kode masa ujian, kode tempat ujian, kesalahan pengisian formulir biaya-biaya pendidikan, dan sebagainya pada formulir data pribadi maupun formulir registrasi matakuliah kerap menimbulkan kesalahan pengisian. Kesalahan-kesalahan pengisian tersebut dapat menimbulkan kasus-kasus atau masalah registrasi. Akibatnya mahasiswa yang mengalami kasus tersebut tidak dapat mengikuti ujian akhir semester (UAS) ataupun nilai UAS tidak terbit pada saat pengumuman hasil ujian akhir. Pembayaran biaya pendidikan dengan menggunakan *billing system* yang diterapkan mulai masa registrasi 2011.1 diharapkan dapat memberikan jawaban untuk mengatasi berbagai kasus registrasi.

Berdasarkan data atau informasi yang diperoleh, implementasi sistem registrasi baru yang menggunakan *billing system* tampaknya akan dapat menjawab permasalahan sistem registrasi lama. Kasus-kasus registrasi yang muncul sudah berkurang secara signifikan. Tingkat layanan registrasi dengan *billing system* bisa mencapai sebanyak 97,88% untuk mahasiswa baru, sebanyak 97,85%

untuk mahasiswa lama, dan sebanyak 98,93% untuk mahasiswa beasiswa. Secara keseluruhan berarti tingkat layanan registrasi dengan *billing system* bisa mencapai sebanyak 98,22%. (Tabel1).

Implikasi sistem registrasi baru dengan menggunakan *billing system* ini adalah:

Dari sisi mahasiswa:

- a) Mahasiswa dapat melakukan registrasi secara lebih mandiri dan mengurangi ketergantungan kepada pengurus pokjar dalam proses registrasi.
- b) Mahasiswa dapat memahami secara benar proses registrasi yang dilakukannya.
- c) Proses registrasi mahasiswa dapat dilakukan dengan lebih sederhana (*simple*).

Dari sisi UT:

- a) Data mahasiswa yang melakukan registrasi pada setiap semester dapat terkontrol secara digital oleh UT Pusat, UPBJJ-UT, dan Bank.
- b) Mencegah kemungkinan terjadinya kebocoran biaya pendidikan oleh oknum yang tidak bertanggung jawab.
- c) Mengurangi munculnya kasus-kasus registrasi mahasiswa, yang berdampak pada kasus nilai UAS.

## KESIMPULAN

Implementasi registrasi melalui *billing system* dapat meminimalkan masalah-masalah registrasi yang dihadapi oleh mahasiswa. Informasi tentang registrasi, peran pengurus pokjar, layanan UPBJJ-UT, layanan UT Pusat, layanan bank, dan monitoring registrasi secara parsial atau bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap proses registrasi mahasiswa melalui *billing system*.

Agar dapat meminimalkan kasus-kasus registrasi yang terjadi, maka perlu dibentuk tim sinkronisasi untuk mengontrol tahapan-tahapan kegiatan proses registrasi lintas unit sehingga kendala-kendala dan permasalahan yang timbul dapat segera diatasi.

Agar proses registrasi mahasiswa melalui *billing system* dapat berjalan dengan baik, maka pengelolaan berbagai komponen yang terkait harus diperbaiki secara terus menerus. Hal ini berarti pengelolaan informasi registrasi, peran pengurus pokjar, layanan UPBJJ, layanan UT Pusat, layanan bank, dan monitoring harus diperbaiki sesuai dengan kondisi dan perkembangan ilmu dan teknologi.

## REFERENSI

- ....., (2010). Katalog Universitas Terbuka. Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. Universitas Terbuka.
- Alhusin, S. (2003). Aplikasi statistik praktis dengan SPSS.10 for windows. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ancok, D. (1987). Teknik penyusunan skala pengukur. Yogyakarta: Pusat penelitian kependudukan UGM.
- Ancok, D. (1989). Validitas dan reliabilitas instrumen penelitian. Dalam Singarimbun dan Effendi., (Editor). Metode penelitian survei. Jakarta: LP3ES.
- Djarmiko & Prasetyo. (2004). Kemampuan SDM UPBJJ-UT dalam penanganan aplikasi kemahasiswaan., diambil pada tanggal 1 Desember 2014 dari <http://lppm.ut.ac.id/ptjj/PTJJ%20Vol%205.1%20maret%202004/51tedjo.pdf>.
- Moore, M.G. & G. Kearsley. (1996). *Distance education: A system view*. Belmont: Wadsworth Publishing Co.

Perinbam, L., & Dhanarajan, G. (2004). *Planning and implementing open and distance learning systems – A handbook for decision makers*. Canada: The commonwealth of learning. <http://www.col.org/colweb/webdav/site/myjahiasite/shared/docs/Systemsweb.pdf>.

## INDEKS JURNAL PENDIDIKAN TERBUKA DAN JARAK JAUH TAHUN 2014

academic service quality, 88  
access behavior, 43  
asynchronous learning, 1, 2, 4, 32, 33, 35  
basic education, 54  
billing system, 122, 124, 126, 127, 128, 129, 130, 131, 132  
buku materi pokok, 99, 100  
distance education, 1, 10, 11, 32, 41, 42, 44, 64, 69, 70, 78, 79, 111, 112  
distance learning student, 63, 64  
evaluasi, 2, 5, 6, 7, 10, 27, 28, 33, 36, 37, 38, 41, 54, 55, 59, 61, 87, 91, 92, 100, 101, 106, 110, 129  
evaluasi formatif, 100, 101, 110  
evaluation, 54, 61, 79, 111  
face to face tutorial, 54  
Facebook, 63, 64, 68, 69, 71, 72, 73, 77, 78, 79, 80  
field trials, 99  
formative evaluation, 99  
indeks prestasi belajar, 81, 86  
independent learning, 81, 112  
informasi dan komunikasi, 1, 2, 3, 32, 33, 34, 44, 112, 113, 114, 121  
information and communication technology, 1, 32, 64, 112  
ITV-UT, 43, 44, 45, 48, 49, 50, 52  
Jarak siswa belajar, 63  
kemampuan siswa, 21  
kemandirian belajar, 81, 84, 85, 86, 87  
kepuasan mahasiswa, 44, 53, 88, 89, 95, 96, 97, 98  
komunikasi persuasif, 12, 14, 15, 16, 17, 18, 19  
kualitas layanan akademik, 88  
kuliah umum, 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41  
layanan, 11, 12, 14, 15, 17, 18, 19, 42, 43, 44, 45, 53, 55, 61, 82, 88, 89, 91, 92, 95, 96, 97, 113,  
114, 117, 119, 120, 122, 124, 125, 128, 129, 130, 131, 132  
learning media, 1, 32  
Learning motivation, 81  
media pembelajaran, 2, 3, 4, 10, 33, 34, 35, 41, 113, 119  
motivasi belajar, 81, 83, 84, 85, 86, 87  
online tutorial, 12, 13, 21, 64, 66, 69, 70, 71, 76, 77, 112  
Online Tutorials, 43  
passive participants, 13  
pembelajaran terbuka dan jarak jauh, 113, 114  
pendidikan dasar, 54, 114, 125  
pendidikan jarak jauh, 1, 2, 3, 4, 10, 11, 32, 33, 34, 35, 41, 42, 54, 86, 89, 114, 120, 124  
perilaku akses, 43, 50, 52  
persuasive communication, 13

peserta tuton pasif, 12, 13  
public lecture, 1, 32  
registrations, 122  
services, 13, 43, 64, 67, 112, 122  
sikap mahasiswa, 112, 113, 114, 119, 120  
sistem pendidikan jarak jauh, 30, 111  
sistem registrasi, 122, 124, 126, 128, 129, 130, 131, 132  
situs jejaring sosial, 63  
social networking site, 63, 64, 68, 69  
student performance, 66, 81  
subject matter, 99  
tasks completion, 21  
tugas selesai, 21  
tutorial, 12, 13, 16, 21, 22, 23, 24, 27, 28, 29, 30, 31, 44, 45, 49, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59,  
60, 61, 63, 76, 82, 83, 89, 96, 112, 113, 114, 121  
Tutorial Online, 15, 24, 43, 48, 50, 52, 55  
tutorial tatap muka, 51, 54, 55, 56, 57, 60, 61, 96  
ubiquitous learning, 1, 2, 3, 32, 33, 34  
uji coba lapangan, 100, 101, 110  
UPBJJ Mataram, 88, 89, 92  
UT-Online, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53  
video conference, 4, 35  
WhatsApp, 63, 64, 67, 69, 70, 71, 72, 73, 75, 77, 78

**INDEKS PENULIS JURNAL PENDIDIKAN TERBUKA DAN JARAK JAUH  
TAHUN 2014**

Abzeni  
Adhi Susilo  
Angga Sucitra Hendrayana  
Benny A. Pribadi  
Arifah Bintarti  
Ernik Yuliana  
Dina Thaib  
Idha Farida  
Hery Susanto  
Ida Malati Sadjati  
Lilian Sarah Hiariey  
Nila Kusuma Windrati  
Sri Suharmini W.  
Raja Rosnenty  
Sugilar  
Suparti  
Sandra S. Adji  
Tri Darmayanti  
Wildoms Sahusilawane

**INDEKS PENYUNTING JURNAL PENDIDIKAN TERBUKA DAN JARAK JAUH  
TAHUN 2014**

Ida Zubaidah  
Ida Malati Sadjati  
Asmawi Zainul  
Tian Belawati  
Ami Pujiwati  
Atwi Suparman  
Meirani Harsasi  
Oos Anwas  
Purwanto  
Herman  
Sudirah  
Setijadi  
Siti Julaeha  
Pepi Rospina Pertiwi  
Sri Kurniati Handayani