

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Pesantren merupakan lembaga pendidikan dan tempat penyebaran islam, lahir dan berkembang sejajar dengan perkembangan islam di nusantara. Sebagai lembaga pendidikan pada awalnya penyelenggaraan dan pengajaran diberikan secara non klasikal yaitu secara sorogan yang tujuan awalnya adalah pendidikan agama secara mendasar dan khatam Alquran.<sup>1</sup>

Sejak Islam masuk ke Indonesia, cikal bakal berdirinya pesantren sudah mulai terlihat. Menurut catatan sejarah, berdirinya pesantren disebabkan adanya seorang kyai yang menetap di suatu daerah. Kemudian datanglah para santri yang berasal dari luar daerah untuk belajar kepadanya. Selama masa belajar, santri-santri tersebut menetap di daerah tersebut. Kemudian biaya kehidupan dan pendidikan disediakan bersama-sama oleh para santri dan masyarakat sekitar.<sup>2</sup>

Secara garis besar tipologi pondok pesantren terbagi menjadi dua, pertama pesantren salafiyah, yaitu tipe pesantren yang hanya mengajarkan ilmu-ilmu agama Islam, atau kitab-kitab klasik yang ditulis oleh para ulama terdahulu. Kedua pesantren khalafiyah yaitu tipe pesantren modern, yang di dalamnya mengajarkan ilmu-ilmu agama Islam dan ilmu-ilmu pengetahuan umum, tetapi masih tetap mengajarkan kitab-kitab klasik seperti pesantren salafiyah.<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> Sangkot Nasution., "Pesantren: Karakteristik dan Unsur-Unsur Kelembagaan," *Jurnal Pendidikan Islam* 2 (juli-desember 2019), 125.

<sup>2</sup> Muhammad Anwar Fathoni,Ade Nur Rohim"Peran Pesantren dalam Pemberdayaan Ekonomi Umat di Indonesia" *Proceeding of Conference on Islamic Management accounting And economics*, 2 (2019),135.

<sup>3</sup> Zaini Hafidh,badrudin "pesantren dan Kemandirian Perekonomian:Studi tentang Kewirausahaan di PondokPesantren Ar-Risalah Cianjur iv Ciamis" *JurnalManajemen Pendidikan Islam*, 3 (2018),258.

Pada era globalisasi ini, setiap lembaga pendidikan, khususnya pesantren yang sarat dengan kegiatan ekstra kurikuler, tertantang dapat memanfaatkan teknologi yang efisien sehingga dapat mencapai semua target kegiatan secara tepat, cepat, dan benar, karena pesantren masih menjadi sistem pendidikan ideal bagi banyak masyarakat Muslim Indonesia, hendaknya harus tanggap secara mandiri terhadap tuntutan masyarakat yang terus menerus mendambakan kualitas dalam segala hal. Karenanya, pesantren mau tidak mau harus mengadopsi teknologi informasi semaksimal mungkin guna menumbuhkan Islamic technological attitude (sikap berteknologi secara Islami) dan technological quotient (kecerdasan berteknologi) sehingga santri memiliki motivasi, inisiatif, dan kreativitas untuk memahami teknologi.<sup>4</sup>

Pesantren ini menawarkan pembayaran elektronik karena system manajemen keuangan dirasa akan lebih baik dengan menggunakan system *cashless*. Penerapan *e-money* atau uang elektronik sudah berkembang pesat di dunia pesantren diantaranya Pesantren Daruur Tauhiid Bandung Jawa Barat, Pondok Pesantren Al-Mawaddah Jawa Timur, Pondok Pesantren Tebuireng Jombang dan masih banyak lagi pondok pesantren yang mengikuti penerapan *e-money*. Salah satu pesantren yang menerapkan layanan keuangan digital (LKD) dan *e-money* adalah Pondok Pesantren Nurul Jadid yang merupakan salah satu Pondok Pesantren terbesar di Indonesia yang bertempat di Probolinggo Jawa Timur.<sup>5</sup>

Pondok Pesantren Nurul Jadid yang mempunyai santri lebih sekitar 8.000, memerlukan manajemen yang tepat, guna pelayanan kepada santri lebih efektif dalam

---

<sup>4</sup> Rizal Fahlefi, Muhammad Deni Putra, Alimin, Widi Nopiardo "Pemanfaatan Teknologi dalam Pengelolaan Keuangan Santri Penggunaan Software Akuntansi dan Volum Belanja di Pesantren" *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 2 (2022), 1463.

<sup>5</sup> Siti Fatimah and Mohammad Syaiful Suib," *Transformasi Sistem Pembayaran Pesantren Melalui e-Money di Era*," *Jurnal Ekonomi Bisnis*, 2 (juni 2019), 97.

memanaj keuangan santri. Sejak awal kembali santri pada bulan juli 2020, biro pengembangan, kepesantrenan, dan keuangan pesantren melakukan pertemuan untuk menyikapi bekal santri ditengah pandemi yang banyak mengalami keterbatasan akses kepesantren secara langsung, sehingga hasil dari pertemuan itu di rumuskanlanlah suatu system yang mengkomodir wali santri dalam melakukan pengiriman bekal berupa uang yang dapat dilakukan dengan mudah dimana saja dan kapan saja.

Dengan hal itu, pesantren mengeluarkan terobosan yakni simpanan bekal santri (SBS), yang awal mulanya terbentuk dari simpanan santri. Dengan adanya simpanan Bekal Santri, Wali santri dengan mudah mengontrol uang belanja santri. Karena selama ini yang terjadi, kebanyakan santri membebankan uang sakunya tidak sesuai dengan keperluannya. Simpanan bekal santri tidak hanya menampung uang santri saja, tetapi uang KOSMARI (Kos Makan Santri Putri), juga uang pembayaran triwulan ekolah santri. Dengan E-bekal santri bias dengan mudah berbelanja, tanpa takut uang belanjanya hilang. Karena uang hilang juga adalah salah satu faktor diciptakannya Simpanan Bekal Santri. Sebelum munculnya E-bekal santri, penerapan *e-money* atau pembayaran non tunai di pesantren nurul jaded pertama kali yakni di terapkan di wilayah al-hasyimiyah dengan memilih pihak BRI sebagai principal yang berberan sebagai *issuer* dan *acuquirer* yang bertanggung jawab terhadap pengelolaan system dan jaringan anggotanya.<sup>6</sup>

E-bekal merupakan aplikasi *mobile* untuk mempermudah wali santri Pondok Pesantren Nurul Jadid dalam melakukan pengiriman kepada santri, sehingga santri dapat langsung melakukan transaksi secara non-tunai di area Pondok Pesantren Nurul Jadid dengan menggunakan kartu E-bekal yang dapat di pantau oleh wali santri. Selain

---

<sup>6</sup> Sofian Syaiful Rizal, Hanifatul Qomariyah, and Fenti Nur Aisyah, "strategi Pengelolaan Belanja Santriwati Nurul Jadid Wilayah Al-Hasyimiyah," *TRILOGI : Jurnal Ilmu Teknologi, Kesehatan dan Humaniora*, 3 (September-desember 2021), 376.



mempermudah wali santri dalam melakukan pengiriman, bekal santri juga bertujuan untuk mengembangkan kualitas pelayanan pesantren kepada wali santri. Sebab dengan adanya kualitas pelayanan yang baik di dalam suatu instansi, akan menciptakan kepuasan bagi para konsumennya.<sup>7</sup>

Pondok Pesantren Nurul Jadid menciptakan kartu E-bekal ini bertujuan untuk menghindari semua santri menggunakan uang tunai sebagai solusi dari seringnya kehilangan uang bekal santri. Aplikasi tersebut berfungsi untuk mengatur pengeluaran belanja santri, karena sistem tersebut akan membatasi belanja maksimal santri setiap harinya sesuai kebijakan yang diberikan oleh pesantren. Manfaat bagi wali santri bisa memantau pengeluaran putrinya setiap hari karena setiap pengeluaran santri akan ada notifikasi yang terkirim kepada walisntri melalui aplikasi berbasis android tersebut.

Namun penggunaan aplikasi E-bekal ini belum digunakan oleh seluruh santri, hal ini dikarenakan adanya wilayah yang memang belum sepenuhnya setuju untuk menggunakan aplikasi tersebut, yaitu wilayah satelit. Untuk saatini yang menggunakan aplikasi ini wilayah Az-Zainiyah, Al-Hasyimiyah, dan putra pusat. Namun, kedepannya akan di sahkan oleh bidang usaha untuk memonopoli santri agar bias menggunakan E-bekal santri semua. Tujuannya agar semua santri dapat terkontrol dalam berbelanja dan mencegah seringnya kehilangan bekal santrimaka dari itu peneliti ingin melakukan penelitian yang berkaitan dengan kasus tersebut.

---

<sup>7</sup> Masitha Kurnia Sari Siregar," *Pengaruh Dirkriminasi Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pelanggan Internel Indihome,*" *Ekonomi Bisnis Manajemen Prima*, 1(2020),113.

## **B. Identifikasi Masalah**

Melihat permasalahan yang kompleks sehingga perlunya Identifikasi permasalahan sebagai berikut :

Kebijakan apa yang akan dilakukan pengurus bidang usaha supaya semua santri dan para pengurus kopesasi pesantren dapat mendukung adanya aplikasi E-bekal dan saling bekerja sama dalam penggunaan aplikasi tersebut.

## **C. Rumusan Masalah**

1. Bagaimanakah kebijakan E-bekal dalam meingkatkan kualitas pelayanan santri di Pondok Pesantren Nurul Jadid?
2. Bagaimana saja upaya pesantren dalam meningkatkan kualitas pelayanan santri melalui E-bekal di Pondok Pesantren Nurul Jadid?
3. Bagaimana persepsi masyarakat pesantren dengan diterapkannya E-bekal santri di Pondok Pesantren Nurul Jadid?

## **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan fokus penelitian dalam kasus di atas dapat di tarik tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui kebijakan E-bekal dalam meningkatkan kualitas pelayanan santri di Pondok Pesantren Nurul Jadid.
2. Untuk mengetahui hasil yang dicapai pesantren dalam meningkatkan kualitas pelayanan santri melalui penerapan E-bekal santri di Pondok Pesantren Nurul Jadid.
3. Untuk mengetahui persepsi masyarakat pesantren dengan diterapkannya E-bekal santri di Pondok Pesantren Nurul Jadid.

## E. Manfaat Penelitian

Selanjutnya dalam penelitian ini harapan peneliti semoga dapat mendatangkan manfaat dan wacana keilmuan terutama tentang kebijakan pengurus E-bekal dalam meningkatkan kinerja aplikasi E-bekal santri. Adapun kegunaan tersebut adalah :

### 1. Secara teoritis

Dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam mengembangkan dan menambah pengetahuan, terutama pengetahuan yang berkaitan dengan bekal santri di pondok pesantren.

### 2. Manfaat Praktis

#### a. Bagi Peneliti

Memperoleh informasi dan wawasan secara kongkret tentang E-bekal santri dan dapat memahami tentang tujuan yang ingin di capai pengurus bidang usaha dalam menerapkan aplikasi E-bekal.

#### b. Bagi Universitas Nurul Jadid

Penelitian ini berguna untuk pengetahuan dan pengenalan pembaca tentang kebijakan pesantren, terutama tentang kebijakan E-bekal dalam mengatasi finansial problems Pondok Pesantren Nurul Jadid. Dan sebagai referensi kepustakaan terkait kebijakan tersebut.

#### c. Penelitian ini diharapkan bisa membantu pengurus E-bekal agar lebih meningkatkan kebijakan-kebijakan yang ada di E-bekal santri.

#### d. Bagi peneliti yang akan datang



Hasil penelitian ini bisa menjadi literatur atau rujukan untuk para peneliti selanjutnya yang ingin meneliti tentang kebijakan E-bekal dalam mengatasi finansial problems Pondok Pesantren Nurul Jadid.

## F. Definisi Konsep

Definisi konseptual adalah unsur penelitian yang menjelaskan tentang karakteristik suatu masalah yang hendak diteliti. Berdasarkan andasan teori yang telah dipaparkan diatas, dapat dikemukakan definisi konseptual dari variabel berikut :

### 1. Kebijakan E-bekal

#### a. Kebijakan

Kebijakan (policy) secara etimologi (asal kata) diturunkan dari bahasa Yunani, yaitu “Polis” yang artinya kota (city).<sup>8</sup> mengacu kepada berbagai pandangan, menurut Thoha (2002) bahwa dalam arti yang luas, kebijakan mempunyai dua aspek, yaitu : yang pertama, kebijakan merupakan prakata social, bukan *event* yang tunggal dan terisolir. Dengan demikian sesuatu yang dihasilkan pemerintah berasal dari segala kejadian dalam masyarakat dan dipergunakan pula untuk kepentingan masyarakat. Kedua, kebijakan adalah suatu peristiwa yang ditimbulkan baik untuk mendamaikan klaim dari pihak-pihak yang konflik atau untuk menciptakan intensif terhadap tindakan bersama bagi pihak-pihak yang ikut menciptakan tujuan, akan tetapi mendapatkan perlakuan yang tidak rasional dalam usaha bersama tersebut.<sup>9</sup>

Abdul Wahab mengatakan bahwa “kebijakan adalah apapun cakupannya, sesungguhnya merupakan tindakan-tindakan terpola, yang mengarah pada tujuan

---

<sup>8</sup> Abdul Rozak, “ *Kebijakan Pendidikan di Indonesia*,” *Journal of Islamic Education*, 2(2021)200.

<sup>9</sup> Dian Herdiana, “ *Sosialisasi Kebijakan Publik : Pengertian dan Konsep dasar*,” *Jurnal ilmiah Wawasan Insan Akademik*, 3 (2018) 16.

tertentu yang disepakati dan bukan sekedar keputusan acak untuk melakukan sesuatu.” Sementara Ismail Nawawi menyatakan “Kebijakan adalah prinsip atau cara bertindak yang dipilih untuk mengarahkan pengambilan keputusan”. Disisi lain Easton menyebutkan kebijakan pemerintah sebagai “kekuasaan pengalokasian nilai-nilai untuk masyarakat secara keseluruhan”.<sup>10</sup>

b. E-bekal

E-bekal adalah kartu digital. Kartu ini dipegang oleh setiap santri nurul jaded untuk melakukan transaksi di eriap took yang ada di pesantren. Maksud dimunculkannya E-bekal ini agar semua santri maupun pihak koperasi dapat lebih mudah dalam melakukan transaksi, karna dengan adanya kartu digital ini santri tidak perlu lagi membawa uang case. Kelebihan kartu digital ini salah satunya wali santri dapat memantau terus pengeluaran apa saja yang di lakukan putra putrinya di pesantren. Karena, kartu ini di lengkapi dengan aplikasi yang di aplikasikan di gaded wali santri guna untuk mengetahui aktifitas keunagan santri.<sup>11</sup>

E-Bekal merupakan aplikasi *mobile* untuk mempermudah wali santri Pondok Pesantren Nurul Jadid dalam melakukan pembayaran kos makan santri, pengiriman bekal dan belanja harian santri, sehingga santri langsung dapat melakukan transaksi secara non-tunai di area Pondok Pesantren Nurul Jadid dengan menggunakan kartu E-bekal yang dapat dipantau langsung oleh wali santri Aplikasi E-Bekal ini merupakan alat bantu untuk mempermudah santri melakukan transaksi pembayaran dan juga mempermudah wali santri mengontrol keuangan santri. Wali santri dapat mengetahui

---

<sup>10</sup> Ardika Nurfuqron, “ Analisis Kebijakan Pemerintah Daerah Dalam Penanganan Covid-19: Perspektif *hukm Administrasi*” *Jurnal Yustika* 1(2020)14

<sup>11</sup> Nahrawi (Koordinator E-bekal Santri Pondok Pesantren Nurul jadid )



apa saja yang dibeli dan berapa jumlah saldo yang dimiliki oleh santri. Sebelum adanya E-Bekal pembayaran kosmara atau kosmari hanya sekitar 20% dan setelah adanya E-Bekal pembayaran tersebut lebih meningkat.

## 2. Kualitas Pelayanan

Menurut Lewis and Booms (1983), mereka menyatakan “*Service Quality* (kualitas layanan) adalah ukuran seberapa baik suatu layanan menemui kecocokan dengan harapan pelanggan. Penyelenggaraan kualitas layanan berarti melakukan kompromi dengan harapan pelanggan dengan tata cara yang konsisten.” *Service Quality* adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. *Service Quality* dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima dengan layanan sesungguhnya yang mereka harapkan. Kualitas pelayanan menjadi hal utama yang diperhatikan serius oleh perusahaan, yang melibatkan seluruh sumber daya yang dimiliki perusahaan.<sup>12</sup>

## 3. Pesantren

Pesantren merupakan tempat dimana para santri belajar menuntut ilmu, terutama ilmu agama.<sup>13</sup> Seiring perkembangan zaman Pondok Pesantren telah berkembang pesat menjadi salah satu lembaga pendidikan yang berperan aktif dalam meluluskan santri-santri yang berprestasi dan juga berakhlakul karimah. Pesantren tidak hanya berperan dalam lembaga pendidikan, tetapi pesantren juga mampu berperan aktif dalam segala aspek. Menurut sjadzili, pesantren mengemban lima

---

<sup>12</sup>Dylan Trotsek, “Analisis Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Pt Asuransi Multi Artha Guna, Tbk Cabang Yogyakarta,” *Journal of Chemical Information and Modeling*, 9 (2017), 13.

<sup>13</sup> Gatot Krisdiyanto et al., “Sistem Pendidikan Pesantren dan Tantangan Moderitas,” *Tarbawi : Jurnal Ilmu Pendidikan*, 1 (juli 2019), 13

peran substansial yakni sebagai sentra *Tafaqquh fiaddin*, pengembang ilmu-ilmu “sekuler”, lembaga pengadaban, agen perubahan social ekonomi, pengembangan keunggulan visi, misi dan tuntutan kebutuhan masyarakat dengan memanfaatkan iptek.<sup>14</sup>

## G. Penelitian Terdahulu

Berikut ini penelitian terdahulu yang mempunyai keterkaitan dengan penelitian dalam skripsi ini, diantaranya :

1. Penelitian yang ditulis oleh Saifuddin, Alvan Fathony, dan Mohammad Habibullah Universitas Nurul Jadid Paiton Probolinggo, dengan judul “Risk Menejemen E–Bekal untuk Meningkatkan Pelayanan pada Santri di Pondok Pesantren Nurul Jadid” dalam penelitian ini ada perbedaan dan persamaan, perbedaannya yakni peneliti terdahulu membahas tentang risiko apa saja yang ada terhadap penggunaan kartu E-bekal santri dan penanggulangannya. Sedangkan penulis membahas tentang kebijakan-kebijakan yang akan dilakukan pengurus E-bekal dalam meningkatkan pelayanan santri.sedangkan persamaannya terletak pada tempat penelitian yakni sama-sama bertempat di pondok pesantren nurul jadid dan dalam metode penelitian sama-sama menggunakan metode kualitatif.<sup>15</sup>
2. Penelitian yang ditulis oleh Namira Nurul Putri, mahasiswi Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung, dengan judul “Kualitas Pelayanan dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Hotel Stevie 6 Bandung.” Dalam penelitian ini terdapat perbedaan dan persamaan, perbedaannya yakni terletak pada metode penelitian dan tempat

---

<sup>14</sup> Muhammad Nafik Hadi Riyanto, ” *Peran Pondok Pesantren Dalam Pemberdayaan Sosial Ekonomi di Jawa Timur pada Abad Ke-20,* ” *Mozaik Humaniora*, 2 (2018),191.

<sup>15</sup> Saifuddin, Alvan Fathony, and Mohammad Habibullah, ” *Risk Menejemen E–Bekal untuk Meningkatkan Pelayanan pada Santri di Pondok Pesantren Nurul Jadid,*” *Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal*, 2 (2023), 293.

penelitian, penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif, bertempat di Hotel Stevie 6 Bandung. Sedangkan persamaannya terletak pada pembahasannya yakni menjelaskan tentang upaya peningkatan kualitas pelayanan dimana hal tersebut menjadi prioritas perusahaan untuk memuaskan konsumen.<sup>16</sup>

3. Penelitian yang ditulis oleh Muh. Hamzah, Achmad Febrianto, Ainol Yakin, Siti Nurbayah, Septian Fiktor Riyantoro Universitas Nurul Jadid Paiton Probolinggo. Yang berjudul “Penguatan Ekonomi Pesantren Melalui Digitalisasi Unit Usaha Pesantren” dalam penelitian ini ada persamaan dan perbedaan, persamaannya yaitu sama-sama membahas E-bekal Santri Pondok Pesantren Nurul Jadid. Sedangkan perbedaannya peneliti terdahulu membahas pengaplikasian E-bekal santri di koperasi pondok pesantren nurul jadid sedangkan penulis membahas kebijakan yang dilakukan pihak pesantren dalam meningkatkan pelayanan melalui E-bekal santri di pondok pesantren nurul jadid.<sup>17</sup>
4. Penelitian yang ditulis oleh Rustian Zaka Rullah, mahasiswa Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, dengan judul “Strategi Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah dalam Sistem Murabahah pada *Leasing* FIF (*Federal International Finance*) Syaria’h Taman Palem Jakarta Barat. Dalam penelitian ini terdapat perbedaan dan persamaan, perbedaannya ialah bagaimana strategi pelayanan dalam meningkatkan kepuasan nasabah dalam sistem murabahah

---

<sup>16</sup>Namira Nurul Putri, “Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di Hotel Stevie 6 Bandung” (Skripsi, Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung, 2016).

<sup>17</sup> Muh. Hamzah, Achmad Febrianto, Ainol Yakin, Siti Nurbayah, Septian Fiktor Riyantoro,” *Penguatan Ekonomi Pesantren Melalui Digitalisasi Unit Usaha Pesantren*,” *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 1(2022), 1042.



pada *Leasing FIF (Federal International Finance)* syari'ah. Sedangkan persamaannya terletak pada metode penelitian yakni sama-sama menggunakan penelitian kualitatif.<sup>18</sup>



---

<sup>18</sup>Rustian Zaka Rullah, “Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Dalam Sistem Murabahah Pada Leasing Fif ( Federal International Finance ) Syari’ah Taman Palem Jakarta Barat” (Skripsi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2015).