

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Paparan Data

1. Sejarah Singkat Bekal Santri Pondok Pesantren Nurul Jadid

Pondok Pesantren Nurul Jadid adalah pondok pesantren modern yang terkenal di Jawa Timur. Tepatnya di Desa Karanganyar Kecamatan Paiton, sekitar 30 km ke arah timur kota Probolinggo. Awal mula berdirinya Pondok Pesantren Nurul Jadid didirikan oleh Pengasuh pertama yakni KH. Zaini Mun'im pada tanggal 10 Muharrom 1948 M. Saat ini pengasuh Pondok Pesantren Nurul Jadid ialah KH. Zuhri Zaini, BA dan KH. Abd Hamid Wahid sebagai Kepala Pesantren. Berdasarkan data sekunder yang diperoleh terdapat 2 santri ditahun pertama pondok pesantren didirikan. Saat ini pada tahun 2022 jumlah santri di Pondok Pesantren tersebut berjumlah kurang lebih sepuluh ribu santri dari berbagai macam daerah.

Pondok Pesantren Nurul Jadid memiliki kualitas terbaik se-kabupaten Probolinggo, dari pemanfaatan teknologi yang semakin mutakhir, manajemen pendidikan yang memuaskan, dan fasilitas yang memadai, dengan itu Pondok Pesantren Nurul Jadid semakin dikenal oleh masyarakat luas. Bukan hanya itu, banyak sistem yang mempengaruhi perkembangan Pondok Pesantren Nurul Jadid. Mulai dari sistem pola ankasuh dan wali asuh, adanya trilogi santri dan panca kesadaran santri, sistem pembayaran pesantren yang menerapkan *e-commerce*, juga memiliki *brand credibility* yang baik dan lain sebagainya.⁶⁶

⁶⁶Nur Aisyah, "Dakwah Modern Pada Era Konvergensi Media : Studi Kasus Youtube Pondok Pesantren Nurul Jadid," *Dakwatuna: Jurnal Dakwah Dan Komunikasi Islam*, 2 (Agustus, 2022), 118.

Karena banyaknya santri dari berbagai wilayah dan latar belakang uang berbeda sehingga pesantren membutuhkan aplikasi untuk menampung berbagai transaksi keuangan santri secara efisien sehingga muncul gagasan E-Bekal sebagai aplikasi *mobile* untuk mempermudah wali santri Pondok Pesantren Nurul Jadid dalam melakukan pembayaran masansantri, pengiriman bekal belanja harian santri, sehingga santri langsung dapat melakukan transaksi secara non tunai di area Pondok Pesantren Nurul Jadid.

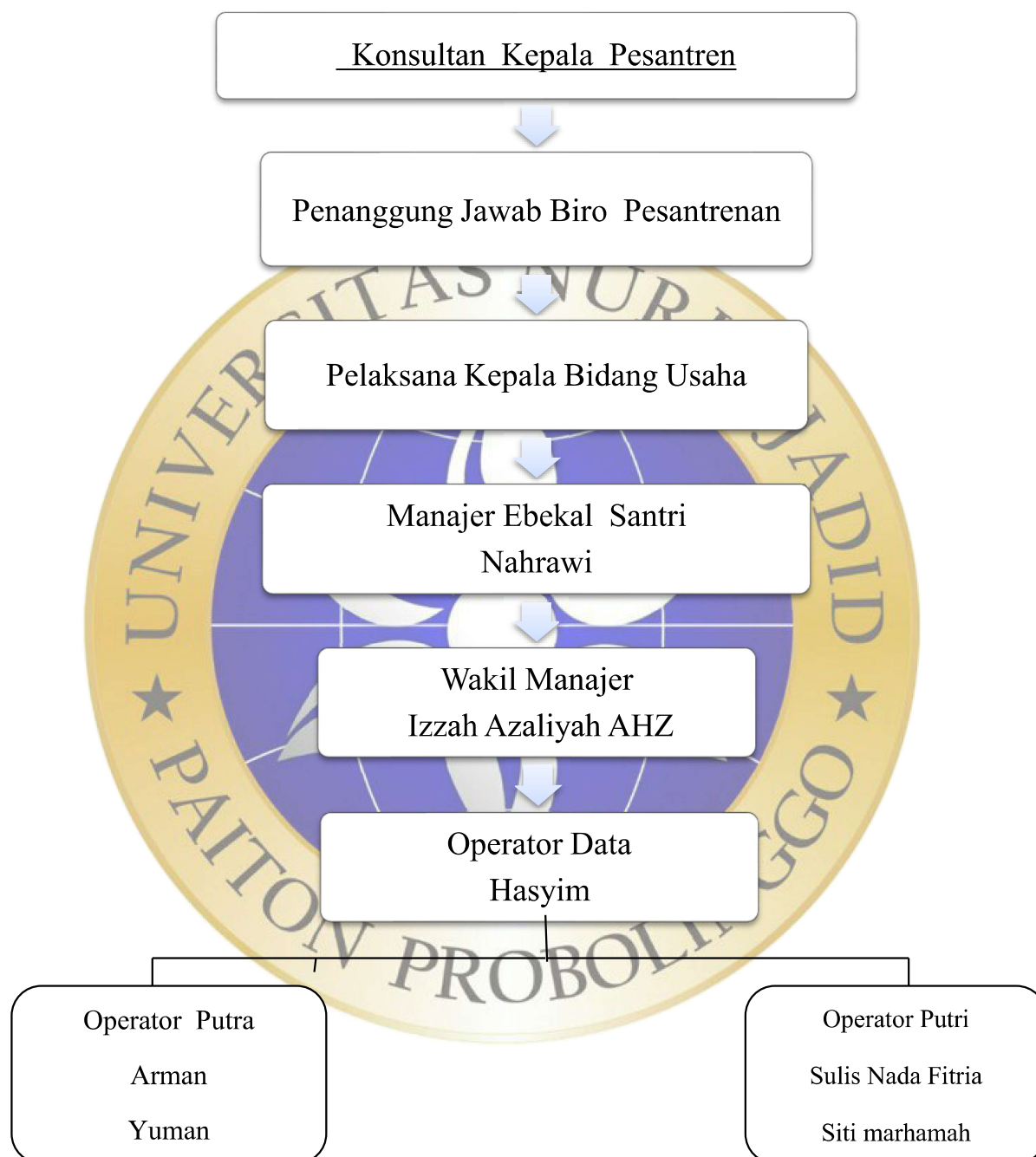
E-Bekal merupakan alat transaksi yang praktis dan sangat membantu santri dalam melakukan pembayaran seperti biaya kost makan santri, biaya sekolah, uang saku santri dan pembayaran lainnya. Cara menggunakannya cukup sederhana yakni tempelkan kartu ke android yang memiliki aplikasi EDC dan transaksi selesai.

Sejarah didirikannya E-Bekal santri berawal dari program Simpanan Santri (SS) yang di jalankan pada tahun 2018. Hal tersebut sesuai dengan wawancara oleh Ustad Nahrawi selaku Manager E-Bekal Santri, yaitu:

“Program ini diterapkan untuk mengelola keuangan santri dengan menggunakan sistem manual yakni menggunakan buku tabungan. Pada bulan Juni 2020 program tersebut diganti menjadi Simpanan Bekal Santri, pada bulan ini juga Biro Pengembangan, Biro Kepesantrenan dan Keuangan Pesantren melakukan pertemuan untuk menyikapi bekal santri yang mana pada tahun tersebut Indonesia terdampak pandemic corona, maka dari itu untuk memutus rantai penyeberan pandemic pesantren merumuskan E-Bekal Santri. Hal ini juga menjadi cikal bakal berdirinya program E-Bekal yang berbasis Aplikasi. Kemudian, pada tanggal 1 November 2020 E-Bekal baru diresmikan oleh Kepala Pondok Pesantren Nurul Jadid. Tujuan diterapkannya E-Bekal yakni mengurangi terjadinya Kehilangan uang bekal santri, mempermudah kontroling wali santri terhadap keuangan santri, menimalisir penunggakan pembayarn kos makan santri dan mempermudah wali santri dalam pengiriman uang bekal santri”.⁶⁷

⁶⁷ Hasyim, (Pengurus E-Bekal Putra Bagian Operator Data), *Wawancara*, Pada Tanggal 03 Juli 2022.

2. Struktur Bekal Santri Pondok Pesantren Nurul Jadid



3. Sistem-Sistem Bekal Santri⁶⁸

⁶⁸Kesekretariatan Pondok Pesantren Nurul Jadid, Biro Pengembangan, *Standard Operating Procedure (Sop) Bekal Santri*, 1 Januari 2020.

a. Sistem Aplikasi Bekal Santri

- 1) Aplikasi ini digunakan oleh wali santri dengan tujuan :
 - Mengetahui jumlah tagihan kos makan santri;
 - Melakukan pembayaran/top up multi bank dengan nomor rekening yang ada di aplikasi tersebut;
 - Mengetahui saldo santri;
 - Memonitoring pembelanjaan santri secara *real time*;
- 2) Aplikasi Bekal Santri NJ bisa di *download* oleh wali santri di *playstore*;
- 3) Wali santri login ke Bekal Santri dengan menggunakan NIUP dan tanggal lahir santri;
- 4) Pondok Pesantren Nurul Jadid memfasilitasi wali santri untuk melakukan top up/isi ulang di gerai NJ Mart 2 (timur);

b. Kartu E-Bekal

- 1) Kartu e-Bekal adalah kartu digital yang terhubung dengan Aplikasi Bekal Santri NJ;
- 2) Kartu e-Bekal digunakan oleh santri dalam melakukan transaksi pembelanjaan;
- 3) Kartu e-Bekal hanya bisa digunakan oleh santri di kantin/koperasi wilayah PondokPesantrenNurulJadid;
- 4) Penggunaan kartu e-Bekal terdapat:
 - limit harian, berarti jatah maksimal belanja setiap hari;
 - limit akumulasi harian, berarti sisa limit harian yang diakumulasikan dengan hari selanjutnya;

- maksimal limit akumulasi harian, jumlah maksimal sisa limit harian yang diakumulasikan dengan hari selanjutnya.
- 5) Kartu e-Bekal difasilitasi foto santri dan PIN sebagai keamanan apabila ada penyalahgunaan kartu;
- 6) Apabila kartu e-Bekal hilang, maka saldo kartu tidak akan hilang;
- 7) Setiap santri transaksi menggunakan kartu e-Bekal, wali santri akan mendapatkan notifikasi;

c. Katalis EDC

- 1) Aplikasi ini digunakan oleh kantin/koperasi dalam melakukan transaksi santri dengan cara *typing* kartu e-Bekal;
- 2) Katalis EDC terhubung dengan aplikasi Bekal Santri dan Sistem Katalis (monitoring)
- 3) Menu pada katalis EDC diantaranya:
 - Kas Keluar, digunakan untuk transaksi limit harian pembelanjaan santri;
 - Kas Keluar Tak Terbatas, digunakan untuk transaksi *unlimited* pembelanjaan santri seperti belanja alat/bahan kebutuhan mandi,kebutuhan sekolah, dan lain-lain; (tidak semua kantin/koperasi bisa menggunakan menu Kas Keluar Tak Terbatas);
 - Cek Kartu, digunakan oleh santri untuk mengetahui saldo kartu e-Bekal;
 - Offline Data, digunakan apabila jaringan trouble atau pemadaman listrik;
 - Mutasi Saldo, digunakan untuk melihat *history* transaksi;
 - Saldo Anda, digunakan untuk mengetahui saldo kantin/koperasi secara *real time*.

- 4) Pihak kantin dapat melakukan tagihan ke unit usaha Bekal Santri NJ sesuai jam pelayanan dengan tunai atau transfer;
- 5) Setelah dilakukan pencairan tagihan, maka saldo di katalis EDC otomatis berkurang sesuai jumlah pencairan.

d. Sistem Monitoring Bekal Santri

- 1) Sistem Bekal Santri dapat di monitoring oleh unit usaha Bekal Santri melalui sistem Katalis;
- 2) Data pada sistem katalis berasal dari data Pedatren;
- 3) Sistem Katalis terdiri dari:
 - Data Admin, merupakan operator yang mempunyai hak akses untuk login ke sistem katalis sebagai admin dan *finance*;
 - Data Users, merupakan data nasabah bekal santri NJ;
 - Data Merchant, merupakan data kantin/koperasi sebagai tempat pembelian santri
 - Data Kartu, merupakan data nasabah bekal santri NJ yang berisi limit harian, limit akumulasi harian, dan maksimal limit akumulasi harian, serta Id NFC kartu e-Bekal;
 - Data Outbox, merupakan data *history* yang dilakukan oleh operator, santri, dan wali santri apabila melakukan tindakan;
 - Master tagihan, merupakan data tagihan wali santri yang harus dibayarkan dan dapat diketahui jumlah tagihannya melalui aplikasi Bekal Santri NJ;
 - Tagihan User, merupakan data tagihan santri yang sudah lunas atau belum;
 - Saldo Admin, merupakan *history* yang dilakukan oleh operator atau admin;

- Saldo User, untuk mengetahui saldo nasabah/santri dan *history* transaksi/pembelanjaan santri;
 - Saldo Merchant, untuk mengetahui saldo kantin/koperasi serta *history* transaksi/pembelanjaan santri di kantin/koperasi tersebut;
 - Menu Kasir, merupakan menu yang bisa digunakan untuk Top Up, pencairan kantin/koperasi, manajemen kartu, unggah Top Up;
 - Data Transaksi, untuk mengetahui semua transaksi yang menggunakan kartu e-Bekal, Top Up melalui perbankan, pembayaran Merchant, *cash out*;
 - Mutasi Saldo, *History* transaksi keuangan.
- 4) Pada sistem ini juga menjadi data utama untuk dibandingkan dengan data *pooling*.
- e. Sistem Pengelolaan Keuangan Bekal Santri NJ
- 1) Uang yang masuk di Bekal Santri terdiri dari uang kos makan dan uang belanja santri;
 - 2) Uang kos makan sebesar Rp. 300.000/bulan
 - 3) Uang belanja santri sesuai kemampuan wali santri dengan berbasis hemat belanja, sehingga tidak terjadi kesenjangan sosial;
 - 4) Uang kos makan bersifat *transitory*, yang berarti semua uang kos makan yang masuk di Bekal Santri akan di transfer ke rekening penyedia;
 - 5) Pendapatan unit usaha Bekal Santri diperoleh dari:
 - Biaya top up di NJ Mart dan masing-masing wilayah sebesar Rp.2.000/top up
 - Biaya admin aplikasi Rp.1.000/bulan

- 6) Pendapatan unit usaha Bekal Santri digunakan untuk operasional Bekal Santri, diantaranya:
- Biaya modul aplikasi dan *maintenance* sebesar Rp. 1.500.000/bulan
 - Biaya rutin pegawai (gaji) sebesar Rp. 4.200.000/bulan
- 7) Biaya admin dan Cetak Kartu sebesar Rp. 25.000/santri

B. Pembahasan

1. Kebijakan E-bekal dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Pondok Pesantren Nurul Jadid.

Di era glabalisasi 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 masyarakat muslim di Indonesia. Dengan itu pondok pesantren yang memiliki santri lebih sekitar 4.500 memerlukan manajemen yang tepat. Untuk meningkatkan pelayanan kepada santri dan wali santri, dan untuk mengupayakan agar pelayanan di Pondok Pesantren Nurul Jadid ini maksimal para dewan pengasuh memiliki inisiatif untuk memunculkan sistem baru, yaitu bekal santri atau kerap di sebut juga e-bekal santri.

Tujuan di terbitkannya E-bekal santri ini adalah untuk mempermudah santri dan wali santri untuk mengatur keuangan santri atau bekal santri, karena dengan adanya bekal santri ini wali santri tidak melakukan transaksi dengan uang tunai yaitu cukup dengan menggunakan satu kartu saja. Selain itu, wali santri juga bisa memantau keuangan putrinya cukup dengan android mereka masing-masing. Karena semua

informasi seputar keuangan santri sudah bisadi lihat di aplikasi yang ada di android wali santri masing-masing. E-bekal ini memang di rancang untuk meningkatkan pelatanan kepada santri dan wali santri. Karenanya pengurus e-bekal dan para dewan pengasuh ini mengupayakan semaksimal mungkin untuk peningkatan pelayanan tersebut.

Dalam meningkatkan pelayanan ini dewan pengasuh dan para pengurus E-bekal membuat kebijakan-kebijakan yang mana tujuannya untuk meningkatkan pelayanan. Kebijakan ini di buat agar E-bekal ini bisa di aplikasikan dan bisa berjakan sesuai dengan yang diharapkan pengasuh dan para pengurus e-brkal.

Berdasarkan observasi yang didapatkan, E-bekal membuat kebijakan-kebijakan sesuai hasil musyawarah di semua pihak yang memiliki tanggung jawab atas pesantren. Hal ini sesuai yang sampaikan oleh ustad nahrawi selaku pengurus E-bekal dalam wawancara yaitu :

“untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui E-bekal, para pengurus E-bekal telah membuat beberapa kebijakan, kebijakan ini antaranya semua santri harus menggunakan kartu e-bekal dalam bertransaksi dan pihak koperasi tidak di perkenankan menerima transaksi santri yang menggunakan uang tunai”⁶⁹

Dari pernyataan di atas bisa di simpulkan bahwa kebijakan yang di tetapkan oleh pengurus E-bekal ini bertujuan untuk mempermudah santri dan pihak koperasi dalam melakukan transaksi.karena dengan adanya E-bekal ini santri cukup membayar dengan kartu tidakperlu menggunakan uang tunai lagi. Dan bagi koperasi menjadi lebih mudah karna tidak usah ada kembalian uang belanja kepada santri.

⁶⁹ Nahrawi (Pengurus E-bekal Putra), *Wawancara*, pada tanggal 4 juni 2023.

Berdasarkan observasi yang didapatkan, E-bekal membuat kebijakan-kebijakan sesuai hasil musyawarah di semua pihak yang memiliki tanggung jawab atas pesantren. Hal ini sesuai yang sampaikan oleh ustad hasyim selaku pengurus E-bekal dalam wawancara yaitu :

“ada beberapa kebijakan yang di buat oleh pengurus E-bekal. Yaitu, pengrus E-bekal sepakat untuk memindahkan mesin ATM yang ada di dalam pesantren, kartu E-bekal dijadikan satu dengan kartu identitas santri sekaligus kartu pelajar, koperasi yang menerima uang tunai akan di berikan sanksi”

Dari pernyataan di atas bisa di simpulkan bahwa dengan dipindahkannya mesin ATM yang ada di dalam pesantren tujuannya untuk meminimalisir santri untuk melakukan transaksi dengan uang tunai karna itu Atm yang ada di dalam pesantren di pindah keluar pesantren.

Kartu E-bekal ini di jadikan kartu identitas santri dan sekaligus kartu pelajar agar santri tidaak semena-mena dalam artian lagi agar lebih menjaga katru tersebut dan untuk memaksimalkan kepada wilayah satelit yang belum menerapkan E-bekal santri.dengan adanyakebijakan ini otomatis semua santri yang pusat maupun yang satelit mau tidak mau harus mengguankan katru E-bekal.

Namun, dari observasi yang dilakukan oleh penulis, masih aka nada lagi kebijakan-kebijakan yang lain untuk menstabilkan kualitas pelayanan di pondok pesantren. Manun, untuk saat ini masih dimusyawarahkan sama pihak pengasuh.kebijakan yang akan dibuat ini terkait adanya santri yang masih memegang uang tunai. Halini disebabkan adanya sambaing santri,yang mana wali santri masih banyak yang memberikan uang tunai kepada anaknya.

2. Upaya Pesantren dalam Meningkatkan KUALITAS Pelayanan Melalui E-brkal Santri di Pondok Pesantren Nurul Jadid

Di zaman teknologi yang semakin berkembang ini, Pondok Pesantren Nurul Jadid berupaya untuk selalu mengikuti perkembangan zaman. Mulai dari menerapkan teknologi dalam pembelajaran hingga proses manajemen keuangan pondok pesantren. Hal ini dibuktikan dengan penerapan pembayaran pondok pesantren melalui E-Money. Dengan segala cara pembayaran yang telah dijelaskan di atas, adanya transaksi E-Money sangat dirasakan oleh pihak pesantren.

Dalam melakukan suatu pelayanan kepada konsumen hendaknya diperlakukan dengan baik serta tidak mengecewakan konsumen, serta semaksimal mungkin mampu memberikan kepuasan kepada konsumen. Dalam pelaksanaan transaksi melalui E-Money petugas telah mengerahkan segala kemampuannya, karena hal tersebut merupakan salah satu bentuk tanggung jawab atau *ta'dim* santri terhadap pengasuh/kiai untuk melaksanakan amanah yang telah diberikan oleh pesantren. Memberikan kualitas pelayanan yang baik merupakan salah satu tujuan yang diinginkan oleh Kepala Pondok Pesantren Nurul Jadid, pesantren ingin memberikan kemudahan kepada santri atau wali santri meskipun dalam pelaksanaannya tidaklah semudah membalikkan tangan.

Suatu instansi dapat dinilai baik atau tidaknya dapat dilihat dari kualitas pelayanan, dalam hal ini kualitas pelayanan yang dilaksanakan oleh Pondok Pesantren Nurul Jadid dalam transaksi E-Money mampu memenuhi harapan sehingga tercapai kepuasan dari para santri. Kualitas pelayanan ini meliputi beberapa aspek, yaitu:

a. Kualitas pelayanan berdasarkan keandalan (*reliability*)

Berdasarkan observasi yang didapatkan, melalui dimensi *reliability* E-Bekal memberikan pelayanan sesuai dengan yang di janjikan dan memberikan pelayanan sesuai dengan permintaan. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh Ustadzah Sulis Nada Fitria selaku Pengurus E-Bekal dalam wawancara, yaitu:

“seperti yang telah jadwalkan pengurus E-Bekal bahwasanya jam buka-tutup operasioal E-Bekal yakni pagi dari Jam 09.00-11.30, siang dari Jam 13.00-14.30 dan pada malam hari dari Jam 20.30-23.00”.⁷⁰

Karena jam operasional yang sangat padat hal tersebut tidak membuat pengurus E-Bekal kewalahan disebabkan ada banyaknya pengurus E-Bekal, selain itu untuk memberikan pelayanan yang baik, pengurus E-Bekal harus mampu dalam memahami sistem E-Bekal, karena hal tersebut berpengaruh terhadap kepercayaan pelanggan.

b. Kualitas pelayanan berdasarkan daya tanggap (*responsiveness*)

Berdasarkan observasi yang didapatkan, melalui dimensi *responsiveness* E-Bekal meberikan pelayanan dengan pemberian informasi yang memadai dan mengingatkan pelanggan. Hal ini tersebut sesuai dengan pernyataan yang disampaikan oleh pengurus E-Bekal yaitu Ustad Arman, yaitu:

“program E-Bekal selain digunakan untuk uang saku santri, E-Bekal juga digunakan untuk pembayaran Kos Makan Santri, dalam hal ini pihak E-Bekal mengingatkan wali santri dan santri melalui email yang digunakan untuk mendaftar Aplikasi Bekal Santri, sebelum adanya E-Bekal seringkali santri terlambat membayar Kos Makan Santri, maka dari itu dengan adanya E-Bekal pesantren mampu mengontrol pembayaran Kos Makan Santri dan tidak terjadi penunggakan”.⁷¹

⁷⁰ Sulis Nada Fitria (Pengurus E-Bekal Putri), *Wawancara*, pada tanggal 10 Juni 2023

⁷¹ Arman (Pengurus E-Bekal Putra Bagian Operator Data), *Wawancara*, Pada Tanggal 13 Juni 2023

Selain pernyataan di atas, dalam dimensi ini E-Bekal harus mampu membantu dan siap tanggap dalam melayani konsumen. Namun hal tersebut tidak selamanya bisa dilakukan E-Bekal, disebabkan Aplikasi E-Bekal membutuhkan jaringan Wifi. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan yang disampaikan oleh Ustad Hasyim selaku Pengurus E-Bekal dalam wawancara, yaitu:

“hingga saat ini yang masih belum terpecahkan dari program E-Bekal ketika listrik padam ataupun gangguan jaringan, karena E-Bekal sendiri membutuhkan jaringan Wifi, sebenarnya ada fitur offline di Aplikasi Katalis EDC, namun fitur tersebut terkadang Error”.⁷²

Dari pernyataan di atas dapat ditarik kesimpulan, dari dimensi ini E-Bekal masih belum sepenuhnya memberikan kepuasan, karena pada dimensi menurut pendapat Parasuraman, Zeithaml dan Berry, dalam Kotler dan Keller, menyebutkan dimensi *responsiveness* dalam pelayanan diwujudkan dalam bentuk selalu memberitahu pelanggan tentang kapan layanan akan diberikan, layanan tepat waktu bagi pelanggan, kesediaan untuk membantu pelanggan dan kesiapan untuk merespon permintaan pelanggan.⁷³

c. Kualitas pelayanan berdasarkan jaminan (*assurance*)

Berdasarkan observasi yang didapatkan, melalui dimensi *assurance* E-Bekal memberikan pelayanan meliputi pengetahuan dan kemampuan mekanik. Sifat sopan dan dapat dipercaya dari karyawan mampu menumbuhkan kepuasan konsumen. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan dari Pengurus E-Bekal Ustadzah Siti Marhamah dalam wawancara, yaitu:

⁷² Hasyim (Pengurus E-Bekal Putra Bagian Operator Data), *Wawancara*, Pada Tanggal 13 Juni 2023

⁷³ A N Tsamara and J Nugraha, “*Penerapan Service Excellence Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Humas Pemerintah Kota Surabaya (Studi Pada Koridor Co-Working Space)*,” *Jurnal Pendidikan Administrasi ...* , 1 (2020), 227.

“untuk menumbuhkan kepuasan konsumen dan memberikan pelayanan yang baik, kami berusaha untuk bersikap ramah dan sopan. selain itu kami juga meyakinkan dan memberikan masukan kepada para konsumen, ketika konsumen mendapatkan keluhan atau masalah”.⁷⁴

Dari pernyataan di atas, sesuai dengan pendapat Tjiptono bahwa sanya dimensi *assurance*, meliputi pengetahuan, kemampuan, ramah, sopan, dan sifat yang dapat dipercaya dari kontak personil untuk menghilangkan sifat keraguan konsumen dan merasa, terbebas dari bahaya dan resiko. Terpenuhinya dimensi *assurance* pada kualitas pelayanan semakin meningkatkan kepuasan konsumen.⁷⁵

d. Kualitas pelayanan berdasarkan empati (*empathy*)

Berdasarkan observasi yang didapatkan, melalui dimensi *responsiveness* E-Bekal memberikan pelayanan yang meliputi perhatian individual kepada pelanggan, rasa peduli dan adanya komunikasi yang baik. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan yang disampaikan oleh pengurus E-Bekal yaitu Ustad Arman, yaitu:

“program E-Bekal selain digunakan untuk uang saku santri, E-Bekal juga digunakan untuk pembayaran Kos Makan Santri, dalam hal ini pihak E-Bekal mengingatkan wali santri dan santri melalui email yang digunakan untuk mendaftar Aplikasi Bekal Santri, sebelum adanya E-Bekal seringkali santri terlambat membayar Kos Makan Santri, maka dari itu dengan adanya E-Bekal pesantren mampu mengontrol pembayaran Kos Makan Santri dan tidak terjadi penunggakan”.⁷⁶

Selain dari pernyataan di atas, Pengurus E-Bekal Ustadzah Ervin juga menyampaikan dalam wawancara, yaitu:

⁷⁴ Siti Marhamah (Pengurus E-Bekal Putri), *Wawancara*, Pada tanggal 20 Juni 2023

⁷⁵Rafida Khairani et al., “Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt. Matahari Putera Prima (Hypermart) Medan : Fakultas Ekonomi Universitas Prima Indonesia,” *Jurnal Untuk Ilmu Ekonomi Dan Perpustakaan*, 2 (2019), 130.

⁷⁶ Arman (Pengurus E-Bekal Putra Bagian Operator Data), *Wawancara*, pada tanggal 20 Juni 2023.

“program E-bekal tidak selamanya berjalan mulus permasalahan seringkali terjadi, apalagi hal tersebut berkaitan dengan santri, seringkali santri mengeluhkan uang sakunya tidak masuk ke E-Bekal atau kehilangan kartu E-Bekal, kita selaku pengurus E-Bekal harus mampu memberikan pemahaman kepada santri dan memberikan pelayanan semampu kita”.⁷⁷

Dari pernyataan di atas sesuai dengan pendapat Parasuraman, Zeithmal dan Berry, dalam Kotler dan Keller, menyebutkan dimensi *Empathy* meliputi pemberian perhatian pribadi kepada pelanggan, karyawan yang menghadapi pelanggan dengan penuh perhatian dan mengutamakan kepentingan terbaik pelanggan, karyawan yang memahami kebutuhan pelanggan.⁷⁸

e. Kualitas pelayanan berdasarkan produk-produk fisik (*tangibles*)

Berdasarkan observasi yang didapatkan, melalui dimensi *responsiveness* E-Bekal melayani dengan menggunakan fasilitas yang lengkap dan penampilan yang rapi dan menarik. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan yang disampaikan oleh Pengurus E-Bekal Ustad Hasyim dalam wawancara, yaitu

“dalam melayani pelanggan untuk menarik minat dan mendapatkan kepuasan harus dimulai dari pengurus E-Bekal terlebih dahulu, terutama dalam hal penampilan, ketika karyawan berpenampilan baik dan rapi, pelanggan akan senantiasa kembali lagi dan merasa puas dengan pelayanannya. Tidak hanya penampilan, tapi juga kelengkapan dari fasilitas juga sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen”.⁷⁹

Dari pernyataan di atas sesuai dengan pendapat Parasuraman, Zeithmal dan Berry, dalam Kotler dan Keller, disebutkan dimensi *tangibles* mencakup tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan sarana komunikasi, dan lain-lain yang dapat

⁷⁷ Ervin (Pengurus E-bekal Putri), *Wawancara*, pada tanggal 22 Juni 2023.

⁷⁸Puteri Herlanies Susanto and Iwan Kurniawan Subagja, “Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pt. Bank Central Asia Tbk Kantor Cabang Pondok Gede Plaza,” *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 1 (Januari-April2019), 72.

⁷⁹ Hasyim (Pengurus E-Bekal Putra Bagian Operator Data), *Wawancara*, pada tanggal 23 Juni 2023.

dan harus ada dalam proses pelayanan. Terpenuhinya dimensi *tangible* dalam pemberian pelayanan mendukung terwujudnya kepuasan konsumen.⁸⁰

3. Upaya Pesantren Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan melalui E-bekal Santri di Pondok Pesantren Nurul Jadid

1. Santri

Santri merupakan objek terpenting dari sebuah pondok pesantren. Santri merupakan seseorang yang ingin mengabdikan diri dan melaksanakan pembelajaran kehidupan di sebuah pondok pesantren. Perkembangan teknologi telah merambah dalam dunia pondok pesantren. Hal tersebut dibuktikan dengan berbagai aplikasi-aplikasi modern yang berbasis teknologi mewarnai dunia pondok pesantren, salah satunya adalah penerapan *cashless payment*.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, ada beberapa persepsi santri tentang pelayanan E-Bekal Santri, seperti yang disampaikan oleh saudari Lina Wati dalam wawancara, yaitu:

“sejak pertama kali diterapkannya E-Bekal sebenarnya saya merasa keberatan, karena program ini menurut saya terlalu rumit. Apalagi bagi santri yang memang notabene kurang update teknologi. Namun setelah para pengurus E-Bekal memberikan pemahaman kepada saya sebagai santri, saat ini saya mendapatkan dampak positif diterapkannya E-Bekal. Selain itu, pelayanan E-Bekal juga sangat ramah dan tanggap ketika saya memiliki keluhan, seperti kehilangan kartu, uang Top Up terlambat masuk. Hal tersebut menimbulkan kepuasan terhadap saya sendiri”⁸¹

Selain persepsi di atas, ada persepsi lain yang disampaikan oleh saudari Kholidatul Kamila dalam wawancara, yaitu:

⁸⁰Deddy Junaedi, “Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Di PT. Bank Jatim Capem Maron Probolinggo),” *Profit : Jurnal Kajian Ekonomi Dan Perbankan*, 2 (2020), 27.

⁸¹ Lina Wati (Santri Aktif Putri Pondok Pesantren Nurul Jadid), *Wawancara*, Pada Tanggal 20 juni 2023

“ada beberapa keluhan saya mengenai pelayanan E-Bekal di putri, karena saya sendiri dari santri putri, keluhan saya yakni tidak efektifnya pelayanan E-Bekal ketika membludak, ditambah tempat yang kurang luas, hal ini sangat mengganggu kenyamanan santri. Mungkin kedepannya E-Bekal bisa memecahkan masalah tersebut, agar saya sebagai konsumen E-Bekal mendapatkan kepuasan.”⁸²

Kesimpulan dari pernyataan di atas yakni ada santri yang puas dengan pelayanan E-Bekal, ada pula yang masih belum puas dengan pelayanan E-Bekal. Hal ini menjadi evaluasi kedepannya untuk E-Bekal khususnya agar selalu memberikan pelayanan yang baik untuk memuaskan para konsumen.

2. Wali Santri

Wali santri merupakan orang tua yang memiliki hak penuh kepada santri. Wali santri sebagai orang tua yang mempunyai harapan terbesar kepada anak, selalu memberikan apa yang diinginkan anak selama itu dalam batas wajar. Namun terlepas dari hal tersebut, orang tua yang bijak mampu memilih dan memilah mana yang baik dan benar untuk anak. Pesantren yang notabene lembaga pendidik ilmu agama dan umum merupakan pilihan terbaik yang diinginkan orang tua. Tidak hanya mengajarkan ilmu tapi juga mengajarkan akhlakul karimah.

Berdasarkan wawancara dan observasi, persepsi wali santri tentang pelayanan E-Bekal Santri mendapatkan respon positif, seperti yang di sampaikan oleh Ibu Qomariyah dalam wawancara, yaitu:

“anak saya mondok di nurul jadid kurang lebih 7 tahun, selama saya menjadi wali santri pondok pesantren selalu memberikan pelayanan yang memuaskan, apalagi yang saat ini pesantren terapkan yaitu E-Bekal, program tersebut sangat membantu saya untuk mengirim uang saku anak saya di pondok, karena daerah saya sendiri cukup jauh dari pesantren.

⁸² Kholidatul Kamila (Mahasiswi Aktif Pondok Pesantren Nurul Jadid), *Wawancara*, Pada Tanggal 20 juni 2023

Dengan adanya program ini saya tidak harus bingung mengirim uang saku anak saya”.⁸³

Pernyataan di atas di perkuat oleh wawancara yang di sampaikan oleh wali

santri Ibu Hanisa yang memberikan respon positif, yaitu:

“sebelum diadakannya E-Bekal anak saya selalu mengeluhkan uang sakunya hilang dan kadang uang sakunya tidak terkontrol, tapi semenjak diadakannya E-Bekal hal tersebut sedikit teratasi, pesantren bisa mengatasi keluhan anak saya yang sering uang sakunya hilang, dan saya juga bisa mengontrol uang belanja anak saya. Selain itu E-Bekal juga memberikan pelayanan yang responsive, jadi saya juga puas dalam menggunakan E-Bekal”.⁸⁴

Dari hasil wawancara di atas, yang dapat peneliti simpulkan yaitu kehadiran E-Bekal sangat diterima baik oleh wali santri, karena hal tersebut semakin memudahkan wali santri dalam mengirim uang saku dan juga mengontrol uang belanja santri. Selain itu, menjadi tugas pesantren untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk wali santri. Melayani wali santri juga termasuk amanah besar yang diberikan kepada pesantren.

3. Koperasi Pesantren

Koperasi pesantren adalah unit usaha yang ada di pondok pesantren untuk memenuhi seluruh kebutuhan santri, dari kebutuhan makan, mandi hingga sekolah. Pelaksanaan koperasi pesantren bukan hanya satu orang saja yang mengelola, melainkan dua bahkan lebih. Dalam hal ini perlu adanya kerjasama antara satu dengan lainnya untuk mencapai tujuan yang maksimal. Suatu pekerjaan yang dikerjakan dengan gotong royong akan berdampak lebih besar pula. Sebab, pekerjaan yang dikerjakan dengan gotong royong mempunyai spirit kebersamaan yang kuat, hingga dampaknya tersebut semakin cepat menyebar dan luas, serta pekerjaan akan terasa

⁸³ Qomariyah (Wali Santri Pondok Pesantren Nurul Jadid), *Wawancara*, Pada Tanggal 22 Juni 2023

⁸⁴ Hanisa (Wali Santri Pondok Pesantren Nurul Jadid), *Wawancara*, Pada Tanggal 1 Juni 2022

lebih ringan bila dikerjakan secara bersama-sama sesuai dengan *job description*. Sama halnya dengan koperasi pesantren akan berjalan lebih baik dengan adanya kerjasama yang baik pula.

Berdasarkan wawancara dan observasi yang peneliti lakukan, persepsi koperasi pesantren tentang pelayanan E-Bekal juga mendapatkan respon positif, seperti yang disampaikan dalam wawancara Ustadzah Wardah Maghfiro Husein sebagai pengurus Koperasi Induk Putri, yaitu:

“diterapkannya program E-Bekal benar-benar sangat membantu permasalahan-permasalahan di koperasi induk diantaranya; membantu dalam memanaj keuangan koperasi, mengurangi antrian yang panjang dan memudahkan dalam pengembalian sisa uang, namun yang menjadi kendala penggunaan E-Bekal yakni jaringan, ketika jaringan Wifi bermasalah, maka kopin harus menggunakan uang cash kembali. Sedangkan untuk pelayanan E-Bekal memberikan jaminan keamanan, yang mana Kopin merupakan Koperasi terbesar di putri dan mempunyai nominal uang yang sangat banyak”.⁸⁵

Pernyataan diperkuat oleh wawancara kepada koperasi lain yaitu kepada Ustadzah Faikatur Rahmah sebagai Pengurus Koperasi Najah:

“pelayanan E-Bekal memang menjanjikan keamanan yang terbaik, karena koperasi menyimpan uang yang nominalnya banyak, maka butuh sebuah sistem yang menampung uang tersebut, dan E-Bekal memberikan sistem tersebut. Namun kekurangan dari E-Bekal tersebut adalah di bagian jaringan Wifi, karena ketika jaringan gangguan, maka koperasi tidak dapat menggunakan Aplikasi Katalis EDC dan hal tersebut berdampak kepada pemasukan koperasi, karena santri kebanyakan tidak mempunyai uang cash”.⁸⁶

Dari pernyataan di atas dapat ditarik kesimpulan, suatu instansi tidak akan terlepas dari kendala ataupun masalah. Permasalahan yang saat ini terjadi pada E-

⁸⁵ Wardah Maghfiro (Pengurus Koperasi Induk Putri Pondok Pesantren Nurul Jadid), *Wawancara*, Pada Tanggal 23 Juni 2023.

⁸⁶ Faikatur Rahmah (Pengurus Koperasi Najah Pondok Pesantren Nurul Jadid), *Wawancara*, Pada Tanggal 23 Juni 2023.

Bekal yakni dalam hal jaringan masih dalam pencarian solusi. Di luar itu pelayanan E-Bekal yang telah di observasi oleh peneliti sudah mendapat kepuasan konsumen.

