

ABSTRACT

Siti Astutik, 2023. Kebijakan E-bekal Santri dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Pondok Pesantren Nurul Jadid Paiton Probolinggo { Skripsi, Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Agama Islam, Universitas Nurul Jadid Paiton Probolinggo. Pembimbing: (1) Dr. H. Hasan Baharun (2) Achmad Febrianto S.E

Kata Kunci: kebijakan, E-bekal, kualitas pelayanan

Perkembangan ekonomi digital dewasa ini memberikan kemudahan dalam bertransaksi. Salah satu fitur yang ditawarkan yakni *E-Money*, saat ini *E-Money* telah menjadi media transaksi yang banyak diminati oleh semua kalangan salah satunya pesantren. Pesantren yang telah menerapkan *E-Money* yakni Pondok Pesantren Nurul Jadid Paiton Probolinggo, yang kerap disebut dengan E-bekal santri dalam hal ini pesantren menerapkan uang elektronik tersebut guna memberikan rasa kepuasan yang telah diiringi dengan fasilitas dan tenaga dari berbagai pihak di pesantren.

Dari pernyataan di atas, Penelitian bertujuan ini ingin mengetahui dan menganalisis motif pesantren dalam menerapkan E-bekal, selain itu penelitian ini juga menganalisis tentang kebijakan pesantren dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan juga bagaimana persepsi masyarakat pesantren tentang pelayanan Bekal Santri tersebut.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif jenis fenomenologi. Sesuai dengan fokus kajian dalam penelitian, proses penggalan data dilakukan dengan cara pendekatan kualitatif deskriptif, teknik pengumpulan data dalam penelitian dengan menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi kemudian dianalisis dengan menggunakan kualitatif deskriptif.

Dari hasil data di atas, dapat disimpulkan e-bekal santri di Pesantren memberikan bukti nyata bahwasanya dari tahun ke tahun Pondok Pesantren Nurul Jadid selalu memberikan sistem pelayanan pembayaran berkualitas. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan E-Bekal Santri Pondok Pesantren Nurul Jadid bentuk pelayanan dalam memenuhi pelayanan agar tercapai kepuasan konsumen dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang sangat menentukan kualitas pelayanan terdapat 5 dimensi, diantaranya keandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), produk-produk fisik (*tangibles*). Secara umum, masyarakat pesantren merasa puas dengan adanya program dan juga pelayanan E-Bekal Santri karena memudahkan dalam bertransaksi di pesantren, meminimalisir kehilangan uang, membantu koperasi dalam memanej keuangan, dan memudahkan wali santri dalam mengontrol uang belanja santri.