

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Terdapat beberapa kesimpulan yang dapat dari hasil penelitian diatas yakni sebagai berikut:

1. Adanya E-bekal di Pesantren memberikan bukti nyata bahwasanya dari tahun ke tahun Pondok Pesantren Nurul Jadid selalu memberikan sistem pelayanan pembayaran berkualitas, hal tersebut dilakukan guna meningkatkan kepuasan konsumen. Selain itu, E-bekal tersebut juga memberikan bukti nyata bahwasanya pesantren mampu mengikuti zaman teknologi yang semakin canggih ini. Dengan menerapkan kebijakan-kebijakan yang ada di E-bekal di Pesantren secara tidak langsung telah membantu pemerintah untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi Negara.
2. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan E-Bekal Pondok Pesantren Nurul Jadid telah mencapai kepuasan konsumen. Adapun 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*) berupa pelayanan yang tepat waktu, daya tanggap (*responsiveness*) berupa kebijakan E-Bekal untuk selalu mengingatkan santri dan wali santri dalam pembayaran Kos Makan Santri dan membantu segala kebutuhan dan keluhan masyarakat pesantren, jaminan (*assurance*) berupa keamanan, pengetahuan, kemampuan mekanik, Sifat sopan dan dapat dipercaya, empati

(*empathy*) berupa pelayanan yang meliputi perhatian individual kepada pelanggan, rasa peduli dan adanya komunikasi yang baik, produk-produk fisik (*tangibles*) berupa menggunakan fasilitas yang lengkap dan penampilan yang rapi dan menarik. Berdasarkan penelitian, pihak E-Bekal Pondok Pesantren Nurul Jadid sudah menerapkan 5 dimensi kualitas pelayanan, dan semua dimensi telah berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, kecuali pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*) yang mana permasalahan E-Bekal terletak pada Jaringan Wifi, hal ini masih dalam penanganan oleh pihak E-Bekal Pondok Pesantren Nurul Jadid.

3. Secara umum, masyarakat pesantren merasa puas dengan adanya program E-Bekal karena memudahkan dalam bertransaksi di pesantren, meminimalisir kehilangan uang, membantu koperasi dalam memanaj keuangan, dan memudahkan wali santri dalam mengontrol uang belanja santri. Namun ada beberapa masyarakat pesantren yang kurang puas dengan pelayanan E-Bekal yakni ketika sistem Katalis EDC error, hal tersebut disebabkan sistem membutuhkan jaringan, jadi ketika pemadaman listrik ataupun gangguan jaringan, maka sistem tersebut tidak bisa digunakan. Selain itu E-Bekal Santri yang bersistem di putri juga mendapatkan keluhan dari salah satu masyarakat pesantren yakni ketika pelayanan E-Bekal membludak, hal itu membuat tidak efektif, ditambah tempat yang kurang luas menjadi permasalahan kurang maksimalnya pelayanan.

## B. Saran-Saran

Dalam mencapai tujuan yang lebih optimal sesuai dengan target keinginan berbagai pihak, maka peneliti menyumbangkan beberapa sebagai bahan pertimbangan dan proses pengembangan lebih lanjut tentang kualitas pelayanan untuk kepuasan konsumen melalui E-Bekal Santri Pondok Pesantren Nurul Jadid. Adapaun saran-saran yang dimaksud diantaranya sebagai berikut:

1. Bagi E-Bekal Santri Pondok Pesantren Nurul Jadid
  - a. Terus meningkatkan kualitas pelayanan dengan menyediakan fasilitas tempat secara maksimal supaya terciptanya kepuasan konsumen dan dan berjalan sesuai harapan yang diinginkan.
  - b. Terus meningkatkan sistem jaringan yang terbaik, karena dari observasi dan wawancara peneliti, kebanyakan mengeluh dalam hal jaringan tersebut. Alangkah baiknya jika antara E-Bekal dan IT pesantren bekerja keras kembali, agar permasalahan sistem jaringan bisa teratasi.
  - c. Menjalin komunikasi yang baik dengan masyarakat pesantren guna mengetahui keluhan dan permasalahan yang dihadapi konsumen dalam penggunaan E-Bekal santri, untuk evaluasi kedepannya.
2. Bagi masyarakat pesantren
  - a. Untuk santri, sebisa mungkin mematuhi peraturan dan tata tertib yang telah dibuat oleh pihak pesantren dan E-Bekal dengan baik, demi mensukseskan program yang ada di pesantren berjalan dengan apa yang diinginkan, hal tersebut juga demi kebaikan santri.

- b. Menjaga hubungan baik dengan pihak pesantren, Masukan dan kritikan dari wali santri sangat dibutuhkan oleh pihak pesantren dan E-Bekal, hal tersebut menjadi bahan evaluasi pelayanan E-Bekal untuk selalu memberikan pelayanan yang terbaik.
- c. Ketika ada keluhan dan permasalahan yang terdapat di koperasi dan itu berkaitan dengan E-Bekal, maka alangkah baiknya hal tersebut dilaporkan kepada pihak E-Bekal. Hal tersebut sangat berpengaruh terhadap pelayanan koperasi dan juga pelayanan terhadap E-Bekal.

