

**PELAYANAN PRIMA BERORIENTASI
CUSTOMER SATISFACTION MELALUI
PEMBAYARAN VIRTUAL ACCOUNT
DI PESANTREN MAHASISWA AN NAJAH PURWOKERTO**



SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Purwokerto
Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi (S.E.)

Oleh:
LIA NUR ANISA
NIM. 1617201024

**JURUSAN EKONOMI SYARI'AH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PURWOKERTO
2020**

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Lia Nur Anisa

NIM : 1617201024

Jenjang : S-1

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan : Ekonomi Syariah

Program Studi : Ekonomi Syariah

Judul Skripsi : **Pelayanan Prima Berorientasai *Customer Satisfaction* Melalui
Pembayaran *Virtual Account* di Pesantren Mahasiswa An
Najah Purwokerto**

Menyatakan bahwa Naskah Skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Purwokerto, 22 Juli 2020

Saya yang menyatakan,



Lia Nur Anisa

NIM. 1617201024

PENGESAHAN

Skripsi Berjudul

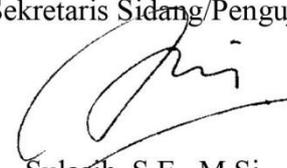
**PELAYANAN PRIMA BERORIENTASI
CUSTOMER SATISFACTION MELALUI
PEMBAYARAN VIRTUAL ACCOUNT
DI PESANTREN MAHASISWA AN NAJAH PURWOKERTO**

Yang disusun oleh Saudari **Lia Nur Anisa NIM 1617201024** Jurusan/Program Studi **Ekonomi Syariah** Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Purwokerto, telah diujikan pada hari **Kamis** tanggal **06 Agustus 2020** dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk memperoleh gelar **Sarjana Ekonomi (S.E.)** oleh Sidang Dewan Penguji Skripsi.

Ketua Sidang Penguji


Dewi Laela Hilyatin, S.E., M.S.I.
NIP. 19851112 200912 2 007

Sekretaris Sidang/Penguji


Sulasih, S.E., M.Si.
NIDN. 0619018002

Pembimbing/Penguji


Yoiz Shofwa Shafrani, S.P., M.Si.
NIP. 19781231 200801 2 027

Purwokerto, 19 Agustus 2020

Mengetahui/Mengesahkan
Dekan




Dr. H. Jamal Abdul Aziz, M.Ag.

NIP. 1950921 200212 1 004

NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada

Yth: Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

IAIN Purwokerto

di-

Purwokerto

Assalamualaikum Wr. Wb.

Setelah melakukan bimbingan, telaah, arahan, dan koreksi terhadap penulisan skripsi dari saudara Lia Nur Anisa, NIM. 1617201024 yang berjudul:

**Pelayanan Prima Berorientasi *Customer Satisfaction* Melalui
Pembayaran *Virtual Account* di Pesantren Mahasiswa An Najah Purwokerto**

saya berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Purwokerto untuk diujikan dalam rangka memperoleh gelar Sarjana dalam Ilmu Ekonomi Syari'ah (S.E.)

Wassalamualaikum Wr. Wb.

IAIN PURWOKERTO

Purwokerto, 22 Juli 2020
Pembimbing

Yoiz Shofwa Shafrani, S.P., M.Si.
NIP. 19781231 200801 2 027

**PELAYANAN PRIMA BERORIENTASI
CUSTOMER SATISFACTION MELALUI
PEMBAYARAN VIRTUAL ACCOUNT
DI PESANTREN MAHASISWA AN NAJAH PURWOKERTO**

Oleh: Lia Nur Anisa

NIM. 1617201024

Email: anisalianur24@gmail.com

ABSTRAK

Perkembangan teknologi perbankan dewasa ini memberikan kemudahan dalam bertransaksi. Salah satu fitur yang ditawarkan antara lain pembayaran dengan *virtual account* yang telah diterapkan di Pesantren Mahasiswa An Najah Purwokerto sebagai salah satu solusi dari permasalahan pembayaran yang ada di pesantren. Pesantren telah menerapkan pelayanan yang tujuannya untuk memberikan rasa kepuasan yang telah diiringi dengan fasilitas dan tenaga dari berbagai pihak di pesantren.

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) dengan menggunakan pendekatan metode deskriptif-kualitatif. Dalam pengumpulan data, penyusun menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik yang digunakan untuk menganalisis data adalah analisis kualitatif model interaktif yang dilakukan selama dan setelah kegiatan pengumpulan data dilakukan. Kegiatan ini meliputi reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*display data*), dan penarikan kesimpulan/verifikasi (*conclusion drawing/verification*).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa metode pembayaran *virtual account* dapat diimplementasikan dalam manajemen pondok pesantren terutama dalam proses pembayaran santri. Faktor-faktor yang sangat menentukan kualitas pelayanan untuk kepuasan pelanggan terdapat 5 (lima) komponen faktor, diantaranya bukti langsung (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empaty*). Adapun pihak Pesantren Mahasiswa An Najah sudah menerapkan 5 komponen faktor tersebut dalam hal pembayaran melalui *virtual account* dan yang paling berpengaruh dalam peningkatan kualitasnya adalah ada pada komponen kehandalan (*reliability*) karena dapat memberikan kemudahan, keamanan, dan ketepatan transaksi. Sedangkan dari bendahara pesantren juga merasa terbantu dalam pencatatan karena sudah tersedianya rekening koran dari pihak bank. Adapun dari hasil penelitian kepada 17 orang santri diperoleh data bahwa 14 merasakan puas, 2 orang kurang puas, dan 1 orang sangat puas terhadap pelayanan dan fasilitas yang diberikan melalui pembayaran *virtual account* tersebut.

Kata kunci : Pelayanan Prima, Kepuasan Pelanggan, Pembayaran *Virtual Account*.

***Excellent Service for Customer Satisfaction with Virtual Account Payments
in Pesantren Mahasiswa An Najah Purwokerto***

Lia Nur Anisa

NIM. 1617201024

Email: anisalianur24@gmail.com

*Study Program of Islamic Economic Faculty of Islamic Economic and Business
State Institute on Islamic Studies (IAIN) Purwokerto*

ABSTRACT

The development of banking technology today makes it easy to transact. One of the features offered includes payment with a virtual account that has been implemented at Pesantren Mahasiswa An Najah Purwokerto as one of the solutions to payment problems at the pesantren. Pesantren has implemented services that aim to provide a sense of satisfaction that has been accompanied by facilities and personnel from various parties in the pesantren.

This type of research is field research using a descriptive-qualitative method approach. In collecting data, the composer uses the methods of observation, interviews, and documentation. The technique used to analyze data is a qualitative analysis of an interactive model that is carried out during and after data collection activities are carried out. These activities include data reduction, data display, and drawing conclusions.

The results of this study indicate that virtual account payment methods can be applied in boarding school management that is focused on the santri payment process. The factors that determine the quality of service for customer satisfaction are 5 (five) component factors, approval of tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Pesantren Mahasiswa An Najah Purwokerto has implemented 5 factor components in terms of payment through virtual accounts and the most improved in improving its quality is the compatibility component reliability which can provide convenience, security, and accuracy transactions. While the treasurer of the pesantren was also helped in recording because the availability of a bank account from the bank. From the results of research on 17 students obtained data that 14 got satisfaction, 2 people were less satisfied, and 1 person was very satisfied with the services and facilities provided through the payment of the virtual account.

Keywords : Excellence Service, Customer Satisfaction, Virtual Account Payment.

PEDOMAN TRANSLITERASI BAHASA ARAB-LATIN

Transliterasi kata-kata Arab yang dipakai dalam penyusunan skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama antara Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan R.I. Nomor 158/ 1987 dan Nomor 0543b/U/1987.

1. Konsonan tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	ba'	b	be
ت	ta'	t	te
ث	ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	jim	J	je
ح	ḥ	<u>h</u>	ha (dengan garis di bawah)
خ	kha'	kh	ka dan ha
د	dal	d	de
ذ	zal	ž	zet (dengan titik di atas)
ر	ra'	r	er
ز	zai	z	zet
س	sin	s	es
ش	syin	sy	es dan ye
ص	šad	<u>š</u>	es (dengan garis di bawah)
ض	d'ad	<u>d</u>	de (dengan garis di bawah)
ط	ṭa	<u>ṭ</u>	te (dengan garis di bawah)
ظ	ẓa	<u>ẓ</u>	zet (dengan garis di bawah)

ع	'ain	'	koma terbalik di atas
غ	gain	g	ge
ف	fa'	f	ef
ق	qaf	q	qi
ك	kaf	k	ka
ل	lam	l	'el
م	mim	m	'em
ن	nun	n	'en
و	waw	w	w
ه	ha'	h	ha
ء	hamzah	'	apostrof
ي	ya'	y	ye

2. Konsonan Rangkap karena Syaddah ditulis rangkap

عذّة	ditulis	'iddah
------	---------	--------

3. Ta'marbutah di akhir kata bila dimatikan ditulis h

حكمة	ditulis	<i>ḥikmah</i>
جزية	ditulis	<i>Jizyah</i>

(Ketentuan ini tidak diperlakukan pada kata-kata arab yang sudah diserap ke dalam bahasa Indonesia, seperti zakat, salat dan sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya)

- a. Bila diikuti dengan kata sandang "al" serta bacan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan *h*.

كرامة الاولياء	ditulis	<i>karāmah al-auliya'</i>
----------------	---------	---------------------------

- b. Bila *ta'marbutah* hidup atau dengan harakat, fathah atau kasrah atau d'ammah ditulis dengan *t*

زكاة لفظ	ditulis	<i>zakāt al-fiṭr</i>
----------	---------	----------------------

4. Vokal Pendek

◌َ	Fathah	ditulis	A
◌ِ	Kasrah	ditulis	I
◌ُ	d'ammah	ditulis	U

5. Vokal Panjang

1.	Faṭḥah + alif	ditulis	<i>a</i>
	جاهلية	ditulis	<i>jāhiliyah</i>
2.	Faṭḥah + ya" mati	ditulis	<i>a</i>
	تنس	ditulis	<i>tansa</i>
3.	Kasrah + ya" mati	ditulis	<i>I</i>
	كريم	ditulis	<i>karîm</i>
4.	Ḍammah + wāwu mati	ditulis	<i>u</i>
	فروض	ditulis	<i>Furûd</i>

6. Vokal Rangkap

1.	Faṭḥah + ya' mati	ditulis	<i>Ai</i>
	بينكم	ditulis	<i>Bainakum</i>
2.	Faṭḥah + wawu mati	ditulis	<i>Au</i>
	قول	ditulis	<i>Qaul</i>

7. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata yang dipisahkan apostrof

أنتم	ditulis	<i>a'antum</i>
أعدت	ditulis	<i>u'iddat</i>

8. Kata sandang alif + lam

a. Bila diikuti huruf *qomariyah*

القياس	ditulis	<i>al-Qiyās</i>
--------	---------	-----------------

b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan menggunakan huruf *Syamsiyyah* yang mengikutinya, serta menghilangkannya *l* (el)nya

السماء	ditulis	<i>As-sama</i>
--------	---------	----------------

9. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya

ذوئ الفروض	ditulis	<i>Zawi al-furûd</i>
------------	---------	----------------------

MOTTO

إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan” (Q.S Al Insyiroh ayat 6)
(Qur'an Kemenag)

“Keinginan yang kuat menjadikan seseorang mampu melakukan sesuatu hal yang berat”
(Abah Roqib)

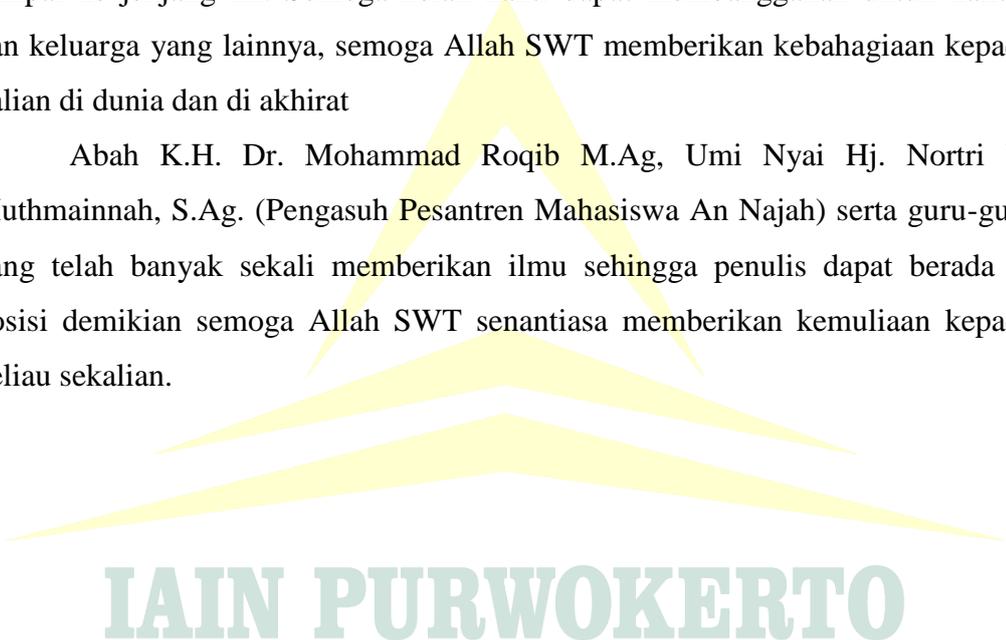


PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur kehadiran Allah SWT atas hidayah-Nya, skripsi ini dipersembahkan sebagai tanda cinta, kasih sayang dan hormat yang tak terhingga kepada beliau:

Kedua orangtuaku, Bapak Sodikun dan Ibu Siti Muslihah, terima kasih atas segala pengorbanan, senantiasa selalu mendo'akan dalam setiap waktunya, dan selalu memberikan dukungan moril dan materil, serta curahan kasih sayang yang tak terhingga. Terimakasih telah meridhoi ananda dalam menuntut ilmu sampai ke jenjang ini. Semoga kelak nanti dapat membanggakan untuk kalian, dan keluarga yang lainnya, semoga Allah SWT memberikan kebahagiaan kepada kalian di dunia dan di akhirat

Abah K.H. Dr. Mohammad Roqib M.Ag, Umi Nyai Hj. Nortri Y. Muthmainnah, S.Ag. (Pengasuh Pesantren Mahasiswa An Najah) serta guru-guru yang telah banyak sekali memberikan ilmu sehingga penulis dapat berada di posisi demikian semoga Allah SWT senantiasa memberikan kemuliaan kepada beliau sekalian.



IAIN PURWOKERTO

KATA PENGANTAR



Puji syukur kita panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah dan karunia-Nya. Shalawat serta salam semoga tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, kepada para sahabatnya dan tabi'i. semoga kita senantiasa mengikuti semua ajarannya dan kelak mendapat syafa'atnya di hari akhir.

Bersamaan dengan selesainya skripsi ini, ucapan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini. Penulis mengucapkan terimakasih yang mendalam kepada :

1. Dr. H. Mohammad Roqib M.Ag., Rektor IAIN Purwokerto.
2. Dr. Fauzi, M.Ag., Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Kelembagaan IAIN Purwokerto.
3. Dr. H. Ridwan, M.Ag., Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan, dan Keuangan IAIN Purwokerto.
4. Dr. Sul Khan Chakim, S.Ag., M.M., Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama IAIN Purwokerto.
5. Dr. H. Jamal Abdul Aziz, M.Ag., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Purwokerto
6. Dewi Laela Hilyatin, S.E., M.Si., Ketua Jurusan Ekonomi Syariah IAIN Purwokerto.
7. Yoiz Shofwa Shafrani, S.P., M.Si. selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan bimbingan, arahan, inspirasi dan motivasi kepada peneliti.
8. Dr. H. Jamal Abdul Aziz, M.Ag., Pembimbing Akademik Ekonomi Syari'ah A 2016
9. Dosen-dosen dan staf administrasi Program Studi Ekonomi Syariah S1 yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan yang bermanfaat.

10. Kedua Orangtua Ibu Siti Muslihah dan Bapak Sodikun serta kakak-kakak tercinta yang telah dengan penuh kasih sayang dan meridhoiku sampai ke jenjang ini
11. Abah Dr. KH Mohammad Roqib M.Ag, Umi Nyai Hj. Nortri Y. Muthmainnah, S.Ag. (Pengasuh Pesantren Mahasiswa An Najah) beserta seluruh ustadz-ustadzah yang telah memberiku begitu banyak ilmu dan pengalaman.
12. Terimakasih sebesar-besarnya kepada Lembaga Beasiswa Baznas atas kesempatan, ilmu, pengalaman, serta *networking* yang diberikan sehingga saya bisa bertemu dengan teman-teman Beasiswa Cendekia Baznas baik di IAIN Purwokerto maupun di seluruh Indonesia.
13. Kawan-kawanku seperjuangan menempuh pendidikan di Ekonomi Syariah A 2016 semoga kita selalu menjalin silaturahmi walaupun tidak bersama lagi.
14. Keluarga Besar Pesantren Mahasiswa An Najah khususnya komplek Robiah Al-Adawiyah serta sahabat-sahabatku, teman-teman osma Luthfunnajah dan semuanya yang telah menemaniku menuntut ilmu dan senantiasa mengingatkan pada kebaikan.
15. Terimakasih patner terbaik Tiwi, Tiara, Etrik yang selalu memberikan *support*, memberi semangat, dan yang sudah mau berbagi cerita kapanpun dan dimanapun.

Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, terima kasih atas segala bantuan dan do'anya. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, maka dari itu penulis mohon kritik dan saran yang membangun sebagai bahan evaluasi untuk penulisan karya tulis selanjutnya. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi siapapun yang membacanya. *Aamiin ya rabbal'alamiin.*

Purwokerto, 22 Juli 2020

Lia Nur Anisa

NIM. 1617201024

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN	ii
PENGESAHAN	iii
NOTA DINAS PEMBIMBING	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
PEDOMAN TRANSLITERASI BAHASA ARAB-LATIN	vii
MOTTO	xi
PERSEMBAHAN	xii
KATA PENGANTAR	xiii
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Definisi Operasional.....	5
C. Rumusan Masalah	6
D. Tujuan Dan Manfaat Penelitian	6
E. Telaah Pustaka	7
F. Sistematika Pembahasan	12
BAB II LANDASAN TEORI	14
A. Pelayanan Prima.....	14
1. Pengertian Pelayanan Prima.....	14
2. Konsep Pelayanan Prima.....	15
3. Tujuan Pelayanan Prima.....	16
4. Ciri-Ciri Pelayanan yang Baik	17
5. Pelayanan Prima dalam Perspektif Islam	19
B. <i>Customer Satisfaction</i>	23
1. Pengertian <i>Customer Satisfaction</i> (Kepuasan Konsumen).....	23

2. Faktor – Faktor yang Menentukan Kepuasan Konsumen	24
3. Pengukuran Tingkat Kepuasan Konsumen	26
4. Pandangan Islam tentang Kepuasan Konsumen.....	28
C. Pembayaran <i>Virtual Account</i>	30
BAB III METODE PENELITIAN	33
A. Jenis Penelitian.....	33
B. Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian	34
C. Subjek dan Objek Penelitian	35
D. Jenis dan Sumber Data	35
E. Metode Pengumpulan Data	37
F. Teknik Analisis Data.....	40
G. Uji Keabsahan Data.....	42
BAB IV PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA	44
A. Penyajian Data	44
B. Sistem Pembayaran <i>Virtual Account</i> Di Pesantren Mahasiswa An Najah Purwokerto	49
C. Pelayanan Prima Melalui Pembayaran <i>Virtual Account</i> di Pesantren Mahasiswa An Najah Purwokerto.....	53
D. Kepuasan Pelanggan dalam Pembayaran <i>Virtual Account</i> di Pesantren Mahasiswa An Najah Purwokerto.....	57
BAB V PENUTUP.....	61
A. Kesimpulan	61
B. Saran.....	62
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

- Tabel 1 : Perbedaan Pembayaran Manual dengan *Virtual Account*, 4
Tabel 2 : Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu, 9
Tabel 3 : Contoh Nomor *Virtual Account* Santri, 51



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Pedoman Wawancara
- Lampiran 2 : Data Responden
- Lampiran 3 : Kuisisioner
- Lampiran 4 : Dokumentasi Rekening Koran Pesantren
- Lampiran 5 : Nomor Briva Santri
- Lampiran 6 : Surat Rekomendasi Munaqasah
- Lampiran 7 : Surat Keterangan Wakaf Perpustakaan
- Lampiran 8 : Surat Pernyataan Kesiapan Menjadi Pembimbing Skripsi
- Lampiran 9 : Permohonan Judul Skripsi
- Lampiran 10 : Rekomendasi Seminar Proposal Skripsi
- Lampiran 12 : Surat Keterangan Lulus Seminar
- Lampiran 12 : Berita Acara Ujian Proposal Skripsi
- Lampiran 13 : Surat Bimbingan Skripsi
- Lampiran 14 : Blangko/Kartu Bimbingan
- Lampiran 15 : Surat Keterangan Ujian Komprehensif
- Lampiran 16 : Sertifikat Bahasa Arab
- Lampiran 17 : Sertifikat Bahasa Inggris
- Lampiran 18 : Sertifikat BTA/PPI
- Lampiran 19 : Sertifikat Aplikom
- Lampiran 20 : Sertifikat PPL
- Lampiran 21 : Sertifikat KKN
- Lampiran 22 : SK Kepengurusan
- Lampiran 23 : Daftar Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di kehidupan globalisasi ini perkembangan bisnis semakin meningkat. Setiap perusahaan ataupun instansi harus meningkatkan kualitas pelayanan agar konsumen atau pelanggan tetap bertahan. Apalagi instansi yang pada dasarnya bergerak di bidang jasa harus mengedepankan pelayanan sebagai hal yang terpenting dalam bisnis. Dimana salah satu keberhasilan perusahaan atau institusi dapat dilihat dari baik tidaknya kualitas pelayanan tinggi yang diberikan serta respon balik oleh pelanggan atau konsumen. Kualitas dapat diartikan sebagai derajat yang dicapai oleh karakteristik yang berkaitan dalam memenuhi persyaratan (Lubis & Andayani, 2017).

Pelayanan prima dalam perusahaan dapat dikatakan sebagai tonggak untuk menilai apakah perusahaan baik atau tidak. Dalam melaksanakan pelayanan yang maksimal, sebuah instansi dapat melakukan tiga cara, yaitu kecepatan, kemudahan, dan keamanan yang terjamin (Baharun & Ardillah, 2019). Dapat pula diukur menggunakan lima aspek, yaitu dilihat melalui *tangibles* yakni bukti konkret kemampuan suatu perusahaan untuk menampilkan yang terbaik bagi pelanggan. Baik dari sisi fisik tampilan bangunan, fasilitas, perlengkapan teknologi pendukung, hingga penampilan karyawan. *Reability* (kehandalan) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen terkait kecepatan, ketepatan waktu, tidak ada kesalahan, sikap simpatik. *Responsiveness* yakni tanggap memberikan pelayanan yang cepat atau responsif serta diiringi dengan cara penyampaian yang jelas dan mudah dimengerti. *Assurance* adalah jaminan dan kepastian yang diperoleh dari sikap sopan santun karyawan, komunikasi yang baik, dan pengetahuan yang dimiliki, sehingga mampu menumbuhkan rasa percaya pelanggan. *Empaty* adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada

pelanggan, hal ini dilakukan untuk mengetahui keinginan konsumen secara akurat dan spesifik (Tjiptono, 2012: 174)

Islam telah mengatur segala sesuatu mengenai kehidupan bermuamalah yakni kehidupan antara manusia dengan manusia tak terkecuali mengenai pelayanan. Pelayanan prima dalam Islam tergolong dalam tolong menolong karena telah memberikan kemudahan kepada orang lain. Tidak hanya itu, pelayanan prima juga sebagai ibadah kepada Allah SWT ketika pelayanan benar-benar dilaksanakan dengan baik serta dengan penuh keikhlasan. Memberikan pelayanan prima kepada orang lain merupakan sebuah kebajikan karena juga memudahkan urusan orang. Tolak ukur kualitas pelayanan dalam Islam dapat dilihat dari kualitas standarisasi secara syariah salah satunya dengan adanya dapat diberikannya kemudahan, kenyamanan, serta keamanan (Sunardi & Handayani, 2013).

Maka dengan pelayanan yang baik (pelayanan prima) seseorang akan merasakan kepuasan setelah mendapatkan pelayanan. Kepuasan pelanggan merupakan sebuah pengukuran terhadap sejauh mana pelanggan merasa senang terhadap jasa yang telah diberikan (Fatihudin & Firmansyah, 2019: 210). Terciptanya kepuasan yang baik menjadikan pelanggan tetap loyal terhadap perusahaan atau instansi sehingga tidak mudah beralih.

Kepuasan pelanggan atau sering disebut *consumer satisfaction* merupakan fokus dari proses yang berarti bahwa kepuasan juga kualitas (Emmywati, 2016). Kepuasan pelanggan merupakan suatu tingkatan dimana antara kebutuhan atau keinginan dapat sejalan dengan kenyataan yang terjadi atau pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan yang ditawarkan oleh pihak perusahaan. Dapat dikatakan pula bahwa ekspektasi atau harapan pelanggan dapat direalisasikan dengan baik oleh perusahaan yang artinya kepercayaan pelanggan berkembang karena harapannya terpenuhi. Suatu kepercayaan dapat membuat perusahaan memperoleh keuntungan karena dapat mempengaruhi pelanggan pasca konsumsi.

Perkembangan teknologi yang canggih dewasa ini telah mempengaruhi berbagai sektor diantaranya menjadikan perkembangan

ekonomi semakin pesat. Berbagai inovasi bermunculan membuat perubahan yang begitu besar sehingga semua kalangan menjadi dipermudah dengan berbagai teknologi yang ada menjadikan proses peningkatan terhadap pelayanan. Sektor-sektor keuangan seperti pembayaran telah menerapkan teknologi sebagai penunjang utamanya. Hal ini sejalan dengan Peraturan Bank Indonesia (PBI) No. 18/40/PBI/2016 mengenai Pemrosesan Transaksi Pembayaran dimana perkembangan teknologi dapat membuat inovasi khususnya berkaitan dengan *financial technology (fintech)*. Pengembangan penggunaan teknologi juga menuntut adanya inovasi yang mampu mempermudah pengguna dalam menjalankan aktivitas keseharian.

Pondok pesantren merupakan salah satu tempat menuntut ilmu yang sejak dulu sudah ada yang mengedepankan pemberdayaan. Sebagai institusi pendidikan, pesantren mampu meningkatkan ekonomi dengan berbagai kegiatan kreatifnya terhadap santrinya. Melalui institusi pendidikan non formal ini, diharapkan dapat melakukan pemberdayaan terhadap ekonomi masyarakat. Pemberdayaan masyarakat adalah membantu pihak kaum lemah (fakir dan miskin) agar memiliki kemampuan dalam mengambil keputusan dan menentukan tindakan yang harus dia lakukan untuk memperbaiki hidup mereka, termasuk juga upaya untuk meningkatkan kesejahteraan dan menghilangkan hambatan pribadi dan sosial (Rodin, 2015). Pesantren sebagai lembaga pendidikan yang dekat dengan masyarakat sangat berpotensi untuk menjadi pelopor pemberdayaan ekonomi umat (Fathoni & Rohim, 2019).

Kini perkembangan teknologi tak hanya masuk melalui perusahaan saja melainkan ke ranah pesantren. Pesantren dengan segala aktivitas baik secara tradisional atau modern tentunya dapat menerapkan teknologi dalam menjalankan aktivitas operasionalnya. Dengan berbagai kebijakan yang mampu diberlakukan oleh pengasuh, sistem pembayaran melalui media elektronik dapat dimanfaatkan yakni melalui kemajuan teknologi yang diterapkan oleh perbankan.

Pada ranah pesantren, pembayaran melalui media elektronik *virtual account* dapat digunakan untuk pembayaran SPP tiap bulannya agar dapat

mempermudah santri khususnya wali santri. Wali santri dapat terhindar dari risiko kekhawatiran orang tua apabila uang tidak dibayarkan langsung oleh santri sehingga wali santri dapat melakukan pembayaran mandiri di tempat tinggal asal. Selain itu, dengan adanya kemudahan ini dapat terhindar dari adanya pembayaran *cash* dan terhindar dari kesalahan hitung serta adanya keamanan yang baik.

Pesantren Mahasiswa An Najah menawarkan pembayaran dengan menggunakan elektronik *fintech* yakni *virtual account*. Dengan menggunakan *virtual account* diibaratkan seperti memiliki buku rekening sendiri walaupun tidak seperti nyata. Dengan adanya layanan ini, diharapkan wali santri dapat memperoleh kemudahan karena wali santri dapat langsung membayarkannya melalui teller atau ATM terdekat. Wujud dari adanya kemudahan ini yakni dengan menggandeng perbankan untuk senantiasa mempermudah dalam pembayaran yang dilakukan.

Pembayaran melalui metode *virtual account* telah diterapkan oleh Pesantren Mahasiswa An Najah sejak Mei 2019 sebagai salah satu pilihan untuk menjadikan santri lebih disiplin dalam hal pembayaran karena banyak yang lalai dalam hal pembayaran. Sebelumnya, metode yang diterapkan menggunakan manual yakni menyetorkan setiap awal bulan kepada bendahara secara langsung menggunakan sistem kartu dan denda yang dihitung langsung oleh santri ketika akan membayar sehingga serta masih terdapat banyak ketidaksiplinan santri. Namun dengan diterapkannya pembayaran melalui *virtual account* santri lebih disiplin karena denda yang diterapkan lebih besar dari sebelumnya sehingga jumlah santri yang telat membayar menjadi berkurang setiap bulannya.

Tabel. 1.

Perbedaan Pembayaran Manual dengan *Virtual Account*

	Pembayaran Manual	Pembayaran dengan <i>Virtual Account</i>
Jumlah telat membayar	40 anak	20 anak

Pesantren Mahasiswa An Najah merupakan satu-satunya pesantren di Purwokerto yang telah memberikan layanan berupa produk perbankan dengan memberikan fasilitas BRI *virtual account* (BRIVA) di setiap transaksi pembayaran *syahriah* atau SPP pondok (Yanti, 2019). Bagi pesantren sendiri metode ini sangat membantu dalam proses penerimaan pembayaran setiap bulannya karena tidak perlu melakukan penagihan secara langsung kepada santri.

Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dalam bentuk skripsi dengan judul “Pelayanan Prima Berorientasi *Customer Satisfaction* Melalui Pembayaran *Virtual Account* di Pesantren Mahasiswa An Najah Purwokerto”

B. Definisi Operasional

Dalam upaya untuk menghindari kesalahpahaman dalam memahami makna yang terkandung dalam judul penelitian ini, maka penulis memberikan penegasan definisi dan istilah-istilah yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Pelayanan Prima

Pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan pelayanan yang terbaik untuk memfasilitasi segala kemudahan dalam pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada organisasi atau perusahaan. (Mayu & Soesiatoro, 2015)

2. *Consumer Satisfaction*

Consumer Satisfaction atau kepuasan pelanggan menurut Kotler merupakan perasaan senang atau kecewa pada seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan harapannya (Firmansyah, 2018: 133).

3. Pembayaran *Virtual Account*

Pembayaran *Virtual Account* adalah sistem pembayaran dengan menggunakan nomor identifikasi pelanggan yang dibuka oleh bank atas

permintaan perusahaan/lembaga untuk selanjutnya diberikan oleh perusahaan/lembaga kepada pelanggannya (perorangan maupun non perorangan) sebagai nomor rekening tujuan penerimaan (*collection*).

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka penulis tertarik untuk meneliti dan mengkaji lebih mengenai :

1. Bagaimana mekanisme Pesantren Mahasiswa An Najah Purwokerto dalam mengimplementasikan pelayanan prima melalui pembayaran *virtual account*?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna layanan pembayaran melalui *virtual account* di Pesantren Mahasiswa An Najah Purwokerto?

D. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian pada hakikatnya merupakan harapan atau sesuatu yang hendak dicapai yang dapat dijadikan arahan atas apa yang harus dilakukan dalam penelitian. Adapun tujuan yang hendak dicapai pada penelitian ini adalah

- a. Untuk mengetahui gambaran mekanisme pelayanan prima dalam pembayaran melalui *virtual account* di Pesantren Mahasiswa An Najah Purwokerto.
- b. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan pembayaran *virtual account* di Pesantren Mahasiswa An Najah Purwokerto.

2. Manfaat Penelitian

Adapun hasil dari penelitian secara umum diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi masyarakat luas, dan khususnya kepada:

- a. Manfaat Teoritis

Dengan dilakukannya penelitian ini diharapkan dapat menambah khazanah ilmu pengetahuan khususnya yang

berhubungan dengan Pelayanan Prima Berorientasi *Customer Satisfaction* Melalui Pembayaran *Virtual Account* di Pesantren Mahasiswa An Najah Purwokerto.

b. Manfaat Praktis

1) Bagi Penulis

Sebagai sarana untuk menambah wawasan dan pengetahuan penulis tentang Pelayanan Prima Berorientasi *Customer Satisfaction* Melalui Pembayaran *Virtual Account* di Pesantren Mahasiswa An Najah Purwokerto. Disamping itu juga sebagai salah satu syarat untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat guna memperoleh gelar sarjana ekonomi.

2) Bagi Instansi Terkait

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang menguntungkan serta memberikan evaluasi terhadap pelayanan yang telah diberikan dan dapat memberikan informasi bagi instansi sejenis mengenai Pelayanan Prima Berorientasi *Customer Satisfaction* Melalui Pembayaran *Virtual Account* di Pesantren Mahasiswa An Najah Purwokerto.

3) Bagi Akademisi

Sebagai bahan referensi yang nantinya dapat memberikan perbandingan dalam mengadakan penelitian lebih lanjut di masa yang akan datang.

E. Telaah Pustaka

Menurut Rahmayanty dalam bukunya “Manajemen Pelayanan Prima” menjelaskan bahwa pelayanan prima merupakan pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat (handal). Sehingga prinsip dari suatu pelayanan dapat berupa kesederhanaan, kejelasan, akurasi, keamanan, tanggungjawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan

akses, kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan, serta adanya kenyamanan bagi pengguna layanan (Rahmayanty, 2010: 18).

Menurut Kotler kualitas pelayanan harus dimulai dengan kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas pelayanan (Sulaeman, 2015).

Menurut Tjiptono, menyatakan bahwa kepuasan pelanggan dapat dicapai melalui kualitas pelayanan dengan adanya *tangibles* yakni bukti konkret kemampuan suatu perusahaan untuk menampilkan yang terbaik bagi pelanggan. Baik dari sisi fisik tampilan bangunan, fasilitas, perlengkapan teknologi pendukung, hingga penampilan karyawan. *Reability* (kehandalan) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen terkait kecepatan, ketepatan waktu, tidak ada kesalahan, sikap simpatik. *Responsiveness* yakni tanggap memberikan pelayanan yang cepat atau responsif serta diiringi dengan cara penyampaian yang jelas dan mudah dimengerti. *Assurance* adalah jaminan dan kepastian yang diperoleh dari sikap sopan santun karyawan, komunikasi yang baik, dan pengetahuan yang dimiliki, sehingga mampu menumbuhkan rasa percaya pelanggan. *Empaty* adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada pelanggan, hal ini dilakukan untuk mengetahui keinginan konsumen secara akurat dan spesifik (Tjiptono, 2012: 174). Sedangkan dalam pelayanan pembayaran menggunakan *virtual account* dapat menggunakan kelima aspek tersebut untuk mengukur kepuasan pengguna jasa dalam pelaksanaan pelayanan.

Konsep pelayanan prima yang dapat memenuhi kepuasan konsumen menurut Barata dalam bukunya Dasar-Dasar Pelayanan Prima terdiri dari 6A. Sikap (*attitude*) yakni perilaku yang ditunjukkan ketika menghadapi pelanggan meliputi berpikir positif, sehat, logis, dan bersikap menghargai. Perhatian (*attention*) merupakan kepedulian kepada pelanggan akan kebutuhan maupun pemahaman atas kritik dan keluhan. Tindakan (*action*) yaitu tindakan nyata yang dilakukan dalam memberikan layanan, mewujudkan kebutuhan pelanggan. Kemampuan (*ability*) atau pengetahuan

dan keterampilan dalam melaksanakan pelayanan prima seperti melakukan komunikasi yang efektif. Penampilan (*appearance*) adalah penampilan fisik maupun non fisik seperti merefleksikan kepercayaan diri. Tanggungjawab (*accountability*) merupakan suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian (Barata, 2006: 15)

Selain itu peneliti melakukan penelaahan terhadap penelitian yang terdahulu yang diangkat peneliti serta dijadikan sebagai bahan acuan dalam penelitian, yaitu :

Nama (Judul Penelitian)	Hasil Penelitian	Persamaan/Perbedaan
Hasan Baharun dan Rizaqil Ardillah <i>Virtual Account</i> Santri: Ikhtiyar Pesantren dalam Memberikan Layanan Prima Berorientasi <i>Customer Satisfaction</i> dalam Jurnal Ekonomi Islam Volume 10 No. 1 Januari - Juni 2019	Metode <i>virtual account</i> sangat memberikan keuntungan kepada pesantren, memberikan kemudahan kepada santri atau wali santri. Dalam memberikan pelayanan, Pondok Pesantren Nurul Jadid sangat ingin memberikan kemudahan, rasa puas, dan kenyamanan bagi santri atau wali santri.	Persamaan: Bidang penelitian terletak pada pelayanan di pondok pesantren melalui pembayaran <i>virtual account</i> . Perbedaan: Objek penelitian pondok pesantren yang berbeda.
Edi Fitriana Afriza, Syamsudin Arnasik, dan Yoni Hermawan Transformasi Kepemilikan dari Swasta ke Pemerintah: Implementasi Pelayanan Prima Universitas Siliwangi Kepada Mahasiswa dalam Jurnal Muara Ilmu Ekonomi dan Bisnis Vol. 3, No. 1, April 2019.	Universitas Siliwangi masih berstatus Perguruan Tinggi Baru (PTNB) yang memerlukan revitalisasi sistem pelayanan terpadu bagi seluruh elemen dari pengguna jasa pendidikan tinggi.	Persamaan: Membahas mengenai pelayanan prima di suatu instansi. Perbedaan: Terletak pada objek pelayanan, penelitian sebelumnya membahas mengenai pelayanan universitas pada mahasiswa, sedangkan pada penelitian ini membahas mengenai pelayanan melalui pembayaran <i>virtual</i>

		<i>account.</i>
Rita Wahyuni Prosedur Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Indomaret Tugu Cimanggis dalam Jurnal Abirawa Vol. 1, No. 1, September 2019.	Prosedur pelaksanaan pelayanan Indomaret Tugu Cimanggis Depok, masih belum optimal penerapannya dapat dilihat dari masih adanya pelanggan yang mengeluh akan pelayanan di indomaret tersebut.	Persamaan: Meneliti tentang pelayanan untuk kepuasan pelanggan Perbedaan: Pokok bahasan yang berbeda, penelitian sebelumnya membahas mengenai pelayanan dan kepuasan di suatu perusahaan sedangkan penelitian ini membahas pelayanan suatu instansi mengenai pembayaran.
Fasochah dan Harnoto Strategi Kepuasan Pelanggan dalam Mempertahankan dan Meningkatkan Loyalitas Pelanggan dalam Jurnal Ekonomi Manajemen dan Akuntansi No. 36 / Th. XXI / April 2014.	Pelayanan yang prima dan kebutuhan serta keinginan pelanggan yang terpenuhi sesuai dengan harapannya maka kesetiaan dan loyalitas pelanggan bisa terpenuhi.	Persamaan: Meneliti tentang kepuasan pelanggan Perbedaan: Pokok bahasan pada penelitian sebelumnya terdiri dari kepuasan pelanggan untuk loyalitas pelanggan sedangkan penelitian ini membahas salah satu bagian dari kepuasan pelanggan yakni pelayanan.
Vinny Ribka Bolang, James D.D Massie, dan Agus Supandi Soegoto Peran Pelayanan Teller Dan Costumer Service Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bank Bri Unit Karombasan Cabang Manado dalam Jurnal Emba Vol. 3 No. 3 Sept. 2015	Kualitas pelayanan yang diberikan berada pada kategori baik dan sangat baik, namun demikian masih terdapat beberapa kekurangan	Persamaan: Meneliti tentang pelayanan untuk kepuasan pelanggan Perbedaan: Pokok bahasan pada penelitian sebelumnya terdiri dari kepuasan terhadap pelayanan <i>front office</i> sedangkan penelitian ini membahas pelayanan melalui pembayaran <i>virtual account.</i>

Penelitian dengan judul *Virtual Account* Santri: Ikhtiyar Pesantren dalam Memberikan Layanan Prima Berorientasi *Customer Satisfaction* menunjukkan bahwa metode *virtual account* sangat memberikan keuntungan kepada pesantren, memberikan kemudahan kepada santri atau wali santri. Selain itu penelitian dengan metode kualitatif ini memberikan layanan yang prima serta banyak dari santri atau wali santri yang merasakan bahwa manfaat menggunakan metode *virtual account* dikarenakan dapat mempermudah, meminimalisir transport ketika melakukan pembayaran (Baharun & Ardillah, 2019).

Penelitian oleh Edi Fitriana Afriza, Syamsudin Arnasik, dan Yoni Hermawan yang berjudul Transformasi Kepemilikan dari Swasta ke Pemerintah: Implementasi Pelayanan Prima Universitas Siliwangi Kepada Mahasiswa, Pelaksanaan pelayanan prima di Universitas Siliwangi ditinjau dari kesederhanaan prosedur pelayanan, tenaga kependidikan berusaha mengoptimalkan layanan akademik yang sebelumnya berjalan secara kompleks, berbelit-belit serta memakan waktu lama dapat disederhanakan, melalui pusat informasi dan pelayanan terpadu (PINTU) sehingga layanan akademik terhadap mahasiswa berjalan dengan mudah serta efisien memacu peningkatan kepuasan mahasiswa pada layanan Universitas Siliwangi, akan tetapi masih terdapat kekurangan, dimana belum terdapatnya gambar alur pelayanan yang ditempatkan di dekat ruang pusat informasi dan pelayanan terpadu (PINTU) serta sarana dan prasarana yang kurang memadai dalam menjang pelaksanaan pelayanan prima. (Afriza, Arnasik, & Hermawan, 2019).

Rita Wahyuni dalam penelitian yang berjudul Prosedur Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Indomaret Tugu Cimanggis. Dalam penelitian tersebut diketahui bahwa prosedur pelaksanaan pelayanan Indomaret Tugu Cimanggis Depok, masih belum optimal penerapannya. Hal ini dapat dilihat dari adanya beberapa kendala/masalah dalam pelayanan, salah satunya sering terjadinya komplain sehingga penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi mengenai betapa pentingnya kualitas pelayanan pada

perusahaan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan yang nantinya akan berpengaruh pada PT. Indomarco Prisma pada lokasi Depok Jawa Barat dengan para pelanggan (Wahyuni, 2019).

Penelitian berjudul Strategi Kepuasan Pelanggan dalam Mempertahankan dan Meningkatkan Loyalitas Pelanggan oleh Fasochah dan Harnoto menunjukkan bahwa dengan adanya pelayanan yang prima maka pelanggan dapat merasakan kepuasan sehingga dapat membentuk loyalitas pelanggan (Hartono, 2019).

Penelitian oleh Vinny Ribka Bolang, James D.D Massie, dan Agus Supandi Soegoto berjudul Peran Pelayanan Teller Dan Costumer Service Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bank Bri Unit Karombasan Cabang Manado. Dalam penelitian tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh bank sudah bagus akan tetapi masih terdapat kekurangan yang dapat ditunjang dengan diadakannya pelatihan kepada karyawan serta melaksanakan pekerjaannya dengan hati-hati sehingga kesalahan dapat diminimalisir (Bolang, Masie, & Soegoto, 2015)

Penelitian yang dilakukan oleh penulis ini memiliki beberapa perbedaan dengan penelitian sebelumnya. Perbedaannya adalah terlihat dari objek menunjukkan bahwa tidak hanya perusahaan saja yang terdapat pelayanan akan tetapi pesantren juga mempunyai budaya pelayanan diterapkan sehingga dapat meningkatkan kepuasan konsumen ataupun anggota lembaga serta lebih efektif dan efisien untuk transaksi yaitu dengan pembayaran melalui *virtual account*.

F. Sistematika Pembahasan

Untuk menyusun laporan hasil penelitian ini peneliti menggunakan sistematika pembahasan sebagai berikut:

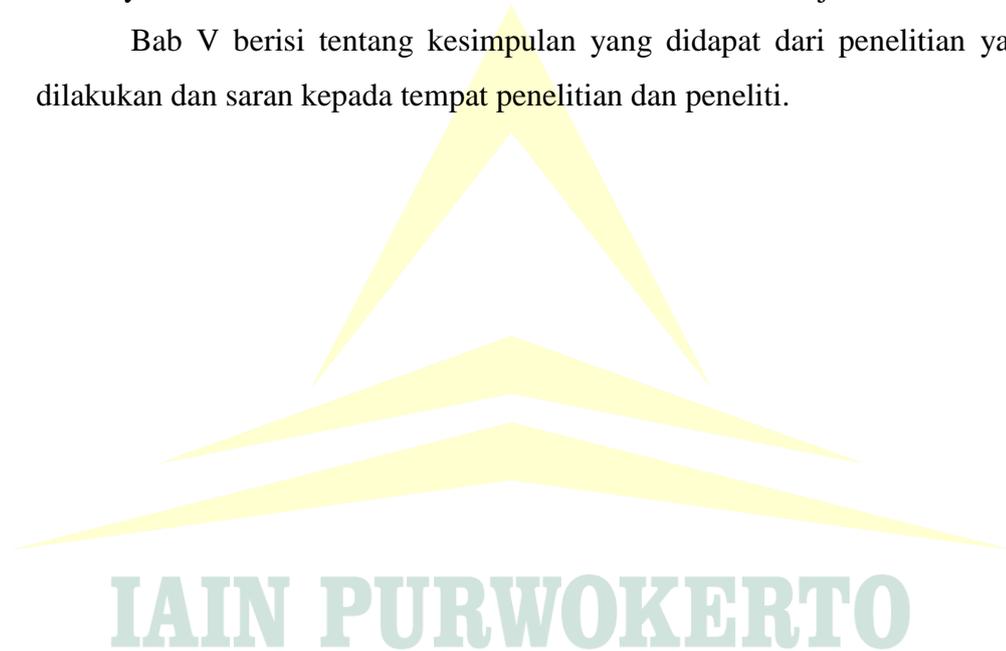
Bab I meliputi pendahuluan yang terdiri dari Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian, Kajian Pustaka, Sistematika Pembahasan.

Bab II berisi landasan-landasan teori yang digunakan untuk memperkuat judul penelitian yang diambil oleh peneliti dan masalah yang ingin diteliti yakni menggunakan teori Parasuraman, Zeithaml, dan Berry mengenai pelayanan untuk memperoleh kepuasan konsumen.

Bab III berisi tentang metode penelitian yang digunakan oleh penulis baik dari jenis penelitian, tempat dan waktu penelitian, pengumpulan data penelitian dan analisis data penelitian, keabsahan data.

Bab IV berisi hasil dari penelitian yang telah dilakukan oleh penulis mengenai Pelayanan Prima Berorientasi *Customer Satisfaction* Melalui Pembayaran *Virtual Account* di Pesantren Mahasiswa An Najah Purwokerto.

Bab V berisi tentang kesimpulan yang didapat dari penelitian yang dilakukan dan saran kepada tempat penelitian dan peneliti.



BAB II

LANDASAN TEORI

A. Pelayanan Prima

1. Pengertian Pelayanan Prima

Pelayanan secara harfiah menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) berarti perihal atau cara melayani atau usaha untuk melayani orang lain dengan mendapatkan imbalan. Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Menurut pendapat Barata dalam bukunya Dasar-Dasar Pelayanan Prima, mengatakan bahwa suatu pelayanan akan terbentuk karena adanya proses pemberian layanan tertentu dari pihak penyedia layanan kepada pihak yang dilayani.

Menurut Moenir dalam Buku Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Kompetensi untuk Pelayanan Publik karya Sjahrazad Masdar, Sulikah Asmorowati, dan Jusuf Irianto, pelayanan merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang berdasarkan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya (Masdar, Asmorowati, & Irianto, 2009: 37).

Pelayanan adalah serangkaian kegiatan atau aktivitas yang dilakukan berurutan, yang dilakukan oleh seseorang, kelompok, atau organisasi yang dilakukan melalui sistem atau metode tertentu yang telah diterapkan dalam bentuk yang tidak kasat mata untuk memenuhi kepentingan orang lain (Masdar, Asmorowati, & Irianto, 2009: 37).

Pelayanan Prima dalam istilah Bahasa Inggris disebut “*service excellence*” yakni pelayanan yang dilakukan dengan sebaik-baiknya untuk kepentingan perusahaan atau organisasi itu sendiri. Pelayanan prima ialah kemampuan maksimal yang dilakukan oleh organisasi untuk

kepentingan orang lain dalam hal pelayanan. Pelayanan menjadi salah satu hal yang terpenting dalam perusahaan atau instansi.

Secara sederhana, pelayanan prima (*service excellent*) adalah pelayanan yang terbaik yang diberikan kepada konsumen dalam memenuhi harapan dan kebutuhan konsumen. Pelayanan prima dapat dipahami sebagai melayani lebih dari yang diharapkan dengan memberikan perhatian terkait waktu, kenyamanan, ketepatan, kualitas, kuantitas, biaya, proses, dan kepuasan.

Berdasarkan berbagai definisi diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima adalah kegiatan atau aktivitas yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan, serta terjadi sebagai akibat adanya interaksi untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain yang dilakukan dengan sebaik-baiknya.

2. Konsep Pelayanan Prima

Pada awalnya konsep pelayanan prima timbul dari kreativitas para pelaku bisnis, yang kemudian diikuti oleh organisasi-organisasi nirlaba dan instansi pemerintah yang berkembang dalam usaha profit dan non profit. Konsep pelayanan prima yang dapat memenuhi kepuasan konsumen menurut Barata dalam bukunya Dasar-Dasar Pelayanan Prima terdiri dari 6A (Barata, 2006: 15), yaitu mengembangkan pelayanan prima dengan menyelaraskan faktor-faktor sikap (*attitude*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), kemampuan (*ability*), penampilan (*appearance*), tanggungjawab (*accountability*)

- a. Sikap (*attitude*) yakni perilaku yang ditunjukkan ketika menghadapi pelanggan meliputi berpikir positif, sehat, logis, dan bersikap menghargai.
- b. Perhatian (*attention*) merupakan kepedulian kepada pelanggan akan kebutuhan maupun pemahaman atas kritik dan keluhan.

- c. Tindakan (*action*) yaitu tindakan nyata yang dilakukan dalam memberikan layanan, mewujudkan kebutuhan pelanggan.
- d. Kemampuan (*ability*) atau pengetahuan dan keterampilan dalam melaksanakan pelayanan prima seperti melakukan komunikasi yang efektif.
- e. Penampilan (*appearance*) adalah penampilan fisik maupun non fisik seperti merefleksikan kepercayaan diri.
- f. Tanggungjawab (*accountability*) merupakan suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian.

3. Tujuan Pelayanan Prima

Pelayanan prima seyogyanya menjadi tujuan utama dari penyedia jasa dimana pelayanan prima merupakan hal terpenting yang patut dijalankan perusahaan. Adapun tujuan pelayanan prima dapat dijelaskan sebagai berikut: (Rahmayanty, 2010: 10-13)

- a. Mencegah pembelotan dan membangun kesetiaan pelanggan atau *customer loyalty*. Pembelotan pelanggan atau berpalingnya pelanggan disebabkan karena kesalahan pemberian pelayanan atau sistem yang digunakan dalam melayani.
- b. Dapat memberikan rasa puas dan kepercayaan pada konsumen. Dengan kualitas pelayanan yang baik atau *service excellent* akan memberikan dorongan kepada pelanggan untuk menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan. Pada jangka panjang ikatan yang seperti ini perusahaan dapat memahami harapan serta kebutuhan pelanggan. Serta nantinya perusahaan yang terus melakukan perbaikan dalam kegiatan pelayanan, inovasi, serta operasionalnya perusahaan tersebut akan tetap bertahan dalam menghadapi persaingan bisnis yang semakin mengglobal.
- c. Tetap menjaga dan merawat agar pelanggan tetap diperhatikan dan dipentingkan segala kebutuhan atau keinginannya. Pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten, dan akurat.

- d. Upaya mempertahankan pelanggan agar tetap loyal untuk menggunakan produk/jasa yang ditawarkan.

4. Ciri-Ciri Pelayanan yang Baik

Layanan prima merupakan layanan yang memiliki ciri khas kualitas yang meliputi kemudahan, kecepatan, ketepatan, kehandalan, dan empati dari petugas dalam pemberian layanan yang dapat dirasakan pada waktu itu juga (Wibowo & Fausi, 2018: 33). Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Buku karya Tjiptono, menyatakan bahwa kepuasan pelanggan dapat dicapai melalui kualitas pelayanan (Tjiptono, 2012: 174-175), yaitu:

- a. Bukti Fisik (*tangibles*) yakni bukti konkret kemampuan suatu perusahaan untuk menampilkan yang terbaik bagi pelanggan. Baik dari sisi fisik tampilan bangunan, fasilitas, perlengkapan teknologi pendukung, hingga penampilan karyawan.
- b. Kehandalan (*reliability*) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen terkait kecepatan, ketepatan waktu, tidak ada kesalahan, sikap simpatik.
- c. Daya Tanggap (*responsiveness*) yakni tanggap memberikan pelayanan yang cepat atau responsif serta diiringi dengan cara penyampaian yang jelas dan mudah dimengerti.
- d. Jaminan (*assurance*) adalah jaminan dan kepastian yang diperoleh dari sikap sopan santun karyawan, komunikasi yang baik, dan pengetahuan yang dimiliki, sehingga mampu menumbuhkan rasa percaya pelanggan.
- e. Empati (*empathy*) adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada pelanggan, hal ini dilakukan untuk mengetahui keinginan konsumen secara akurat dan spesifik.

Tujuan pelayanan prima mestinya dipahami dengan baik. Tujuan dari suatu pelayanan pada umumnya adalah dapat memuaskan masyarakat tanpa memandang apapun. Terkait dengan hal tersebut maka sejumlah ciri terkait dengan pelayanan prima adalah sebagai berikut (Wahyuni, 2019):

a. Efektif

Pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik harus efektif, artinya lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang telah menjadi tujuan dan sasaran dari organisasi publik.

b. Efisiensi

Pelayanan yang diberikan harus efisien. Yang dimaksud dengan efisien berkenaan dengan:

- 1) Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan.
- 2) Menghindari adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari suatu instansi terkait.
- 3) Sederhana, yaitu mengandung arti prosedur maupun tata cara pelayanan diselenggarakan dengan mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.
- 4) Kejelasan dan kepastian, yaitu dalam artian mengenai prosedur atau tata cara pelayanan, persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif, unit kerja atau pejabat berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, rincian biaya atau tarif pelayanan dan tata cara pembayaran, jadwal waktu penyelesaian pelayanan.

- 5) Keterbukaan, mengandung arti prosedur atau tata cara persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.
- 6) Ketepatan waktu. Kriteria ini mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan
- 7) Responsif yakni pelayanan yang diberikan bersifat responsif, artinya cepat menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan dan aspirasi pelanggan yang dilayani.
- 8) Adaptif, dalam hal ini pelayanan yang diberikan mampu menyesuaikan dengan tuntutan, keinginan, serta aspirasi pelanggan yang dilayani yang senantiasa bersifat dinamis.

5. Pelayanan Prima dalam Perspektif Islam

Pelayanan menurut Islam sangat baik dilakukan karena dapat membantu orang lain yang sedang membutuhkan serta termasuk dalam ibadah. Untuk menjalankan pelayanan yang prima, seseorang atau instansi atau lembaga harus mempunyai kunci yang membuat keberhasilan dalam melaksanakan pelayanan prima yakni menjalankan dengan motivasi yang ikhlas (Daryanto & Setyobudi, 2014: 116). Dapat berarti bahwa ibadah yang dilakukan tersebut harus dilandasi dengan rasa ikhlas di dalamnya.

Kaitannya dengan pelayanan prima, motivasi ikhlas akan mudah digerakkan apabila dalam alam kognitif dan afektif mampu membayangkan, memahami secara jelas dan menghadirkan visi, misi, serta tujuan penting tersebut. Dapat dikatakan bahwa terdapat enam prinsip dalam menjalankan pelayanan prima menurut Islam (Daryanto & Setyobudi, 2014: 119):

- a. Melayani itu ibadah dan karenanya harus ada rasa cinta dan semangat yang membara di dalam hati pada setiap tindakan pelayanan kita kepada orang lain.
- b. Memberi dulu maka kita akan menerima ROSE (*rose on service excellence*)
- c. Mengerti orang lain terlebih dahulu sebelum ingin dimengerti.
- d. Bahagiakan orang lain dahulu maka kelak akan menerima kebahagiaan melebihi apa yang diharapkan.
- e. Menghargai orang lain sebagaimana diri anda ingin dihargai. Rasulullah bersabda: “Tidaklah engkau sebut beriman, kecuali engkau mencintai orang lain sebagaimana engkau mencintai dirimu”
- f. Lakukan empati yang sangat mendalam dan tumbuhkan sinergi.

Kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan tidaklah hanya bertujuan untuk memberikan kepuasan semata. Sebagai seorang muslim dalam memberikan pelayanan haruslah mendasarkan pada nilai-nilai syariah guna mewujudkan nilai ketakwaan sekaligus membuktikan konsistensi keimanannya dalam rangka menjalankan misi syariat Islam. Tentunya hal tersebut dilakukan tidaklah hanya berorientasi pada komitmen materi semata, namun sebagai bagian dari nilai ibadah (Aziz, 2012: 149-151).

Dalam Al-Quran dan Sunnah telah disebutkan beberapa landasan hukum dalam menjalankan suatu aktivitas pelayanan, diantaranya:

- a. Al-Quran surat An Nahl ayat 97

مَنْ عَمِلَ صَالِحًا مِّنْ ذَكَرٍ أَوْ اُنْثَىٰ وَهُوَ مُؤْمِنٌ فَلَنُحْيِيَنَّهٗ حَيٰوةً طَيِّبَةًۢ وَلَنَجْزِيَنَّهُمْ

اَجْرَهُمْ بِاَحْسَنِ مَا كَانُوْا يَعْمَلُوْنَ

Artinya : “Barangsiapa mengerjakan kebajikan, baik laki-laki maupun perempuan dalam keadaan beriman, maka pasti akan Kami berikan kepadanya kehidupan yang baik dan akan Kami beri balasan dengan pahala yang lebih baik dari apa yang telah mereka kerjakan.” (Qur'an Kemenag)

Dalam ayat tersebut ditekankan dalam ayat ini bahwa laki-laki dan perempuan dalam Islam mendapat pahala yang sama dan bahwa amal shaleh harus disertai dengan iman. Pada saat memberikan pelayanan kepada konsumen, sikap melayani dan rendah hati yang melekat dalam diri petugas dengan kemampuan berkomunikasi yang baik.

b. Al-Quran surat Al-Qasas ayat 77

وَابْتَغِ فِيمَا آتَاكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ وَلَا تَنْسَ نَصِيبَكَ مِنَ الدُّنْيَا وَأَحْسِنْ كَمَا
أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ وَلَا تَبْغِ الْفُسَادَ فِي الْأَرْضِ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُفْسِدِينَ

Artinya : *“Dan carilah (pahala) negeri akhirat dengan apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu, tetapi janganlah kamu lupakan bagianmu di dunia dan berbuatbaiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di bumi. Sungguh, Allah tidak menyukai orang yang berbuat kerusakan”*. (Qur'an Kemenag)

Dalam ayat tersebut menjelaskan bahwa sebagai manusia diharapkan untuk selalu berbuat baik dan membantu kepentingan orang lain selama kita bisa. Dalam penerapan pelayanan prima juga disebutkan bahwa dengan pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan maka sudah termasuk membantu orang lain.

c. Al-Quran surat Al-Maidah ayat 2:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَحْلُوا شَعَائِرَ اللَّهِ وَلَا الشَّهْرَ الْحَرَامَ وَلَا الْهَدْيَ وَلَا الْقَلَائِدَ
وَلَا أَمِينَ الْبَيْتِ الْحَرَامِ يَبْتَغُونَ فَضْلًا مِّن رَّبِّهِمْ وَرِضْوَانًا وَإِذَا حَلَلْتُمْ فَاصْطَادُوا
وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَا نُ قَوْمٍ أَن صَدُّوكُمْ عَنِ الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ أَن تَعْتَدُوا وَتَعَاوَنُوا
عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ
الْعِقَابِ

Artinya : *“Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu melanggar syiar-syiar kesucian Allah, dan jangan (melanggar kehormatan) bulan-bulan haram, jangan (mengganggu) hadyu (hewan-hewan kurban) dan qala'id (hewan-hewan kurban yang diberi tanda), dan jangan (pula) mengganggu orang-orang yang mengunjungi Baitulharam; mereka mencari karunia dan keridaan Tuhannya. Tetapi apabila kamu telah menyelesaikan ihram, maka bolehlah kamu berburu. Jangan sampai kebencian(mu) kepada suatu kaum karena mereka menghalang-halangi dari Masjidilharam, mendorongmu berbuat melampaui batas (kepada mereka). Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan permusuhan. Bertakwalah kepada Allah, sungguh, Allah sangat berat siksaan-Nya”* (Qur'an Kemenag)

Melalui ayat di atas Allah memerintahkan kepada kita untuk saling menolong di dalam ranah “mengerjakan kebajikan dan takwa” dan Allah melarang sebaliknya. Jika kita melanggar ketentuan Allah maka hukuman akan diberikan dan “sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya”. Jadi interaksi dalam pelayanan itu boleh dilakukan pada siapapun dan kapanpun asalkan tidak melanggar ketentuan syariat yang telah ditetapkan syara. Esensinya dalam pelayanan merupakan menolong orang lain yang sedang membutuhkan sehingga konsumen merasa dimudahkan dalam hal kebutuhan.

d. Shahih Bukhari hadis nomor 67:

حَدَّثَنَا مُحَمَّدُ بْنُ بَشَّارٍ قَالَ حَدَّثَنَا يَحْيَى بْنُ سَعِيدٍ قَالَ حَدَّثَنَا شُعْبَةُ قَالَ حَدَّثَنِي أَبُو التَّيَّاحِ عَنْ أَنَسِ بْنِ مَالِكٍ عَنِ النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ يَسِّرُوا وَلَا تُعَسِّرُوا وَبَشِّرُوا وَلَا تُنْفِرُوا

Artinya : Telah menceritakan kepada kami Muhammad bin Basysyar berkata, telah menceritakan kepada kami Yahya bin Sa'id berkata, telah menceritakan kepada kami Syu'bah, telah menceritakan kepadaku Abu At Tayyah dari Anas bin Malik dari Nabi shallallahu 'alaihi wasallam, beliau bersabda: "permudahlah dan jangan persulit, berilah kabar gembira dan jangan membuat orang lari."

Maksud hadist di atas adalah diibaratkan orang yang mampu membantu atau menolong orang lain maka wajib hukumnya untuk mempermudah urusan orang lain. Dan hendaknya kaum muslimin menjadi satu tangan dalam membantu orang yang membutuhkan. Jadi, seorang mukmin setelah mengerjakan suatu amal shalih, berkewajiban membantu orang lain dengan ucapan atau tindakan yang memacu semangat orang lain untuk beramal.

B. Customer Satisfaction

1. Pengertian Customer Satisfaction (Kepuasan Konsumen)

Kepuasan berasal dari Bahasa Latin “*satis*” (cukup atau memadai) dan “*facio*” (melakukan atau membuat). Kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai (Tjiptono & Candra, 2016: 204). Kepuasan didefinisikan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Menurut Kotler kepuasan konsumen merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja dengan kinerja yang diharapkan.

Kepuasan merupakan suatu sikap yang ditentukan berdasarkan pengalaman yang didapatkan sehingga dalam kaitannya dengan sebuah

produk dari perusahaan atau instansi maka seseorang harus terlebih dahulu merasakan sebuah pelayanan produk dan nantinya bisa menilai kinerja perusahaan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa atau produk itu sendiri yang menyediakan tingkat kesenangan pelanggan berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan pelanggan (Nurralam, 2017: 57).

Menurut Day mendefinisikan kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (norma kerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya (Wibowo A. , 2014).

2. Faktor – Faktor yang Menentukan Kepuasan Konsumen

Sebuah kepuasan dapat tercipta atas dasar hal-hal yang disediakan oleh perusahaan melalui inovasi dan kreatifitasnya. Secara lebih spesifik ada empat belas variabel yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap pelayanan digital di Indonesia. Tiga teratas dari variabel-variabel tersebut adalah keamanan, integrasi dan kemudahan dan kesesuaian (berkaitan dengan kebutuhan) (Sanjaya, 2020).

Sementara hal lain diungkapkan oleh (Irawan, 2009: 37) terdapat lima faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, yaitu:

a. Kualitas Produk

Pelanggan akan merasa puas apabila kualitas produk yang diberikan oleh perusahaan menunjukkan hal yang baik. Semua konsumen akan berharap dan menuntut produk yang berkualitas baik dan akan memberikan nilai tambah di hati konsumen.

b. Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan yang tinggi akan menjadikan pelanggan merasa dihargai dan puas terhadap pelayanan. Pelanggan yang puas akan cenderung memberikan persepsi yang baik terhadap produk barang dan jasa.

c. Emosional

Pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap produk yang diberikan dengan kepuasan yang lebih tinggi

d. Harga

Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih kepada pelanggannya. Hal yang seperti ini mempengaruhi konsumen dari segi biaya atau *cost* yang dikeluarkan biasanya semakin murah maka pelanggan memiliki nilai keinginan yang lebih tinggi untuk mengkonsumsi produk.

e. Kemudahan

Pelanggan akan semakin puas apabila cara yang digunakan relatif mudah nyaman dan efisien dalam mendapatkan suatu produk atau pelayanan

Sementara menurut Zeithaml dan Bitner (Jasfar, 2012: 105) ada lima hal yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen, yaitu:

a. *Product and Service Features*

Fitur dari produk barang dan jasa disampaikan kepada pelanggan dalam menentukan persepsi dan penilaian pelanggan serta menjadikan bahan evaluasi bagi perusahaan agar memperbaiki yang sebelumnya. Selain itu hal tersebut menjadi salah satu aspek yang penting karena untuk menciptakan kepuasan pelanggan.

b. *Consumer Emotion*

Emotion yang dimaksudkan disini ialah suasana hati dari pelanggan. Pada saat gembira cenderung akan merespon hal yang positif dari produk barang dan jasa yang diberikan. Sebaliknya, jika suasana hati dan juga emosi yang buruk menjadikan pembawaan respon yang negatif bagi produk yang diberikan oleh perusahaan.

c. *Attribution for Service Succes or Failure*

Pelayanan yang diberikan pada pelanggan bisa menjadi lebih baik atau lebih buruk dari yang diharapkan. Apabila pelayanan yang diberikan lebih dari harapan pelanggan maka dapat dikatakan sukses suatu perusahaan tersebut.

d. *Perception of Equity and Fairness*

Persepsi mengenai produk sudah ditanamkan sejak dini oleh pelanggan. Jadi dari mulai pertama pelanggan memperoleh produk maka perusahaan harus diberikan dengan baik karena kesan awal harus sudah baik walaupun bertambahnya waktu semakin diperbaiki dalam hal kualitas produk barang dan jasa yang diberikan pada pelanggan.

e. *Other Cunsumer, Family Member, and Coworkers*

Kepuasan pelanggan juga dapat dinilai berdasarkan ekspresi orang lain dalam menceritakan produk yang didapat dari perusahaan bagaimana mereka merasa puas dengan barang dan jasa dan dapat mempengaruhi pelanggan lain dalam hal kepuasan.

3. Pengukuran Tingkat Kepuasan Konsumen

Menurut Kotler yang dikutip dari Buku Islamic Marketing Management ada beberapa metode yang dapat digunakan dalam melakukan pengukuran kepuasan pelanggan (Zainal, 2017: 176-177) diantaranya :

a. Sistem keluhan dan saran.

Organisasi yang berpusat Konsumen (*Customer Centered*) memberikan kesempatan yang luas kepada para konsumennya untuk menyampaikan saran dan keluhan. Informasi-informasi ini dapat memberikan ide-ide cemerlang bagi perusahaan dan memungkinkannya untuk bereaksi secara tanggap dan cepat untuk mengatasi masalah-masalah yang timbul.

b. *Ghost shopping.*

Salah satu cara untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan konsumen adalah dengan mempekerjakan beberapa orang untuk berperan atau bersikap sebagai pembeli potensial, kemudian melaporkan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk tersebut. Selain itu para *ghost shopper* juga dapat mengamati cara penanganan setiap keluhan.

c. *Lost customer analysis.*

Perusahaan seharusnya menghubungi para konsumen yang telah berhenti membeli atau yang telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi. Bukan hanya *exit interview* saja yang perlu, tetapi pemantauan *customer loss rate* juga penting, peningkatan *customer loss rate* menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuaskan konsumennya.

Survei kepuasan pelanggan umumnya penelitian mengenai kepuasan pelanggan dilakukan dengan penelitian survei, baik melalui pos, telepon, maupun wawancara langsung. Perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan tanda (signal) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya. Pengukuran kepuasan pelanggan menggunakan metode survey ini dapat dilakukan dengan beberapa cara, diantaranya:

- 1) *Direct reported satisfaction*, pada cara ini pengukuran dilakukan secara langsung melalui pertanyaan.
- 2) *Derived dissatisfaction* pertanyaan diajukan berkenaan dengan dua hal utama yaitu besarnya harapan pelanggan terhadap atribut tertentu dan besarnya kinerja yang telah mereka rasakan.
- 3) *Problem analysis* pelanggan yang dijadikan responden diminta untuk mengungkapkan dua hal pokok yaitu masalah-masalah

yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari manajemen perusahaan dan saran untuk perbaikan.

- 4) *Importance performance analysis* responden diminta untuk memberikan peringkat terhadap berbagai elemen dari penawaran berdasarkan pentingnya setiap elemen tersebut. responden juga diminta untuk memberikan peringkat mengenai seberapa baik kinerja perusahaan dalam tiap elemen tersebut.

4. Pandangan Islam tentang Kepuasan Konsumen

Manusia seringkali merasa bahwa kepuasan dalam dirinya tidak memiliki batasan. Artinya manusia belum pernah merasa cukup dalam hal kepuasan karena manusia selalu memiliki keinginan yang belum dipenuhi. Sedangkan manusia cenderung untuk selalu ingin menambah utility untuk memperoleh kepuasan tertinggi. Akan tetapi dalam Islam telah sudah tertera bahwa manusia tidak melakukan konsumsi yang berlebihan terhadap barang dan jasa atau lebih baik jika mengkonsumsi sesuai dengan kebutuhan dirinya.

Dalam ilmu ekonomi Islam, kepuasan seorang muslim disebut dengan *qana'ah*. Kepuasan dalam Islam (*qana'ah*) merupakan cerminan kepuasan seseorang baik secara lahiriah maupun batiniyah. Kepuasan dalam Islam mendorong seorang konsumen Muslim bersikap adil. Konsep kepuasan dalam Islam berkaitan dengan keimanan yang melahirkan rasa (Salma, 2015). Adapun tolak ukur dalam kepuasan pelanggan dalam Islam adalah apabila transaksi yang dikerjakan sesuai dengan syariah. Kepuasan pelanggan menurut syariah adalah apabila yang didapatkan sesuai dengan harapan konsumen atau pelanggan. Seperti yang tertera dalam Qur'an surat At-taubah ayat 59:

وَلَوْ أَنَّهُمْ رَضُوا مَا آتَاهُمُ اللَّهُ وَرَسُولُهُ وَقَالُوا حَسْبُنَا اللَّهُ سَيُؤْتِينَا اللَّهُ مِنْ فَضْلِهِ وَرَسُولَهُ

إِنَّا إِلَى اللَّهِ رَاغِبُونَ

Artinya : *“Dan sekiranya mereka benar-benar rida dengan apa yang diberikan kepada mereka oleh Allah dan Rasul-Nya, dan berkata, “Cukuplah Allah bagi kami, Allah dan Rasul-Nya akan memberikan kepada kami sebagian dari karunia-Nya. Sesungguhnya kami orang-orang yang berharap kepada Allah” (Qur'an Kemenag)*

Untuk mencapai suatu kepuasan seseorang haruslah memperhatikan konsumsi yang dilakukan. Dalam konsumsi seseorang dilarang melakukan *isyrof* atau berlebih-lebihan, barang yang dikonsumsi adalah halal, baik secara dzatnya maupun cara memperolehnya serta terhindar dari *tabzir* (sia-sia). Nilai kepuasan seseorang juga bukan terlihat dari banyak atau sedikitnya barang yang diterima, namun berdasarkan nilai ibadah yang didapatkan dari yang dikonsumsi (Sadono, 2002: 152).

Menurut pendapat Qordhawi, sebagai pedoman bagi perusahaan barang dan jasa untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen dapat memperhatikan hal-hal yang berkaitan dengan perusahaan (Zainal, 2017: 173-174) diantaranya:

a. Kejujuran

Semua instansi atau perusahaan harus selalu menanamkan sifat jujur pada karyawan atau semua anggota masyarakat perusahaan dalam melakukan pekerjaan. Baik jujur dalam perkataan serta dalam tingkah laku selama melaksanakan pekerjaannya. Termasuk jika ada kekurangan yang terdapat pada barang atau jasa janganlah menutup-nutupi sehingga nantinya calon pembeli merasa tertipu dengan yang pedagang jual.

b. Amanah

Amanah merupakan meletakkan hak sesuai dengan ketentuannya serta tidak melebihi atau mengurangi hak orang lain. Berdasarkan uraian tersebut, maka sebuah perusahaan memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pelanggan, antara

lain dengan cara menjelaskan apa saja yang berkaitan dengan barang atau jasa yang akan dijualnya kepada pelanggan. Dengan demikian konsumen dapat mengerti dan tidak ragu dalam memilih barang atau jasa tersebut. Pihak perusahaan dilarang untuk melebih-lebihkan barang yang ditawarkan jika tidak sesuai dengan spesifikasi barang yang tertera karena sama saja dengan menipu calon pembeli yang akan mengkonsumsi barang/jasa.

c. Benar

Benar yang dimaksud adalah benar dalam melaksanakan transaksi yang dikerjakan tanpa adanya unsur dusta. Karena dusta juga sangat dikecam oleh Allah SWT apalagi jika berdusta dengan nama Allah. Serta melaksanakan pekerjaan dengan sebaik-baiknya serta semaksimal mungkin sehingga meminimalisir adanya kesalahan dalam mengerjakan tugas.

C. Pembayaran *Virtual Account*

Virtual Account merupakan rekening buatan yang tidak benar-benar nyata yang dibuka oleh nasabah yang diterbitkan oleh bank. Dalam rekening *virtual account* yang dibuat oleh bank ini terdapat nomor ID masing-masing pelanggan. Pembuatan akun tersebut biasanya dilakukan sesuai dengan permintaan dari perusahaan atau instansi dalam hal membantu proses pembayaran. Setiap pelanggan akan mendapatkan nomor ID masing-masing atau dikenal dengan *VA number* yang digunakan pada saat pembayaran setiap transaksi (Xendit, 2018).

Penggunaan pembayaran *virtual account* mirip dengan metode transfer yang dilakukan untuk pembayaran ke tempat tujuan. Akan tetapi memiliki perbedaan, yakni pelanggan tidak perlu melakukan *cross check* atau konfirmasi setelah melakukan transaksi transfer kepada nomor rekening tujuan atau tidak perlu mengirikan bukti transaksi telah melakukan transfer berupa struk. Namun hanya perlu membayar sesuai dengan tagihan yang tertera pada saat pembayaran dan tagihan otomatis telah berkurang karena mentransfer

melalui nomor ID milik sendiri dan nomor ID yang berbeda satu sama lain. Selain itu, jika melakukan pembayaran, pelanggan tidak harus mempunyai rekening pada bank yang bersangkutan akan tetapi hanya perlu mempunyai nomor ID yang diberikan perusahaan atau berisi nomor unik masing-masing pelanggan.

Cara pembayaran menggunakan *virtual account* cukup mudah apabila belum memiliki rekening pada bank yang menerbitkan VA maka bisa langsung melalui *teller* bank tersebut dengan menyerahkan nomor ID serta membayar sebesar tagihan yang tertera. Jika telah memiliki rekening pada bank yang bersangkutan maka dapat membayar melalui ATM sesuai dengan bank yang menerbitkan *virtual account* tersebut dan hanya dengan memasukkan nomor ID bisa langsung mengurangi tagihan.

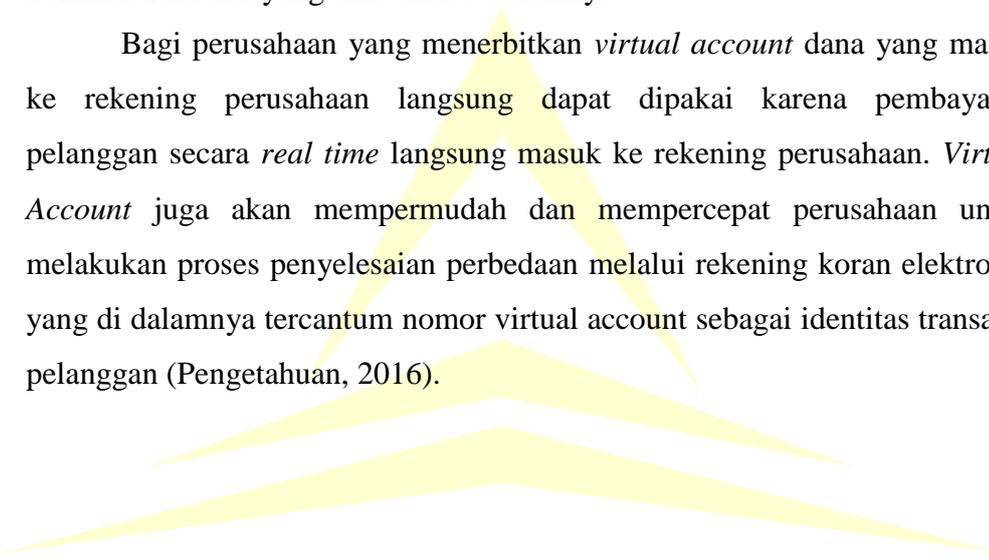
Berikut ini cara kerja atau mekanisme dari pembayaran transaksi melalui virtual account, diantaranya yaitu (AskGeriAtric, 2020) :

1. Pihak *merchant* akan memberi tahu pembeli/pelanggan untuk transfer sejumlah dana ke nomor VA yang telah disediakan.
2. Nomor VA yang diberikan ini akan menghubungkan transaksi tersebut ke pembeli dan pada *invoicenya* masing-masing.
3. Notifikasi baru akan masuk ke pihak *merchant*, jika pembayaran sudah diterima. Kemudian proses identifikasi pembeli dilakukan oleh pihak *merchant* mengenai pembayaran yang telah dilakukan.

Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi perbankan saat ini lebih canggih dibanding sektor lainnya. Berbagai jenis teknologi tersebut antara lain *Automated Teller Machine*, *Banking Application System*, *Virtual Account*, Sistem Kliring Elektronik, dan *Internet Banking*. Bentuk transaksi keuangan yang sering menggunakan teknologi *virtual account* biasanya adalah transaksi yang secara rutin terjadi setiap bulannya seperti transaksi pembayaran angsuran, iuran bulanan siswa, iuran asuransi. Kemajuan teknologi modern ini diciptakan untuk membuat manfaat kemudahan dalam mencatat transaksi dan pengelolaan keuangan suatu perusahaan (Tamzi, Suwarsi, & Bayuni, 2017).

Bagi bank dan perusahaan sama-sama diuntungkan sehingga nantinya akan semakin banyak yang menggunakan *Virtual Account* sebagai salah satu proses transaksi pembayaran online. Bagi perusahaan dengan adanya *virtual account* akan memudahkan pelanggan untuk bertransaksi secara efektif dan efisien serta memberikan kemudahan bagi perusahaan untuk mengidentifikasi arus kas yang masuk secara rinci dan akurat. Dengan adanya fasilitas layanan *virtual account* maka manfaat yang didapat bagi perusahaan adalah proses pembayaran transaksi menjadi mudah karena satu transaksi pelanggan akan mendapat satu nomor rekening *virtual account* unik yang sesuai dengan nominal transaksi yang diketahui sebelumnya.

Bagi perusahaan yang menerbitkan *virtual account* dana yang masuk ke rekening perusahaan langsung dapat dipakai karena pembayaran pelanggan secara *real time* langsung masuk ke rekening perusahaan. *Virtual Account* juga akan mempermudah dan mempercepat perusahaan untuk melakukan proses penyelesaian perbedaan melalui rekening koran elektronik yang di dalamnya tercantum nomor *virtual account* sebagai identitas transaksi pelanggan (Pengetahuan, 2016).



IAIN PURWOKERTO

BAB III

METODE PENELITIAN

Penelitian adalah proses belajar atau cara untuk menemukan atau mengembangkan dan menguji suatu kebenaran untuk memperoleh jawaban atas suatu masalah atau fenomena yang terjadi. Penelitian atau yang biasa disebut riset berasal dari bahasa Inggris *research* dimana *re* artinya kembali dan *search* artinya mencari dan jika diartikan menjadi mencari kembali jawaban atas suatu pertanyaan dalam permasalahan. Untuk mencari jawaban suatu permasalahan yang dilakukan dalam penelitian, memerlukan berbagai cara atau metode yang disebut Metode Penelitian.

Metode berasal dari Bahasa Yunani *metos* atau cara yang tepat untuk melakukan sesuatu dan *logos* berarti ilmu/pengetahuan, sehingga metode adalah ilmu/cara yang digunakan untuk memperoleh kebenaran menggunakan penelusuran dengan tata cara tertentu dalam menemukan kebenaran tergantung dari realitas yang sedang diuji (Tanjung & Devi, 2018: 4-5). Metode Penelitian pada dasarnya adalah cara yang dilakukan untuk memperoleh data dan informasi melalui cara-cara untuk mencapai tujuan dan kegunaan tertentu dalam penelitian. Dimana tujuan dari suatu penelitian terdapat tiga hal yakni penemuan, pembuktian, serta pengembangan dari fenomena yang terjadi (Sugiyono, 2015: 2).

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah jenis riset lapangan (*field research*) yang menggunakan pendekatan yang bersifat deskriptif kualitatif yaitu gambaran lengkap tentang keadaan atau kondisi objek yang diteliti. Terdapat dua sebab dalam melakukan penelitian lapangan ini yaitu untuk membuktikan suatu teori yang benar atau tidak atau untuk mencari kemungkinan-kemungkinan dapat atau tidaknya suatu teori ditemukan dalam sebuah penelitian lapangan (Simanjuntak & Sosrodihardjo, 2014: 12). Penelitian kualitatif tidak menggunakan istilah populasi, tetapi menggunakan "*social situation*" atau situasi sosial yang terdiri atas tiga elemen yaitu: tempat (*place*), pelaku

(*actor*), dan aktivitas (*activity*) yang berinteraksi secara sinergis (Sugiyono, 2015: 207).

Pendekatan kualitatif ini diambil karena dalam penelitian ini sasaran atau objek penelitian dibatasi agar data-data yang diambil dapat digali sebanyak mungkin serta agar dalam penelitian ini tidak dimungkinkan adanya pelebaran objek penelitian. Penelitian dilakukan langsung di lapangan, rumusan masalah juga ditemukan di lapangan, kemungkinan data berubah-ubah sesuai data yang ada di lapangan, sehingga akan ditemukan sebuah teori baru di tengah lapangan. Data yang diperoleh meliputi *interview*, catatan lapangan, foto, dokumen pribadi, dan lain-lain. Tujuan dari penelitian kualitatif ini adalah menggambarkan realita empirik dibalik fenomena secara mendalam, rinci dan tuntas. Penelitian deskriptif yaitu penelitian yang memberikan gambaran atau uraian atas suatu keadaan sejernih mungkin, tanpa adanya perlakuan terhadap objek yang diteliti. Selain itu peneliti menggunakan penelitian kepustakaan (*library research*). Penelitian kepustakaan adalah penelitian yang dilaksanakan dengan menggunakan literatur (kepustakaan), baik berupa buku, catatan, maupun laporan hasil penelitian terdahulu.

Maksud digunakan jenis penelitian ini adalah untuk dapat memahami dan mengungkapkan bagaimana pelaksanaan pelayanan prima dalam pembayaran melalui *virtual account* serta bagaimana kepuasan dalam penggunaan pembayaran tersebut.

B. Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Pesantren Mahasiswa An Najah Purwokerto, yang beralamatkan di Jalan Moh. Besar No. 10 RT 06 RW 03 Desa Kutasari Telp. 0821-6572472 Purwokerto 53151 email: pesmaannajah@gmail.com website: www.pesmaannajah.or.id. Waktu penelitian adalah jangka waktu dari dilaksanakannya penelitian, pada umumnya penelitian kualitatif dilaksanakan cukup lama, karena tujuan penelitian kualitatif adalah bersifat penemuan, namun kemungkinan

penelitian dilakukan dalam jangka waktu yang pendek apabila telah ditemukan sesuatu dan datanya sudah jenuh. Waktu penelitian ini dilakukan sejak 1 sampai 30 Juni 2020.

C. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah sumber utama data penelitian, yaitu orang yang memiliki data mengenai variabel yang diteliti. Adapun subjek untuk penelitian ini adalah Pesantren Mahasiswa An Najah Purwokerto.

2. Objek Penelitian

Sasaran penelitian pada penelitian kali ini yaitu pelayanan prima melalui pembayaran *virtual account* dan bagaimana kepuasan pelanggan terhadap metode pembayaran melalui *virtual account*.

D. Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini bersifat penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif yaitu penelitian yang memberikan gambaran atau uraian atas suatu keadaan untuk mengumpulkan informasi yang diperoleh. Koentjaraningrat dalam buku Metode Penelitian Sosial & Bisnis mengungkapkan bahwa data dapat dikatakan sebagai pengalaman individu. Data pengalaman individu adalah bahan keterangan mengenai apa yang dialami oleh individu-individu tertentu sebagai warga dari suatu masyarakat yang sedang menjadi objek penelitian (Zulganef, 2018: 160).

Sumber data dalam penelitian merupakan faktor yang sangat penting karena menyangkut kualitas dari hasil penelitian. Dalam penelitian kualitatif, jenis sumber data yang berupa manusia dalam penelitian pada umumnya sebagai responden (*respondent*). Posisi sumber data yang berupa manusia (narasumber) sangat penting perannya sebagai individu yang memiliki informasinya. Peneliti dan narasumber di sini memiliki posisi yang sama, oleh karena itu narasumber bukan sekadar memberikan tanggapan pada yang

diminta peneliti, tetapi ia bisa lebih memilih arah dan selera dalam menyajikan informasi yang ia miliki (Sutopo, 2006: 57-58).

Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian, dalam hal ini peneliti memperoleh data atau informasi langsung dengan menggunakan instrumen-instrumen yang telah ditetapkan. Data primer dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan dalam penelitian dan data primer memiliki data yang lebih akurat karena data disajikan secara terperinci (Purhantara, 2010: 79).

Data yang digunakan juga merupakan data yang diperoleh dari sumber asli. Dalam penelitian ini penulis mendapatkan data yang diperoleh dengan cara melakukan wawancara pengurus serta kuesioner santri dan dilanjutkan dengan wawancara terhadap hasil kuisisioner. Data ini merupakan data utama yang penulis gunakan untuk mencari informasi mengenai Pelayanan Prima Berorientasi *Customer Satisfaction* Melalui Pembayaran *Virtual Account* di Pesantren Mahasiswa An Najah Purwokerto.

2. Data Sekunder

Selain data primer sebagai pendukung dalam penelitian ini, penulis juga menggunakan data sekunder. Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari sumber internal maupun eksternal. Selain itu, data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung atau melalui perantara yang diperoleh dari catatan pihak lain dari objek penelitian yang bersifat publik. Metode untuk mengkaji data sekunder yang paling sering digunakan adalah metode dokumentasi yakni suatu penelaahan terhadap beberapa dokumen yang ada kaitannya dengan masalah penelitian dengan mengumpulkan data dan informasi melalui pihak kedua (Purhantara, 2010: 79-80).

Dalam penelitian ini, sumber data sekunder berupa data yang diperoleh dari perpustakaan, buku literature, jurnal, internet, data mengenai tahun, data serta data lainnya yang mendukung agar data relevan dengan penelitian ini.

E. Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai setting, berbagai sumber, dan berbagai cara. Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan pada natural setting (kondisi yang alamiah), sumber data primer, dan teknik pengumpulan data lebih banyak pada observasi berperan serta, wawancara mendalam, dan dokumentasi

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan teknik wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Alasan peneliti menggunakan teknik penelitian tersebut digunakan karena pada penelitian kualitatif untuk mengumpulkan informasi melibatkan partisipasi langsung, berupa wawancara mendalam, observasi lapangan, dan mereview terhadap dokumen yang menjadi pendukung penelitian. Teknik pengumpulan data yang penulis maksudkan.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan beberapa metode untuk mengumpulkan data. Adapun metode pengumpulan data adalah sebagai berikut :

1. Wawancara

Wawancara adalah proses pengumpulan data dengan melakukan tanya jawab langsung dengan objek yang diteliti (Tika, 2006: 203). Wawancara atau disebut juga *interview* yaitu proses tanya jawab yang berlangsung secara lisan serta bertatap muka secara langsung mendengarkan informasi yang disampaikan. Teknik wawancara harus yang dimaksud adalah untuk memperoleh informasi melalui kegiatan interaksi sosial antara peneliti dengan yang diteliti mengenai apa yang

dipikirkan, diyakini, dan dirasakan oleh orang-orang yang diteliti dan bagaimana yang dipikirkan, diyakini, dan dirasakan itu mempengaruhi kehidupan mereka (Slamet, 2019: 95).

Keberhasilan dalam pengumpulan data menggunakan teknik wawancara bermula pada hubungan baik antara peneliti dengan subjek (responden) sehingga hubungan yang baik akan menyebabkan kelancaran dalam proses penggalan data yang dibutuhkan dalam proses penelitian guna memperoleh informasi yang dibutuhkan. Pada penelitian kualitatif, wawancara dengan mendalam pada responden akan menjadi alat utama untuk mengumpulkan data dengan dikombinasikan dengan observasi serta kuesioner dengan partisipan (Purhantara, 2010: 82).

Sedangkan dalam penelitian ini proses wawancara dilakukan dengan semiterstruktur dimana dalam pelaksanaannya lebih bebas (Sugiyono, 2015: 233). Tujuan dari jenis ini adalah untuk menemukan masalah yang lebih terbuka, dan orang yang dimintai informasi menjawab pertanyaan yang diajukan dan peneliti mencatat informasi dengan teliti apa yang dikemukakan oleh informan. Wawancara dilakukan kepada bendahara, pengurus, serta pengguna jasa yakni santri atau wali santri Pesantren Mahasiswa An Najah Purwokerto terkait dengan Pelayanan Prima Berorientasi *Customer Satisfaction* Melalui Pembayaran *Virtual Account* di Pesantren Mahasiswa An Najah Purwokerto.

2. Observasi (Pengamatan)

Teknik observasi adalah pengamatan dari peneliti terhadap objek yang diteliti serta mengumpulkan data ketika peristiwa terjadi dan datang untuk meliput suatu peristiwa (Purhantara, 2010: 87). Pelaksanaan observasi dapat dilakukan secara langsung ataupun melalui observasi mekanik yaitu dilakukan dengan bantuan peralatan mekanik seperti video, kamera, foto, dan lain-lain.

Observasi yang digunakan dalam metode ini adalah observasi *non participant* yaitu pengamatan yang dilakukan seorang peneliti

terhadap objek penelitian, tanpa berperilaku seperti orang atau objek yang diteliti. Melalui proses kegiatan ini untuk memperoleh data yang akurat memerlukan waktu yang cukup lama. Observasi yang peneliti lakukan adalah melakukan pengamatan terhadap Pelayanan Prima Berorientasi *Customer Satisfaction* Melalui Pembayaran *Virtual Account* di Pesantren Mahasiswa An Najah Purwokerto. Metode ini penulis gunakan sebagai metode penunjang untuk membuktikan kebenaran data yang diperoleh dari wawancara.

3. Kuisisioner

Kuisisioner merupakan suatu teknik pengumpulan data yang dapat dimungkinkan dilaksanakan tanpa kehadiran responden (Sugiarto, 2017). Dasar penentuan jumlah sampel tersebut adalah dikarenakan objek dalam kajian penelitian kualitatif bersifat kasuistik. Penelitian tidak mementingkan generalisasi, sehingga sampel penelitian tidak perlu mewakili populasi. Metode yang digunakan yaitu mencari calon narasumber yang memenuhi kriteria dengan santri yang telah menggunakan fasilitas pembayaran sejak awal dan pernah menggunakan pembayaran secara langsung atau manual yaitu 10% dari jumlah populasi. Sedangkan jumlah populasi sebanyak 170 orang maka diambil 17 orang untuk menjadi narasumber dan dilakukan metode simple random sampling untuk mendapatkan 17 orang.

Kuisisioner ini dibagikan kepada responden karena penulis ingin memperoleh data mengenai Pelayanan Prima Berorientasi *Customer Satisfaction* Melalui Pembayaran *Virtual Account* di Pesantren Mahasiswa An Najah Purwokerto.

4. Dokumentasi

Menurut Koendjoroningrat, dokumentasi merupakan salah satu metode pengumpulan data dengan menggunakan kumpulan data variabel yang berbentuk tulisan (Koendjoroningrat, 2001: 46). Menurut Guba and Lincoln dokumen digunakan untuk bahan penelitian sebagai sumber data karena dokumen merupakan sumber data yang stabil, kaya, dan

mendorong. Sebagai bukti untuk suatu pengujian. Dokumen bersifat alamiah, sesuai dengan konteks, lahir dan berada dalam konteks. Dokumen tidak sukar diperoleh, tetapi dokumen harus dicari dan ditemukan. Hasil kajian dokumen dapat digunakan untuk memperluas terhadap kajian yang sedang diteliti.

Data dapat diperoleh dengan sumber dari surat kabar, koran, buku, dokumen terdahulu yang berkaitan dengan Pelayanan Prima Berorientasi *Customer Satisfaction* Melalui Pembayaran *Virtual Account* di Pesantren Mahasiswa An Najah Purwokerto.

F. Teknik Analisis Data

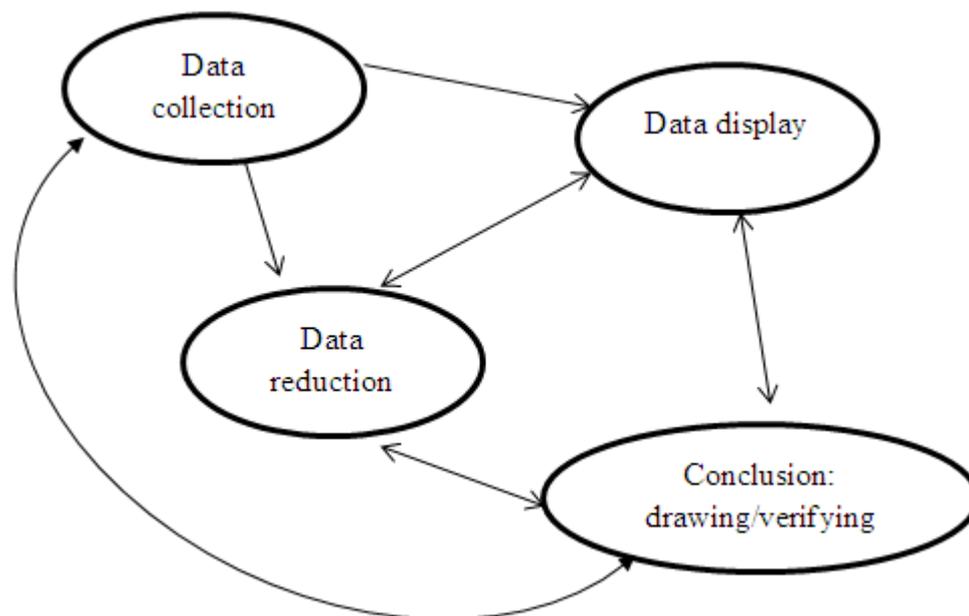
Dalam melakukan analisis data peneliti akan menggunakan metode deskriptif yakni mendeskripsikan data yang diperoleh melalui sumber data sekunder tersebut. Karena penelitian ini kualitatif maka disebut dengan penelitian deskriptif kualitatif. Dengan metode kualitatif peneliti tidak hanya menggambarkan akan tetapi juga menjelaskan tingkat status fenomena.

Dalam penelitian kualitatif, analisis data dilaksanakan sebelum peneliti terjun ke lapangan, selama peneliti mengadakan penelitian di lapangan, sampai dengan pelaporan hasil penelitian. Analisis data dimulai sejak peneliti menentukan fokus penelitian sampai dengan pembuatan laporan penelitian selesai. Jadi teknik analisis data dilaksanakan sejak merencanakan penelitian sampai penelitian selesai.

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkannya ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan yang dapat diceritakan kepada orang lain (Sugiyono, 2015: 224).

Miles and Huberman mengemukakan bahwa aktivitas dalam penelitian kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus

menerus sampai tuntas sehingga datanya sudah jenuh. Dan dapat dijelaskan melalui gambar di bawah analisis data dapat terdiri dari *data reduction*, *data display*, dan *conclusion* yang dapat dijelaskan sebagai berikut:



1. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya (Sugiyono, 2015: 247-249). Dengan demikian data yang telah direduksi memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencarinya bila diperlukan.

Data yang diperoleh merupakan data terkait Pelayanan Prima Berorientasi *Customer Satisfaction* Melalui Pembayaran *Virtual Account* di Pesantren Mahasiswa An Najah Purwokerto, kemudian disederhankan dan disajikan dengan memilih data yang relevan, kemudian menitikberatkan pada data yang paling relevan, selanjutnya mengarahkan data pada pemecahan masalah dan memilih data yang dapat menjawab permasalahan penelitian

2. *Data Display* (Penyajian Data)

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk tabel, grafik, pie chart, pictogram, dan sejenisnya. Melalui penyajian data tersebut, maka dapat terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan semakin mudah dipahami. Selain itu juga, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya (Sugiyono, 2015: 249).

3. Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang kredibel, karena seperti telah dikemukakan bahwa rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan.

G. Uji Keabsahan Data

Dalam penelitian kualitatif yang berupa kata-kata, kalimat, statement, perilaku, kejadian yang berhasil dikumpulkan dan telah diberi kode kemudian dianalisa kebenarannya. Alat yang digunakan untuk mengalisa data dan informasi disebut teknik triangulasi (Purhantara, 2010: 102). Dalam teknik pengumpulan data, triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Bila peneliti melakukan pengumpulan data dengan triangulasi, maka sebenarnya peneliti mengumpulkan data yang sekaligus menguji kredibilitas data dengan berbagai teknik pengumpulan data dan sebagai sumber data. Triangulasi berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif.

Dalam penelitian kualitatif, teknik triangulasi dimanfaatkan sebagai pengecekan keabsahan data yang peneliti temukan dari hasil wawancara

peneliti dengan informan kunci lainnya dan kemudian peneliti mengkonfirmasi dengan studi dokumentasi yang berhubungan dengan penelitian serta hasil pengamatan peneliti di lapangan sehingga kemurnian dan keabsahan data terjamin.

Triangulasi pada penelitian ini, peneliti gunakan sebagai pemeriksaan melalui sumber lainnya atau disebut dengan triangulasi sumber. Dalam pelaksanaannya peneliti melakukan pengecekan data yang berasal dari hasil wawancara dengan pengurus dan santri. Lebih jauh lagi, hasil wawancara tersebut kemudian peneliti telaah lagi dengan hasil pengamatan yang peneliti lakukan selama masa penelitian untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan melalui pembayaran *virtual account* di Pesantren Mahasiswa An Najah Purwokerto. Jika hasil data dan informasi benar, maka data dan informasi akan dikumpulkan dan sebaliknya, jika salah atau kurang benar maka sebaiknya data dicek kembali dengan metode yang lain.

Setelah keempat metode tersebut di atas terlaksana, maka data-data yang dibutuhkan akan terkumpul. Peneliti diharapkan untuk mengorganisasi dan mensistematisasi data agar siap dijadikan bahan analisis. Triangulasi merupakan teknik untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber data yang sama dengan teknik berbeda. Misalnya data diperoleh dengan wawancara, lalu di cek dengan observasi, dokumentasi, atau kuesioner. Bila dengan tiga teknik pengujian kredibilitas data tersebut, menghasilkan data yang berbeda-beda, maka peneliti melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan atau yang lain, untuk memastikan data mana yang dianggap benar. Atau mungkin semuanya benar, karena sudut pandangnya berbeda.

BAB IV

PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA

A. Penyajian Data

1. Gambaran Umum Pesma An Najah

a. Sejarah Singkat Pesantren Mahasiswa An Najah

Berawal dari santri kalong Forum Kajian Islam Kontekstual yang diselenggarakan oleh pengasuh pada setiap bulan sekali pada tahun 2008 pesantren ini didirikan. Pada tahun 2008 tersebut secara beruntun pengasuh mendapatkan pengalaman keilmuan dan spiritual diantaranya berupa sand wichke Maroko khususnya untuk menimba tentang manajemen perguruan tinggi. Program ini rencananya akan dilaksanakan di Jerman dan Perancis, karena suatu hal tidak jadi di negara Eropa tersebut. Pada tahun yang sama pengasuh ujian disertasi S-3 kemudian promosi doktor (S-3) di UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta lalu dilanjutkan ibadah haji. Setelah menunaikan ibadah haji tahun 2009 serta “safari doa dan restu” kepada guru dan kyai, akhirnya setelah restu diperoleh pengasuh dengan mantap dan memohon ridlo Allah SWT., mendirikan Pesantren Mahasiswa (Pesma) An Najah Purwokerto (Purwokerto, 2020).

Pada tanggal 4 Maret 2010 Kementerian Agama mengeluarkan ijin dan legalitas pesantren ini nomor: KD.11.02/5/KPP.00.7/377/2010 dengan Nomor Statistik 51.2.33.02.20.005. Pengasuh yang pernah mengenyam pendidikan pesantren; Hidayatul Ummah Lamongan, Langitan Tuban, Tebuireng Jombang, Lirboyo Kediri, Denanyar Jombang, dan Krpyak Yogyakarta ini telah mendapat pengalaman mengelola dan mengajar di Pesantren Mahasiswa (Aji Mahasiswa al Muhsin dan Lembaga Kajian Islam Mahasiswa) Krpyak Yogyakarta selama 11 tahun saat bertugas di Purwokerto ia bertekad untuk mencurahkan perhatian terhadap pendidikan agama bagi mahasiswa sebagai kader

potensial yang akan mendampingi umat ke depan dengan mendirikan pesantren mahasiswa yang sampai saat itu belum ada di Purwokerto.

Setelah Pesma berdiri, perkembangan terus dilakukan dengan melengkapi berbagai keperluan tinggal dan pendidikan santri. Setelah tiga tahun berjalan dengan baik, pengasuh mendirikan Yayasan Pesantren Mahasiswa An Najah, Akta Notaris Hj. Imarotun Noor Hayati, SH. No. 06 tanggal 5 Januari 2013 dan No. 81 tanggal 26 Juni 2013 yang disahkan dengan Keputusan Menteri Hukum dan HAM RI nomor AHU-4796.AHA.01.04. Tahun 2013 pada tanggal 27 Agustus 2013.

Dari tahun ke tahun santri yang mengaji bertambah, dan pada awal tahun ajaran 2019 peserta didik berjumlah 300 santri putra dan putri. Para santri ini dididik oleh dewan pendidik/asatidz 32 orang yang berlatar belakang pendidikan/tradisi pesantren sekaligus perguruan tinggi dalam dan luar negeri. Jejaring keilmuan pesantren juga terus dikembangkan dengan menghadirkan beberapa pakar dan praktisi di berbagai bidang seperti hukum, ekonomi, tasawuf, kepenulisan, entrepreneurship, dan filsafat dalam forum diskusi, seminar, dan halaqah.

Kunjungan keilmuan dan silaturahmi juga sudah datang dari lima (5) benua di antaranya Mrs. Edelmann [Australia] yang hadir untuk penelitian Tesis tentang Islam Inklusif, Prof. Dr. An Najjar dari Suwaishy University Mesir [Afrika], yang dua kali memberikan ceramah tentang Islamic Studies, Prof. Dr. Mark R Woodward dan Dr. Rich Love [Amerika] berdiskusi tentang lintas agama, Dr. Zobel beserta 3 kawannya dari Jerman dan Dr. Jacklin dan anaknya yang di Indonesia atas tugas UNICEF yang berasal dari Perancis [Eropa], serta Prof. Dr. Odha Sense, sastrawan Jepang, Dr. H. Mohammad Asyraf dari Universitas Malaya, Malaysia untuk diskusi dan Dr. H. Abdurrahim dan H. Usman, S.Pd. beserta rombongan dari Thailand

[Asia], Rombongan yang terakhir dua kali datang untuk silaturrahim dan menyerahkan santri dari Thailand.

Secara fisik juga mengalami perkembangan, saat ini kompleks santri ada 8 kompleks (6 kompleks putri dan 2 kompleks putra) dan satu pendopo kreatif, tempat berlatih kreatifitas, serta masjid. Untuk latihan *enterpreneurship* serta olahraga santri dan pertanian terdapat lahan Kebonan, Kebon Kele, kebon kolam, dan pekarangan Sumber Situ dengan berbagai tanaman hidroponik dan anggrek serta hasil pertanian lainnya. Yayasan juga mendirikan Pesantren Pertanian Taman Lestari dan Pesantren An Najah 2 yang kemudian dimandirikan dengan nama Darul Istiqomah.

b. Visi, Misi dan Tujuan

1) Visi

Pesantren yang unggul dalam mengantarkan santri sebagai individu dan anggota sosial yang religius, cerdas, inklusif, dan humanis.

2) Misi :

- a) Membekali santri untuk berperilaku profetik yaitu jujur, amanah, komunikatif, dan cerdas;
- b) Mentradisikan berfikir dan bersikap rasional, ilmiah, dan gemar meneliti;
- c) Melatih *life skill* untuk memperkuat peran sebagai hamba Allah dan pemakmur bumi.

3) Tujuan:

- a) Mempersiapkan dan mengantarkan santri agar memiliki kepribadian profetik (kenabian) yang sehat dan mandiri berdasarkan nilai Islam, inklusif, dan kasih sayang terhadap sesama (*ramahmatanlil'alamina*).

- b) Membina santri yang menghayati ajaran Islam, nasionalis, berjiwa cinta kasih, perhatian terhadap orang lain, toleran, dan guyup rukun dalam kebhinekaan.
- c) Merintis *key person* untuk umat dan birokrat masa depan.

c. Biografi Pengasuh Pesantren Mahasiswa An Najah Purwokerto

Pengasuh Pesantren Mahasiswa (Pesma) An Najah Purwokerto adalah DR. KH. Muhammad Roqib, M.Ag., beserta istri Hj. Nortri Y. Muthmainnah, S.Ag. Muhammad Roqib lahir Pagendingan desa Kanugrahan Maduran Lamongan Jawa Timur. Ia belajar di Madrasah Ibtidaiyah Bahrul Ulum dan Madrasah Tsanawiyah Hidayatul Ummah di Lamongan. Di saat naik kelas 2 MTs ini, ayahnya wafat (1983). Tahun 1985-1988 belajar di MAN Denanyar Jombang kemudian meneruskan kuliah di jurusan Pendidikan Bahasa Arab fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Kalijaga Yogyakarta tahun 1988. Pada saat masuk tahun ke 2 (1989), ibunya wafat. Tahun 1996 ia melanjutkan di Program Pascasarjana (S-2) jurusan Pendidikan Islam dan tahun 1998 meneruskan di program doktor (S-3) pada UIN Sunan Kalijaga dengan disertasi tentang “Filsafat dan Budaya Profetik dalam Pendidikan”. Beliau juga menimba ilmu di beberapa pesantren seperti pesantren Pringgoboyo (Lamongan), Langitan (Tuban), Tebuireng dan Denanyar (Jombang), Lirboyo (Kediri), dan Krapyak (Yogyakarta). Selama tinggal 14 tahun di Yogyakarta, ia mengajar juga mengelola pesantren khusus mahasiswa di pesantren Krapyak selama 11 tahun. Pada Januari–Februari 2008 ia berkesempatan untuk mengikuti workshop di negara Maroko.

Selain studi di pendidikan formal dan pesantren, ia juga belajar bermasyarakat dengan ikut berorganisasi seperti di intra kampus juga di PMII, KODAMA, dan Ansor. Setelah rampung S-1 ia aktif di MUI, LeSPiM (Lembaga Kajian Studi dan Pengembangan

Santri dan Masyarakat), dan ketua Lembaga Dakwah PWNU provinsi DIY pada tahun 1997-2002. Kemudian setelah hijrah total ke Purwokerto ia aktif di organisasi sebagai ketua ISNU (Ikatan Sarjana NU) Banyumas, Wakil Ketua dan Wakil Rais PCNU Banyumas, BAZDA Banyumas, MUI Banyumas, dan Ketua FKUB (Forum Kerukunan Umat Beragama) Banyumas, Ketua RMI Banyumas.

Mulai tahun 1994, Ia menjadi dosen di Fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Kalijaga cabang Purwokerto, sekarang IAIN Purwokerto. Ia pernah menjadi sekretaris P3M (Pusat Penelitian dan Pengabdian pada Masyarakat), ketua Unit/Pusat Studi Gender, Pembantu Ketua I bidang Akademik selama dua periode di STAIN Purwokerto (2002-2010), Kepala Pusat Penjaminan Mutu, menjadi Direktur Program Pascasarjana IAIN Purwokerto, Ketua Senat IAIN Purwokerto. Selain mengajar di S-1 dan S-2 IAIN Purwokerto ia juga mengajar di IAIG (UNUGA) Cilacap, S-2 UNSIQ Wonosobo, dan S-2 IAINU Kebumen. Pada tahun 2011/2012 ia menjadi penilai Buku Ajar di SD-SMA Puskurbuk Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. Sampai April 2014, ia telah menulis 16 buku yang ditulis sendiri dan bersama kawan. Di antara buku-buku karya tulisnya adalah: Pendidikan Pembebasan (Yogyakarta: Yayasan Aksara Indonesia, 2000), Pendidikan Perempuan (Yogyakarta: STAIN Press & Gama Media, 2003), buku ini pada tahun 2004 dibeli oleh Depag 55 eks dan tahun 2007 dibeli Depdiknas 6000 eks., Menggugat Fungsi Edukasi Masjid, (Yogyakarta: STAIN Press & Grafindo Litera Media, 2005), Harmoni dalam Budaya Jawa: Dimensi Edukasi dan Keadilan Gender, (Yogyakarta: STAIN Press-Pustaka Pelajar 2007), Kepribadian Guru (Yogyakarta: STAIN Press & Grafindo Litera Media, 2009), Ilmu Pendidikan Islam: Upaya Pengembangan Pendidikan Integratif, (Yogyakarta: LKiS, 2009), Prophetic Education: Filsafat dan Budaya Profetik dalam

Pendidikan (2009), dan Membumikan Pluralisme (2013). Selain menulis sendiri ia juga menjadi kontributor buku antara lain: Rabinah Cintailah Aku, buku kumpulan Cerpen (STAIN Press & Grafindo Yogyakarta Mei 2007). Menelusuri Amaliyah Wong NU, sebagai koord. Tim Penulis dan menulis kata pengantar (Penerbit PCNU Banyumas & Grafindo Yogyakarta Juli 2007) dan menulis epilog untuk buku The Spirit of Love: Rahasia Bagaimana Cinta Membuat Hidup Lebih Produktif (Obsesi Press & Buku Laela Yogyakarta Pebruari 2008). Artikelnya berjudul Mahar dan Bahasa Cinta dalam Cerpen Evi Idawati dimuat dalam majalah Fadilah: Seni, Sastra dan Budaya Pesantren, edisi VI Nopember 2003 dan cerpen Cinta Sang Pecinta, dimuat di Koran Rakyat pada 1 Juli 2007, dan artikel di beberapa Jurnal Ilmiah. Pesantren ini beralamat di Jl. Moh. Besar Kutasari Purwokerto telpon 0281-6572472, 08122776318. Selain mengasuh Pesma An Najah beliau menjadi Rektor IAIN Purwokerto tahun 2019-2023.

B. Sistem Pembayaran *Virtual Account* Di Pesantren Mahasiswa An Najah Purwokerto

Manajemen keuangan pondok pesantren merupakan salah satu hal yang penting karena sebagai perputaran segala aktivitas operasional pesantren sehari-hari. Walaupun memang tidak ada standar tertulis yang diterapkan dalam mengelola keuangan atau dalam hal pelaporan, namun sangat penting untuk diperhatikan. Jika tidak ada pemasukan yang signifikan dengan pengeluaran maka akan terbengkalai sistem operasional pondok pesantren. Demikian pula dengan Pesantren Mahasiswa An Najah Purwokerto yang selalu memperhatikan manajemen keuangan. Demi kelancaran sistem keuangan, Pesantren Mahasiswa An Najah bekerja sama dengan pihak perbankan untuk menggunakan sistem pembayaran elektronik *virtual account*.

Sistem pembayaran elektronik *virtual account* merupakan salah satu *ikhtiar* Pesantren Mahasiswa An Najah untuk mempermudah pihak santri dan wali santri dalam melakukan pembayaran SPP atau *syahriah*. Sebelum adanya pembayaran menggunakan metode ini, sering terjadi keterlambatan atau ketidakdisiplinan dalam pembayaran sesuai dengan jadwal pembayaran yang telah ditentukan oleh pondok pesantren yakni setiap akhir bulan dan ditolerir sampai 10 hari di awal bulan berikutnya. Bahkan besarnya tunggakan sebagian santri mencapai angka jutaan. Walaupun telah ditetapkan denda bagi yang telat membayar, namun kadang denda tersebut tidak berlaku karena tetap diterima oleh bendahara seberapa saja tanpa ditetapkan denda tersebut. Maka dari itu Kepala Tata Usaha Pesantren Mahasiswa An Najah, Alip mubarak dengan persetujuan pengasuh berinisiatif untuk bekerja sama dengan bank (Bank Rakyat Indonesia Pusat Purwokerto) untuk pembayaran *virtual account*. (Mubarak, 2020).

Selain itu, dengan pencatatan secara manual seringkali terjadi kekeliruan karena kadangkala bendahara lupa mencatat atau adanya kesalahan dalam mencatat baik nominal maupun siapa yang membayar. Kekeliruan juga terjadi ketika kadang bendahara lupa menaruh uang atau sedang tidak membawa catatan. Pembayaran biasanya dilakukan pada saat jadwal pembayaran yang biasanya dilakukan di kantor Pesantren Mahasiswa An Najah Purwokerto di malam hari setelah kegiatan mengaji selesai (Burhanusyihab, 2020).

Pesantren Mahasiswa An Najah bekerja sama dengan pihak BRI (Bank Rakyat Indonesia) Purwokerto dalam hal pelayanan pembayaran elektronik *virtual account* sejak bulan Mei 2019 hanya untuk pembayaran *syahriah* atau SPP sebesar Rp300.000. Sebelum menerapkan, pihak bank menjelaskan kepada santri mengenai proses pembayaran yang bisa dilakukan oleh santri. Diantaranya beberapa fasilitas dan pembayaran dapat dilakukan melalui ATM (*Automated Teller Machine*) atau langsung melalui *teller bank*, *brilink*, atau *mobile banking* serta menjelaskan fungsi adanya *virtual account* di pesantren.

Pihak bank memberikan format *one person, one account* kepada pihak pesantren yang wajib diisi sesuai dengan kebutuhan santri di pesantren. Diantaranya, setiap santri diberikan nomor *virtual account* berbeda yang digunakan pada saat pembayaran. Nomor tersebut terdiri dari 11 digit yang terdiri dari 5 digit awal semua sama tiap santri dan angka selanjutnya diambil dari NIS (Nomor Induk Santri) yang berbeda-beda tiap santri. Sehingga nomor *virtual account* yang dimiliki tiap santri tidak ada yang sama.

Tabel. 3.

Contoh Nomor *Virtual Account* Santri

Nama Santri	NIS	Nomor ID Virtual Account	Tahun Masuk Pesantren
Tri Oktafianingsih	151051	70517151051	2015
Laili Nur Faizah	161017	70517161017	2016
Dwi Riana D.	171121	70517171121	2017
Amelia Sulistyani	181047	70517181047	2018
Mahiatun Khasanah	191067	70517191067	2019

Nantinya ketika proses transaksi, santri memasukkan nomor tersebut dan akan langsung muncul nama serta jumlah tagihan yang dimiliki santri. Santri juga tidak perlu melakukan konfirmasi apabila telah selesai melakukan pembayaran karena tagihan tersebut otomatis telah berkurang. Selain itu, petugas tidak perlu melakukan perhitungan terhadap pemasukan pembayaran *syahriah* karena sudah ada rekening koran yang dikirimkan oleh pihak bank setiap bulannya sehingga ketepatan lebih terjaga. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Tamzi, Suwarsi, & Bayuni, 2017) implementasi sistem teknologi pembayaran *virtual account* di Yayasan Pendidikan Salman Alfarisi Bandung dapat dinilai dari adanya kemudahan, ketepatan, dan anti kebocoran yang diukur dengan beberapa indikator yakni

kemudahan dalam pencatatan, tingkat ketepatan mutasi rekening koran, dan tingkat ketidakadaannya penggunaan dana untuk kebutuhan pribadi.

Dengan adanya metode pembayaran elektronik *virtual account*, santri tidak perlu menemui bendahara untuk melakukan pembayaran sehingga lebih mudah karena dapat dilaksanakan kapanpun dan dimanapun melalui *ATM*, *teller* Bank BRI, atau *BRI link* atau yang paling mudah dapat melalui *mobile banking* Bank BRI. Dengan demikian kemudahan dalam bertransaksi diperoleh para santri atau wali santri ketika menggunakan pembayaran menggunakan *virtual account*.

Sebelumnya ada beberapa wali santri yang mengeluh karena tagihan yang banyak, padahal telah memberikan uang pembayaran kepada santri. Dengan adanya pembayaran melalui metode ini, wali santri dapat langsung membayarkan dengan nomor *virtual account* masing-masing (Mubarok, 2020). Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Adi Firman Ramadhan, Andrian Budi Prasetyo dan Lala Irviana (2016) yang menyatakan bahwa penggunaan, persepsi kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan e-money.

Setiap tanggal 11 bendahara menerima rekening koran dari Bank BRI untuk selanjutnya direkap serta bagi yang belum membayar akan ditambahkan denda keterlambatan. Adapun denda yang diterapkan oleh pihak pesantren adalah sebesar Rp50.000,- apabila membayar pada tanggal 11 atau melebihi tanggal tersebut ditetapkan sebesar Rp100.000,- Dengan adanya penerapan denda tersebut, lebih banyak santri yang tepat waktu dalam membayar SPP atau *syahriah* pondok walaupun tetap ada yang lalai atau mendapat denda karena telat membayar hanya saja jumlahnya yang berkurang hanya sekitar 20 orang santri saja (Umami, 2020). Walaupun dengan penerapan denda yang demikian, pihak pesantren tetap memberikan kelonggaran terhadap santri yang belum bisa melakukan pembayaran pada waktu yang telah ditentukan yakni dengan cara melakukan pembayaran dengan cara mencicil langsung kepada bendahara ataupun dengan cara tidak memberikan denda akibat keterlambatan. Melalui pembayaran ini, setiap

transaksi santri dikenakan biaya administrasi bank sebesar Rp3.500 apabila melalui ATM dan sebesar Rp4.500 apabila pembayaran dilakukan melalui *teller*.

C. Pelayanan Prima Melalui Pembayaran *Virtual Account* di Pesantren Mahasiswa An Najah Purwokerto

Di era teknologi yang semakin berkembang ini, Pesantren Mahasiswa An Najah Purwokerto berupaya untuk selalu mengikuti perkembangan zaman. Mulai dari menerapkan teknologi dalam pembelajaran hingga dalam proses manajemen keuangan pondok pesantren. Hal ini dibuktikan dengan penerapan pembayaran pondok pesantren dengan metode *virtual account* perbankan. Dengan segala cara pembayaran yang telah dijelaskan di atas, adanya pembayaran elektronik *virtual account* 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 pembayaran melalui *virtual account* petugas telah mengerahkan segala kemampuan. Walaupun pesantren Mahasiswa An Najah Purwokerto belum mempunyai standar operasional prosedur yang tertulis dalam melakukan pelayanan apalagi terkait dengan pembayaran, namun dalam praktiknya harus sesuai atau harus benar karena merupakan salah satu bentuk tanggung jawab atau *ta'dim* santri terhadap pengasuh/kiai untuk melaksanakan amanah yang telah diberikan sebagai bendahara/pengurus. Pelayanan prima merupakan salah satu tujuan yang perlu diraih Pesantren Mahasiswa An Najah Purwokerto. Dalam proses pembayaran, 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 dalam Pesantren Mahasiswa An Najah dalam pembayaran elektronik *virtual account*

mampu memenuhi harapan sehingga tercapai kepuasan dari para santri. Kualitas pelayanan ini meliputi beberapa aspek, yaitu:

1. Pelayanan prima berdasarkan Bukti Fisik (*tangibles*)

Bukti Fisik (*tangibles*) yaitu bukti konkret kemampuan suatu perusahaan untuk menampilkan yang terbaik bagi pelanggan. Berdasar teori yang terdapat pada Bab 2 bukti fisik salah satunya terdiri dari sumber daya manusia (petugas) yang melaksanakan pekerjaan membantu pelanggan atau konsumen yakni dua orang bendahara yang bertugas untuk merekap serta menyerahkan data kepada pihak bank untuk selanjutnya di *upload* sesuai dengan tagihan masing-masing santri. Selain itu, petugas juga melayani pembayaran melalui manual apabila mengalami gangguan dalam bertransaksi.

Walaupun dengan penampilan fisik petugas tidak mempengaruhi pekerjaan yang dilakukan oleh bendahara karena bendahara tidak melayani secara langsung. Petugas juga dapat tetap melaksanakan tugasnya dimanapun sesuai dengan jadwal yakni tanggal 11 setiap bulannya untuk merekap data pembayaran dan menyerahkan ke pihak bank melalui media *chat whatsapp*. Namun untuk pembayaran secara manual petugas harus tetap menemui santri. Bendahara menjadi sangat penting peranannya karena tugasnya yang terus menerus berlangsung dalam proses pembayaran *syahriah* menggunakan *virtual account*.

2. Pelayanan prima berdasarkan Keandalan (*reliability*)

Keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen terkait kecepatan, ketepatan waktu, tidak ada kesalahan, sikap simpatik. Melalui pembayaran elektronik *virtual account* santri dapat membayar kapan saja dan dimana saja tanpa harus menunggu petugas yang *stand by* untuk menerima pembayaran. Santri dapat membayar melalui ATM atau *mobile banking* apabila telah memiliki rekening BRI dan dapat dibayarkan oleh siapa saja baik santri sendiri atau wali santri. Karena pembayaran elektronik merupakan wakil dari seluruh pembayaran non-tunai, yang

juga diartikan sebagai transaksi pembayaran elektronik antara pelaku bisnis pembeli dan penjual menggunakan akun tabungan melalui jaringan internet atau jaringan elektronik sehingga tidak memerlukan transaksi *cash* dalam pembayaran (Andy, 2018, hal. 10).

Pembayaran juga dapat dilaksanakan melalui *teller* seluruh Bank BRI di Indonesia atau melalui *bri link* artinya tidak ada batasan tempat dan waktu dalam hal pembayaran maka wali santri dapat bertambah kemudahannya. Keandalan adalah suatu kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya. Artinya konsumen dapat melihat dan memberikan kesan spontan bahwa kinerja jasa yang diberikan oleh organisasi terjamin, tepat, dan terasa memberikan kemudahan bagi pelanggan.

Namun pembayaran *virtual account* yang diterapkan di Pesantren Mahasiswa An Najah juga masih terbatas, karena hanya bisa dilakukan melalui Bank BRI saja belum bisa melakukan transaksi di bank lain karena masih terbatasnya kerja sama dengan lain bank. Tak hanya itu, metode pembayaran ini masih terbatas pembayaran *syahriah* atau SPP saja sehingga santri tetap memiliki sejumlah tanggungan yang kadang masih tidak disiplin dalam membayar seperti halnya pembayaran kitab, matrikulasi, seragam, pendaftaran santri baru, serta pembayaran yang lainnya.

Di sisi lain petugas merasa terbantu dalam hal perekapan data santri yang telah membayar dan yang belum maupun dalam hal penambahan denda keterlambatan membayar karena adanya rekening koran yang dikirimkan pihak bank. Petugas juga tidak perlu merasa tidak enak jika akan menambahkan denda karena sudah termasuk dalam sistem.

3. Pelayanan prima berdasarkan Daya Tanggap (*responsiveness*)

Daya Tanggap (*responsiveness*) yakni tanggap memberikan pelayanan yang cepat atau responsif serta diiringi dengan cara penyampaian yang jelas dan mudah dimengerti. Sebagai petugas, maka

perlu untuk mendengarkan keluhan dari konsumen atau pelanggan. Beberapa yang menjadi keluhan para santri yaitu mengenai jumlah tagihan pada saat akan melakukan pembayaran berbeda dengan yang seharusnya (Umami, 2020). Mengenai hal demikian petugas yaitu bendahara menyatakan bahwa keluhan yang sering dialami disebabkan karena sistem di Briva yang sering *error* dari server bukan karena salah memasukan jumlah tagihan. Sehingga petugas melakukan solusi dengan pembayaran secara manual tanpa menggunakan BRIVA apabila sudah memasuki tanggal terakhir pembayaran. Barulah setelah akan merekap kembali tagihan santri tersebut diperbarui sesuai dengan jumlah tagihan yang sebenarnya.

Namun untuk perekapan, yang seharusnya dijadwalkan setiap tanggal 11 dan diserahkan kepada pihak bank, petugas kadangkala tidak langsung menyerahkan karena proses perekapan yang membutuhkan waktu cukup lama. Hal ini menyebabkan nominal yang tertera dalam tagihan briva tidak sesuai dengan nominal yang sebenarnya yakni denda yang belum masuk tagihan. Hal ini yang perlu diperhatikan kembali oleh petugas mengingat jumlah tagihan santri di Briva harus sesuai dengan tagihan yang sebenarnya sehingga tingkat kesalahan dapat diminimalisir.

4. Pelayanan prima berdasarkan Jaminan (*assurance*)

Jaminan (*assurance*) adalah jaminan dan kepastian yang diperoleh dari sikap sopan santun karyawan, komunikasi yang baik, dan pengetahuan yang dimiliki, sehingga mampu menumbuhkan rasa percaya pelanggan. Mengenai keluhan yang sering didapatkan dari santri, petugas menyikapi dengan penuh tanggung jawab karena merupakan bagian dari tugasnya dan harus membantu santri dalam mengatasi permasalahan atau kendala dalam pembayaran BRIVA.

Menurut hasil wawancara yang dilakukan kepada bendahara, dalam mengatasi keluhan santri, bendahara melakukan dengan cara komunikasi yang baik dan menjamin bahwa keluhan-keluhan santri dapat teratasi. Bendahara sebisa mungkin membantu kebutuhan-kebutuhan

santri terkait dengan pembayaran. Selain itu, dengan pembayaran *virtual account* dapat menjamin keamanan yang baik yakni dana/transaksi yang dilakukan sudah langsung tercatat ke rekening koran pesantren sehingga tidak perlu merasa khawatir jika pembayarannya belum tercatat atau uang hilang setelah pembayaran. Wali santri juga merasa aman karena bisa melakukan transaksi langsung dengan menggunakan layanan bank yang bisa dilakukan dimana saja tanpa perlu menyerahkan uang pembayaran kepada santri.

5. Pelayanan prima berdasarkan Empati (*empaty*)

Empati (*empaty*) adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada pelanggan, hal ini dilakukan untuk mengetahui keinginan konsumen secara akurat dan spesifik. Empati menyangkut kepedulian petugas tentang kendala yang dialami oleh santri. Sikap empati yang dilakukan guna kepedulian kepada para santri.

Petugas biasanya mengingatkan kepada santri melalui media *whatsapp* agar membayar tepat waktu dan tidak terkena denda. Berdasarkan hasil wawancara penulis dapat menganalisis bahwa dalam memberikan variabel perhatian, bendahara sudah dilakukan dengan semaksimal mungkin dan petugas sudah menunjukkan rasa empati kepada santri.

D. Kepuasan Pelanggan dalam Pembayaran *Virtual Account* di Pesantren Mahasiswa An Najah Purwokerto

Pelayanan adalah suatu aktivitas ekonomi yang menciptakan nilai tambah (*add value*) dan memberikan manfaat (*benefit*) bagi konsumen pada suatu waktu dan tempat yang spesifik (*specific time and specific place*). Sejalan dengan adanya kualitas pelayanan yang baik maka akan timbul sebuah kepuasan pelanggan karena telah memakai suatu produk dari layanan. Adanya kualitas pelayanan yang baik juga berpengaruh positif terhadap kepuasan dari pelanggan. Seseorang akan merasa puas apabila harapannya telah terpenuhi.

Santri menerima sebuah produk dari pesantren yang bekerja sama dengan pihak perbankan berupa pembayaran melalui *virtual account* dengan segala fitur dan fasilitas dari bank untuk digunakan sebagai pembayaran *syahriah* atau SPP tiap bulannya. Akan tetapi untuk pembayaran yang lain seperti kitab atau pembayaran yang lain tetap dibayarkan secara manual karena tidak dilakukan secara berkala. Secara umum, metode ini cukup efektif digunakan bagi Pesantren Mahasiswa An Najah Purwokerto mengingat permasalahan kurang tertibnya pembayaran secara manual (Mubarok, 2020). Artinya pelayanan tersebut sudah mencapai sebuah pelayanan yang efektif. Hal ini sesuai dengan penelitian Rita Wahyuni dengan judul *Prosedur Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Indomaret Tugu Cimanggis*, dimana pelayanan yang efektif yaitu lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang telah menjadi tujuan dan sasaran dari organisasi publik (Wahyuni, 2019).

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan kepada santri, beberapa hal sempat dikeluhkan oleh para santri mengenai pembayaran ini. Diantaranya dengan berlakunya denda tersebut beberapa santri merasa keberatan karena jumlah yang terlalu besar mengingat keadaan ekonomi santri yang berbeda. Namun, denda tersebut dinilai menjadi cara yang efektif untuk meningkatkan kesadaran serta tanggung jawab akan pembayaran *syahriah*. Dengan pembayaran metode tersebut, jumlah santri yang telat membayar semakin sedikit dibandingkan dengan pembayaran manual yang sebelumnya diterapkan. Karena denda sebelumnya kurang efektif dalam pelaksanaannya.

Dengan memakai pembayaran elektronik *virtual account* pihak bendahara pesantren merasa dipermudah dalam hal merekap pembayaran *syahriah* baik yang sudah membayar dan yang belum membayar. Bendahara tidak perlu menghitung jumlah yang masuk serta tidak perlu melakukan pencatatan. Hal tersebut sejalan dengan penelitian Rani Al Rida Tazmi dkk dengan judul *Implementasi Sistem Teknologi Pembayaran Virtual Account di Yayasan Salman-Alfarisi Bandung* bahwa melalui pembayaran ini terjadi

kualitas tata kelola keuangan syariah yang baik dalam hal transparansi (kejelasan) dan akuntabilitas.

Dari hasil data penelitian kepuasan santri terhadap pembayaran *virtual account*, menunjukkan bahwa dari 17 responden yang diberi pertanyaan, 14 menunjukkan sikap puas, 2 kurang puas, dan 1 orang sangat puas. Beberapa mengatakan puas diantaranya karena pembayaran yang mudah dilaksanakan dimana saja. Metode pembayaran santri tidak perlu menemui bendahara dan mengantri di kantor pesantren mengingat pembayaran dilakukan melalui ATM atau *teller*. Serta banyak yang menganggap bahwa pembayaran dengan *virtual account* lebih mudah karena tidak perlu menggunakan kartu dan tidak perlu khawatir pembayaran tidak dicatat. Santri yang memiliki ATM juga tidak perlu memegang uang *cash* untuk pembayaran dan dapat mengantisipasi adanya kehilangan uang pada saat lupa atau belum dibayarkan. Pembayaran dapat mengurangi tingkat resiko uang tidak dibayarkan untuk pembayaran syariah pondok.

Kaitannya dengan sistem pembayaran yang dilakukan melalui *virtual*, beberapa mengalami keluhan salah satunya ketika melakukan transaksi jumlah tagihan tidak sesuai dengan yang sebenarnya baik ketika dibayarkan melalui ATM maupun melalui *teller*. Mengingat hal ini dilakukan melalui sistem yang kadang terjadi *error* sehingga santri harus menunggu beberapa hari untuk melakukan pembayaran ulang atau jika sudah mencapai batas maksimal hari pembayaran harus menghubungi petugas untuk pembayaran secara manual. Namun, menurut wawancara yang dilakukan kepada santri, ada beberapa yang mengalami kerepotan karena beberapa tidak memiliki rekening BRI dan harus mengantri melalui *teller*. Karena pada awalnya santri hanya perlu menyerahkan uang serta kartu pembayaran saja. Sedangkan sekarang harus melakukan antri di bank atau ATM.

Demi menjaga kelancaran arus kas, sistem pembayaran dilakukan melalui kerjasama dengan perbankan. Maka diterapkan pula biaya administrasi dalam setiap transaksi. Biaya administrasi merupakan biaya yang

dikeluarkan untuk keperluan operasional. Dalam hal pembayaran *virtual account* santri dibebankan biaya administrasi karena transaksi dilakukan melalui perbankan sehingga pembayaran bertambah sebesar Rp3.500 atau Rp4.000. Menurut hasil wawancara dengan salah satu santri hal ini menjadi salah satu keluhan karena menambah biaya *syahriah*. Apalagi jika melakukan pembayaran melalui *bri link* biaya administrasi yang diperoleh lebih banyak dari pembayaran lainnya. Namun biaya administrasi juga menjadi timbal balik sesuai dengan pelayanan dari perbankan yang telah diberikan pada pengguna *virtual account*.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penjelasan pada bab pembahasan, maka penulis memberikan kesimpulan:

1. Walaupun belum mempunyai *standart operasional prosedure* (SOP) yang tertulis terhadap pelayanan pembayaran, Pesantren Mahasiswa An Najah telah menerapkan pelayanan prima. Adapun bentuk pelayanan dalam memenuhi pelayanan agar tercapai kepuasan pelanggan dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang sangat menentukan kualitas pelayanan terdapat 5 (lima) komponen faktor, diantaranya bukti langsung (*tangible*) berupa sumber daya manusia (bendahara) yang bertugas berinteraksi dengan pihak bank maupun dengan santri, kehandalan (*reliability*) berupa kemudahan yang diterima petugas, santri, dan juga wali santri dalam pembayaran *syahriah* pondok tiap bulannya, daya tanggap (*responsiveness*) berupa kebijakan bendahara untuk membantu segala kebutuhan dan keluhan yang didapatkan oleh santri, jaminan (*assurance*) berupa keamanan dan ketepatan dalam bertransaksi menggunakan pembayaran elektronik *virtual account*, dan yang terakhir empati (*empaty*) berupa perhatian tulus dari petugas kepada santri untuk senantiasa disiplin dalam pembayaran. Berdasarkan penelitian, pihak Pesantren Mahasiswa An Najah sudah menerapkan 5 komponen faktor tersebut dalam hal pembayaran melalui *virtual account* dan yang paling berpengaruh dalam peningkatan kualitasnya adalah ada pada komponen kehandalan (*reliability*).
2. Secara umum, santri merasa puas akan adanya pembayaran menggunakan *virtual account* karena adanya kemudahan, ketepatan, dan kecepatan dalam bertransaksi. Namun ada beberapa santri yang merasa keberatan akan denda yang diterapkan dan mengeluh karena harus

melakukan pembayaran melalui bank karena santri belum memiliki rekening dari Bank BRI. Selanjutnya bagi bendahara, pembayaran *virtual account* menjadikan adanya kemudahan dalam hal perekapan data serta adanya ketepatan perhitungan pembayaran *syahriah* karena setiap bulan pihak bank mengirimkan rekening koran kepada pesantren dan meminimalisi adanya kesalahan perhitungan yang dilakukan oleh petugas.

B. Saran

Dalam mencapai tujuan yang lebih optimal sesuai dengan target dan keinginan berbagai pihak, maka penyusun menyumbangkan beberapa saran sebagai bahan pertimbangan dan proses pengembangan lebih lanjut tentang pelayanan prima untuk kepuasan pelanggan melalui pembayaran *virtual account* di Pesantren Mahasiswa An Najah. Adapun saran-saran yang dimaksud diantaranya sebagai berikut:

1. Bagi Pesantren Mahasiswa An Najah Purwokerto
 - a. Hendaknya pihak Pesantren Mahasiswa An Najah Purwokerto meningkatkan dan mengembangkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada santri dengan mendatangkan pihak bank ke pesantren tiap bulannya untuk melakukan transaksi pembayaran *syahriah* di pesantren sehingga bagi yang tidak memiliki rekening BRI dapat membayarkan langsung tanpa melakukan antri di bank terlebih dahulu.
 - b. Kepada Pesantren Mahasiswa An Najah Purwokerto agar pelayanan tetap dipertahankan dan ditingkatkan agar pelanggan tetap merasa puas dalam pelayanannya, salah satunya dengan menambah kerja sama dengan beberapa bank yang lain bukan hanya Bank BRI agar semakin mudahnya pembayaran tanpa adanya batasan tempat dan kemudahan pembayaran semakin bertambah.

c. Adapun mengenai pembayaran dengan *virtual account* untuk pembayaran *syahriah* di Pesantren Mahasiswa An Najah tetap dilaksanakan akan tetapi dengan pelayanan dari petugas yang jauh lebih cepat, responsif, dan teliti agar kesalahan-kesalahan dapat diminimalisir.

2. Bagi instansi sejenis

Metode pembayaran elektronik *virtual account* dapat diterapkan di instansi untuk pembayaran yang dilakukan berkala serta pembayaran lainnya dan terbukti dapat membantu pihak terkait apabila terjadi permasalahan ketidakdisiplinan pembayaran serta dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pekerjaan.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat memperbaiki keterbatasan yang ada dalam penelitian ini.
- b. Adapun apabila ada penelitian yang serupa sebaiknya dilakukan dengan menambah objek maupun subjek yang diwawancarai, sehingga penelitian tersebut dapat mewakili kondisi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan yang terjadi di lapangan secara lebih mendetail.

C. Penutup

Segala puji syukur penulis panjatkan kepada Allah Swt Yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang yang telah berkenan memberikan hidayah kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah ini dalam bentuk skripsi. Namun penulis juga menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dan masih terdapat banyak kekurangan dalam berbagai hal, semua itu semata-mata dikarenakan keterbatasan pengetahuan dan pemahaman penulis. Tidak lupa penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada berbagai pihak yang telah bersedia membantu penulis baik berupa

pikiran, tenaga, maupun materi dalam rangka menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

Terakhir penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat kepada penulis khususnya dan bagi para pembaca pada umumnya. Semoga Allah Senantiasa melimpahkan hidayah dan magfirah-Nya kepada kita, sehingga kita semua dapat menggapai ketentraman lahir dan batin untuk mengabdikan kepada-Nya.

Amiin ya rabbal'alamiin.



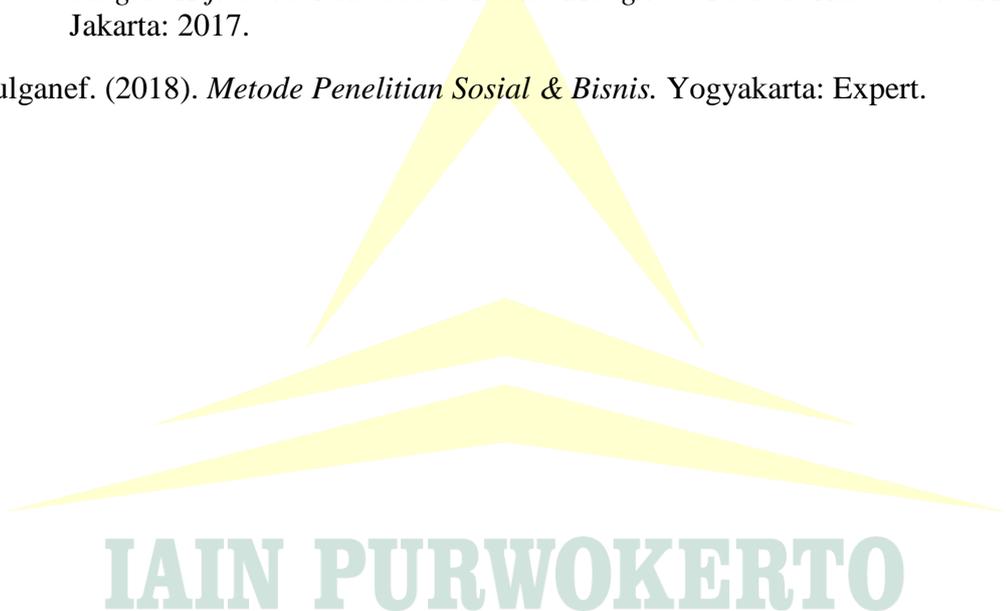
DAFTAR PUSTAKA

- AskGeriAtric*. (2020, Mei 17). Dipetik Juni 21, 2020, dari AskGeriAtric: <https://askgeriatric.com/pengertian-virtual-account/>
- Afriza, E. F., Arnasik, S., & Hermawan, Y. (2019). Transformasi Kepemilikan dari Swasta ke Pemerintah: Implementasi Pelayanan Prima Universitas Siliwangi Kepada Mahasiswa. *Jurnal Muara Ilmu Ekonomi dan Bisnis*, 217.
- Andy, R. R. (2018). Apa Yang Harus Dipertimbangkan Sebagai Penerimaan Pembayaran Mobile: Investigasi Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Niat Untuk Menggunakan Sistem Layanan T-cash. *Tesis Universitas Atma Jaya Yogyakarta*, 10.
- Aziz, F. A. (2012). *Manajemen dalam Perspektif Islam*. Cilacap: Pustaka El Bayan.
- Baharun, H., & Ardillah, R. (2019, Januari-Juni). Virtual Account Santri: Ikhtiyar Pesantren dalam Memberikan Layanan Prima Berorientasi Customer Satisfaction. *Islamiconomic*, 7.
- Barata, A. A. (2006). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Bolang, V. R., Masie, J. D., & Soegoto, A. S. (2015). Peran Pelayanan Teller dan Customer Service pada Kepuasan Pelanggan Bank BRI Unit Karombasan Cabang Manado. *Jurnal Emba*, 1126-1139.
- Burhanusyihab, A. (2020, Juni 5). Wawancara dengan Bendahara.
- Daryanto, & Setyobudi, I. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Emmywati. (2016, Oktober). Pengaruh Kualitas Layanan yang Terdiri dari Kenyamanan, Keamanan, Kemudahan, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen pada Galeri Seni dan Pusat Meditation Ponorogo Jawa Timur. *Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen, Volume I No. 03*, 187-188.
- Fathoni, M. A., & Rohim, A. N. (2019). Peran Pesantren dalam Pemberdayaan Ekonomi Umat di Indonesia. *Conference on Islamic Management, Accounting, and Economics (CIMAE) Proceeding*, 137.
- Fatihudin, D., & Firmansyah, A. (2019). *Pemasaran Jasa: Strategi, Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Firmansyah, M. A. (2018). *Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran)*. Yogyakarta: CV Budi Utama.

- Hartono, F. (2019). Strategi Kepuasan Pelanggan dalam Mempertahankan dan Meningkatkan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ekonomi Manajemen dan Akuntansi*.
- Irawan, H. (2009). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Jasfar, F. (2012). *Teori dan Aplikasi Sembilan Kunci Keberhasilan Bisnis Jasa: Sumber Daya Manusia, Inovasi, Dan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Koendjoroningrat. (2001). *Metode Penelitian Masyarakat*. Jakarta: Gramedia.
- Lubis, A. S., & Andayani, N. R. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sucofindo Batam. *Journal of Bussines Administration*, 233.
- Masdar, S., Asmorowati, S., & Irianto, J. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Kompetensi untuk Pelayanan Publik*. Surabaya: Universitas Airlangga Press.
- Mayu, E. E., & Soesiatoro, E. (2015). Analisis Penerapan Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Pada Kantor Kelurahan Nginden Jangkungan, Surabaya). *Jurnal Untag Surabaya*, 69.
- Mubarok, A. (2020, Juni 20). Wawancara Latar Belakang Pembayaran Virtual Account di Pesantren Mahasiswa An Najah Purwokerto. (L. N. Anisa, Pewawancara)
- Nurralam, I. P. (2017). *Etika Pemasar dan Kepuasan Konsumen dalam Pemasaran Perbankan Syariah*. Malang: UB Press.
- Pengetahuan, K. (2016, September 12). *Kanal Pengetahuan*. Dipetik Juli 16, 2020, dari <https://www.kanal.web.id/pengertian-virtual-account>
- Purhantara, W. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif untuk Bisnis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Purwokerto, P. A. (2020, Juli 7). *Sejarah*. Dipetik Juli 7, 2020, dari [pesmaannajah.or.id: pesmaannajah.or.id/profil/sejarah](http://pesmaannajah.or.id/pesmaannajah.or.id/profil/sejarah)
- Qur'an Kemenag*. (t.thn.). Dipetik Juni 23, 2020, dari Qur'an Kemenag: <https://quran.kemenag.go.id/>
- Rahmayanty, N. (2010). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rodin, D. (2015). Pemberdayaan Ekonomi Fakir Miskin dalam Perspektif Ekonomi Al-Quran. *Jurnal Economica*, 72.

- Sadono, S. (2002). *Pengantar teori mikro ekonom edisi ke 3*. PT Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Salma, F. S. (2015). Pengaruh Kualitas Jasa Perspektif Islam Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Hotel Grand Kalimas di Surabaya. *JESTT*, 327.
- Sanjaya, I. (2020, Juni Jumat). *Daily Sosial*. Dipetik Juni 5, 2020, dari Dailysosial.id: <https://dailysocial.id/post/survei-sap-seputar-faktor-penentu-kepuasan-pelanggan-digital>
- Simanjuntak, B. A., & Sosrodihardjo, S. (2014). *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Slamet, Y. (2019). *Pendekatan Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiarto. (2017). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: Andi.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulaeman, E. R. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Charly VTH Family Karaoke Cabang Garut). *Jurnal Manajemen*, 176.
- Sunardi, & Handayani, S. (2013). Kualitas Pelayanan dalam Islam dan Kepercayaan terhadap Lembaga Amil Zakat Infaq Sedekah Rumah Yatim Arrohman Indonesia. *Islaminomic Jurnal*, 88.
- Sutopo. (2006). *Metodologi Penelitian Kualitatif: Dasar Teori dan Terapannya dalam Penelitian*. Surakarta: UNS.
- Tamzi, R. A., Suwarsi, S., & Bayuni, E. M. (2017). Implementasi Sistem Teknologi Pembayaran Virtual Account terhadap Kualitas Tata Kelola Keuangan Syariah (Studi Survey Yayasan Pendidikan Salman Al-Farisi Bandung). *Prosiding Keuangan dan Perbankan Syariah Vol. 3 No. 1*, 164.
- Tanjung, H., & Devi, A. (2018). *Metode Penelitian Ekonomi Islam*. Bekasi: Gramata Publishing.
- Tika, M. P. (2006). *Metode Riset Bisnis*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Tjiptono, F. (2005). *Total Quality Manajement*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2012). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Tjiptono, F., & Candra, G. (2016). *Service, Quality, dan Satisfaction edisi 4*. Yogyakarta: Andi.
- Umami, F. T. (2020, Juni 5). Wawancara dengan Bendahara Pesantren Mahasiswa An Najah Purwokerto. (L. N. Anisa, Pewawancara)

- Wahyuni, R. (2019). Prosedur Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada IndomaretTugu Cimanggis. *Jurnal Abiwara*, 26.
- Wibowo, A. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Umum Bus Trans Jogja Terhadap Kepuasan Konsumen. *Ilmu Manajemen*, 73.
- Wibowo, H. A., & Fausi, M. (2018). *Pelayanan Konsumen*. Yogyakarta: Parama Publishing.
- Xendit. (2018, Oktober 9). *Xendit*. Dipetik Juni 15, 2020, dari Xendit.co.id: <https://www.xendit.co/id/blog/apa-itu-virtual-account-ketahui-penjelasan-lengkapny/>
- Yanti. (2019, Januari 1). Virtual Account Pesantren. (L. N. Anisa, Pewawancara)
- Zainal, V. R. (2017). *Islamic Marketing Management: Mengembangkan Bisnis dengan Hijrah ke Pemasaran Islami Mengikuti Praktik Rasulullah SAW*. Jakarta: 2017.
- Zulganef. (2018). *Metode Penelitian Sosial & Bisnis*. Yogyakarta: Expert.



IAIN PURWOKERTO