

**VIRTUAL ACCOUNT SANTRI: IKHTIYAR PESANTREN DALAM MEMBERIKAN
LAYANAN PRIMA BERORIENTASI CUSTOMER SATISFACTION**

Hasan Baharun

Universitas Nurul Jadid, Probolinggo, East Java, Indonesia

Email: ha54nbaharun@gmail.com

Rizaqil Ardillah

Universitas Nurul Jadid, Probolinggo, East Java, Indonesia

Email: ardillahrizaqil@gmail.com

Abstract. *Santri's Virtual Accounts: Islamic Boarding Schools in Providing Excellent Service for Customer Satisfaction.* This article presents the service which is provided by Nurul Jadid Islamic Boarding School using the Virtual Account payment method. In essence, the purpose of a service is to provide a sense of satisfaction for the people who is being served. To achieve this level of satisfaction must be accompanied by facilities and personnel from each side. In providing a service we are required to be sensitive to the wishes and needs of customers. Through the Virtual Account method can be implemented in financial management, especially in the payment process in an educational institution because it can provide convenience, and can be guaranteed in the process of payment transactions. By using this method, the Islamic Boarding School's treasurer can provide services in the form of convenience, guarantees, and concerns of Islamic Students (Santri) or Islamic Student's Parent (Wali santri) when processing payment transactions.

Keywords: *Virtual accounts, Pesantren, Customer Satisfaction*

Abstrak. *Virtual Account Santri: Ikhtiyar Pesantren Dalam Memberikan Layanan Prima Berorientasi Customer Satisfaction.* Tulisan ini menyajikan tentang pelayanan yang diberikan Pondok pesantren Nurul Jadid dengan menggunakan metode pembayaran *Virtual Account*. Pada hakikatnya tujuan dari sebuah pelayanan untuk memberikan rasa kepuasan bagi pihak yang dilayani. Untuk mencapai tingkat kepuasan tersebut harus diiringi dengan fasilitas dan tenaga dari masing-masing pihak. Dalam memberikan sebuah pelayanan kita dituntut untuk peka atas keinginan dan kebutuhan pelanggan. Melalui metode *Virtual Account* dapat diimplementasikan dalam manajemen keuangan terutama pada proses pembayaran dalam sebuah lembaga pendidikan karena dapat memberikan kemudahan, dan dapat terjamin dalam proses transaksi pembayaran. Dengan menggunakan metode ini, pihak bendahara pesantren dapat memberikan pelayanan yang berupa kemudahan, kejaminan, dan kekhawatiran santri atau wali santri ketika proses transaksi pembayaran.

Kata Kunci: *Virtual account, Pesantren, Customer Satisfaction.*

PENDAHULUAN

Sejak awal kehadirannya pondok pesantren mampu beradaptasi dengan masyarakat. Hingga saat ini pesantren masih bisa berperan aktif didalam mencetak generasi yang berkualitas. Selain itu tetap saja ada kritik atas kelemahan dan kekurangan yang dilakukan pondok pesantren, terutama pada awal kemerdekaan, pesantren menjadi lembaga pendidikan yang statis dan tertutup. Pesantren harus bisa mencetak generasi yang aktif, kreatif dan mampu memberikan strategi dakwa melalui beberapa langkah yang lebih praktis, misalnya berdakwa dengan cara program pemberdayaan ekonomi terhadap pendampingan masyarakat.¹

Pondok pesantren merupakan lembaga pendidikan yang di Indonesia yang sejak dulu telah menerapkan sistem pemberdayaan. Diantara ciri khusus pesantren yaitu *“menciptakan kehidupan yang mandiri dan sederhana bagi para diri santri”*.² Dalam rangka menjawab tantangan zaman, sebagian pesantren mulai membenahi diri dengan mengadakan perubahan perubahan dan membuat mereka menjadi modern.

Di era globalisasi saat ini, kecanggihan elektronik tidak bisa diragukan lagi, dilihat dari lembaga-lembga yang sudah menggunakan sistem teknologi informasi dalam menghitung pemasukan yang ada. Perkembangan teknologi memiliki dampak yang sangat penting atas alat pembayaran yang dapat memberikan kemudahan, fleksibilitas, efisiensi dan keamanan dalam menggunakan transaksi elektronik yang dilakukan.³ Pengaruh dari perkembangan teknologi informasi dan komunikasi ialah dapat meningkatkan efisiensi sistem pembayaran serta dapat mengurangi biaya dan waktu dalam proses transaksi dengan menggunakan cek. Perkembangan serta inovasi yang dimiliki oleh sistem perbankan sebagai petunjuk dalam menggunakan uang sebagai salah satu komoditas yang tidak berbentuk secara konkrit (*intangible money*).⁴

Kini pengaruh dari kecanggihan elektronik tersebut bukan hanya diminati oleh perusahaan-perusahaan di Indonesia melainkan sudah masuk ke dunia pesantren. Karena pesantren mulai mempercayai akan manfaat teknologi informasi, yakni dalam hal pencatatan dan menjaga informasi pendapatan dan data-data keuangan sekolah. Pelayanan merupakan salah satu kewajiban yang perlu diperhatikan pada sebuah manajemen terutama dalam manajemen dipesantren. Melayani kebutuhan santri

secara maksimal merupakan amanah yang diberikan kepada pondok pesantren. Di era Modern sebuah pelayanan harus berbasis keefektifan dan efisiensi, yakni meliputi bertanggung jawab atas tugas yang diberikan, melayani secara cepat dan tepat, serta dapat berkomunikasi dengan baik, memberikan kenyamanan dalam pelayanan, memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik, memberikan jaminan atas kerasiaan disetiap pelayanan, dan mampu menarik kepercayaan pelanggan.⁵

Oleh karenanya, indikator pelayanan merupakan tugas rumah bagi semua institusi yang memberikan kepada masyarakat modern salah satunya adalah pondok pesantren yang notabeni yang menganut paham keikhlasan dan kepatuhan pada Kyai. Kualitas pelayanan di Pondok Pesantren Nurul Jadid merupakan hal yang paling utama karena pelayanan termasuk dalam salah satu yang kewajiban diperhatikan demi kemaslahatan bersama terutama dalam hal melayani santri. Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai perbandingan antara pelayanan yang diharapkan dengan hasil yang diperoleh. Dalam rangka optimalisasi pelayanan Pondok Pesantren Nurul Jadid, menawarkan penggunaan sistem pembayaran elektronik yang saat ini sudah sering digunakan di mana-mana. Karena saat ini bukan hanya perusahaan yang percaya akan manfaat sistem pembayaran elektronik melainkan lembaga-lembaga seperti sekolah-sekolah melainkan di kalangan pesantren sendiri.

Pesantren ini menawarkan pembayaran elektronik karena sistem manajemen keuangan dirasa akan lebih baik dengan menggunakan sistem *cashless*. Manajemen keuangan memiliki arti sempit yakni tata pembukuan. Manajemen keuangan adalah proses yang dilakukan ketika kegiatan mengatur keuangan dengan cara memfungsikan tenaga orang lain⁶. Manajemen keuangan yang ada di pondok pesantren menjadi salah satu cara dalam pengaturan kegiatan keuangan di pondok pesantren dan lembaga pendidikan yang ada didalamnya, seperti pengendalian keuangan terhadap pengeluaran yang dilakukan oleh ketua dan bendahara di sebuah organisasi atau kepala dan bendahara di lembaga pendidikan formal yang berada di naungan pondok pesantren.

Manajemen merupakan alat yang kuat serta sebagai pondasi dalam pembangunan lembaga-lembaga di Indonesia. Salah satunya Manajemen keuangan, Manajemen keuangan merupakan tindakan dalam mengurus sebuah keuangan diantaranya pencatatan, perencanaan pelaksanaan, pertanggungjawaban, dan

melaporkan kinerja yang telah dicapai untuk mencapai tujuan program pelayanan secara efektif.

Pondok Pesantren Nurul Jadid menggunakan sistem pembayaran elektronik baik untuk pesantren, santri dan wali santri adalah untuk meminimalisir transaksi pembayaran menggunakan uang tunai, karena dengan begitu sangatlah membantu pesantren terhadap terjadinya kehilangan baik di pesantren maupun dikalangan santri atau kasus uang pembayaran SPP yang tidak dibayarkan oleh santri. Wujud dari ikhtiar tersebut adalah dengan menggandeng beberapa bank konvensional maupun syariah untuk menyediakan jasa pembayaran melalui *Virtual account*. Tujuan dari pesantren menggandeng beberapa bank yang ada yakni untuk mempermudah santri dan wali santri dalam membayar. Santri yang ada di Pondok Pesantren Nurul Jadid berasal dari luar kota bahkan luar negeri maka pesantren menggandeng beberapa bank untuk mempermudah santri maupun wali santri dengan cara memilih bank yang tersedia di daerahnya masing-masing.

Virtual account merupakan sistem pembayaran yang memberikan kemudahan dalam transaksi, identifikasi dana, sistem pencatatan, ketepatan mutasi rekening koran, ketepatan mutasi laporan konsolidasi, tingkat ketidakadaannya lapping dan tingkat ketidakadaannya penggunaan dana untuk kebutuhan pribadi. *Virtual account* merupakan salah satu kemajuan teknologi sistem informasi akuntansi diciptakan agar bisa mengetahui dan mengidentifikasi suatu pembayaran secara otomatis dengan menggunakan *virtual number* yang bertujuan untuk memberikan manfaat dan kemudahan dalam pengelolaan keuangan dan pencatatan transaksi.⁷

Perkembangan teknologi memberikan dampak perubahan yang sangat signifikan terhadap alat pembayaran yang mampu memberikan kemudahan, fleksibilitas, efisiensi dan keamanan dalam berbagai transaksi yang dilakukan. Hal tersebut mendorong berbagai industri perbankan di Indonesia untuk bisa melakukan berbagai inovasi terhadap produknya. Terdapat dalam Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2004 tentang Bank Indonesia, beberapa wewenang Bank Indonesia dalam mengatur serta menjaga sebuah kelancaran sistem pembayaran adalah menetapkan penggunaan alat pembayaran.⁸

Indonesia merupakan salah satu negara berkembang yang harus selalu mengikuti perkembangan teknologi yang ada. *E-commerce* adalah salah satu hasil dari

sebuah penerapan internet dalam bidang ekonomi. Urutan Sistem pembayaran dalam *E-commerce* menurut data Indonesia Credit Card Association paling populer ialah; pertama transfer bank sebesar 57%, diikuti *Cash on Delivery* sebesar 28%, kemudian penggunaan kartu kredit sebesar 7%, dan lain-lain sebanyak 8%. Berdasarkan data diatas, dapat diketahui bahwasanya sistem pembayaran yang sering digunakan di Indonesia ialah transfer bank.⁹ Menurut Laudon dan Traver, *e-commerce* merupakan sebuah transaksi bisnis yang dapat dilakukan melalui internet dan web dengan harus memenuhi beberapa syarat yakni, melalui teknologi digital dan adanya perpindahan mata uang dalam transaksi tersebut.¹⁰ Adapun sistem pembayaran secara online, diantaranya:¹¹Kartu Kredit (*Credit Card*), merupakan sistem pembayaran yang sering digunakan dalam transaksi online. *e-Cash*, merupakan *account* khusus dalam transaksi pembayaran yang melalui internet. *Smart Card (Cash Card)*, prosesnya sistem pembayaran ini sama dengan ATM, oleh karena itu user/customer harus menggunakan smart card reader dalam melakukan transaksi ini. *i-Check*, sistem pembayaran yang menggunakan check. *Transaksi model ATM*, sistem pembayaran yang dapat mengambil uang dari masing-masing account yang ada. *Virtual account* merupakan golongan dari sistem pembayaran ini, yakni setiap pemilik account dapat melakukan transefer ketika ingin membeli produk kepada salah satu perusahaan. *Micropayment*, merupakan sistem pembayaran dengan menggunakan uang recehan. *Anonymous Digital Cash*, merupakan uang elektronik yang dijamin privacy akun dari *user cash*-nya, misalkan seperti uang kertas atau coin.

Teknologi sistem informasi keuangan merupakan sebuah sistem yang digunakan dalam pengolah data keuangan serta melayani jasa perbankan dengan menggunakan alat-alat elektronik. Berbagai jenis teknologi yang ada diantaranya: *Sistem Kliring, Banking Application System, Automated Teller Machine*.

Virtual account diciptakan untuk mengetahui dan mendeteksi suatu pembayaran secara otomatis dengan menggunakan akun khusus yang berbentuk nomor *virtual account*¹². Nomor Virtual Account merupakan nomor yang sangat unik, yang mana setiap santri mempunyai nomor yang berbeda-beda. Nomor tersebut merupakan pengganti dari Nomor rekening bank pada biasanya. Keuntungan dalam menggunakan sistem pembayaran ini adalah cepat dan praktis. Situs-situs belanja online di Indonesia, BPJS, bahkan lembaga pendidikanpun mulai menggunakan

layanan *Virtual account* karena menurut mereka menggunakan layanan *Virtual account* sangat memudahkan. Sedang dari dilingkup perbankan pun banyak yang menggunakan *Virtual account* baik Bank Negara maupun swasta. *Virtual account* merupakan nomor unik yang mewakili suatu nomor rekening yang digabungkan dengan nomor kode bank yang dipakai dan nomor ID santri.

Di Pondok Pesantren Nurul Jadid sistem pembayaran menggunakan *virtual account* ini bisa menggunakan semua Bank BRI, MANDIRI, BCA, BTN, dan Bank Jatim, karena pesantren ingin memberikan kemudahan dalam melayani wali santri dan santri, melihat banyaknya santri yang berasal dari luar kota bahkan luar negeri. Dengan memfasilitasi semua Bank yang ada maka mudah bagi wali santri yang berasal dari luar kota maupun luar negeri ketika hendak ingin membayar uang pembayaran santri, tinggal memilih Bank terdekat yang ada didaerah tersebut. Dan tidak hanya itu pesantren mempermudah santri dan wali santri dengan memberikan pilihan pembayaran bisa dibayar setiap 1 bulan, pertriwulan ataupun persemester.

Keunggulan dari *virtual account* tersebut dapat dirasakan oleh para wali santri atau pun santri yaitu dengan secara otomatis mendeteksi jumlah nominal tagihan pembayarannya ketika mencantumkan nomor *virtual account* dan hal tersebut menghindari pembayaran berlebih. Beberapa manfaat lainnya antara lain; santri atau wali tidak perlu melakukan konfirmasi dan pengecekan pembayaran secara manual. Dana masuk secara instan ke rekening Pesantren di hari yang sama sehingga dari pihak bendahara maupun pimpinan pesantren bisa mengetahui pemasukan dana yang masuk secara mudah. Pemetaan *virtual account* dapat disesuaikan dengan lembaga formal santri (sebagai contoh: *virtual account* BNI di Madrasah Aliyah Nurul Jadid pasti disesuaikan dengan nomor ID santri sesuai dengan lembaga formalnya). Tidak perlu memasukkan atau menggunakan nomor rekening Bank Pesantren. Pada bukti setoran atau transfer ATM terdapat nama santri, sehingga lebih mudah dibukukan di bagian keuangan Lembaga masing-masing dan dapat langsung dilacak oleh bagian keuangan Pesantren.

Pengaruh sistem pembayaran *virtual account* terhadap kualitas tata kelola keuangan di Pondok Pesantren Nurul Jadid yakni dari transparansi dan akuntabilitas yang bisa dinilai berpengaruh sangat baik. Demikian dapat dilihat dari beberapa hal yaitu transparansi dalam hal laporan informasi dan pencatatan keuangan,

tersediannya informasi yang jelas dan akurat, kejujuran dalam menyajikan sebuah laporan keuangan, tanggungjawab atas penggunaan dana yang efektif dan ketaatan pada sistem pelaporan keuangan terhadap peraturan perundang-undangan.

Layanan prima merupakan cara maksimal yang mampu diberikan oleh petugas pelayanan dari suatu perusahaan industri jasa pelayanan untuk dapat memberikan sesuatu yang diinginkan dan memenuhi kebutuhan pelanggan sehingga bisa tercapai suatu kepuasan.¹³ Pelayanan prima merupakan salah satu sistem administrasi yang perlu ada di setiap tenaga administrasi sebagai bagian dari bentuk kompetensi sosial.¹⁴ Strategi dalam melayani sebuah pelayanan prima bisa meliputi seluruh aspek yang ada, karena pada hakikatnya semua manusia itu pelayan. Seperti ibu melayani anak-anaknya, istri melayani suaminya, dan pengurus melayani santri. Pelayanan merupakan perbuatan yang diberikan oleh seseorang terhadap orang lain dalam sebuah layanan guna meringankan urusannya.

Menurut Tjiptono sistem pelayanan prima memiliki dari 4 unsur utama, yaitu kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan.¹⁵ Dalam menciptakan pelayanan yang maksimal dalam suatu lembaga, dapat dilakukan dengan tiga cara, yaitu kecepatan, ketepatan dan keamanan yang terjamin. Kecepatan dalam sebuah pelayanan sangatlah penting karena setiap santri dan wali santri pasti ingin mendapat pelayanan yang cepat, dengan tanpa menunggu terlalu lama dalam melaksanakan transaksi. Ketepatan dan kebenaran dalam melayani transaksi yang dilakukan santri dan wali santri sangatlah penting karena ketika terjadi kesalahan maka berpengaruh terhadap manajemen keuangan pesantren. Keamanan yang terjamin, agar santri dan wali santri merasa aman ketika melakukan transaksi pembayaran dipesantren.¹⁶

Kualitas dalam memberikan pelayanan yang baik sering kali disebut sebagai salah satu faktor yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan, karena hal tersebut dapat memberikan beberapa manfaat.¹⁷ Dalam memenangkan strategi persaingan dalam jasa pelayanan melalui pelayanan prima tidak cukup hanya dengan melakukan proses administrasi dengan sigap, akan tetapi kita juga harus tau bagaimana cara memperlakukan santri dan wali santri, dan menumbuhkan kesan atau persepsi yang baik dihadapan santri dan wali santri. Hubungan baik pelayan dan santri dan wali santri dapat menentukan kualitas suatu jasa. Faktor yang

mengembangkan budaya Pelayanan Prima, yaitu kemampuan (*ability*), sikap (*attitude*), penampilan (*appearance*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), dan tanggung jawab (*accountability*)¹⁸.

Dilihat dari situasi dan kondisi saat ini, kualitas peserta didik dalam hal akademik dan non akademiknya mutu suatu sekolah dapat terlihat, serta banyaknya daya tarik dari masyarakat. Mutu suatu lembaga dapat terlihat dari pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Sebuah sekolah dapat terus berkembang apabila dapat memberikan sebuah pelayanan yang memuaskan. Pondok Pesantren Nurul Jadid merupakan salah satu pondok yang selalu ingin memberikan pelayanan secara maksimal kepada para santri dan wali santri. Karena memberikan pelayanan yang baik merupakan salah satu dari ibadah. Menerapkan pelayanan yang baik dan bisa memberikan sikap yang seharusnya dimiliki oleh petugas pelayanan santri dan wali santri, yaitu;¹⁹ pertama, berisikap Adil dan tidak mendiskriminatif, kedua; cermat, sopan santun dan ramah terhadap santri dan wali santri. Ketiga; tegas dan tidak berlarut-larut dalam memberikan keputusan, keempat; profesional, dan tidak mempersulit. Kedua, Memberikan informasi yang akurat dan bisa menanggapi semua pertanyaan dari santri dan wali santri. Ketiga, tidak menyalahgunakan jabatan dan wewenang yang dimiliki. Dan keempat, sesuai prosedur yang telah ditetapkan (Tidak menarik imbalan kepada santri dan wali santri).

Mengingat pentingnya sebuah pemahaman terhadap perilaku pelayanan karena hal tersebut merupakan sebuah pengabdian yang harus ditanamkan dalam diri mereka agar mulai terbiasa. Karena baik buruknya pengelolaan pendidikan akan berdampak terhadap layanan kepada santri dan wali santriberlaku di setiap jenjang pendidikan dan akan menjadi penilaian tersendiri dari masyarakat.²⁰

Memberikan Pelayanan secara maksimal kepada pelanggan akan membuat mutu lembaga menjadi berkembang. Memperbaiki dan meningkatkan pelayanan kepada pelanggan merupakan salah satu usaha lembaga agar pelanggan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang maksimal kepada pelanggan disebut sebagai pelayanan prima, yang artinya memberikan suatu pelayanan yang sesuai dengan apa yang diharapkan dan memenuhi kebutuhan pelanggan. Tujuan dari suatu pelayanan prima ialah memberikan kepuasan dan bahagia kepada pelanggan. Adapun syarat-syarat pelayanan prima diantaranya: visi, misi dan motto, standar

pelayanan dan maklumat pelayanan, sistem, mekanisme dan prosedur, sumber daya manusia, sarana dan prasarana pelayanan, sistem informasi pelayanan, penanganan pengaduan dan indeks kepuasan masyarakat. Visi, misi dan motto merupakan target dan tujuan sesuatu pencapaian yang ingin kita raih. Makna yang terdapat dalam visi, misi dan motto tersebut dapat mencerminkan dan memberikan arah terhadap tujuan yang hendak dicapai. Visi, misi, dan motto merupakan pedoman untuk menciptakan sebuah sekolah yang berkualitas. Pelayanan yang baik dapat menjadi wadah bagi pelanggan untuk menyampaikan keluhannya dalam bentuk apapun. Seperti yang dikemukakan oleh Moenir yang menyatakan perlu keterbukaan dengan cara misalnya di tempat-tempat penyelenggaraan pelayanan umum, juga di tempat-tempat lain yang perlu manajemen menyediakan kotak saran atau pengaduan untuk menampung segala jenis keluhan atau saran dari masyarakat mengenai pelaksanaan pelayanan.²¹ Kepuasan masyarakat merupakan sebuah indikator pencapaian menuju keberhasilan suatu pelayanan di lembaga.

Oleh karena itu, sarana dan prasarana merupakan pendukung terlaksananya sebuah pelayanan yang baik di sebuah lembaga. Sarana dan prasarana digunakan untuk memfasilitasi kebutuhan pemberi layanan dan pelanggan. Fasilitas merupakan hal yang mempengaruhi pada sebuah pelayanan maksimal. Semakin baik fasilitas yang ada maka akan menjadi baik pula sebuah pelayanan yang akan diberikan. Fasilitas merupakan bagian penting dalam pelayanan, tiga hal yang paling penting dari kualitas pelayanan, yaitu; material, fasilitas, karyawan.

Kepuasan berasal dari bahasa Latin "*satis*" (cukup baik, memadai) dan "*facio*" (lakukan atau buat). Secara sederhana, kepuasan didefinisikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai. Kepuasan pelanggan adalah asituasi kognitif pembeli tentang kesenjangan antara hasil yang diperoleh dan pengorbanan yang dilakukan.²²

Kepuasan merupakan sebuah tanggapan suatu pelanggan dengan memberi penilaian terhadap produk atau jasa, karena dari sebuah produk atau jasa yang bisa memberikan kesenangan karena sesuai dengan kebutuhannya.²³ Kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang ketika membandingkan kinerja suatu produk.²⁴

Kepuasan pelanggan merupakan sebuah tanggapan konsumen terhadap pengalamannya dalam menggunakan sebuah produk atau jasa.²⁵ Kepuasan adalah sebuah perasaan senang ketika keinginannya bisa tercapai.²⁶ Kepuasan konsumen adalah "*The ability of good or service to meet or exceed buyers needs and expectation.*" Perasaan Puas konsumen terhadap layanan yang diberikan salah satu perusahaan, jika pelayanan bisa memenuhi kebutuhan.²⁷ Kepuasan adalah tanggapan pelanggan atas terpenuhinya suatu kebutuhannya.²⁸

Dalam mempertahankan sebuah kepercayaan dari konsumen perusahaan harus bisa memberikan sebuah produk dan pelayanan yang bermutu, karena dalam menentukan tolak ukur sebuah kepuasan konsumen dapat dilihat dari kualitas pelayanan yang diberikan.²⁹ Kualitas pelayanan merupakan sebuah hasil penilaian konsumen terhadap pelayanan secara menyeluruh. Akan tetapi, tidak hanya kualitas pelayanan saja yang ditekankan melainkan kepuasan pelayanan yang diinginkan konsumen, sehingga dapat memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Jika pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan yang diharapkan, maka hal itu akan mempengaruhi terhadap kualitas perusahaan. Hal tersebutlah yang membuat setiap perusahaan tidak pernah berhenti mencari cara untuk selalu mendapatkan nilai yang positif dihati para konsumen.

Perusahaan yang ingin unggul dihadapan konsumen harus bisa mengamati setiap kebutuhan dan keinginan konsumen, hal tersebut tidaklah mudah karena pada era globalisasi seperti saat ini kita butuh kepekaan dalam memberikan sebuah pelayanan. Kepuasan pelanggan dibagi menjadi dua macam, yakni; kepuasan fungsional dan kepuasan psikologis. Kepuasan fungsional adalah kepuasan yang disebabkan oleh manfaat dari suatu produk. Sementara kepuasan psikologis adalah kepuasan yang disebabkan oleh fungsi sebuah produk yang tidak terwujud.³⁰ Memberikan kepuasan kepada konsumen merupakan tujuan utama bagi setiap perusahaan. Kepuasan konsumen sangatlah penting dan wajib dipertahankan, karena tanpa adanya sebuah kepuasan di hati konsumen, maka sangat berpengaruh terhadap kelangsungan suatu perusahaan di dalam menghadapi persaingan yang sangat ketat di era globalisasi saat ini. Karena perusahaan yang dikatakan sukses apabila perusahaan tersebut dapat memberikan kepuasan kepada konsumen.

Ada enam dimensi dalam mengukur suatu kepuasan pelanggan, ³¹ yaitu; pertama, *tangibles* (bukti nyata) adalah sebuah fasilitas yang tersedia. Kedua, *reliability* (kehandalan) adalah kemampuan dalam memberikan pelayanan. Ketiga, *responsiveness* (daya tangkap) yakni memberikan pelayanan dengan tanggap. Keempat, *assurance* (jaminan) yakni mampu memberikan pelayanan yang bersifat dapat dipercaya. Kelima, *empathy* yakni pelayan mampu berkomunikasi dengan baik. Keenam, *customer satisfaction survey* (survei kepuasan pelanggan) perusahaan harus mengetahui komentar-komentar pelanggan.³²

Tujuan utama dari kepuasan pelanggan ialah guna mengevaluasi hasil sebuah produk dan loyalitas sebuah perusahaan. Kepuasan pelanggan sangat mempengaruhi terhadap keputusan pembelian kembali suatu produk. Elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang efektif dan efisien adalah dengan cara mengidentifikasi karakteristik pelanggan, mengetahui respon dan tanggapan pelanggan, dan dengan pengukuran tingkat kepuasan pelanggan.³³

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif jenis fenomenologi. Penelitian ini terfokus pada satu kasus, yaitu pelayanan yang diberikan pondok pesantren Nurul Jadid melalui metode pembayaran *virtual account*. Teknik pengumpulan datanya dilakukan melalui; wawancara yang mendalam, pengamatan terlibat langsung, dokumentasi dan *focus group discussion*. Teknik analisis datanya dilakukan secara sirkuler, mulai dari tahapan reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*display data*), sampai pada penarikan kesimpulan.

Dalam rangka menjawab tantangan dunia, sebagian pesantren mulai membenahi diri dengan mengadakan berbagai perubahan sesuai dengan kecanggihan teknologi modern. Salah satunya pondok pesantren Nurul Jadid, dalam hal kualitas pelayanan Pondok Pesantren Nurul Jadid sangat mengutamakan akan kepuasan santri dan wali santri. Segala bentuk aktivitas yang direncanakan pesantren semata-mata hanya untuk memenuhi kebutuhan santri. Hal tersebut dikarenakan pesantren dituntut untuk berperan aktif dalam membentuk kader-kader bangsa yang berkualitas. Meskipun demikian tidak bisa dipungkiri tetap saja di setiap niat pesantren untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk santri tidak akan luput

oleh berbagai kritik terhadap kelemahan dan kekurangannya.

Manajemen keuangan dipondok pesantren merupakan salah satu hal yang terpenting dimanajemen lembaga pendidikan, yang dapat menentukan kelancaran suatu kegiatan di Pondok Pesantren. Ada tiga faktor yang berperan dalam sistem penyelenggaraan di Pondok Pesantren Nurul Jadid yaitu, manajemen sebagai faktor upaya, organisasi sebagai faktor Sarana, dan administrasi sebagai faktor karsa. Ketiga faktor tersebut dapat memberikan cara khusus untuk memecahkan masalah, mengendalikan, penyelenggaraan, mengawasi dan menilai baik tidaknya suatu pelaksanaan kegiatan dengan melihat masalah dan mafsadatnya di pondok pesantren. Di Pondok Pesantren Nurul Jadid salah satunya, semenjak berdiri Pondok Pesantren tersebut semua pengelolaan keuangan pesantren dan lembaga-lembaga yang berada di bawah naungan pondok pesantren Nurul Jadid dibedakan yakni pesantren dikelola sendiri oleh pihak pesantren dan lembaga dikelola sendiri-sendiri oleh pihak masing lembaga-lembaga. Melihat dari kecanggihan teknologi yang saat ini sudah tak asing lagi digunakan oleh mayoritas penduduk Indonesia terutama dikalangan pesantren.

Dalam hal ini Pondok Pesantren Nurul Jadid bekerja sama dengan pihak Bank konvensional maupun Bank syariah untuk menggunakan sistem pembayaran elektronik *virtual account*. Sistem pembayaran elektronik *virtual account* ini merupakan *ikhtiyar* Pondok Pesantren Nurul Jadid guna mempermudah santri dan wali santri dalam melakukan administrasi pembayaran keuangan pesantren. Pondok Pesantren Nurul Jadid juga berharap hal tersebut bisa menjadi sebuah ilmu baru bagi kalangan wali santri yang awam akan kecanggihan alat-alat elektronik seperti itu. Berbagai upaya dilakukan oleh pihak Pondok Pesantren Nurul Jadid dalam rangka memberikan rasa nyaman, dan puas kepada santri dan wali santri dengan memberikan sebuah pelayanan melalui sistem pembayaran *virtual account*. Terdapat beberapa hal yang dipersiapkan Pondok Pesantren Nurul Jadid dalam rangka aktivasi sistem pembayaran *virtual account*, yakni antara lain; pertama, sentralisasi keuangan. Pondok Pesantren Nurul Jadid menerapkan sistem Sentralisasi keuangan sejak akhir tahun 2017. Dengan diterapkannya sentralisasi keuangan di pondok pesantren nurul jadid lebih mempermudah terhadap pengelolaan keuangan yang ada di pesantren. Sentralisasi keuangan juga sangat membantu terhadap terealisasinya program yang

akan direncanakan sehingga dapat mengutamakan program yang paling penting untuk dilaksanakan, mengingat kebutuhan pesantren yang sangat banyak. Diterapkannya sistem sentralisasi keuangan juga sangat membantu dan mempermudah proses realisasi sistem pembayaran *virtual account*. Dengan diterapkannya sentralisasi keuangan tersebut sangat membantu Kepala Pesantren dalam pengontrolan terkait pengeluaran dan pemasukan keuangan yang ada di pesantren maupun lembaga-lembaga formal. Sistem sentralisasi ini merupakan pemusatan dalam pengelolaan keuangan di pesantren.

Kedua, pembuatan aplikasi PEDATREN. Berawal dari inisiatif Kepala Pesantren yang ingin memberikan kenyamanan dan kemudahan terhadap pelayanan yang diberikan Pondok Pesantren Nurul Jadid kepada semua pihak. Sehingga diciptakanlah sebuah aplikasi PEDATREN oleh tim IT Pondok Pesantren Nurul Jadid. Aplikasi ini merupakan aplikasi pemusatan semua data secara keseluruhan di Pondok Pesantren Nurul Jadid. Harapan dari Kepala Pesantren dengan adanya aplikasi pemusatan data ini bisa membantu memudahkan terhadap pelayanan yang akan diberikan.

PEDATREN adalah sebuah aplikasi Pendataan Pesantren yang ada di Pondok Pesantren Nurul Jadid. PEDATREN merupakan aplikasi yang menampung beberapa data yang berkaitan dengan Pondok Pesantren Nurul Jadid. Didalam aplikasi PEDATREN terdapat beberapa data yang dengan mudah diakses oleh semua pihak dengan syarat mendapat izin dari pihak yang berwenang. Beberapa data yang ada di dalam PEDATREN, diantaranya data identitas dari berbagai kalangan yang ada didalam Pondok Pesantren Nurul Jadid, seperti: data santri, data mahasiswa, karyawan, alumni, para pekerja dan data wali santri. Kemudian, data perizinan dan pelanggaran santri, dan hal tersebut sangat membantu terhadap kinerja pengurus dan wali asuh dalam memantau keadaan santri. Selain itu, data pengunjung *mahrom* pun dapat diakses melalui aplikasi ini, sehingga kita dapat mengetahui berapa banyak pengunjung setiap harinya.

Aplikasi PEDATREN sangat membantu dalam proses diterapkannya metode pembayaran *virtual account* oleh pihak bendahara Pondok Pesantren Nurul Jadid. Sehingga pihak bendahara pesantren tidak lagi direpotkan dengan berbagai data manual, yang kemudian harus dicocokkan dengan data pembayaran yang masuk. Dengan adanya PEDATREN, bendahara pesantren cukup dengan mengakses data

yang ada di PEDATREN maka akan secara otomatis data santri akan muncul dengan lengkap sesuai dengan keinginan, seperti: nama santri, alamat, nama lembaga, jurusan, kelas serta domisili kamar atau wilayahnya. Hal tersebut dilakukan untuk memudahkan kinerja pihak bendahara dalam perekapan pembayaran. Aplikasi PEDATREN diusahakan untuk selalu *update*, oleh karenanya tim IT pesantren bekerja sama dengan lembaga formal dan wilayah-wilayah untuk selalu meng-*update* perkembangan santri sesuai beberapa aspek yang ada dengan mengadakan pertemuan seminggu sekali. Upaya tersebut dilakukan untuk sinkronisasi antara data yang ada di PEDATREN dengan lembaga formal dan yang ada di wilayah. Sehingga dapat meminimalisir adanya data palsu di Pondok Pesantren Nurul Jadid.

Untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada santri merupakan sebuah cita-cita Pesantren Nurul Jadid. Oleh sebab itu pihak pesantren selalu mencari cara untuk bisa memberikan rasa puas terhadap pelayanan yang akan diberikan kepada santri atau wali santri. Meskipun demikian hal tersebut tidaklah semudah membalikan tangan. Dalam proses pembayaran, Pesantren ingin memberikan kemudahan kepada santri maupun wali santri. Bekerjasama dengan pihak Bank merupakan pilihan pesantren dalam memberikan pelayanan. Metode pembayaran *Virtual Account* dipilih oleh pesantren dalam melayani santri atau wali santri. Setelah terjadinya kerjasama antara pihak pesantren dan pihak Bank, maka dari pihak bank memberikan Format kepada pihak pesantren untuk diisi sesuai petunjuk yang diarahkan oleh pihak Bank.

Pihak bank memberikan format *One Person, One Account* kepada pihak pesantren yang wajib diisi sesuai keadaan santri di pesantren. Diantaranya seperti; nomor registrasi santri dalam hal ini bisa diambil dari nomor induk santri atau nomor angkatan masuk santri, nama lengkap santri, nama sekolah, kelas serta alamat lengkap, dan nominal pembayaran yang harus sesuai dengan jurusan dan sekolah santri. Dengan nominal pembayaran ini kita bisa mengetahui berapa jumlah nominal pembayaran santri tersebut tanpa harus bertanya pada pihak bendahara sekolah santri tersebut.

Proses pembuatan *virtual account* dapat diambil dari nomor registrasi santri. Sebagai contoh, pihak BRI menyediakan 16 digit yang terbagi menjadi 6 digit kode dari bank (nomor tersebut tidak boleh diganti karena itu sudah menjadi ketentuan bank). Kemudian nomor digit yang tersisa diisi oleh pihak pesantren (bisa diambil

dari nomor registrasi santri).

Setelah berbagai upaya yang sudah dipersiapkan barulah pihak pesantren bisa memberikan kepada pihak bank. Kemudian bank akan melakukan pengecekan data tersebut dikhawatirkan terdapat data yang sama atau tidak sesuai dengan ketentuan bank. Jika terdapat kesalahan maka pihak bank akan mengembalikan data tersebut kepada pihak pesantren untuk diperbaiki dengan petunjuk yang diberikan oleh bank begitu seterusnya.

Setelah semua data valid barulah dari pihak pesantren bisa mengunggah data yang berbentuk excel tersebut ke aplikasi yang disediakan oleh bank melalui CMS. Jika proses unggah data di CMS berhasil, maka nomor *virtual account* santri dapat digunakan oleh santri maupun wali santri. Cukup dengan memberikan nomor *virtual account* kepada pihak bank maka akan secara otomatis jumlah tagihan santri muncul.

Dengan memakai *virtual account* dapat mempermudah bendahara pesantren dalam merekap pembayaran santri yang sudah bayar dan yang belum. Harapan Kepala Pesantren dengan diterapkannya sistem *virtual account* di Pondok Pesantren Nurul Jadid memberikan kemudahan dan dapat memberikan ilmu baru bagi para wali santri. Sehingga para wali santri terutama yang berasal dari luar kota bahkan luar negeri tidak perlu jauh-jauh dan mengeluarkan biaya yang mahal untuk datang ke pesantren dengan alasan untuk membayar uang pembayaran santri.

KESIMPULAN

Sesuai dengan pembahasan diatas, menggunakan metode *virtual account* 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. Melalui sistem *virtual account* merupakan *ikhtiyar* pesantren dalam menepatkan santri atau wali santri sebagai pelanggan yang harus benar benar diperhatikan. Proses awal dalam penerapan metode *virtual account* di Pondok Pesantren Nurul Jadid tidak semudah membalikan tangan, sehingga dari pihak pesantren harus sabar dalam memberikan arahan kepada santri atau wali santri yang awam akan ilmu teknologi. Akan tetapi pada akhirnya, dengan menggunakan metode ini banyak dari santri atau wali santri yang merasakan bahwa manfaat menggunakan

metode *virtual account* mempermudah, meminimalisir transport ketika melakukan pembayaran.

PUSTAKA ACUAN

- Ahvie, Furwanti Alvi, and Danar Deny Rahayu, 'Analisis Kepuasan Pelanggan {Customer Satisfaction} Terhadap Layanan Hypermart Pekanbaru', *Jurnal Ekonomi*, 17 (2009), 21-27
- Ardhani, Margaretha, 'Customer Satisfaction Pengaruhnya Terhadap Brand Preference Dan Repurchase Intention Private Brand', *Jurnal Riset Ekonomi Dan Bisnis*, 8 (2008), 58-69
- Arianty, Nel, 'Analisis Perbedaan Pasar Modern Dan Pasar Tradisional Ditinjau Dari Strategi Tata Letak (Lay Out) Dan Kualitas Pelayanan Untuk Meningkatkan Posisi Tawar Pasar Tradisional', *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 13 (2013), 18-29
- Cahyawati, Laila Rizka, 'Implementasi Pelayanan Prima Di Sekolah Menengah Kejuruan', *Manajemen Dan Supervisi Pendidikan*, 2 (2017), 67-74
- Hasanah, Fadilah, 'Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan', *Jurnal Keluarga*, 2 (2016), 8-14
- Irawan, Andri, and Esi Fitriani Komara, 'Pengukuran Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pemerintahan Kecamatan Katapang Kabupaten Bandung', *Jurnal Inspirasi Bisnis Dan Manajemen*, 1 (2017), 123-34
- Irawan, Henky, 'Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Pelayanan Prima', 67 (2007), 14-21
- Ismail, Syahid, 'Strategi Mewujudkan Kemandirian Pesantren Berbasis Pemberdayaan Santri', *Perspektif Sosiologi*, 4 (2016), 56-71
- Jamaluddin, and Endang Ruswanti, 'Impact of Service Quality and Customer Satisfaction on Customer Loyalty: A Case Study in a Private Hospital in Indonesia', *Journal of Business and Management*, 19 (2017), 23-33 <<https://doi.org/10.9790/487X-1905012333>>
- Mahdi, Ahdi, 'Sejarah Dan Peran Pesantren Dalam Pendidikan Di Indonesia', *Jurnal Islamic Review*, 2 (2005), 1-20 <<http://journal.ipmafa.ac.id/index.php/islamicreview/article/view/29>>
- Mardalis, Ahmad, 'Meraih Loyalitas Pelanggan', *Meraih Loyalitas Pelanggan*, 9 (2005), 111-19
- Mulyasari, Hestin, Thanh Thi Bi Dan, and A. Bima Murti Wijaya, 'Analisis Jenis Sistem Pembayaran Elektronik Dalam Transaksi E-Commerce Di Indonesia', *The Electronic Journal on Information Systems in Developing Countries*, 49 (2011), 1-16 <[https://fti.uajy.ac.id/sentika/publikasi/makalah/2014/\(16\).pdf](https://fti.uajy.ac.id/sentika/publikasi/makalah/2014/(16).pdf)>
- Mulyawisdawati, Richa Angkita, 'Analisis Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Di Karita Muslim Square', *Jurnal Ilmu-Ilmu Keislaman Afkaruna*, 8 (2012), 46-59 <<https://doi.org/10.18196/AIIJIS.2012.>>
- Prakoso, Bayu, and Nurhadi, 'Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Memakai Jasa Percetakan Embong Anyar Di Gresik', *Jurnal Bisnis Indonesia*, 8 (2017), 20-38

- Putri, Anggraini Vini, and Dewi Fatmasari, 'Majalah Ilmiah Inspiratif, Vol. 3 No. 5 Januari 2018', *Majalah Ilmiah Inspiratif*, 3 (2018)
- Rizal, Muhammad, Muhammad Iqbal, and Najmuddin, 'Model Pendidikan Akhlaq Santri Di Pesantren Dalam Meningkatkan Akhlaq Siswa Di Kabupaten Bireuen Pendahuluan Dinamika Kehidupan Beragama Di Aceh Saat Ini Sedang Mendapat Perhatian Yang Besar Dari Berbagai Kalangan , Terutama Dalam Kaitan Aceh Sebagai Satu', *Pendidikan Islam*, 12 (2018), 90–116
- Salsabila, Salma Sekar, 'Eksistensi Kartu Kredit Dengan Adanya Electronic Money (E-Money) Sebagai Alat Pembayaran Yang Sah', *Privat Law*, 6 (2018), 24–33
- Saputra, Trio, and Chintia Bunga Utami, 'Pelatihan Pelayanan Prima Tentang Perilaku Pemberi', *Warta Lpm*, 20 (2010), 61–66
- Seabrook, Jeremy, *Kemiskinan Global; Kegagalan Model Ekonomi Neo-Loberalisme*, 2006
- Suganda, A. D. (2010). *Kajian pelaksanaan kad kredit syariah di Bank Danamon Syariah, Indonesia* (Doctoral dissertation, University of Malaya)
- Suminar, Ratna, and Mia Apriliawati, 'Pelayanan Prima Pada Orang Tua Siswa Di Sempoa Sip Tc Paramount Summarecon', *Jurnal Sekretari*, 4 (2017), 1–25
- Tazmi Al Rida, Rani, Sri Suwarsi, And Eva Bayuni Misfah, 'Implementasi Sistem Teknologi Pembayaran Virtual Account Terhadap Kualitas Tata Kelola Keuangan Syariah (Studi Survei Yayasan Pendidikan Salman Al-Farisi Bandung) System Implementation Technology of Virtual Account Against Payment to Quality Islamic Fin', *Keuangan Dan Perbankan Syariah*, 3 (2017), 162–67
- Usman, Rachmadi, 'Karakteristik Uang Elektronik Dalam Sistem Pembayaran', *Yurdika*, 32 (2017), 134–66
- Utami, Sri Setyaningsih, 'Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Dalam Mempergunakan Jasa Transportasi PT. Solo Central Taxi Disurakarta', *Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 9 (2009), 33–44
- Walangitan, Donald Mac, 'Perbandingan Tingkat Pelayanan Terhadap Konsumen Indomaret Dan Alfamart Karombasan', *Manajemen Bisnis Dan Inovasi*, 4 (2017), 59–68
- Yuliani, Tri, and Muhammad Kristiawan, 'Jurnal Manajemen, Kepemimpinan, Dan Supervisi Pendidikan Volume 1, No. 2, Juli-Desember 2016', *Manajemen, Kepemimpinan, Dan Supervisi Pendidikan*, 1 (2016), 122–32

Catatan Akhir:

¹ Jeremy Seabrook, *Kemiskinan Global; Kegagalan Model Ekonomi Neo-Loberalisme*, 2006 Hlm 66.

² Syahid Ismail, 'Strategi Mewujudkan Kemandirian Pesantren Berbasis Pemberdayaan Santri', *Perspektif Sosiologi*, 4.1 (2016), 56–71.

³ Salma Sekar Salsabila, 'Eksistensi Kartu Kredit Dengan Adanya Electronic Money (E-Money) Sebagai Alat Pembayaran Yang Sah', *Privat Law*, 6.1 (2018), 24–33.

⁴ Rachmadi Usman, 'Karakteristik Uang Elektronik Dalam Sistem Pembayaran', *Yurdika*, 32.1 (2017), 134–66.

⁵ Donald Mac Walangitan, 'Perbandingan Tingkat Pelayanan Terhadap Konsumen Indomaret Dan Alfamart Karombasan', *Manajemen Bisnis Dan Inovasi*, 4.1 (2017), 59–68.

- ⁶Ahdi Mahdi, 'Sejarah Dan Peran Pesantren Dalam Pendidikan Di Indonesia', *Jurnal Islamic Review*, 2.1 (2005), 1–20 <<http://journal.ipmafa.ac.id/index.php/islamicreview/article/view/29>>.
- ⁷Rani Tazmi Al Rida, Sri Suwarsi, And Eva Bayuni Misfah, 'Implementasi Sistem Teknologi Pembayaran Virtual Account Terhadap Kualitas Tata Kelola Keuangan Syariah (Studi Survei Yayasan Pendidikan Salman Al-Farisi Bandung) System Implementation Technology Of Virtual Account Against Payment To Quality Islamic Fin', *Keuangan Dan Perbankan Syariah*, 3.1 (2017), 162–67.
- ⁸Salsabila.
- ⁹Hestin Mulyasari, Thanh Thi Bi Dan, and A. Bima Murti Wijaya, 'Analisis Jenis Sistem Pembayaran Elektronik Dalam Transaksi E-Commerce Di Indonesia', *The Electronic Journal on Information Systems in Developing Countries*, 49. 3 (2011), 1–16 <[https://fti.uajy.ac.id/sentika/publikasi/makalah/2014/\(16\).pdf](https://fti.uajy.ac.id/sentika/publikasi/makalah/2014/(16).pdf)>.
- ¹⁰Mulyasari, Dan, and Wijaya.
- ¹¹Suganda, A. D. (2010). *Kajian pelaksanaan kad kredit syariah di Bank Danamon Syariah, Indonesia* (Doctoral dissertation, University of Malaya).
- ¹²Tazmi Al Rida, Suwarsi, And Bayuni Misfah.
- ¹³Fadilah Hasanah, 'Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan', *Jurnal Keluarga*, 2.1 (2016), 8–14.
- ¹⁴Tri Yuliani and Muhammad Kristiawan, 'Jurnal Manajemen, Kepemimpinan, Dan Supervisi Pendidikan Volume 1, No. 2, Juli-Desember 2016', *Manajemen, Kepemimpinan, Dan Supervisi Pendidikan*, 1.2 (2016), 122–32.
- ¹⁵Ratna Suminar And Mia Apriliawati, 'Pelayanan Prima Pada Orang Tua Siswa Di Sempoa Sip Tc Paramount Summarecon', *Jurnal Sekretari*, 4.2 (2017), 1–25.
- ¹⁶Henky Irawan, 'Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Pelayanan Prima', 67.6 (2007), 14–21.
- ¹⁷Tazmi Al Rida, Suwarsi, And Bayuni Misfah.
- ¹⁸Hasanah.
- ¹⁹Trio Saputra And Chintia Bunga Utami, 'Pelatihan Pelayanan Prima Tentang Perilaku Pemberi', *Warta Lpm*, 20.2 (2010), 61–66.
- ²⁰Muhammad Rizal, Muhammad Iqbal, and Najmuddin, 'Model Pendidikan Akhlaq Santri Di Pesantren Dalam Meningkatkan Akhlaq Siswa Di Kabupaten Bireuen Pendahuluan Dinamika Kehidupan Beragama Di Aceh Saat Ini Sedang Mendapat Perhatian Yang Besar Dari Berbagai Kalangan , Terutama Dalam Kaitan Aceh Sebagai Satu', *Pendidikan Islam*, 12.1 (2018), 90–116.
- ²¹Laila Rizka Cahyawati, 'Implementasi Pelayanan Prima Di Sekolah Menengah Kejuruan', *Manajemen Dan Supervisi Pendidikan*, 2.1 (2017), 67–74.
- ²²Jamaluddin and Endang Ruswanti, 'Impact of Service Quality and Customer Satisfaction on Customer Loyalty : A Case Study in a Private Hospital in Indonesia', *Journal of Business and Management*, 19.5 (2017), 23–33 <<https://doi.org/10.9790/487X-1905012333>>.
- ²³Irawan.
- ²⁴Anggraini Vini Putri and DEWI Fatmasari, 'Majalah Ilmiah Inspiratif, Vol. 3 No. 5 Januari 2018', *Majalah Ilmiah Inspiratif*, 3.5 (2018).
- ²⁵Ahmad Mardalis, 'Meraih Loyalitas Pelanggan', *Meraih Loyalitas Pelanggan*, 9.2 (2005), 111–19.
- ²⁶Sri Setyaningsih Utami, 'Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Dalam Mempergunakan Jasa Transportasi Pt. Solo Central Taxi Disurakarta', *Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 9.1 (2009), 33–44.
- ²⁷Margaretha Ardhani, 'Customer Satisfaction Pengaruhnya Terhadap Brand Preference Dan Repurchase Intention Private Brand', *Jurnal Riset Ekonomi Dan Bisnis*, 8.2 (2008), 58–69.
- ²⁸Richa Angkita Mulyawisdawati, 'Analisis Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Di Karita Muslim Square', *Jurnal Ilmu-Ilmu Keislaman Afkaruna*, 8.1 (2012), 46–59 <<https://doi.org/10.18196/Aiijis.2012>>.
- ²⁹Bayu Prakoso And Nurhadi, 'Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Memakai Jasa Percetakan Embong Anyar Di Gresik', *Jurnal Bisnis Indonesia*, 8.1 (2017), 20–38.
- ³⁰Ardhani.
- ³¹Nel Arianty, 'Analisis Perbedaan Pasar Modern Dan Pasar Tradisional Ditinjau Dari Strategi Tata Letak (Lay Out) Dan Kualitas Pelayanan Untuk Meningkatkan Posisi Tawar Pasar Tradisional', *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 13.1 (2013), 18–29.

³² Furwanti Alvi Ahvie And Danar Deny Rahayu, 'Analisis Kepuasan Pelanggan {Customer Satisfaction} Terhadap Layanan Hypermart Pekanbaru', *Jurnal Ekonomi*, 17.2 (2009), 21–27.

³³ Andri Irawan and Esi Fitriani Komara, 'Pengukuran Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pemerintahan Kecamatan Katapang Kabupaten Bandung', *Jurnal Inspirasi Bisnis Dan Manajemen*, 1.2 (2017), 123–34.

