JURNAL ILMIAH ILMU PENDIDIKAN DAN EKONOMI

Halaman Terbitan Jurnal: http://journal.staidenpasar.ac.id/index.php/wb/issue/view/35
Halaman Utama Jurnal : http://journal.staidenpasar.ac.id

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA SISTEM EDUPAY BANK SYARIAH MANDIRI (BSM) DI YAYASAN SEKOLAH ALBANNA DAN YAYASAN SEKOLAH ANAK EMAS DENPASAR BALI

Iswahyuni
Ekonomi Syariah, iswahyunijenar@gmail.com, STAI Denpasar Bali

(Submit : 18 Desember 2023, Revised : 19 Desember 2023, Accepted : 26 Desember 2023)

ABSTRACT

Satisfaction is an important factor for a company both in the field of trade and services. Through consumer feelings of pleasure and comparison between products, customer satisfaction can be measurable. The purpose of this research is (1) to know the positive impact of tuition fees paid at the Albanna School Foundation and the Anak Emas School Foundation Denpasar Bali after using the EduPay system, (2) to know the way Albanna School Foundation and the Anak Emas School Foundation Denpasar Bali solve the problem of payment system EduPay, (3) to know the satisfaction of the Albanna School Foundation and the Anak Emas School Foundation Denpasar Bali using EduPay system. This type of research uses qualitative approaches with observation methods, interviews, and documentation. The subject of this study consisted of 22 informant chosen using the Purposive technique. The data analysis techniques used include: data reduction, data presentation, and verification. The result of the research is (1) EduPay system is effective and efficient in the process of payment transactions and reporting, (2) in the resolution of the problem, the structured flow of the parents conveyed to the financial Staff of the school then the institution will be coordinating with employees of BSM Denpasar.
Keywords: User satisfaction, BSM EduPay system

ABSTRAK

Kepuasan merupakan faktor penting bagi suatu perusahaan baik yang bergerak di bidang dagang maupun jasa. Melalui perasaan konsumen berupa kesenangan maupun perbandingan antar produk, kepuasan konsumen dapat terukur. Tujuan penelitian ini adalah (1) untuk mengetahui dampak positif pembayaran biaya pendidikan di Yayasan Sekolah Albanna dan Yayasan Sekolah Anak Emas Denpasar Bali setelah menggunkan Sistem EduPay, (2) Untuk mengetahui cara Yayasan Sekolah Albanna dan Yayasan Sekolah Anak Emas Denpasar Bali menyelesaikan masalah pembayaran Sistem EduPay, (3) Untuk mengetahui kepuasan Yayasan Sekolah Albanna dan Yayasan Sekolah Anak Emas Denpasar Bali menggunakan Sistem EduPay. Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Subjek penelitian ini terdiri dari 22 informan yang dipilih dengan menggunakan teknik Purposive. Teknik analisis data yang digunakan meliputi: reduksi data, penyajian data, dan verifikasi. Adapun hasil dari penelitian tersebut adalah (1) Sistem EduPay efektif dan efisien dalam proses transaksi pembayaran dan pelaporan, (2) Dalam penyelesaian masalah, alur terstruktur dari Wali murid menyampaikan ke Staff Keuangan sekolah kemudian pihak lembaga akan koordinasi dengan pegawai BSM Denpasar, (3) Pengguna cukup puas dalam penggunaan Sistem EduPay untuk proses pembayaran biaya pendidikan sekolah.
Kata Kunci: Kepuasan Pengguna, Sistem EduPay BSM

1. PENDAHULUAN

Pesatnya perkembangan teknologi menciptakan kemajuan di bidang perekonomian khususnya sistem pembayaran yang berkaitan dengan pemindahan dana dari satu pihak ke pihak lain yang melibatkan berbagai komponen sistem pembayaran. Hal itu tentunya menuntut seluruh sistem bekerja secara efektif dan efisien yang akhirnya memunculkan motivasi dan inovasi pada instrumen pembayaran non tunai yang didukung oleh semua pihak seperti pemerintah melalui Bank Indonesia.

Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia (MUI) mengeluarkan fatwa No: 116/DSN-MUI/IX/20I7 tentang UANG ELEKTRONIK SYARIAH bahwa uang elektronik adalah alat pembayaran yang harus memenuhi unsur-unsur seperti: menerapkan akad qardh yaitu akad pinjaman dari pemegang uang elektronik kepada penerbit dengan ketentuan bahwa penerbit wajib mengembalikan uang yang diterimanya kepada pemegang kapan saja sesuai dengan kesepakatan akad wakalah bi al-ujrah. Akad

JURNAL ILMIAH ILMU PENDIDIKAN DAN EKONOMI

Halaman Terbitan Jurnal: http://journal.staidenpasar.ac.id/index.php/wb/issue/view/35
Halaman Utama Jurnal : http://journal.staidenpasar.ac.id

wakalah bi al-ujrah adalah akad penyerahan atau pelimpahan kekuasaan dengan imbalan (ujrah), tidak diperkenankan ada unsur maysir (akad yang dilakukan dengan tujuan yang tidak jelas), perhitungan yang tidak cermat, spekulasi, atau untung-untungan, dan sebagainya.[1] Sebagaimana dijelaskan dalam Alquran Surat An-nisa Ayat 29 yang berbunyi:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِنْكُمْ ۚ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ۚ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

Artinya: "Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu; sesungguhnya Allah SWT. adalah Maha Penyayang kepadamu." [2]

Lembaga keuangan syariah (LKS) yang memanfaatkan teknologi salah satunya adalah PT. Bank Syariah Mandiri (BSM). BSM mulai tahun 2010 menciptakan Sistem EduPay dalam rangka memudahkan penerimaan pembayaran di institusi pendidikan dengan gerakan non tunai untuk meminimalisir kesalahan individual baik itu antara yang membayar maupun yang menerima. Sistem EduPay memberikan manfaat bagi lembaga pendidikan diantaranya: Meningkatkan kredibilitas lembaga pendidikan, Memudahkan proses rekonsiliasi transaksi dari bank dengan sistem administrasi, Meminimalkan kesalahan atau bahkan fraud (tindakan curang) karena transaksi uang tunai menjadi minimal bahkan tidak ada.[3]

BSM Cabang Denpasar bekerja sama dengan institusi pendidikan di Provinsi Bali dengan menggandeng beberapa sekolah untuk menggunakan Sistem EduPay sebagai aplikasi transaksi pembayaran biaya pendidikan siswa di sekolah. Adapun institusi pendidikan yang sudah menggunakan Sistem EduPay untuk wilayah Provinsi Bali yaitu:

Tabel 1. Pengguna Sistem EduPay BSM di Provinsi Bali
Sumber : Data diolah, 2023

Pengguna Sistem EduPay BSM di Provinsi Bali			
No.	Nama Lembaga	Alamat	Tahun Kerjasama
1.	Yayasan Sekolah Albanna	Jalan Tukad Yeh Ho III, No.01 Denpasar	2019
2.	Yayasan Sekolah Anak Emas	Jalan Teuku Umar No.17 Denpasar	2020
3.	Sekolah Mutiara Jimbaran	Jl. Lkr. Tim. Udayana No.8, Jimbaran	2021

Lambatnya pengoperasian Sistem EduPay oleh bagian teller yang membutuhkan waktu 10 - 15 menit dalam satu kali transaksi, Sistem EduPay down karena masih berbasis jaringan, menjadi salah satu kekurangan Sistem EduPay. Selain hal tersebut, lambatnya proses rekonsiliasi untuk menyelesaikan masalah yang terjadi terkadang membuat nasabah tidak sabar.

Pada skripsi ini, Peneliti melakukan penelitian di institusi pendidikan di wilayah Denpasar tepatnya di Yayasan Sekolah Albanna dan Yayasan Sekolah Anak Emas. Selain karena terbatasnya waktu dan biaya, Sekolah Mutiara Jimbaran merupakan sekolah yang baru berdiri dan belum pernah menggunakan sistem pembayaran selain Sistem EduPay. Hal itu otomatis masih belum ada data pembanding berdasar pada pengalaman menggunakan sistem pembayaran lainnya.

Berdasarkan pemaparan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih mendalam tentang "Analisis Kepuasan Pengguna Sistem EduPay Bank Syariah Mandiri (BSM) Di Yayasan Sekolah

[1] Dewan syariah Nasional MUI, Uang Elektronik Syariah, (Online), jilid 2, no.4, (http://dsnmui.or.id, diakses 15 Maret 2023)
[2] Departemen Agama Republik Indonesia, *Alquran dan Terjemahnya*, (Duta Ilmu Surabaya, 2005), Edisi Pertama, h. 107
[3] Database Mandiri Syariah. BPI EduPay. 2019

JURNAL ILMIAH ILMU PENDIDIKAN DAN EKONOMI

Halaman Terbitan Jurnal: http://journal.staidenpasar.ac.id/index.php/wb/issue/view/35
Halaman Utama Jurnal : http://journal.staidenpasar.ac.id

Albanna Dan Yayasan Sekolah Anak Emas Denpasar Bali." Alasan paling mendasar dalam pengambilan judul tersebut, karena Praktik Pengalaman Kerja (PPL) Penulis di BSM, sedangkan Yayasan Sekolah Albanna dan Yayasan Sekolah Anak Emas adalah wilayah yang cukup terjangkau sekaligus menjadi alasan kuat sebagai pengguna lebih dari dua tahun.

2. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Untuk mendapatkan data atau informasi, digunakan; pertama, teknik observasi, penulis mengadakan penelitian secara teliti terlebih dahulu mengenai situasi dan mencatat hasil pengamatan; kedua, teknik wawancara tidak langsung (melalui google from) dengan pegawai BSM Denpasar, Staff Keuangan, Wali murid Yayasan Sekolah Albanna dan Yayasan Sekolah Anak Emas Denpasar Bali; ketiga, teknik dokumentasi, informasi atau data yang penulis dapatkan dari dokumen-dokumen yang terdapat di BSM Cabang Denpasar, Yayasan Sekolah Albanna dan Yayasan Sekolah Anak Emas Denpasar Bali.

Langkah-langkah analisis data dalam penelitian diskriptif kualitatif ini, yaitu dengan; reduksi data, penyajian data, verifikasi (kesimpulan). Reduksi data berarti merangkum, memilah hal-hal yang pokok dan menfokuskan pada hal yang penting sesuai dengan fokus penelitian. Penyajian data berupa data yang telah didapatkan dari reduksi data disusun menjadi pola hubungan sehingga membuat mudah memahami apa yang terjadi. Verifikasi dimaksudkan untuk mengarah ke kesimpulan serta mencari makna data yang dikumpulkan dengan mencari hubungan, persamaan, atau perbedaan dengan cara membandingkan kesesuaian pernyataan dengan maksud yang terkandung dalam konsep dasar penelitian.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil yang didapatkan berdasarkan data yang diperoleh melalui teknik observasi, teknik wawancara, dan teknik dokumentasi di BSM Cabang Denpasar, Yayasan Sekolah Albanna dan Yayasan Sekolah Anak Emas Denpasar Bali yang dilakukan oleh penulis, maka dapat dipaparkan hasil penelitian dan pembahasan sebagai berikut:

Dampak Positif Pembayaran Biaya Pendidikan di Yayasan Sekolah Albanna dan Yayasan Sekolah Anak Emas Denpasar Bali Setelah Menggunakan Sistem EduPay

Divisi keuangan yang dikelola oleh tata usaha merupakan divisi yang terpenting yang mempunyai tanggung jawab dalam sebuah organisasi. Begitu juga dengan Yayasan Sekolah Albanna dan Yayasan Sekolah Anak Emas Denpasar Bali yang menjadikan divisi keuangan sebagai pengelola seluruh aktivitas manajemen keuangan. Untuk mendukung sistem pembayaran biaya pendidikan baik berupa biaya Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB), Daftar Ulang Siswa Lama (DUSL), dan Sumbangan Pembinaan Pendidikan (SPP), perlu adanya sistem terkomputerisasi yang lebih akurat, cepat, efektif dan efisien.

Dalam rangka mencapai tujuan tersebut, pada tahun 2019 Yayasan Sekolah Albanna dan tahun 2020 Yayasan Sekolah Anak Emas Denpasar Bali mempercayakan sistem pembayaran biaya pendidikan sekolah dengan menggunakan sistem EduPay BSM.

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan, dapat diketahui bahwa manfaat menggunakan sistem EduPay bagi Staff Keuangan Yayasan Sekolah Albanna adalah memudahkan cek tagihan atau record pembayaran setiap siswa, efisien dan mudah.

"Memudahkan mengecek tagihan atau record pembayaran setiap siswa" [4]

"Efisien dan mudah."[5]

Sedangkan menurut Wali murid Yayasan Sekolah Albanna, selain lebih mudah dan cepat, Wali murid bisa mengetahui administrasi apa saja yang sudah terbayar, hemat waktu, bisa dibayarkan kapan dan di mana saja, bisa melakukan pembayaran menggunakan m-banking atau ATM tanpa harus mengantri lama, dan pelaporan pembayaran lebih jelas dan transparan sehingga dapat menumbuhkan rasa kepercayaan tinggi karena meminimalisir human eror.

"Mengetahui administrasi apa saja yg sudah kita bayar secara mandiri." [6]

"Lebih mudah untuk bertransaksi terutama untuk pembayaran sekolah." [7]

"Mudah membayar cicilan pendidikan, lebih hemat waktu dan tenaga." [8]

[4] Arif Isnan, Staff Keuangan Yayasan Sekolah Albanna, Wawancara Online, Denpasar 28 April 2023
[5] Miftahul Hidayah, Staff Keuangan Yayasan Sekolah Albanna, Wawancara Online, Denpasar 28 April 2023
[6] Yuliani Nur Hasanah, Wali murid Yayasan Sekolah Albanna, Wawancara Online, Denpasar 28 April 2023
[7] Desi Novianti, Wali murid Yayasan Sekolah Albanna, Wawancara Online, Denpasar 28 April 2023
[8] Yuan Setia Reny, Wali murid Yayasan Sekolah Albanna, Wawancara Online, Denpasar 28 April 2023

JURNAL ILMIAH ILMU PENDIDIKAN DAN EKONOMI

Halaman Terbitan Jurnal: http://journal.staidenpasar.ac.id/index.php/wb/issue/view/35
Halaman Utama Jurnal : http://journal.staidenpasar.ac.id

"Lebih efektif, efisien dan semua berbasis aplikasi sehingga menguranu human error." [9]

Begitu juga yang dirasakan oleh Staff Keuangan Yayasan Sekolah Anak Emas Denpasar Bali bahwa dampak positif menggunakan sistem EduPay adalah pembayaran menjadi tertib, pembukaan dan pelaporan biaya pendidikan juga lebih rapi.

"Pembayaran menjadi tertib, pembukuan spp jadi lebih tertib. kalau lewat tanggal wali murid tidak bisa membayar. kalau telat bayar maka dibayar bulan selanjutnya" [10]

Hadirnya sistem EduPay tentunya juga bermanfaat bagi BSM Cabang Denpasar. Adanya pengendapan dana dan fee base untuk BSM, nasabah menjadi loyal, potensi peningkatan dana pihak ketiga, potensi kerjasama produk lainnya menjadi dampak positif tersendiri bagi BSM Cabang Denpasar.

"Adanya pengendapan dana dan fee base untuk BSM." [11]

"Nasabah menjadi loyal, potensi peningkatan dana pihak ketiga, potensi kerjasama produk bank lainnya." [12]

Hal ini juga sejalan dengan Kewenangan Bank Indonesia yang mengatur dan menjaga kelancaran sistem pembayaran di Indonesia yang dituangkan dalam Undang Undang (UU) Bank Indonesia. "Dalam menjalankan mandat tersebut, Bank Indonesia mengacu pada empat prinsip kebijakan sistem pembayaran, yakni keamanan, efisiensi, kesetaraan akses dan perlindungan konsumen." [13]

Cara Yayasan Sekolah Albanna Albanna dan Yayasan Sekolah Anak Emas Denpasar Bali Menyelesaikan Masalah Pembayaran Sistem EduPay

Seiring berjalannya waktu, Yayasan Sekolah Albanna dan Yayasan Sekolah Anak Emas Denpasar Bali mendapati sebuah kendala dengan sistem pembayaran atau yang disebut dengan Sistem EduPay. Arif Isnan dan Miftahul Hidayah selaku Staff Keuangan Yayasan Sekolah Albanna serta Amelia Mertowijoyo selaku Staff Keuangan Yayasan Sekolah Anak Emas Denpasar Bali menjelaskan beberapa masalah yang sering terjadi adalah jaringan internet eror sehingga membuat tagihan pembayaran tidak muncul, Sistem EduPay down membuat pembayaran tertunda, dan terjadinya ketidaksinkronan data saat Wali murid melakukan pembayaran saldo terpotong namun belum masuk ke sistem Edupay, dan minimnya pengetahuan tentang prosedur penggunaan atau tata cara transaksi menggunakan sistem EduPay ke Wali murid.

"Pernah, tidak sinkronnya tagihan yang muncul di akun Sistem EduPay sekolah dengan akun Sistem EduPay di bank yang menyebabkan banyak wali murid komplain mengenai tagihan dan menjadi banyak penundaan pembayaran." [14]

"Iya, karena kurang sosialisasi untuk penggunaan Sistem EduPay ke orang tua" [15]

Sebagai pengguna sistem, jika terjadi masalah, maka pihak staff keuangan sekolah langsung menyampaikan dan berkoordinasi dengan Customer Service atau dengan head teller BSM. BSM Cabang Denpasar mengakui bahwa sistem EduPay pernah eror dikarenakan sistem bukan dibuat oleh BSM sendiri melainkan vendor atau orang ketiga. Hal itu terjadi karena jaringan internet yang tidak stabil. Selain masalah tersebut, BSM Cabang Denpasar menyadari bahwa kurangnya sosialisasi dan komunikasi membuat minimnya pengetahuan Wali murid dalam melakukan transaksi pembayaran.

Untuk masalah Wali murid yang saldo terpotong namun belum masuk ke sistem EduPay, maka Wali murid diminta membuat history kejadian. Apabila Wali murid melakukan pembayaran menggunakan bank lain, maka pihak BSM meminta Wali murid untuk kembali ke bank asal untuk melakukan pengaduan. Namun jika menggunakan BSM sendiri, maka Wali murid akan diarahkan ke Customer Service untuk membuat surat pengaduan. Jika setelah ditelusuri kejadian tersebut benar adanya, maka pihak bank akan mereturn atau mengembalikan dana tersebut.

[9] Ruri Subiantoro, Wali murid Yayasan Sekolah Albanna, Wawancara Online, Denpasar 28 April 2023
[10] Amelia Mertowijoyo, Staff Keuangan Yayasan Sekolah Anak Emas, Wawancara Online, Denpasar 28 April 2023
[11] Meirina Anggraeni, Area Funding Transaction Manager BSM, Wawancara Online, Denpasar 28 April 2023
[12] Rr. Nirwaningtyas, Branch Officer Service Manager BSM, Wawancara Online, Denpasar 28 April 2023
[13] Wikipedia, *Pengertian Pembayaran*, Op.Cit
[14] Arif Isnan, Staff Keuangan Yayasan Sekolah Albanna, Wawancara Online, Denpasar 28 April 2023
[15] Meirina Anggraeni, Area Funding Transaction Manager BSM, Wawancara Online, Denpasar 28 April 2023

JURNAL ILMIAH ILMU PENDIDIKAN DAN EKONOMI

Halaman Terbitan Jurnal: http://journal.staidenpasar.ac.id/index.php/wb/issue/view/35
Halaman Utama Jurnal : http://journal.staidenpasar.ac.id

Kesimpulanya, jika terjadi masalah pada Sistem EduPay, dalam menyelesaikan masalahnya wali murid melaporkan ke staff keuangan dan staff keuangan akan melaporkan ke pihak BSM selaku pemilik Sistem EduPay.

Kepuasan Yayasan Sekolah Albanna dan Yayasan Sekolah Anak Emas Denpasar Bali Menggunakan Sistem EduPay

Kepuasan nasabah merupakan suatu hal yang sangat penting bagi seluruh lembaga atau perusahaan terutama bagi dunia perbankan. Lembaga perbankan merupakan salah satu perusahaan jasa yang kegiatan usahanya sangat ditentukan oleh banyak nasabah yang menggunakan jasa bank tersebut. Jika nasabah merasa puas, maka nasabah akan terus menggunakan jasa dari bank. Begitupun sebaliknya jika nasabah tidak puas, maka nasabah akan berhenti menggunakan jasa bank tersebut. [16]

BSM Cabang Denpasar sebagai salah satu lembaga perbankan yang memiliki produk sistem pembayaran yang dikenal dengan sistem EduPay juga terus berupaya untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan pelanggan. Namun, tidak bisa kita pungkiri suatu hal masih belum sesuai dengan apa yang kita harapkan. Begitupun dengan sistem EduPay BSM yang sampai saat ini masih mendapatkan keluhan, pendapat serta saran dari para penggunanya. Hal itu tentunya menjadi sebuah tolak ukur untuk mengetahui kepuasan para pengguna sistem EduPay.

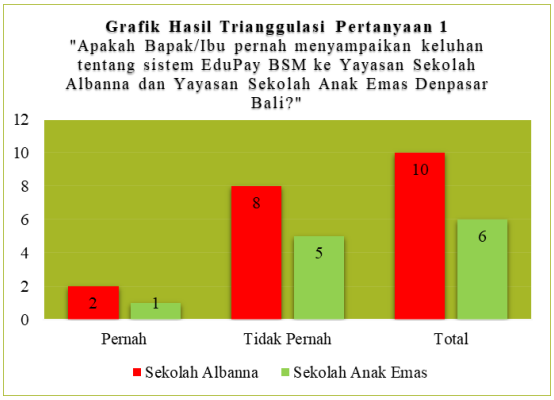
Pengukuran Kepuasan Konsumen menurut Tjiptono yaitu: (1) Sistem Keluhan, Pendapat, dan Saran; (2) Lost Customer Analysis; (3) Survei Kepuasan Konsumen. Adapun hasil penelitian berdasarkan indikator pengukuran tersebut adalah: [17]

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Pengumpulan data diperoleh melalui kuisoner yang dirumuskan berdasarkan teori dan pendapat ahli dan di isi oleh responden yang kemudian diolah menjadi sebuah informasi. Peneliti melakukan wawancara kepada Wali murid Yayasan Sekolah Albanna dan Yayasan Sekolah Anak Emas Denpasar Bali dengan menghasilkan jawaban sebagai berikut:

Menurut Tjiptono, pengertian keluhan secara sederhana, bisa diartikan sebagai ungkapan ketidakpuasan atau kekecewaan.[18] Ada tiga alasan utama yang menyebabkan program keluhan pelanggan memberikan keuntungan yang besar menurut Leboeuf:[19] (a) Keluhan memperlihatkan bidang-bidang yang membutuhkan perbaikan; (b) Keluhan merupakan kesempatan kedua untuk memberikan pelayanan dan kepuasan kepada pelanggan yang kecewa; (c) Keluhan merupakan suatu peluang untuk memperkuat loyalitas pelanggan. Terkait dengan wawancara perihal keluhan, penulis melakukan wawancara kepada Wali murid Yayasan Sekolah Albanna dan Yayasan Sekolah Anak Emas Denpasar Bali dengan secara ringkas dapat ditampilkan pada grafik berikut:

Tabel 2 Grafik Trianggulasi Pertanyaan 1



Sumber: Data diolah 2023

[16] Kotler Philip, Kevin Lance Keller, *Marketing Management 14th edition*, (Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia, 2012), h. 46
[17] Fandy Tjiptono, Pemasaran Jasa "Prinsip Penerapan Penelitian", (Yogyakarta: Andi, 2014), h. 353
[18] Susi Indriyani, *Pengaruh Penanganan Keluhan (Complaint Handling) Terhadap Kepercayaan Dan Komitmen Mahasiswa Pada Perguruan Tinggi Swasta Di Bandar Lampung*, (Jurnal Bisnis Darmajaya, Diakses 22 Juni 2023)
[19] Ibid

JURNAL ILMIAH ILMU PENDIDIKAN DAN EKONOMI

Halaman Terbitan Jurnal: http://journal.staidenpasar.ac.id/index.php/wb/issue/view/35
Halaman Utama Jurnal : http://journal.staidenpasar.ac.id

Berdasarkan hasil jawaban yang tersaji pada grafik diatas, maka dapat diketahui Wali murid Yayasan Sekolah Albanna yang pernah menyampaikan keluhan sebanyak 2 orang, dan yang tidak pernah menyampaikan keluhan sebanyak 8 orang. Sedangkan Wali murid Yayasan Anak Emas yang pernah menyampaikan keluhan sebanyak 1 orang dan yang tidak pernah menyampaikan keluhan sebanyak 5 orang. Sehingga dapat disimpulkan Wali murid yang menyampaikan keluhan tentang Sistem EduPay lebih sedikit dibandingkan dengan yang tidak pernah menyampaikan keluhan.

Perihal keluhan juga, staff keuangan Yayasan Sekolah Albanna dan Yayasan Sekolah Anak Emas Denpasar Bali pernah menyampaikan keluhan.

"Pernah, sering gagal bayar karena jaringan atau gangguan pada saat transaksi lewat ATM atau Mbanking."

"Pernah, karena dana SPP yang dibayarkan terkadang langsung terdebet biaya EduPay sejumlah Rp 2.500,-"

"Pernah, mendapatkan komplain walimurid tentang kesusahan membayar. Karena Sistem EduPay Menggunakan sistem jaringan, terkadang saldo terpotong, namun belum masuk pembayaran."

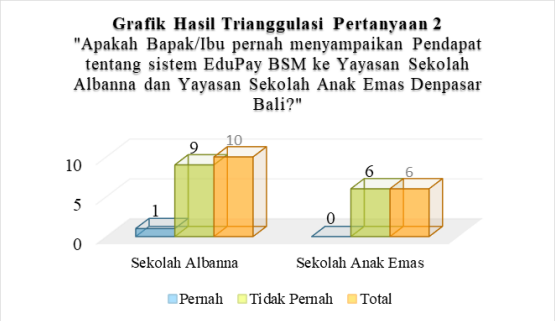
Kesimpulan dari keseluruhan hasil wawancara adalah Wali murid Yayasan Sekolah Albanna dan Yayasan Sekolah Anak Emas Denpasar Bali tidak banyak yang menyampaikan keluhan kecuali karena kendala transaksi pembayaran yang tidak bisa terdeteksi. Hal itu juga dirasakan oleh Staff Keuangan sekolah. Namun, dari pihak BSM juga menyadari kurangnya komunikasi menjadi sumber utama permasalahan serta sistem yang menggunakan jaringan terkadang eror.

Dari segi pendapat, tercatat Wali murid Yayasan Sekolah Albanna yang tidak pernah menyampaikan pendapat berjumlah 9 orang, dan yang pernah menyampaikan pendapat berjumlah satu orang dengan mengajukan pendapat:

"Iya, untuk meminimalisir kekeliruan dalam input pembayaran siswa."

Sedangkan dengan Wali murid Yayasan Sekolah Anak Emas Denpasar Bali yang pernah mengajukan pendapat sebanyak satu orang, dan yang tidak pernah mengajukan pendapat sebanyak 5 orang. Berikut grafik data responden :

Tabel : 3 Grafik Trianggulasi Pertanyaan 2



Sumber : Data diolah 2023

Terkait dengan saran, terdapat 8 Wali murid Yayasan Sekolah Albanna yang tidak pernah menyampaikan saran dan 2 orang yang pernah menyampaikan saran. Sedangkan dari Wali murid Yayasan Sekolah Anak Emas terdapat 5 orang yang tidak pernah menyampaikan saran sedangkan 1 orang pernah menyampaikan.

"Pembayaran menggunakan virtual account."

"Pernah, untuk meningkatkan pelayanan dan kepercayaan terkait pembayaran."

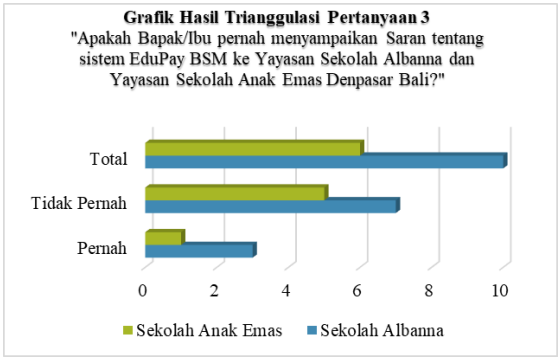
Selain itu, Staff Keuangan Yayasan Sekolah Albanna dan Yayasan Sekolah Anak Emas pernah menyampaikan saran sebagai berikut:

JURNAL ILMIAH ILMU PENDIDIKAN DAN EKONOMI

Halaman Terbitan Jurnal: http://journal.staidenpasar.ac.id/index.php/wb/issue/view/35
Halaman Utama Jurnal : http://journal.staidenpasar.ac.id

"Pernah, lebih ditingkatkan lagi sistem pembayaran EduPaynya."
"Pernah, menyampaikan ke Bu Henny tentang laporan Keungannya susah agak ribet, sering trouble."

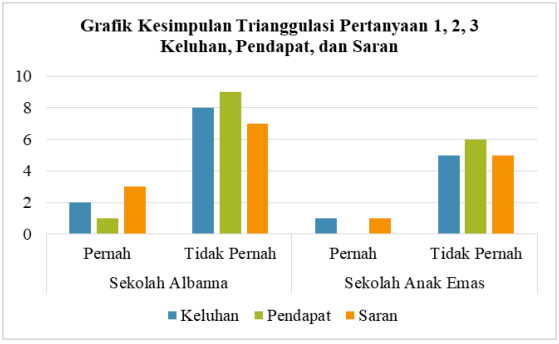
Tabel: 4 Grafik Trianggulasi Pertanyaan 3



Sumber: Data diolah 2023

Kesimpulan dari adanya penyampaian keluhan, pendapat, dan saran yang dilakukan oleh Wali Murid Yayasan Sekolah Albanna dan Yayasan Sekolah Anak Emas Denpasar adalah orang yang yang menyampaikan keluhan, pendapat, dan saran lebih sedikit dibandingkan orang yang tidak pernah menyampaikan keluhan, pendapat, dan saran. Sebagaimana dapat digambarkan kesimpulan pada grafik berikut:

Tabel 5. Grafik Kesimpulan Hasil Wawancara Tentang Keluhan, Pendapat, dan Saran:



Sumber: Data diolah 2023

Adapun jumlah Wali murid dari Yayasan Sekolah Albanna dan Yayasan Sekolah Anak Emas Denpasar Bali yang pernah mengajukan keluhan berjumlah 3 orang, yang tidak pernah menyampaikan keluhan berjumlah 13 orang. Wali murid yang pernah mengajukan Pendapat berjumlah 1 orang, yang tidak pernah menyampaikan pendapat berjumlah 15 orang. Wali murid yang pernah mengajukan saran berjumlah 4 orang, yang tidak pernah menyampaikan pendapat berjumlah 12 orang.

Berdasarkan hasil penelitian melalui deskriptif kualitatif, dapat penulis simpulkan bahwa Dari penelitian mengenai Analisis Kepuasan Pengguna Sistem EduPay Bank Syariah Mandiri (BSM) Cabang Denpasar studi kasus di Yayasan Sekolah Albanna dan Yayasan Sekolah Anak Emas Denpasar Bali dapat disimpulkan bahwa:

Dampak Positif Pembayaran Biaya Pendidikan di Yayasan Sekolah Albanna dan Yayasan Sekolah Anak Emas Denpasar Bali setelah menggunakan Sistem EduPay BSM

Dengan adanya sistem EduPay BSM, dampak positif bagi seluruh civitas Yayasan Sekolah Albanna dan Yayasan Sekolah Anak Emas Denpasar Bali merasa cukup terbantu dengan hadirnya sistem pembayaran berbasis online. Selain efektif dan efisien dalam proses transaksi, sistem EduPay juga

JURNAL ILMIAH ILMU PENDIDIKAN DAN EKONOMI

Halaman Terbitan Jurnal: http://journal.staidenpasar.ac.id/index.php/wb/issue/view/35
Halaman Utama Jurnal : http://journal.staidenpasar.ac.id

mempercepat alur kas masuk keuangan sekolah dengan sistem pelaporan yang cepat dan dapat mengetahui rekapitulasi pembayaran secara realtime.

Cara Yayasan Sekolah Albanna dan Yayasan Sekolah Anak Emas Denpasar Bali Menyelesaikan Masalah Pembayaran Sistem EduPay BSM

Dalam permasalahan yang terjadi pada sistem EduPay, pihak wali murid akan menyampaikan ke bagian staff keuangan sekolah. Selanjutnya staff keuangan sekolah berkoordinasi dengan pihak BSM Denpasar untuk menyampaikan masalah dengan menyertakan kronologi kejadian yang dilampirkan dengan bukti-buktinya. Jika kedua belah pihak sudah mendapatkan solusi, maka pihak staff keuangan sekolah akan menghubungi wali murid sampai ke tahap finishing atau penuntasan masalah.

Kepuasan Yayasan Sekolah Albanna dan Yayasan Sekolah Anak Emas Denpasar Bali Menggunakan Sistem EduPay BSM

Jika diliat dari segi indikator kepuasan, sistem EduPay membuat Staff Keuangan Sekolah, serta Wali murid Yayasan Sekolah Albanna dan Yayasan Sekolah Anak Emas Denpasar Bali cukup puas dengan adanya kelebihan-kelebihan sistem pembayaran tersebut meskipun masih adanya beberapa kelemahan. Dari hadirnya sistem EduPay BSM Cabang Denpasar hingga tahun 2020, tidak didapati perusahaan atau lembaga pendidikan yang berhenti menggunakan sistem EduPay. Adapun kesimpulan dari masing-masing indikator Kepuasan menurut Fandy Tjiptono, 2014 adalah sebagai berikut:

Wali murid lebih sedikit yang pernah menyampaikan keluhan, pendapat dan saran dibandingkan yang tidak pernah menyampaikan keluhan, pendapat dan saran. Adapun jumlah Wali murid dari Yayasan Sekolah Albanna dan Yayasan Sekolah Anak Emas Denpasar Bali yang pernah mengajukan keluhan berjumlah 3 orang, yang tidak pernah menyampaikan keluhan berjumlah 13 orang. Wali murid yang pernah mengajukan Pendapat berjumlah 1 orang, yang tidak pernah menyampaikan pendapat berjumlah 15 orang. Wali murid yang pernah mengajukan saran berjumlah 4 orang, yang tidak pernah menyampaikan pendapat berjumlah 12 orang.

Lost Customer Analysis

Kesimpulan yang berdasar dari hasil wawancara ini, terdapat ketidakcocokan informasi yang bisa jadi ini menjadi penyebab ketidakpuasan pengguna. Seperti halnya pada pemantauan Sistem EduPay ke lembaga pendidikan yang menggunakan Sistem EduPay BSM. Namun, untuk mengantisipasinya, Lembaga Pendidikan dan BSM Cabang Denpasr saling bersinergi dan komunikasi jika ada permasalahan yang perlu di telusuri.

Survei Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil wawancara dari sisi indikator kepuasan, pengguna Sistem EduPay baik dari Staff Keuangan, Wali murid Yayasan Sekolah Albanna dan Yayasan Sekolah Anak Emas Denpasar Bali merasa cukup puas dan terbantu. Hadirnya Sistem EduPay mempermudah transaksi pembayaran biaya pendidikan serta pelaporan keuangan sekolah dapat dilakukan secara realtime. Selain mempermudah juga lebih praktis dan cepat.

DAFTAR PUSTAKA

[1] Abu Al-Hallaj, Yusuf. 2010. Kreatif atau Mati. Surakarta: al-Jadid, cet 1
[2] Alfatih. 2009. Mushaf Al-Qur'an Terjemah. Jakarta: PT Insan Media Pustaka
[3] Arifin, Anwar. 2005. Paradigma Baru Pendidikan Nasional. Jakarta: Balai Pustaka
[4] Arikunto, Suharsini dan Cepi Safruddin Abdul Jabar. 2009. Evaluasi Program Pendidikan: Pedoman Teoritis Praktis bagi Mahasiswa dan Praktisi Pendidikan. Jakarta: Bumi Aksara
[5] Bafadal Ibrahim. 2008. Manajemen Perlengkapan Sekolah Teori dan Aplikasinya. Jakarta: PT. Bumi Aksara
[6] Barnawi dan M. Arifin. 2012. Manajemen Sarana dan Prasarana Sekolah. Jogjakarta: Ar-Ruzz Media
[7] Departemen Pendidikan Nasional. 2011. Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
[8] Departemen Pendidikan Nasional. 2011. Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama

JURNAL ILMIAH ILMU PENDIDIKAN DAN EKONOMI

Halaman Terbitan Jurnal: http://journal.staidenpasar.ac.id/index.php/wb/issue/view/35
Halaman Utama Jurnal : http://journal.staidenpasar.ac.id

[9] Fadhila, Nur Indah. 2014. Peranan Sarana dan Prasarana Pendidikan Guna Menunjang Hasil Belajar Siswa di SD Islam Al Syukro. Skripsi. Jakarta: Universal Skripsi Program Strata 1 Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah
[10] Hamalik, Oemar. 1991. Pendidikan Guru, Konsep dan Strategi Mengajar. Bandung: CV Mandar Maju
[11] Hasibuan, Malayu S.P. 2011. Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah. Jakarta: PT Bumi Aksara. Cetakan Kesembilan
[12] H.C., Witherington. 1986. Teknik-Teknik Belajar dan Mengajar. (Bandung: Jemmars
[13] Imron, Ali. 2013. Proses Manajemen Tingkat Satuan Pendidikan. Jakarta: Bumi Aksara
[14] Kasiram, Moh. 2010. Metode Penelitian Kualitatif-Kuantitatif. Malang: UIN-Maliki Press.
[15] Kamus Besar Bahasa Indonesia. 2005. Jakarta: Balai Pustaka
[16] Mulyasa, E. 2009. Menjadi Kepala Sekolah Profesional. Bandung: Remaja Rosdakarya Cet 9
[17] Munaris. 1999. Metode Penelitian (Suatu Pendekatan Proposal). Jakarta: Bumi Aksara
[18] Musbikin, Imam. 2013. Menjadi Kepala Sekolah yang Hebat. Riau: Zanafa Publishing
[19] Novia, Windy. 2005. Kamus Lengkap Bahasa Indonesia. Surabaya: Kashiko Press.
[20] Penyusun, Tim. 2016. MI Negeri Denpasar. Denpasar: MI Negeri Denpasar ke-8
[21] Peraturan Pemerintah RI Nomor 19 tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan. Jakarta: Sinar Grafika
[22] Sanjaya, Wina. 2007. Strategi Pembelajaran Beorientasi Standar Proses Pendidikan. Jakarta: Kencana
[23] Sudjana, Nana. 1989. Metode Statistik. Bandung: Tarsito
[24] Sulistyorini. 2001. Hubungan antara Keterampilan Manajerial Kepala Sekolah dan Iklim Organisasi dengan Kinerja Guru. Jurnal Ilmu Pendidikan, Nomor 28 (1) 2001
[25] Suryani. 2017. Manajemen Sarana Prasrana dan Prestasi Belajar Peserta Didik, Al-Idarah: Jurnal Kependidikan Islam VII (II) (2017), P-ISSN: 2086-6186, e-ISSN: 2580-2453. Lampung: Universitas Tulang Bawang
[26] Undang-undang Sisdiknas (Sistem Pendidikan Nasional). 2003. Jakarta: Sinar Grafika
[27] Undang-undang Guru dan Dosen. 2006. Jakrta: Sinar Grafika