

**SKRIPSI**

**IMPLEMENTASI PEMBAYARAN SPP DENGAN  
MENGUNAKAN PEMBAYARAN DIGITAL BERBASIS  
SYARIAH DI PONDOK PESANTREN AR-RAHMAH**



**OLEH:**

**RIAN HANDIKA**  
**NIM: 1216192175**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM (IAI) DINIYAH PEKANBARU  
1447/ 2025M**

## **KATA PENGANTAR**

Bismillahirrahmanirrahim,

Segala puji dan syukur kehadiran Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul "Implementasi Pembayaran SPP Menggunakan Pembayaran Digital Berbasis Syariah di Pesantren Ar-Rahmah".

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Syariah di INSTITUT AGAMA ISLAM (IAI) DINIYAH PEKANBARU. Saya berharap bahwa skripsi ini dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, khususnya dalam bidang ekonomi syariah. Saya ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan mendukung saya dalam menyelesaikan skripsi ini, terutama kepada:

- Bapak Irwandi, M. E dan Ibu Hj. Nurhasanah, M.Sy, selaku pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan dan arahan yang sangat berharga.
- Bapak Dr. M. Sulaiman Ridwan, M.Sy, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Diniyah pekanbaru yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menyelesaikan studi di universitas ini.
- Seluruh dosen dan staf perbankan syari'ah yang telah memberikan ilmu dan bantuan kepada saya selama ini.
- Pimpinan dan staf Pesantren Ar-Rahmah yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk melakukan penelitian di lembaga tersebut.
- Orang tua dan keluarga saya yang telah memberikan dukungan dan doa yang tidak pernah putus.
- kepada Devi wulan sari yang telah menemani dan memberikan support kepada saya selama menjalani perkuliahan ini
- Teman-teman saya yang telah memberikan dukungan dan bantuan kepada saya selama ini.

Saya menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, namun saya berharap bahwa skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak. Kritik dan saran yang konstruktif sangat saya harapkan untuk perbaikan skripsi ini.

Semoga Allah SWT memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua.

Amin.

Rian Handika

1216.19.2175

31 Oktober 2025


## LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi dengan judul “Implementasi Pembayaran SPP dengan Menggunakan Pembayaran Digital Berbasis Syariah di Pondok Pesantren Ar-Rahmah” Yang ditulis oleh Rian Handika NIM: 1216192175 telah dapat diterima dan disetujui untuk diujikan dalam sidang Munaqasah Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Diniyyah Pekanbaru. Pada hari, bulan, tahun, Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Diniyyah Pekanbaru.

Pekanbaru, 29 November 2025

Mengesahkan  
Sidang Munaqasah


KETUA SIDANG

  
Dr. H.M. Sulaiman Ridwan, Lc., M.Sy  
NIDN.2112098402

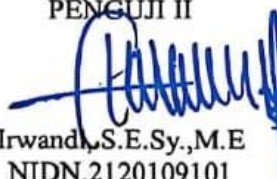
SEKERTARIS SIDANG

  
Valentino Andressi, S.Kom  
NIKY.19990310.20210712.04.198


PENGUJI I

  
Dr. Popi Adiyes Putra, M.Si  
NIDN.2102098201

PENGUJI II

  
Irwandi, S.E.Sy., M.E  
NIDN.2120109101

Pekanbaru, 29 November 2025  
Institut Agama Islam Diniyyah Pekanbaru  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

  
Dr. M. Sulaiman Ridwan, M.Sy  
NIDN. 2112098402

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul : “IMPLEMENTASI PEMBAYARAN SPP DENGAN MENGGUNAKAN SISTEM PEMBAYARAN DIGITAL BERBASIS SYARIAH DI PONDOK PESANTREN AR-RAHMAH” yang ditulis oleh Rian Handika, NIRM : 1216192175 telah dapat diterima dan disetujui untuk diujikan dalam sidang munaqasah Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam ( IAI ) Diniyah Pekanbaru.


Pekanbaru, 20 Agustus 2025

Pembimbing I



**Irwandi, S.E.Sy.M.E.**  
**Nidn.2120109101**

Pembimbing II



**Hj. Nurhasanah, M.Sy**  
**Nidn.2121118701**

Ketua Program Studi  
Perbankan Syariah



**Irwandi, S.E.Sy.M.E.**  
**Nidn.2120109101**

## DAFTAR ISI

**PERSETUJUAN PEMBIMBING..... ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.**

**DAFTAR ISI ..... V**

**BAB I..... 1**

PENDAHULUAN..... 1

A. Latar Belakang Masalah..... 1

B. Identifikasi Masalah..... 9

C. Rumusan Masalah..... 10

D. Tujuan Penelitian ..... 10

E. Manfaat Penelitian ..... 11

**BAB II..... 13**

KAJIAN TEORI ..... 13

A. Technology Acceptance Model (TAM)..... 13

B. Sistem Pembayaran SPP..... 14

C. BANK SYARIAH ..... 14

D. Pengertian Bank Syariah indonesia (BSI) ..... 19

E. Perbankan Syariah dan Digitalisasi Pembayaran..... 20

**BAB III ..... 25**

METODE PENELITIAN ..... 25

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian ..... 25

B. Tempat dan Waktu Penelitian..... 25

C. Subjek dan Objek Penelitian..... 26

E. Teknik Pengumpulan Data .....	27
F. Teknik Analisis Data.....	27
G. Indikator Efektivitas yang Digunakan.....	29
<b>BAB IV .....</b>	<b>30</b>
HASIL DAN PEMBAHASAN .....	30
A. Hasil Penelitian .....	30
1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	30
2. Keterangan Kode.....	33
3. Hasil Wawancara.....	37
B. Pembahasan.....	59
1. Implementasi Sistem Pembayaran SPP Berbasis Digital di Pondok Pesantren Ar-Rahmah.....	60
2. Kendala yang Dihadapi oleh Wali Santri dan Pihak Pesantren .....	64
<b>BAB V.....</b>	<b>69</b>
PENUTUP.....	69
A. Kesimpulan.....	69
B. Saran .....	70
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>73</b>

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Pondok Pesantren sebagai lembaga pendidikan Islam tradisional di Indonesia memiliki tanggung jawab besar dalam membentuk karakter, keilmuan, dan peserta didik atau santri. Dalam menjalankan fungsi pendidikannya, pondok pesantren tentu membutuhkan sistem administrasi yang tertib dan profesional, termasuk dalam pengelolaan keuangan. Salah satu elemen penting dalam manajemen keuangan pesantren adalah sistem pembayaran Sumbangan Pembinaan Pendidikan (SPP) yang menjadi sumber utama dana operasional harian pesantren.

Secara umum, banyak pesantren yang masih menggunakan sistem pembayaran SPP secara manual. Sistem ini seringkali menemui berbagai kendala, seperti antrean panjang saat pembayaran, kesalahan pencatatan keuangan, kurangnya transparansi, serta rendahnya efisiensi dalam pengarsipan data. Hal ini tentu tidak sejalan dengan kebutuhan pengelolaan pesantren yang modern dan akuntabel. Seiring berkembangnya teknologi informasi dan keuangan digital, pesantren mulai mencari solusi agar pengelolaan keuangan menjadi lebih tertib, efisien, dan akurat.

Menurut beberapa ahli,<sup>1</sup> sistem keuangan pesantren perlu diarahkan pada prinsip akuntabilitas, efisiensi, dan berbasis teknologi agar dapat mendukung

---

<sup>1</sup> Hidayatulloh, Rohmat, and Mulyawan Safwandy Nugraha. "Peran Akuntabilitas Biaya Pendidikan Dalam Menjaga Kesetabilan Ekonomi Di Pondok Pesantren Alkhawarizmi." *Cipulus Edu: Jurnal Pendidikan Islam* 1, no. 2 (2023): 133-154.

proses pendidikan yang lebih baik. Sementara itu, Bank Indonesia,<sup>2</sup> juga menegaskan pentingnya literasi keuangan digital dalam mendukung sistem pendidikan yang adaptif di era digital. Melalui kerjasama dengan BSI, sistem keuangan pesantren dapat disinergikan dengan prinsip-prinsip ekonomi syariah yang menjunjung keadilan, transparansi, dan kemudahan layanan.

Sistem pembayaran melalui perbankan syariah juga mendukung prinsip-prinsip keuangan Islami yang mengedepankan keadilan, kejelasan akad, dan bebas riba. Menurut Antonio,<sup>3</sup> bank syariah tidak hanya sekadar lembaga keuangan, tetapi juga mitra strategis dalam pengembangan masyarakat berbasis nilai-nilai Islam, termasuk dalam bidang pendidikan. Maka dari itu, penggunaan sistem digital berbasis syariah menjadi langkah positif untuk mendukung profesionalisme tata kelola pesantren sekaligus menjunjung prinsip syariah dalam transaksi keuangan.

Dalam praktiknya, pembayaran SPP melalui layanan BSI seperti virtual account, mobile banking, atau QRIS memberikan fleksibilitas yang lebih besar kepada wali santri. Mereka tidak perlu lagi datang langsung ke pesantren untuk melakukan pembayaran. Hal ini tentu memberikan dampak positif terhadap efisiensi waktu dan tenaga, serta meminimalisir potensi terjadinya kesalahan pencatatan atau penundaan pembayaran. Transparansi dan kecepatan laporan juga menjadi lebih baik karena sistem perbankan secara otomatis mencatat setiap transaksi secara real-time.

---

<sup>2</sup> Rahmah, Wahyuni. "Transformasi manajemen keuangan UMKM dalam era digital dan ketidakpastian ekonomi: Sebuah eksplorasi humanistik." *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business* 4, no. 3 (2025): 566-575.

<sup>3</sup> Antonio, M. S.. *Bank Syariah : Teori dan Praktik* (Jakarta : Gema Insani, 2020), hlm 27.

Dalam era digital saat ini, sistem pembayaran mengalami transformasi yang signifikan, termasuk dalam hal pembayaran Sumbangan Pembinaan Pendidikan (SPP) di lembaga-lembaga pendidikan, baik formal maupun nonformal. Pondok pesantren sebagai salah satu institusi pendidikan Islam turut mengalami perubahan dalam sistem administrasinya, salah satunya dalam pengelolaan keuangan. Pondok Pesantren Ar-Rahmah sebagai lembaga pendidikan berbasis pesantren di wilayah Panam, Pekanbaru, mulai menerapkan sistem pembayaran SPP melalui layanan perbankan syariah, yakni Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Panam.

Sebagai upaya adaptif terhadap perubahan tersebut, Pondok Pesantren Ar Rahma mengambil langkah strategis dengan menggandeng Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Panam dalam mengelola sistem pembayaran SPP secara digital. Kerja sama ini membuka peluang bagi wali santri untuk melakukan pembayaran melalui berbagai kanal modern seperti mobile banking, QRIS, ATM, hingga transfer antarbank. Inovasi ini tentunya sejalan dengan arah transformasi digital di sektor pendidikan yang dicanangkan oleh Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan serta Kementerian Agama.<sup>4</sup> yaitu mendorong pemanfaatan teknologi dalam pengelolaan lembaga pendidikan termasuk di lingkungan pesantren.

Pondok Pesantren Ar Rahma sebagai salah satu lembaga pendidikan

---

<sup>4</sup> Usman, Lalu Hamdi, Syaharuddin Syaharuddin, and Fathul Maujud. "Manajemen keuangan berbasis teknologi digital di lembaga pendidikan Islam." *Al-Liqo: Jurnal Pendidikan Islam* 9, no. 2 (2024): 257-270.

Islam di Pekanbaru mulai merespons perubahan ini dengan bekerja sama dengan Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Panam dalam memfasilitasi pembayaran SPP secara digital. Sistem ini memberikan opsi pembayaran melalui layanan mobile banking, internet banking, maupun virtual account. Penggunaan layanan digital ini memberikan berbagai keunggulan, seperti kemudahan akses pembayaran dari mana saja dan kapan saja, minim risiko pencatatan manual, serta terjaganya prinsip transparansi dan akuntabilitas.

Pondok Pesantren Ar-Rahmah Pekanbaru merupakan salah satu lembaga pendidikan Islam modern yang berkomitmen mencetak generasi berilmu, berakhlak mulia, dan berwawasan luas. Pesantren ini menyelenggarakan pendidikan berbasis kurikulum terpadu, yang menggabungkan kurikulum nasional dengan kurikulum pesantren, sehingga santri tidak hanya dibekali dengan ilmu pengetahuan umum tetapi juga ilmu agama secara mendalam. Dengan jumlah santri yang terus bertambah setiap tahunnya, Pondok Pesantren Ar-Rahmah menghadapi tantangan dalam hal pengelolaan administrasi dan keuangan, khususnya pada sistem pembayaran SPP.

Dari hasil wawancara awal dengan beberapa wali santri, tampak bahwa terdapat beragam pandangan terkait sistem pembayaran SPP, khususnya mengenai penerapan sistem pembayaran digital. Tiga responden yang kami wawancarai yaitu Ibu Siti, Bapak Ahmad, dan Ibu Dewi mengungkapkan pendapat yang berbeda-beda sesuai dengan pengalaman dan kebiasaan masing-masing.

Ibu Siti, salah satu wali santri yang mendukung sistem pembayaran digital, menyampaikan bahwa kemudahan dan efisiensi waktu menjadi alasan utamanya. Ia mengatakan, “Kalau bisa pembayaran lewat transfer atau aplikasi lebih baik, karena kami tidak perlu izin kerja hanya untuk membayar SPP anak. Lebih hemat waktu dan biaya transportasi.”<sup>5</sup> Pernyataan ini mencerminkan harapan para wali santri yang memiliki keterbatasan waktu akibat pekerjaan, sehingga metode digital dirasa lebih praktis dan efisien.

Sementara itu, “Bapak Ahmad” juga menyambut baik wacana pembayaran digital, namun dengan beberapa catatan. Menurutnya, sistem ini akan sangat membantu jika dilengkapi dengan panduan yang jelas bagi wali santri, terutama mereka yang belum terbiasa menggunakan teknologi.<sup>6</sup> Ia berharap pihak pesantren bisa memberikan pendampingan awal atau pelatihan singkat.

Berbeda dengan dua responden sebelumnya, “Ibu Dewi” justru menyampaikan kekhawatirannya terhadap sistem digital. Ia masih merasa lebih nyaman melakukan pembayaran secara langsung. “Saya masih lebih nyaman bayar langsung ke pesantren, karena kadang bingung kalau lewat aplikasi, takut salah transfer,” ungkapnya.<sup>7</sup> Kekhawatiran ini umum terjadi pada sebagian masyarakat yang belum akrab dengan layanan digital dan lebih percaya pada interaksi tatap muka.

Dari beragam pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa meskipun

---

<sup>5</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Siti, Wali Santri Pondok Pesantren Ar-rahma Pekanbaru 08 Juli 2025.

<sup>6</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Ahmad, Wali Santri Pondok Pesantren Ar-rahma Pekanbaru 10 Juli 2025.

<sup>7</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Dewi, Wali Santri Pondok Pesantren Ar-rahma Pekanbaru 12 Juli 2025.

sebagian besar wali santri mulai membuka diri terhadap metode pembayaran digital, masih diperlukan sosialisasi dan edukasi agar seluruh wali dapat merasa nyaman dan aman dalam menggunakannya. Dukungan teknis dan pendekatan yang bersifat personal akan sangat membantu proses transisi ini menuju sistem yang lebih modern dan efisien.

Dalam upaya memahami efektivitas sistem pembayaran SPP di pesantren, penulis juga mewawancarai dua staf administrasi yang terlibat langsung dalam proses pencatatan dan pengelolaan keuangan, yaitu Ustadzah Sri Wulan Kurnia Sari selaku bendahara pesantren, dan Ustadzah Helpida dari bagian administrasi.

Ustadzah Sri Wulan Kurnia Sari menyampaikan bahwa sistem pembayaran secara manual selama ini cukup menyulitkan dari sisi efisiensi dan akurasi. Ia menjelaskan, “Kalau pembayaran dilakukan secara manual, kami perlu waktu lebih lama untuk merekap. Kadang ada wali santri yang lupa membawa bukti pembayaran, dan itu bisa menyulitkan proses administrasi.” Menurutnya, kendala seperti keterlambatan pencatatan, duplikasi data, hingga kesalahan input sering terjadi karena prosesnya masih dilakukan secara konvensional.<sup>8</sup> Hal ini tentu berdampak pada ketepatan penyusunan laporan keuangan bulanan.

Sementara itu, Ustadzah Helpida, menyoroti sisi positif dari wacana implementasi sistem pembayaran digital. Ia melihat peluang besar untuk meningkatkan efisiensi kerja di bagian administrasi. “Dengan sistem pembayaran digital, prosesnya bisa lebih cepat, transparan, dan meminimalkan

---

<sup>8</sup> Hasil wawancara dengan Ustadzah Sri Wulan Kurnia Sari Staff Tata Usaha Pondok Pesantren Ar-rahma Pekanbaru 20 Juli 2025.

risiko kesalahan pencatatan,” ungkapnya.<sup>9</sup> Ia juga menambahkan bahwa data pembayaran akan lebih mudah dilacak dan diakses kapan saja, tanpa harus menunggu proses manual yang memakan waktu.

Dari wawancara ini, dapat disimpulkan bahwa staf administrasi sangat terbuka terhadap perubahan menuju sistem digital. Dukungan dari sisi manajemen dan kesiapan infrastruktur menjadi faktor penting untuk memastikan sistem ini dapat berjalan dengan baik dan memberikan manfaat maksimal bagi semua pihak yang terlibat.

Berdasarkan fenomena tersebut, terlihat bahwa penerapan sistem pembayaran SPP berbasis digital di Pondok Pesantren Ar-Rahmah Pekanbaru tidak hanya menjadi kebutuhan administratif, tetapi juga menjadi upaya strategis untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, serta memberikan kenyamanan bagi wali santri dalam memenuhi kewajibannya. Oleh karena itu, penelitian mengenai implementasi pembayaran digital berbasis syariah di pesantren ini menjadi sangat relevan untuk dilakukan.

Pemilihan BSI sebagai mitra keuangan didasarkan pada kesesuaian prinsip syariah yang dianut pesantren serta kemudahan dan keamanan yang ditawarkan dalam proses transaksi. Penggunaan rekening virtual account atau transfer otomatis melalui platform BSI diharapkan mampu meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam proses pembayaran SPP. Selain itu, kerja sama dengan BSI juga menjadi bentuk adaptasi pesantren terhadap perkembangan teknologi keuangan berbasis digital yang semakin dibutuhkan

---

<sup>9</sup> Hasil wawancara dengan Ustadzah Helpida Staff Tata Usaha Pondok Pesantren Ar-rahma Pekanbaru 20 Juli 2025.

di masa kini.

Di Pondok Pesantren Ar-Rahmah, pembayaran Sumbangan Pembinaan Pendidikan (SPP) merupakan salah satu aspek penting dalam mendukung keberlangsungan kegiatan pendidikan dan operasional pesantren. Selama beberapa tahun terakhir, sistem pembayaran SPP di pesantren ini mulai mengalami perubahan signifikan. Jika sebelumnya pembayaran dilakukan secara tunai melalui bendahara pondok, kini sebagian besar pembayaran dialihkan melalui Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Panam dengan sistem transfer atau menggunakan virtual account. Perubahan ini bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi wali santri, meningkatkan transparansi keuangan, serta mengurangi risiko kesalahan pencatatan atau kehilangan uang tunai.

Namun demikian, efektivitas sistem pembayaran tersebut perlu ditelaah secara komprehensif. Masih terdapat kendala teknis yang dihadapi oleh sebagian wali santri, seperti kurangnya pemahaman terhadap prosedur transaksi digital, keterbatasan akses terhadap layanan perbankan, serta kemungkinan adanya keterlambatan pembayaran akibat faktor ekonomi. Oleh karena itu, penting dilakukan evaluasi terhadap implementasi pembayaran SPP melalui BSI KCP Panam untuk menilai sejauh mana sistem ini efektif dalam mendukung kelancaran administrasi keuangan pondok pesantren.

Berdasarkan hasil wawancara menyatakan bahwa; Permasalahannya dalam penelitian ini adalah pelaksanaan sistem ini tidak selalu berjalan mulus. Masih terdapat wali santri yang belum terbiasa dengan sistem pembayaran

digital, terutama yang berasal dari daerah pedesaan dengan akses perbankan yang terbatas. Selain itu, beberapa wali mengeluhkan kurangnya informasi yang jelas terkait mekanisme transfer dan konfirmasi pembayaran, yang kadang menimbulkan kebingungan dan keterlambatan. Pihak pondok juga menghadapi tantangan dalam melakukan rekapitulasi data pembayaran dari berbagai sumber yang tidak seragam, serta membutuhkan waktu untuk memverifikasi setiap transaksi.

Berdasarkan permasalahan ini yang menjadi alasan utama untuk meneliti efektivitas sistem pembayaran SPP menggunakan BSI di Pondok Pesantren Ar-Rahmah. Dengan mengetahui sejauh mana sistem ini bekerja dengan baik dari sisi kecepatan, kemudahan, akurasi, dan kepuasan pengguna, pihak pesantren dapat melakukan evaluasi dan perbaikan ke depan. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberi kontribusi terhadap peningkatan sistem administrasi keuangan berbasis digital di lingkungan pesantren yang tetap sesuai dengan nilai-nilai syariah.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka dapat diidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut:

1. Sistem pembayaran SPP sebelumnya dilakukan secara tunai dan manual, yang rentan terhadap kesalahan pencatatan dan kurang transparan.
2. Peralihan ke sistem pembayaran melalui BSI KCP Panam belum sepenuhnya dipahami oleh seluruh wali santri.

3. Masih terdapat keterlambatan pembayaran akibat kurangnya sosialisasi prosedur dan keterbatasan akses perbankan.
4. Proses verifikasi transaksi oleh pihak pondok masih memerlukan waktu dan tenaga karena data tidak selalu langsung terintegrasi.
5. Belum ada evaluasi secara menyeluruh terhadap efektivitas penggunaan sistem pembayaran digital berbasis bank syariah tersebut.

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi sistem pembayaran SPP berbasis digital di Pondok Pesantren Ar-Rahmah setelah bekerja sama dengan BSI KCP Panam,
2. Apa saja kendala yang dihadapi oleh wali santri dan pihak pesantren?

### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

- A. Mengetahui perubahan sistem pembayaran SPP di Pondok Pesantren Ar-Rahmah setelah bekerja sama dengan BSI KCP Panam serta mengidentifikasi kendala yang muncul dalam pelaksanaannya.
- B. Menganalisis efektivitas dan tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem pembayaran SPP melalui BSI KCP Panam berdasarkan aspek kemudahan,

kecepatan, dan akurasi.

## **E. Manfaat Penelitian**

### 1. Manfaat teoritis

- a. Pengembangan Ilmu Pengetahuan di Bidang Manajemen Pendidikan Islam dan Keuangan Syariah, Penelitian ini akan memperkaya literatur mengenai penerapan sistem keuangan digital berbasis syariah dalam lingkungan pendidikan Islam, khususnya di pondok pesantren.
- b. Kontribusi pada Studi Efektivitas Layanan Keuangan Digital, Hasil penelitian dapat menjadi dasar bagi pengembangan kajian ilmiah mengenai efektivitas penggunaan layanan perbankan syariah dalam mendukung tata kelola lembaga pendidikan berbasis nilai-nilai Islam.
- c. Menjadi Referensi Bagi Peneliti Selanjutnya, Penelitian ini dapat menjadi rujukan dalam penelitian lanjutan yang mengangkat tema serupa, baik dalam skala lokal maupun nasional, khususnya terkait transformasi digital dalam pendidikan Islam.

### 2. Manfaat Secara Praktis

- a. Bagi Pondok Pesantren Ar Rahma, Penelitian ini akan memberikan data dan informasi yang relevan sebagai bahan evaluasi terhadap penerapan sistem pembayaran SPP yang sedang berlangsung. Temuan penelitian dapat digunakan sebagai dasar untuk meningkatkan kualitas layanan administrasi keuangan pesantren secara menyeluruh.
- b. Bagi Wali Santri, Memberikan pemahaman yang lebih baik kepada

wali santri mengenai manfaat dan mekanisme pembayaran digital berbasis syariah, serta membantu mereka dalam mengatasi kendala-kendala yang mungkin dihadapi selama proses pembayaran.

- c. Bagi Pihak Bank Syariah Indonesia (BSI), Memberikan umpan balik terhadap layanan yang telah diberikan kepada institusi pendidikan, sehingga BSI dapat meningkatkan kualitas layanan dan menyesuaikan produk perbankan dengan kebutuhan pesantren serta masyarakat umum.
- d. Bagi Lembaga Pendidikan Islam Lainnya, Hasil penelitian ini dapat menjadi inspirasi atau acuan bagi pesantren maupun madrasah lain yang ingin menerapkan sistem keuangan digital yang profesional, efisien, dan sesuai prinsip syariah.

## **BAB II**

### **KAJIAN TEORI**

#### **A. Technology Acceptance Model (TAM)**

Technology Technology Acceptance Model (TAM) merupakan teori yang digunakan untuk menjelaskan bagaimana seseorang menerima dan menggunakan suatu teknologi berdasarkan persepsi yang dimilikinya. Dalam konteks pembayaran SPP di Pondok Pesantren Ar-Rahmah melalui Bank Syariah Indonesia (BSI), teori ini sangat relevan untuk menilai sejauh mana wali santri dan pihak pesantren dapat menerima serta mengadopsi sistem pembayaran digital yang ditawarkan. TAM berfokus pada dua komponen utama yang memengaruhi keputusan seseorang dalam menggunakan teknologi, yaitu *perceived usefulness* dan *perceived ease of use*. *Perceived usefulness* atau kemanfaatan yang dirasakan mengacu pada sejauh mana seseorang percaya bahwa penggunaan teknologi akan memberikan manfaat nyata dalam menyelesaikan tugas atau pekerjaannya. Dalam kasus ini, jika wali santri merasa bahwa membayar SPP melalui BSI dapat mempercepat proses, mengurangi kesalahan, serta lebih praktis dibandingkan metode pembayaran manual, maka kemungkinan besar mereka akan menerima dan terus menggunakan sistem tersebut.

Sementara itu, *perceived ease of use* atau kemudahan penggunaan yang dirasakan berkaitan dengan seberapa mudah teknologi tersebut digunakan, tanpa memerlukan usaha atau pemahaman yang kompleks. Jika wali santri merasa bahwa proses pembayaran melalui transfer bank, penggunaan aplikasi

mobile banking BSI, atau sistem konfirmasi pembayaran tidak membingungkan dan dapat dilakukan dengan cepat, maka mereka akan lebih terbuka untuk menggunakan sistem tersebut secara rutin. Kedua aspek ini saling memengaruhi dan berperan penting dalam menentukan keberhasilan penerapan sistem teknologi baru, termasuk dalam hal ini sistem pembayaran SPP berbasis digital di lingkungan pondok pesantren. Oleh karena itu, TAM menjadi landasan teori yang tepat untuk menganalisis sejauh mana efektivitas penerapan sistem pembayaran melalui BSI KCP Panam dapat diterima dan digunakan oleh para pemangku kepentingan di Pondok Pesantren Ar-Rahmah.

## **B. Sistem Pembayaran SPP**

Sistem pembayaran SPP (Sumbangan prosedur pendidikan) adalah suatu prosedur administrasi yang digunakan oleh lembaga pendidikan untuk menerima dana pendidikan secara bekal dari peserta didik. Menurut Mulyasa (2014) sistem pembayaran yang baik harus memudahkan wali murid dalam melakukan pengelolaan pendidikan dalam mencatat dan mengelola keuangan secara akurat.

Dengan perkembangan teknologi, sistem ini berubah dari manual menjadi digital atau daring, memungkinkan pembayaran dilakukan tanpa harus datang langsung ke sekolah. Hal ini tidak hanya menghemat waktu tetapi juga meningkatkan transparansi dan keamanan transaksi.

## **C. Bank Syariah**

## 1. Pengertian Bank Syariah

Kata bank berasal dari “bahasa Italia (*Banco*) yang artinya bangku. Kata bangku diambil karna bankir pada masa itu melayani operasional nasabahnya hanya menggunakan bangku. Kemudian pada abad ke-12 kata *banco* di Italia merujuk pada meja, *counteratau* tempat usaha penukaran uang (*money changer*). Hal ini menggambarkan fungsi utama transaksi yaitu penukaran uang. Dalam arti yang lebih luas yaitu membayar barang dan jasa seperti saat ini bank menyediakan produk barang dan jasa yang ditawarkan kepada nasabah.”<sup>10</sup> Tujuan perbankan di Indonesia, yaitu menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi, dan stabilitas nasional ke arah peningkatan kesejahteraan rakyat banyak. Dalam perbankan syariah identik dengan sistem ekonomi islam yaitu merupakan sistem yang adil dan seksama serta berupaya menjamin kekayaan tidak terkumpul hanya pada satu kelompok saja.<sup>11</sup>

Bank syariah merupakan bank yang dalam sistem operasionalnya berdasarkan syariat islam dan tidak menggunakan sistem bunga atau riba. Bank Syariah berdasarkan syariat islam dan dimana di dalam syariat islam melarang keras adanya riba.<sup>12</sup> Berdasarkan UU No.21 tahun 2008 Bank Syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan

---

<sup>10</sup> M. Nur Rianto Al-arif, *Dasar-Dasar Ekonomi Islam*, Solo: PT Era Adicitra Intermedia, (Riyadh Graphic Art, 2019), hlm. 299.

<sup>11</sup> Muhammad Satar, *Manajemen Bank Syariah (Kegiatan Usaha Bank Syariah)*, Parepare : IAIN Parepare, (LSQ Makassar, 2020), hlm.15.

<sup>12</sup> Ibid, hlm 16.

prinsip syariah dan berdasarkan jenisnya terdiri atas bank umum syariah dan kegiatannya memberikan jasa dalam sistem pembayaran.<sup>13</sup>

## 2. Dasar Hukum Bank Syariah di Indonesia

Terbitnya PP No.72 tahun 1992 tentang bank bagi hasil dengan secara tegas memberikan batasan bahwa “bank bagi hasil tidak boleh melakukan kegiatan usaha yang tidak berdasarkan prinsip bagi hasil (bunga) sebaliknya pula bank yang kegiatan usahanya tidak berdasarkan prinsip bagi hasil tidak diperkenankan melakukan kegiatan usaha berdasarkan prinsip bagi hasil” (Pasal 6).<sup>14</sup>

“UU No. 10 Tahun 1998 ini sekaligus menghapus pasal 6 pada PP No. 72/1992 yang melarang dual sistem. Pada pasal UU No. 10 Tahun 1998 membolehkan bank melakukan kegiatan konvensional namun dapat juga melakukan kegiatan usaha secara syariah. Sehingga pada tahun 1999, Direksi Bank Indonesia mengeluarkan surat keputusan yang ditujukan kepada bank perkreditan rakyat, yang kemudian diikuti oleh bank umum yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah dan bank perkreditan rakyat. Surat Keputusan Direksi Bank Indonesia No. 32/34/KEP/DIR tanggal 12 Mei 1999 menyatakan bahwa peraturan ini berlaku.”<sup>15</sup>

Operasional produk bank syariah di Indonesia dijalankan berdasarkan undang-undang peraturan bank Indonesia dan surat

---

<sup>13</sup> Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Kharisma Putra Utama, 2016), hlm.26

<sup>14</sup> Rachmadi Usman, *Produk Dan Akad Perbankan Syariah Di Indonesia* (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2009), hlm. 21.

<sup>15</sup> *Ibid*, hlm. 26.

Keputusan direksi bank Indonesia, “sebagai berikut :

- a. Undang-undang No.10 Tahun 1998, tentang perubahan atas undang-undang No.7 Tahun 1992 tentang perbankan
- b. Undang-undang Republik Indonesia No.23 Tahun 1999 tentang bank Indonesia.

Peraturan Bank Indonesia No.2/9/PBI/2000 tentang Sertifikat Wadi'ah Bank Indonesia

- 1) Peraturan Bank Indonesia No.4/1/PBI/2002 tentang Perubahan Kegiatan Usaha bank umum Konvensional menjadi Bank Umum Berdasarkan Prinsip Syariah dan Pembukaan Kantor Bank Berdasarkan Prinsip Syariah oleh Bank Umum Konvensional
- 2) Peraturan Bank Indonesia No.5/3/PBI/2003 tentang Fasilitas Pembiayaan Jangka Pendek bagi Bank Syariah
- 3) Peraturan Bank Indonesia No.5/7/PBI/2003 tentang Kualitas Aktiva Produktif bagi Bank Syariah
- 4) Peraturan Bank Indonesia No.5/9/2003 Tentang Penyisihan Penghapusan Aktiva bagi Bank Syariah.”

Tujuan perbankan syariah adalah menciptakan sistem yang adil dan menyeluruh yang bertujuan untuk menjamin bahwa uang tidak dikumpulkan oleh satu kelompok melainkan tersebar di masyarakat.

Dalam Ekonomi Islam seperti yang dijelaskan pada:

Allah Swt. berfirman dalam Q.S. Al Hasyr/59: 7

Terjemahnya :

“Apa saja (harta yang diperoleh tanpa peperangan) yang dianugerahkan Allah kepada Rasul-Nya dari penduduk beberapa negeri adalah untuk Allah, Rasul. Kerabat (Rasul), anak yatim, orang miskin, dan orang yang dalam perjalanan. (Demikian) agar harta itu tidak hanya beredar di antara orang-orang kaya saja di antara kamu. Apa yang diberikan Rasul kepadamu terimalah. Apa yang dilarangnya bagimu tinggalkanlah. Bertakwalah kepada Allah. Sesungguhnya Allah sangat keras hukuman-Nya”<sup>16</sup>

Ayat ini menerangkan bahwa harta fai' yang berasal dari orang kafir, seperti harta-harta Bani Quraidhah, Bani Nadhir, penduduk Fadak dan Khaibar, kemudian diserahkan Allah kepada Rasul-Nya, dan digunakan untuk kepentingan umum, tidak dibagi-bagikan kepada tentara kaum Muslimin. Kemudian diterangkan pembagian harta fai' itu untuk Allah, Rasulullah, kerabat-kerabat Rasulullah dari Bani Hasyim dan Bani Muththalib, anak-anak yatim yang fakir, orang-orang miskin yang memerlukan pertolongan, dan orang-orang yang kehabisan uang belanja dalam perjalanan.<sup>17</sup>

Kaitan ayat tersebut dengan penelitian ini yaitu bahwa dalam kehidupan manusia tidak sebaiknya tidak hanya beredar diantara orang-orang kaya saja, namun diedarkan secara merata sehingga tidak ada orang yang kekurangan diantara orang-orang yang memiliki harta berlebihan. Dalam penelitian ini asas tolong menolong berupa bantuan pembiayaan UMKM terhadap pelaku mikro yang membutuhkan bantuan dana untuk

---

<sup>16</sup> Menterian Agama Republik Indonesia, *Mushaf Al-Qur'an Dan Terjemah*, (Jakarta: CV.Pustaka Jaya Ilmu, 2014), h.436

<sup>17</sup> Nasruddin Baidon, *Terjemahan Al-Qur'an (Studi Krisis Terhadap Terjemahan al-Qur'an Yang Beredar di Indonesia)*, (Jakarta : Penerbit Sahifa), h.137.

mengembangkan usahanya.

### 3. Prinsip-Prinsip yang berlaku pada bank syariah

Adapun prinsip-prinsip yang berlaku pada bank syariah yaitu :

- 1) Pembiayaan berdasarkan prinsip bagi hasil (*mudharabah*).
- 2) Pembiayaan berdasarkan prinsip penyertaan modal (*musharakah*).
- 3) Prinsip jual beli barang dengan memperoleh keuntungan (*murabahah*).
- 4) Pembiayaan barang modal berdasarkan sewa murni tanpa pilihan (*ijarah*).
- 5) Pilihan pemindahan kepemilikan atas barang yang disewa dari pihak bank oleh pihak lain (*ijarah wa iqtina*)<sup>18</sup>.

## D. Pengertian Bank Syariah Indonesia (BSI)

Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan hasil penggabungan tiga bank syariah milik negara, yaitu BRI Syariah, BNI Syariah, dan Bank Syariah Mandiri. BSI mulai beroperasi secara resmi pada tanggal 1 februari 2021. BSI bertujuan untuk memberikan layanan keuangan syariah yang lebih efisien, modren, dan inklusif kepada masyarakat luas, termasuk dalam bidang pendidikan.

Merujuk pada kriteria Bank BSI,<sup>19</sup> salah satu layanan unggulan mereka adalah sistem pembayaran digital berbasis syariah yang mendukung transaksi pendidikan, seperti pembayaran SPP melalui mobile banking, QRIS, dan

---

<sup>18</sup> Umartik dan misti Hariasih, *Buku Ajar Manajemen Perbankan* (Jawa Timur: UMSIDA Press, 2018), h.21.

<sup>19</sup> BSI, *Profil dan Layanan Bank Syariah Indonesia*, 2021, hlm ii.

sistem virtual account. Dengan pendekatan teknologi yang berbasis syariah, BSI memberikan kemudahan transaksi sekaligus menjamin kepatuhan terhadap prinsip-prinsip islam.

#### **E. Perbankan Syariah dan Digitalisasi Pembayaran**

Menurut Huda dan Nasution.<sup>20</sup> digitalisasi dalam layanan perbankan syariah merupakan upaya modernisasi sistem perbankan agar lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat di era digital. Layanan digital seperti mobile banking, dan pembayaran berbasis QR menjadi pilihan utama masyarakat dalam melakukan transaksi, termasuk dalam pembayaran biaya pendidikan.

Digitalisasi ini memberikan manfaat signifikan, seperti efisiensi waktu, ketepatan pencatatan, transparansi transaksi, dan pengurangan kesalahan administrasi. Lembaga pendidikan yang bekerja sama dengan bank syariah digital akan lebih mudah dalam mengelola dan memantau arus masuk dana secara real-time.

Ada beberapa yang menjadi acuan dalam digitalisasi pembayaran pada perbankan Syariah, antara lain:<sup>21</sup>

##### **1. Kemudahan Penggunaan**

Menurut Davis Kemudahan penggunaan yang dirasakan adalah suatu derajat atau keadaan bahwa seseorang percaya bahwa menggunakan

---

<sup>20</sup> Huda, N., & Nasution, M.E.. *Manajemen Perbankan Syariah*. (Jakarta: Kencana, 2018), hlm. 46.

<sup>21</sup> Muzdalipah, Muzdalipah Musda, and Mahmudi Mahmudi. "Digitalisasi Perbankan Syariah: Penggunaan Bsi Mobile Di Era Generasi Milenial Di Kota Yogyakarta." *Equilibrium: Jurnal Ilmiah Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi* 12, no. 1 (2023): 12-21.

sistem tertentu tidak memerlukan usaha (no effort). Menurut Jogiyanto, persepsi kemudahan penggunaan didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa suatu sistem teknis mudah digunakan. Dari kedua definisi tersebut, kita dapat menyimpulkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan adalah keyakinan individu bahwa suatu sistem teknis dapat digunakan dengan mudah atau mudah. Yuli, berpendapat bahwa teknologi mempengaruhi persepsi masyarakat tentang betapa mudahnya menggunakannya dengan menggunakan perintah yang mudah ditemukan dan dipahami. Dimensi Kegunaan yang Dirasakan yakni: Interaksi individu dengan sistem jelas dan mudah dimengerti, Tidak dibutuhkan banyak usaha untuk berinteraksi dengan sistem tersebut serta Sistem mudah digunakan.

## 2. Kepercayaan

Kepercayaan adalah dasar dari bisnis. Transaksi bisnis terjadi antara dua pihak atau lebih terjadi ketika saling percaya satu sama yang lain. Jika pelanggan tidak lagi mempercayai perusahaan jasa, maka individu tersebut dapat berhenti menggunakan layanan perusahaan tersebut. Menurut Koxsal & Penez Kepercayaan adalah disposisi subjektif untuk percaya pada terjadinya suatu tindakan yang konsisten dengan asumsi positif. Dengan demikian, kepercayaan dipastikan ketika tingkat kemampuan, kebajikan, dan integritas yang cukup ditemukan dalam sistem tertentu. Kepercayaan ditemukan memiliki

dampak yang signifikan terhadap niat perilaku untuk menggunakan teknologi, karena berbanding terbalik dengan risiko. Peningkatan ketergantungan pada teknologi mengurangi risiko yang dirasakan, yang pada gilirannya secara positif mempengaruhi niat perilaku. Terdapat beberapa jenis kepercayaan dibedakan dalam kaitannya dengan adopsi mobile banking yaitu kepercayaan institusional dan kepercayaan pada teknologi atau saluran. Yang pertama mencakup kepercayaan yang ada antara pengguna dan penyedia layanan keuangan yang mungkin disebabkan oleh pengalaman sebelumnya atau reputasi yang baik. Namun, konsep ini tidak berlaku dalam kasus pengenalan teknologi keuangan baru. Oleh karena itu, persepsi dan kekuatan emosional atau irasional tertentu kemudian akan mempengaruhi kepercayaan pengguna terhadap teknologi. Selain itu, Kepercayaan sebelumnya telah terbukti memiliki dampak positif yang signifikan terhadap adopsi mobile banking.

### 3. Keamanan

Albashrawi & Motiwalla menyebutkan bahwa pelanggan keamanan data menjadi perhatian utama bank ketika nasabah berinteraksi dengan aktivitas mobile banking. Tujuan utama pelanggan adalah untuk merahasiakan data, uang, dan transaksi bank mereka daripada memegang uang tunai yang lebih berisiko; dengan demikian, pelanggan puas ketika privasi mereka aman. Bank wajib memelihara pertukaran data elektronik; Studi dari Iran menyebutkan bahwa

keamanan informasi merupakan bagian penting dari sistem mobile banking bagi nasabah bank.

#### 4. Kemanfaatan

Penggunaan mobile banking apabila seseorang percaya bahwa aplikasi tersebut dapat memberikan manfaat terhadap pekerjaannya dan pencapaian prestasi kerjanya. Para nasabah Nasabah mengharapkan keuntungan saat melakukan tugas rutin dan pekerjaan setelah menggunakan mobile banking. Manfaat tersebut diukur berdasarkan frekuensi penggunaan aplikasi yang berjalan. Oleh karena itu, tingkat kemanfaatan/kegunaan mobile banking mempengaruhi sikap pelanggan terhadap sistem. Tiana & Rifani mengemukakan bahwa manfaat yang ditawarkan mobile banking antara lain: keamanan transaksi, penggunaan yang aman setiap saat, kerahasiaan informasi yang terjamin, keamanan sistem aplikasi, keandalan layanan, kemudahan penggunaan aplikasi, kemudahan memahami menu aplikasi, kemudahan mengunduh aplikasi, sistem operasional, dan penghematan waktu. Hasil penelitian Febrian menunjukkan bahwa manfaat yang ditawarkan dan pengalaman pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Manfaat baik yang ditawarkan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan; manfaat yang ditawarkan antara lain peningkatan fitur finansial, fitur sosial, dan fitur spiritual yang

menjadi ciri BS (Bank Syariah).<sup>22</sup>

---

<sup>22</sup> Muzdalipah, Muzdalipah Musda, and Mahmudi Mahmudi. "Digitalisasi Perbankan Syariah: Penggunaan Bsi Mobile Di Era Generasi Milenial Di Kota Yogyakarta." *Equilibrium: Jurnal Ilmiah Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi* 12, no. 1 (2023): 12-21.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis dan Pendekatan Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini berupaya memahami secara mendalam proses implementasi sistem pembayaran SPP melalui Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Panam, dengan menggali pengalaman, persepsi, serta pandangan pengurus pesantren, staf administrasi, wali santri, dan santri. Data diperoleh bukan dalam bentuk angka, melainkan berupa kata-kata, pernyataan, serta dokumen yang dianalisis secara deskriptif.

Penelitian kualitatif pada dasarnya bertujuan untuk memahami fenomena sosial dari sudut pandang partisipan secara holistik. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan di kondisi alamiah (*natural setting*), di mana peneliti berperan sebagai instrumen utama pengumpulan data melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Metode deskriptif digunakan untuk menggambarkan secara sistematis fenomena yang terjadi sesuai dengan kenyataan di lapangan tanpa adanya manipulasi ataupun perlakuan khusus terhadap variabel penelitian.<sup>23</sup>

#### **B. Tempat dan Waktu Penelitian**

##### **1. Tempat penelitian**

Tempat penelitian adalah letak dimana penelitian akan dilakukan untuk memperoleh data atau informasi yang diperlukan dan berkaitan

---

<sup>23</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2019), hlm. 9

dengan permasalahan penelitian. Adapun tempat penelitian yang di ambil di Pondok Pesantren Ar Rahma, yang terletak di Panam, Kota Pekanbaru.

## 2. Waktu penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan di sekolah pondok pesantren ar rahmah terhitung sejak april hingga agustus 2025.

### **C. Subjek dan Objek Penelitian**

Subjek penelitian ini adalah subjek yang dituju untuk diteliti, pada penelitian ini yang menjadi subjek penelitian adalah orang tua wali santri, dan objek nya berada di pondok pesantren ar rahma rimbo panjang.

### **D. Populasi dan sampel**

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wali santri dan staf administrasi keuangan Pondok Pesantren Ar Rahma yang terlibat dalam sistem pembayaran SPP menggunakan layanan BSI.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling, yaitu teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu.<sup>24</sup> Kriteria sampel antara lain:

- a. Wali santri yang telah menggunakan sistem pembayaran BSI selama minimal 6 bulan.
- b. Petugas administrasi yang terlibat langsung dalam pengelolaan sistem pembayaran.

---

<sup>24</sup> *Ibid*, hlm 9.

Sampel yang digunakan adalah:

- A. 30 orang wali santri
- B. 5 orang petugas administrasi keuangan.

#### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini, data dikumpulkan melalui tiga teknik utama:

##### 1. Observasi Partisipatif

Observasi partisipatif yaitu pengamatan langsung terhadap kegiatan administrasi pembayaran SPP di pesantren. Peneliti mencatat alur pembayaran, kendala teknis, dan interaksi antara staf administrasi dengan wali santri..

##### 2. Wawancara

Dilakukan kepada staf administrasi untuk mengetahui proses dan kendala sistem pembayaran serta bagaimana peran BSI dalam mendukungnya.

##### 3. Dokumentasi

Mengkaji arsip atau bukti transaksi pembayaran SPP serta laporan keuangan yang berkaitan dengan sistem pembayaran selama satu tahun terakhir.

#### **F. Teknik Analisis Data**

Data Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis interaktif yang dikembangkan oleh Miles & Huberman. Model ini dipandang sesuai dengan penelitian kualitatif karena menekankan pada proses analisis

yang berlangsung terus-menerus sejak pengumpulan data hingga tahap penarikan kesimpulan. Menurut Miles & Huberman, terdapat tiga komponen utama dalam analisis data kualitatif, yaitu:

1. Reduksi data

Reduksi data merupakan proses pemilihan, penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data mentah yang diperoleh dari lapangan. Data yang diperoleh melalui observasi, wawancara, maupun dokumentasi diseleksi sehingga hanya informasi yang relevan dengan fokus penelitian yang digunakan. Tahapan ini penting untuk memfokuskan penelitian pada implementasi sistem pembayaran SPP berbasis digital syariah di Pondok Pesantren Ar-Rahmah.

2. Penyajian data

Setelah data direduksi, langkah selanjutnya adalah menyajikan data dalam bentuk narasi deskriptif, tabel, maupun bagan sehingga lebih mudah dipahami. Penyajian data ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang terstruktur mengenai fenomena yang diteliti, misalnya pola pembayaran SPP, tanggapan wali santri, serta kendala dan faktor pendukung dalam implementasi sistem pembayaran digital.

3. Penarikan kesimpulan

Tahap akhir adalah penarikan kesimpulan atau verifikasi. Kesimpulan bersifat sementara selama proses penelitian berlangsung, dan akan terus diverifikasi dengan data tambahan hingga diperoleh kesimpulan yang valid.

Kesimpulan akhir penelitian digunakan untuk menjawab rumusan masalah mengenai implementasi pembayaran SPP digital berbasis syariah di Pondok Pesantren Ar-Rahmah.

Dengan demikian, analisis data dalam penelitian kualitatif tidak dilakukan secara linear, melainkan secara interaktif dan berulang-ulang (iteratif) sampai data mencapai titik jenuh. Proses ini sejalan dengan pandangan Sugiyono yang menegaskan bahwa analisis data kualitatif berlangsung sejak sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan, hingga setelah penelitian selesai.<sup>25</sup>

#### **G. Indikator Efektivitas yang Digunakan**

Indikator efektivitas sistem pembayaran dalam penelitian ini mengacu pada teori manajemen kinerja dan pelayanan publik, antara lain:

1. Kemudahan akses (dapat digunakan oleh semua wali santri)
2. Kecepatan transaksi (proses pembayaran yang singkat dan efisien)
3. Ketepatan pencatatan (akurat dan minim kesalahan administrasi)
4. Kepuasan pengguna (tingkat kenyamanan dan kepercayaan wali santri)
5. Efisiensi operasional (mengurangi beban kerja staf administrasi)

---

<sup>25</sup> *Ibid*, hlm. 246

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Hasil Penelitian**

##### **1. Gambaran Umum Objek Penelitian**

Pondok Pesantren Ar-Rahmah Pekanbaru merupakan salah satu lembaga pendidikan Islam modern yang berdiri dengan visi membentuk generasi berilmu, berakhlak mulia, dan berwawasan luas. Pesantren ini tidak hanya menyelenggarakan pendidikan agama, tetapi juga mengintegrasikan kurikulum nasional sehingga santri memperoleh pengetahuan umum sekaligus penguatan pendidikan Islam. Seiring dengan pertumbuhan jumlah santri yang semakin meningkat setiap tahunnya, kebutuhan akan sistem administrasi yang tertib, profesional, dan transparan menjadi semakin mendesak, khususnya dalam hal pengelolaan keuangan.

Salah satu komponen terpenting dalam manajemen keuangan pesantren adalah pengelolaan pembayaran Sumbangan Pembinaan Pendidikan (SPP) yang berfungsi sebagai sumber utama dana operasional harian. Pada mulanya, sistem pembayaran SPP di Pondok Pesantren Ar-Rahmah dilakukan secara manual melalui loket bendahara. Metode ini menimbulkan berbagai kendala, seperti antrean panjang saat pembayaran, risiko salah pencatatan, keterlambatan pelaporan, serta rendahnya transparansi karena pencatatan masih bersifat konvensional. Kondisi ini mendorong pihak pesantren untuk melakukan inovasi dengan memanfaatkan teknologi keuangan digital.

Sejak tahun 2023, Pondok Pesantren Ar-Rahmah menjalin kerja sama dengan Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Panam dalam menyediakan fasilitas pembayaran digital berbasis syariah. Melalui kolaborasi ini, wali santri diberikan berbagai pilihan kanal pembayaran, seperti Virtual Account (VA) yang terintegrasi dengan sistem pesantren, layanan Mobile Banking BSI, QRIS, serta transfer antarbank. Kehadiran layanan tersebut bertujuan untuk menciptakan kemudahan akses pembayaran, meningkatkan efisiensi transaksi, serta meminimalkan potensi terjadinya kesalahan pencatatan keuangan.

Implementasi sistem pembayaran digital berbasis syariah di pesantren ini tidak hanya bertujuan administratif, tetapi juga merupakan bagian dari upaya modernisasi tata kelola lembaga pendidikan Islam agar lebih akuntabel. Selain itu, penggunaan produk keuangan syariah dipandang sesuai dengan nilai-nilai pesantren yang menjunjung tinggi prinsip keadilan, keterbukaan, dan bebas dari praktik riba. Dengan demikian, pesantren tidak hanya meningkatkan kualitas layanan administrasi, tetapi juga menegaskan komitmennya terhadap penerapan prinsip-prinsip syariah dalam praktik sehari-hari.

Namun demikian, perubahan dari sistem manual menuju sistem digital tidak sepenuhnya berjalan mulus. Hasil observasi awal menunjukkan masih adanya beberapa tantangan, antara lain:

1. Literasi digital wali santri yang beragam. Sebagian wali yang berasal dari daerah pedesaan belum terbiasa menggunakan aplikasi perbankan digital, sehingga memerlukan pendampingan.

2. Keterbatasan akses jaringan internet. Wali santri yang berdomisili di wilayah peri-urban dan rural menghadapi kendala sinyal ketika akan melakukan transaksi melalui mobile banking atau QRIS.
3. Kurangnya sosialisasi dan panduan teknis. Sosialisasi yang dilakukan baru sebatas pertemuan awal dan pamflet, sehingga beberapa wali masih merasa bingung dalam langkah konfirmasi maupun prosedur pembayaran.

Penelitian ini melibatkan 35 responden yang terdiri dari 30 wali santri dan 5 orang staf administrasi keuangan. Dari total 30 wali santri, 18 orang berdomisili di wilayah perkotaan (urban) dengan akses teknologi dan jaringan yang relatif baik, sementara 12 orang lainnya berasal dari wilayah peri-urban atau pedesaan yang cenderung menghadapi hambatan infrastruktur digital. Sementara itu, responden dari pihak administrasi terdiri dari bendahara utama, staf input data, staf rekonsiliasi, serta operator penerimaan yang berperan langsung dalam pengelolaan transaksi pembayaran SPP.

Dengan gambaran umum ini, dapat disimpulkan bahwa Pondok Pesantren Ar-Rahmah merupakan objek penelitian yang relevan untuk mengkaji efektivitas implementasi sistem pembayaran digital berbasis syariah. Keberadaan kerja sama dengan BSI KCP Panam menjadi momentum strategis bagi pesantren untuk meningkatkan profesionalisme tata kelola keuangan, sekaligus memberikan kemudahan bagi wali santri dalam memenuhi kewajiban administrasi pendidikan.

## **2. Keterangan Kode**

Dalam penelitian kualitatif, penggunaan kode (*coding*) berfungsi untuk menyederhanakan, mengelompokkan, serta menafsirkan data hasil wawancara agar lebih sistematis dan terarah. Proses pengodean dilakukan dengan mengacu pada model analisis Miles & Huberman, yaitu melalui tiga tahap: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

Setiap jawaban responden, baik wali santri maupun staf administrasi, diberi tanda khusus berupa kode yang merepresentasikan tema atau kategori tertentu. Dengan cara ini, data yang kompleks dapat disusun dalam pola yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan. Kode tersebut dikelompokkan ke dalam empat kategori utama: Implementasi (IMP), Efektivitas (ECO), Kendala (CH), dan Dukungan (SUP).

### **1. Kode Implementasi (IMP)**

Kode ini digunakan untuk menandai informasi mengenai bagaimana sistem pembayaran SPP berbasis digital diterapkan di Pondok Pesantren Ar-Rahmah. Sub-kode yang muncul antara lain:

- a. IMP-VA: penggunaan kanal Virtual Account sebagai metode pembayaran utama.
- b. IMP-MB: penggunaan Mobile Banking BSI untuk transfer langsung.
- c. IMP-QRIS: penggunaan QRIS untuk transaksi non-tunai yang fleksibel.

- d. IMP-SOP: prosedur standar operasional (Standard Operating Procedure) dalam proses pembayaran dan pencatatan.
- e. IMP-SOS: bentuk sosialisasi dan edukasi yang diberikan kepada wali santri mengenai cara penggunaan sistem.
- f. IMP-INT: integrasi bukti pembayaran dengan laporan keuangan dan rekonsiliasi bulanan.

Dengan adanya kode ini, peneliti dapat mengidentifikasi sejauh mana implementasi sistem telah berjalan sesuai dengan rencana, serta apakah setiap kanal pembayaran dimanfaatkan dengan optimal oleh wali santri.

## **2. Kode Efektivitas (ECO)**

Kode ini merepresentasikan indikator efektivitas sistem pembayaran, yang menjadi fokus utama penelitian. Sub-kodenya mencakup:

- a. ECO-ACC (Access): sejauh mana wali santri menilai sistem mudah diakses.
- b. ECO-SPD (Speed): persepsi responden terkait kecepatan proses pembayaran.
- c. ECO-ACCU (Accuracy): ketepatan pencatatan transaksi dan minimnya kesalahan input.
- d. ECO-SAT (Satisfaction): tingkat kepuasan pengguna, baik wali maupun staf administrasi.

- e. ECO-OPS (Operational Efficiency): efisiensi kerja staf administrasi dalam merekap data keuangan.

Penerapan kode ini memungkinkan peneliti membandingkan pengalaman responden satu sama lain, sekaligus melihat aspek mana yang paling dominan memberikan dampak positif.

### **3. Kode Kendala (CH – Challenges)**

Dalam implementasi teknologi baru, kendala merupakan faktor yang selalu muncul. Oleh karena itu, peneliti menggunakan kode khusus untuk mengelompokkan permasalahan yang dihadapi wali santri maupun administrasi, di antaranya:

- a. CH-LIT (Literacy): keterbatasan literasi digital pada sebagian wali santri.
- b. CH-NET (Network): hambatan jaringan internet, terutama bagi responden di wilayah rural.
- c. CH-INF (Information): keterbatasan panduan atau informasi teknis yang diberikan pesantren.
- d. CH-VER (Verification): kebutuhan sebagian wali untuk tetap melakukan konfirmasi manual melalui WA meskipun sistem otomatis sudah tersedia.
- e. CH-ERR (Human Error): kesalahan manusia, misalnya salah nominal transfer.

- f. CH-SYS (System): gangguan teknis pada sistem bank atau aplikasi di jam sibuk.

Dengan kode ini, peneliti dapat memahami pola kendala yang paling sering muncul dan merumuskan strategi perbaikan yang relevan.

#### **4. Kode Dukungan (SUP – Support)**

Selain implementasi dan kendala, penelitian ini juga mencatat harapan dan dukungan tambahan yang diinginkan responden. Kode dukungan meliputi:

- a. SUP-PAN (Panduan Visual): harapan akan adanya tutorial berupa infografik atau video singkat.
- b. SUP-REM (Reminder): kebutuhan akan pengingat jatuh tempo otomatis.
- c. SUP-HELP (Helpdesk): dukungan layanan bantuan atau kontak cepat melalui WA.
- d. SUP-LOK (Loket Bantu): penyediaan loket manual terbatas bagi wali yang kesulitan menggunakan aplikasi.

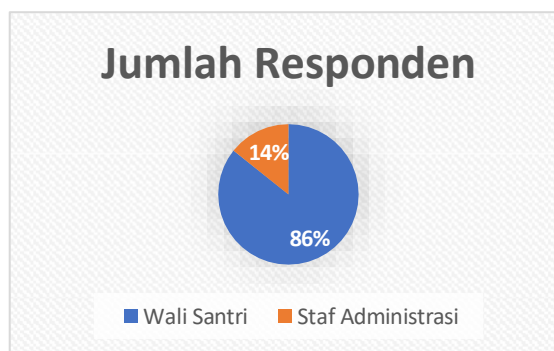
Pemberian kode ini penting untuk melihat sisi proaktif dari responden dalam memberikan masukan, sehingga dapat menjadi rekomendasi praktis untuk pihak pesantren maupun BSI.

Dengan pengodean tersebut, setiap informasi dari responden dapat ditelusuri secara tematik, kemudian dipadukan dengan teori yang relevan. Proses ini menghasilkan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai implementasi,

efektivitas, kendala, dan dukungan yang berkaitan dengan sistem pembayaran digital berbasis syariah di Pondok Pesantren Ar-Rahmah.

### 3. Hasil Wawancara

Data wawancara terhadap 35 responden (30 wali santri dan 5 staf administrasi) memberikan gambaran komprehensif mengenai implementasi pembayaran SPP berbasis digital di Pondok Pesantren Ar-Rahmah Pekanbaru.



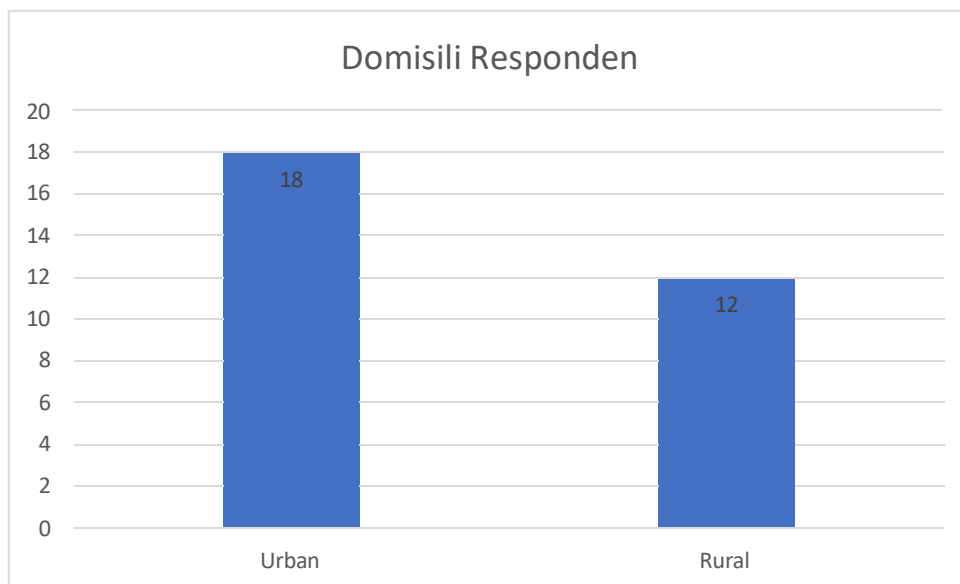
**Gambar 4.1** Data Distribusi Responden

*Sumber: Data Wawancara Responden*

Data yang disajikan berasal dari hasil wawancara dengan 35 responden, terdiri atas 30 wali santri dan 5 staf administrasi Pondok Pesantren Ar-Rahmah Pekanbaru. Informasi ini menggambarkan secara komprehensif persepsi, pengalaman, dan kendala yang dihadapi dalam implementasi sistem pembayaran SPP berbasis digital di pesantren tersebut. Gambar ini menampilkan distribusi tanggapan, tingkat pemahaman, serta tingkat kepuasan responden terhadap penggunaan sistem pembayaran digital, sehingga memberikan gambaran keseluruhan mengenai efektivitas dan tantangan dalam penerapan metode pembayaran ini.

Wawancara dilakukan dengan model semi-terstruktur sehingga responden dapat mengungkapkan pengalaman, persepsi, serta kendala yang dialami secara lebih terbuka. Hasilnya menunjukkan bahwa sistem pembayaran digital berbasis syariah ini pada dasarnya diterima dengan baik, namun masih terdapat tantangan yang harus diperhatikan agar implementasi berjalan optimal.

**a. Domisili Responden**



**Gambar 4.2** Domisili Responden

*Sumber: Data Wawancara Responden*

Domisili dan Latar Belakang Responden Dari 30 wali santri, 18 orang berdomisili di wilayah perkotaan (urban) yang relatif dekat dengan pusat layanan perbankan dan memiliki akses internet stabil. Sebagian besar dari kelompok ini sudah akrab dengan aplikasi mobile banking maupun metode pembayaran non-tunai lain. Sementara itu, 12 orang wali santri berasal dari daerah peri-urban atau rural, di mana infrastruktur jaringan internet belum sepenuhnya memadai.

Kelompok ini cenderung menghadapi lebih banyak kendala teknis saat melakukan transaksi digital. Responden dari urban, seperti W03, menyatakan:

*“Bisa bayar kapan saja; tidak perlu izin kerja hanya untuk ke pondok.”*

Pernyataan ini menunjukkan bahwa tinggal di wilayah dengan fasilitas digital yang baik membuat wali santri merasakan manfaat signifikan dari sistem pembayaran digital. Sebaliknya, responden dari wali santri rural, seperti W09, mengungkapkan:

*“Takut salah transfer; ingin ada video 1 menit supaya jelas langkah-langkahnya.”*

Hal ini menunjukkan bahwa keterbatasan akses dan literasi teknologi masih menjadi hambatan bagi sebagian wali santri. Perbedaan domisili ini memberi pengaruh terhadap tingkat penerimaan sistem. Wali yang tinggal di kota umumnya menilai sistem lebih praktis, sedangkan wali dari daerah pinggiran masih membutuhkan adaptasi, sosialisasi, dan dukungan tambahan.

#### **b. Kanal Utama yang Digunakan**

Berdasarkan wawancara, dapat disimpulkan bahwa wali santri memiliki preferensi kanal pembayaran yang berbeda:

**Tabel 4.1** Distribusi Kanal Pembayaran Wali Santri

<b>Kombinasi Kanal</b>	<b>Jumlah Wali Santri</b>	<b>Keterangan</b>
VA saja	8	Wali hanya menggunakan Virtual Account karena dianggap paling aman dan jelas; nama santri muncul otomatis.
Mobile Banking saja	3	Umumnya wali urban yang terbiasa transfer langsung via aplikasi tanpa perlu akses VA.
QRIS saja	1	Dipilih karena cepat dengan scan kode, tetapi jarang digunakan karena rawan gagal saat sinyal lemah.
VA + Mobile Banking	10	Pola paling umum; wali melakukan pembayaran via MB lalu mengandalkan VA untuk konfirmasi otomatis.
VA + QRIS	4	Digunakan untuk pembayaran insidental atau darurat, misalnya saat aplikasi MB tidak bisa diakses.
VA + MB + QRIS	4	Wali fleksibel, memilih kanal sesuai kondisi jaringan, perangkat, atau kenyamanan pribadi.
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	Seluruh wali santri.

*Sumber: Data Wawancara Responden*

Dari tabel terlihat bahwa *Virtual Account (VA)* mendominasi kanal pembayaran wali santri. Sebanyak 8 wali hanya mengandalkan VA, sementara 18 lainnya menggabungkan VA dengan kanal lain (MB atau QRIS). Hal ini menunjukkan bahwa meskipun ada alternatif, VA tetap menjadi titik kepercayaan utama. Kemudahan deteksi otomatis nama santri pada saat transfer membuat wali merasa lebih aman, mengurangi risiko salah tujuan, dan sekaligus memberi kepastian bahwa pembayaran tercatat dalam sistem.

Sementara itu, Mobile Banking dipilih oleh sebagian kecil wali sebagai kanal tunggal (3 orang), tetapi lebih sering dipakai dalam kombinasi dengan VA (10 orang). Fenomena ini mencerminkan bahwa wali urban cenderung mengandalkan fleksibilitas MB, namun tetap menggunakan VA sebagai alat verifikasi tambahan. Hal serupa terjadi pada QRIS: hanya 1 wali yang menggunakannya secara eksklusif, tetapi 8 wali lain memadukannya dengan VA. Artinya, QRIS berfungsi sebagai kanal sekunder, bukan utama, terutama karena faktor teknis seperti stabilitas jaringan.

Distribusi kombinasi ini memberi gambaran penting: sistem pembayaran digital di pesantren bersifat *multi-kanal* dan menyesuaikan kondisi pengguna. VA menjadi fondasi utama yang memberi rasa aman, Mobile Banking menambah fleksibilitas, sedangkan QRIS hadir sebagai pelengkap dalam situasi tertentu. Dengan demikian, pesantren dapat memahami pola ini untuk menyusun strategi layanan yang lebih adaptif, misalnya memperkuat sosialisasi penggunaan VA sambil tetap menyediakan panduan praktis untuk MB dan QRIS sebagai opsi tambahan.

**Tabel 4.2 Perspektif Staf Administrasi**

<b>Responden</b>	<b>Kanal yang Dianggap Efektif</b>	<b>Kode Implementasi</b>	<b>Keterangan</b>
A01 – Bendahara	VA	IMP-VA / IMP-INT	Memudahkan pencatatan dan rekonsiliasi karena otomatis terintegrasi dengan laporan keuangan.
A02 – Staf Rekap	VA	IMP-VA	Mempercepat rekonsiliasi harian; waktu rekap berkurang drastis dari berjam-jam menjadi hitungan menit.
A03 – Staf Input	VA	IMP-INT	Mengurangi risiko input ganda dan kesalahan manual saat memasukkan data transaksi.
A04 – Operator	VA + QRIS (insidental)	IMP-VA / IMP-QRIS	Sesekali menerima pembayaran via QRIS, tetapi tetap mengandalkan VA sebagai kanal utama.

A05 Penerimaan	– VA	IMP-VA / IMP- SOP	Menyebut perlunya auto-reply lunas agar wali tidak konfirmasi manual lewat WhatsApp.
TOTAL	5	–	Semua staf sepakat VA adalah kanal paling efektif.

*Sumber: Data Wawancara Responden*

Dari perspektif administrasi, Virtual Account (VA) secara konsisten dinilai sebagai kanal paling efektif. Hal ini tidak hanya terkait kemudahan bagi wali santri, tetapi juga menyangkut sisi pengelolaan keuangan pesantren. Bendahara (A01) menegaskan bahwa VA langsung terhubung dengan laporan keuangan, sehingga proses pencatatan menjadi otomatis dan minim kesalahan. Efisiensi ini sangat signifikan karena mengurangi beban kerja manual yang sebelumnya menyita waktu dan rawan kesalahan.

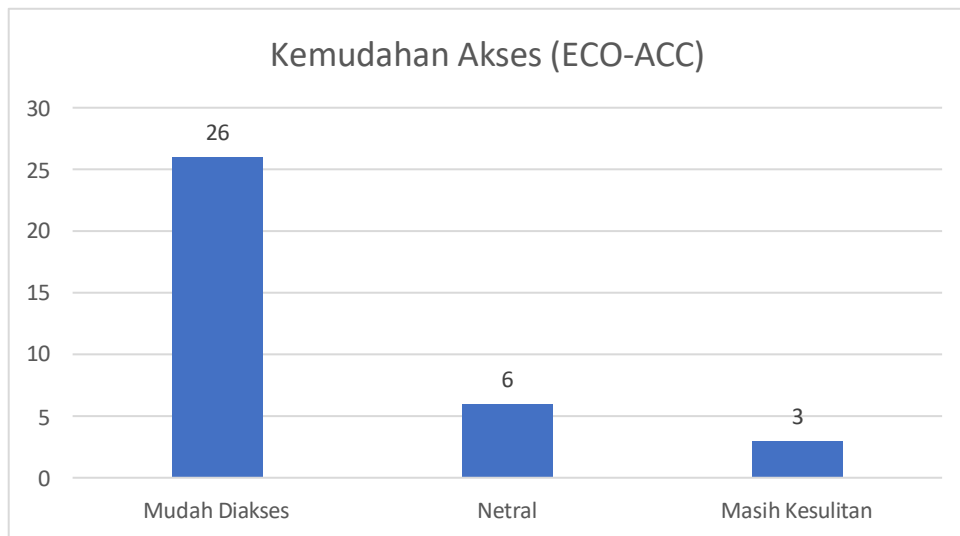
Staf rekap (A02) dan staf input (A03) menambahkan bahwa penggunaan VA mempercepat proses rekonsiliasi harian serta menekan risiko input ganda. Jika sebelumnya rekap memerlukan waktu hingga berjam-jam, kini hanya membutuhkan hitungan menit. Hal ini menunjukkan dampak nyata implementasi digital terhadap efisiensi kerja administrasi. Bahkan operator (A04) yang sesekali menerima transaksi QRIS tetap menegaskan bahwa VA adalah kanal utama, sementara QRIS hanya berfungsi sebagai jalur alternatif.

Sementara itu, staf penerimaan (A05) menyoroti aspek pelayanan, yakni masih adanya kebutuhan konfirmasi manual dari wali santri. Ia menyarankan agar sistem dilengkapi auto-reply lunas agar wali merasa lebih tenang. Masukan ini menunjukkan bahwa meskipun VA unggul dari sisi teknis dan efisiensi, unsur komunikasi dan kepastian psikologis tetap penting untuk menjaga kepercayaan wali. Secara keseluruhan, kesepakatan administrasi terhadap efektivitas VA menegaskan bahwa kanal ini adalah tulang punggung sistem pembayaran digital di pesantren.

### **c. Penilaian Efektivitas Sistem**

Mengacu pada indikator efektivitas (ECO) yang telah ditetapkan dalam Bab III, hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden menilai sistem pembayaran SPP berbasis digital di Pondok Pesantren Ar-Rahmah memberikan dampak positif. Lima indikator yang digunakan adalah kemudahan akses, kecepatan transaksi, ketepatan pencatatan, kepuasan pengguna, serta efisiensi operasional. Berikut uraian lengkapnya.

#### **1. Kemudahan Akses (ECO-ACC)**



**Gambar 4.3** Distribusi Efektivitas (Kemudahan Akses)

*Sumber: Data Wawancara Responden*

Sistem pembayaran digital dinilai mudah diakses oleh 26 responden, sementara 6 responden menilai netral dan 3 responden masih merasa kesulitan. Data ini menunjukkan mayoritas wali santri sudah mampu menyesuaikan diri dengan perubahan, terutama mereka yang tinggal di kawasan urban dengan akses internet dan layanan perbankan yang lebih memadai. Salah satu wali santri (W03) menegaskan:

*“Bisa bayar kapan saja; tidak perlu izin kerja hanya untuk ke pondok.”*

Hal ini menandakan bahwa fleksibilitas waktu menjadi keunggulan utama. Wali tidak lagi perlu menunggu jam kerja administrasi atau mengantre di loket, sehingga sistem ini sangat membantu bagi mereka yang memiliki keterbatasan waktu karena pekerjaan.

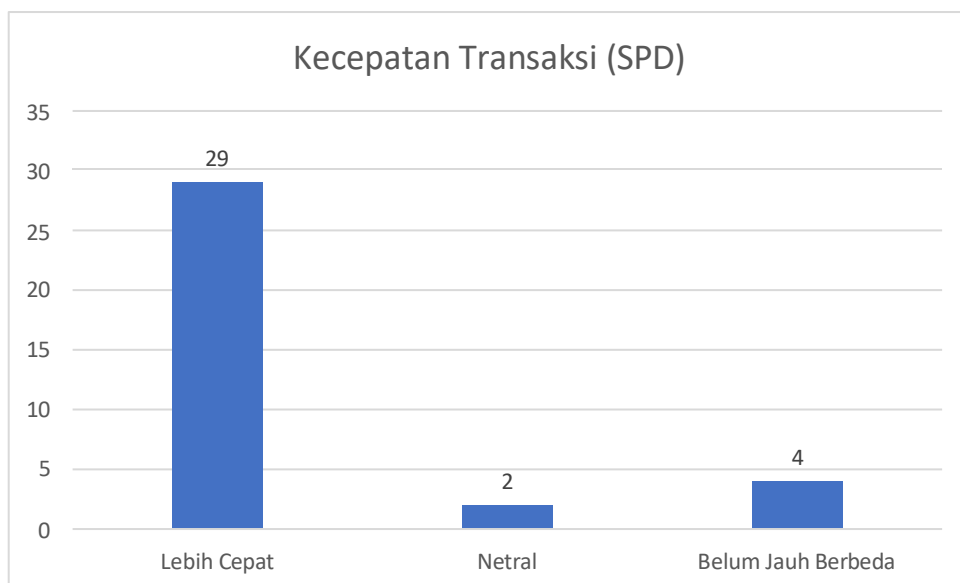
Namun, sebagian kecil wali santri dari wilayah rural mengaku masih mengalami hambatan. Keterbatasan literasi digital serta kondisi jaringan yang tidak

stabil membuat mereka ragu untuk menggunakan aplikasi. Sebagaimana diungkapkan salah satu wali santri W09:

*“Takut salah transfer; ingin ada video 1 menit supaya jelas langkah-langkahnya.”*

Dari data ini, dapat disimpulkan bahwa kemudahan akses lebih dipengaruhi oleh faktor eksternal (infrastruktur dan literasi digital) daripada sistem itu sendiri. Oleh karena itu, peningkatan sosialisasi, penyediaan panduan sederhana, serta dukungan teknis tetap diperlukan agar akses yang mudah bisa dirasakan secara merata oleh seluruh wali.

## 2. Kecepatan Transaksi (ECO-SPD)



**Gambar 4.4** Kecepatan Transaksi (SPD)

*Sumber: Data Wawancara Responden*

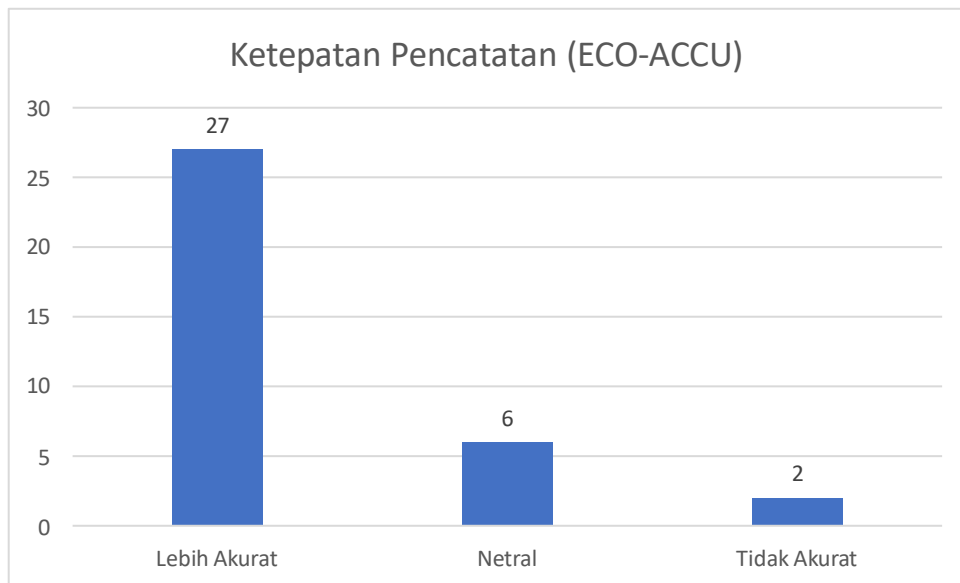
Aspek kecepatan transaksi menjadi indikator yang paling jelas perbedaannya antara sistem manual dan digital. Sebanyak 29 responden menyatakan transaksi menjadi lebih cepat, dengan durasi pembayaran hanya sekitar 1–3 menit menggunakan Virtual Account (VA) atau Mobile Banking. Bandingkan dengan sistem manual sebelumnya yang membutuhkan waktu 10–20 menit per orang di loket administrasi, termasuk antrian dan pencatatan. Responden Wali Santri W07 menyampaikan:

*“VA memudahkan, tinggal salin nomor dan bayar tidak perlu ke pondok.”*

Sementara itu, 4 responden menilai kecepatan netral, dan 2 menyebutkan belum merasakan perbedaan signifikan karena gangguan jaringan. Kelompok ini umumnya berasal dari daerah peri-urban yang masih menghadapi sinyal tidak stabil.

Kecepatan transaksi juga berdampak pada psikologis wali santri, di mana mereka merasa lebih ringan dan tidak terbebani oleh waktu khusus untuk membayar SPP. Dari sisi teori TAM, indikator *perceived usefulness* tampak jelas, karena pengguna merasakan manfaat nyata berupa efisiensi waktu. Dengan kata lain, kecepatan merupakan “nilai jual utama” dari sistem ini yang secara langsung meningkatkan penerimaan wali terhadap pembayaran digital.

### **3. Ketepatan Pencatatan (ECO-ACCU)**



**Gambar 4.5** Ketepatan Pencatatan (ECO-ACCU)

*Sumber: Data Wawancara Responden*

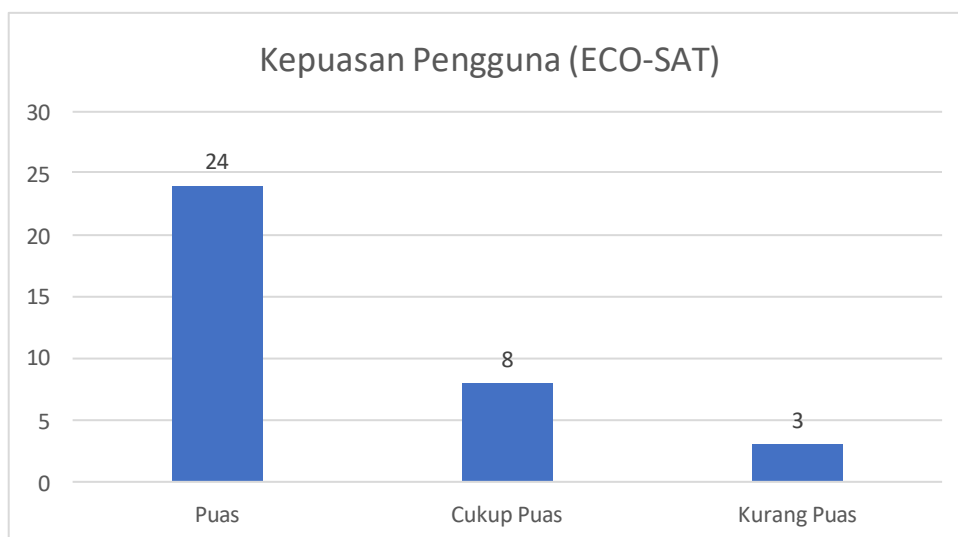
Sistem baru juga berhasil meningkatkan akurasi pencatatan. Sebanyak 27 responden menilai pencatatan lebih akurat, 6 netral, dan hanya 2 yang masih menganggap ada potensi kesalahan. Faktor kunci akurasi ini adalah penggunaan Virtual Account (VA) yang otomatis menghubungkan identitas santri dengan transaksi. Dengan demikian, potensi kesalahan input manual, seperti salah menulis nama atau lupa mencatat, dapat diminimalkan. Staf administrasi A02 menegaskan:

*“Rekon VA memotong waktu rekap dari berjam-jam jadi hitungan menit.”*

Jika dibandingkan dengan sistem manual, di mana kesalahan pencatatan sering terjadi karena bukti pembayaran tertukar atau hilang, maka sistem digital menghadirkan *real-time recording* yang jauh lebih akurat. Selain itu, data transaksi tersimpan dalam sistem bank, sehingga memiliki *audit trail* yang dapat diverifikasi kapan saja.

Meski demikian, masih ada kasus tertentu di mana pencatatan bermasalah, misalnya saat wali salah memasukkan nominal transfer atau melakukan transfer antarbank yang membutuhkan verifikasi manual. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun sistem digital lebih akurat, tetap diperlukan mekanisme kontrol tambahan untuk mengatasi kesalahan insidental.

#### 4. Kepuasan Pengguna (ECO-SAT)



**Gambar 4.6** Kepuasan Pengguna (ECO-SAT)

*Sumber: Data Wawancara Responden*

Dari total 30 wali santri, 24 orang merasa puas, 8 cukup puas, dan 3 kurang puas. Mereka yang merasa puas menekankan bahwa sistem ini memberikan kenyamanan, efisiensi, dan rasa aman. Sedangkan wali yang cukup puas umumnya masih merasa perlu melakukan konfirmasi manual, dan yang kurang puas biasanya terkendala literasi digital atau jaringan internet. Seorang wali, W22, menyatakan:

*“Enak sih, tapi saya tetap konfirmasi WA untuk tenang.”*

Pernyataan ini memperlihatkan bahwa kepuasan tidak semata-mata bergantung pada teknologi, tetapi juga pada perasaan aman yang timbul dari komunikasi langsung dengan pihak pesantren. Hal ini memperkuat temuan bahwa sebagian pengguna masih membutuhkan pendekatan transisi berupa notifikasi otomatis atau layanan konfirmasi singkat agar mereka merasa lebih yakin.

Dengan demikian, indikator kepuasan (SAT) menjadi aspek yang paling dipengaruhi oleh faktor non-teknis. Walaupun teknologi sudah memberikan manfaat nyata, rasa percaya dan kebiasaan lama tetap memengaruhi cara wali berinteraksi dengan sistem baru.

#### **5. Efisiensi Operasional (ECO-OPS)**

Dari sisi staf administrasi, seluruh responden (5 orang) sepakat bahwa sistem pembayaran digital memberikan efisiensi signifikan. Antrean di loket pembayaran praktis hilang, sehingga petugas bisa lebih fokus pada validasi data dan penyusunan laporan. Jika sebelumnya rekonsiliasi bulanan memakan waktu 1–2 hari kerja, kini dapat diselesaikan hanya dalam 2–4 jam.

Staf A01 menuturkan:

*“Beban antrean hilang, sehingga kami bisa fokus ke validasi data.”*

Efisiensi ini berdampak tidak hanya pada beban kerja, tetapi juga pada akuntabilitas lembaga. Dengan laporan yang lebih cepat dan akurat, pesantren dapat meningkatkan transparansi keuangan kepada wali santri maupun pihak internal. Hal ini juga sejalan dengan prinsip syariah, yaitu menekankan keadilan, kejujuran, dan keterbukaan dalam pengelolaan dana umat.

Dapat disimpulkan bahwa indikator efisiensi (OPS) merupakan manfaat paling nyata bagi pihak internal pesantren, sekaligus menjadi bukti bahwa digitalisasi mampu memperbaiki tata kelola administrasi secara signifikan.

Dari kelima indikator di atas, kecepatan transaksi (SPD) dan kemudahan akses (ACC) menjadi manfaat paling menonjol yang dirasakan wali santri. Ketepatan pencatatan (ACCU) juga menunjukkan perbaikan besar berkat sistem VA yang otomatis. Efisiensi operasional (OPS) diakui seluruh staf administrasi sebagai keunggulan utama, sementara kepuasan pengguna (SAT) masih perlu ditingkatkan dengan pendekatan komunikasi yang lebih baik, seperti auto-reply lunas atau reminder jatuh tempo.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa implementasi pembayaran digital berbasis syariah di Pondok Pesantren Ar-Rahmah secara umum efektif, tetapi keberhasilannya masih dipengaruhi faktor pendukung seperti literasi digital, stabilitas jaringan, dan kepercayaan wali. Temuan ini mendukung teori Technology Acceptance Model (TAM) bahwa persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) dan kemanfaatan (*perceived usefulness*) berperan penting dalam menentukan penerimaan teknologi baru.

#### **d. Kendala yang Dihadapi**

**Tabel 4.3 Kendala Implementasi Sistem Pembayaran Digital**

<b>Kode Kendala</b>	<b>Jenis Kendala</b>	<b>Jumlah Responden</b>	<b>Keterangan Tematik</b>	<b>Pernyataan</b>

CH-LIT	Literasi Digital	7 wali santri	Wali, terutama dari daerah rural, belum terbiasa menggunakan mobile banking dan aplikasi digital; membutuhkan pendampingan teknis.	“Takut salah transfer; ingin ada video 1 menit supaya jelas langkah-langkahnya.” (W09)
CH-INF	Kurangnya Informasi	10 responden	Sosialisasi awal hanya berupa sekali pertemuan dan pamflet singkat; panduan teknis dinilai kurang detail.	“Panduan di WA ada, tapi langkah konfirmasi belum jelas.” (W15)
CH-NET	Kendala Jaringan	6 responden	Sinyal internet sering lemah, terutama saat menggunakan QRIS di daerah peri-urban/rural.	“QRIS suka gagal di malam hari, jadi harus coba ulang.” (W14)

CH-SYS	Gangguan Sistem	4 responden	Aplikasi bank mengalami error pada jam sibuk atau maintenance; transaksi harus diulang.	–
CH-VER	Verifikasi Manual	5 wali santri	Meskipun sistem otomatis, wali tetap mengirim bukti via WhatsApp untuk merasa lebih aman.	“Enak sih, tapi saya tetap konfirmasi WA untuk tenang.” (W22)
CH-ERR	Kesalahan Manusia	3 wali santri	Kesalahan input nominal atau berita transfer; membutuhkan koreksi manual dari administrasi.	–
TOTAL	–	35 responden	Mayoritas kendala bersumber dari faktor literasi, sosialisasi, jaringan,	“Butuh auto-reply lunas agar wali tidak perlu konfirmasi

			dan psikologis (kepercayaan).	manual berkali-kali.” (A05)
--	--	--	-------------------------------	-----------------------------

*Sumber: Data Wawancara Responden*

Pertama, kendala paling menonjol adalah literasi digital (CH-LIT) yang dialami oleh 7 wali santri. Kelompok ini sebagian besar berasal dari daerah rural dengan akses internet terbatas dan pengalaman terbatas terhadap mobile banking. Mereka merasa canggung dan takut salah langkah ketika menggunakan aplikasi. Kekhawatiran ini menyebabkan sebagian wali lebih memilih datang langsung ke pesantren atau meminta bantuan anak/kerabat untuk melakukan transaksi. Kebutuhan akan tutorial visual atau video singkat sangat ditekankan oleh mereka agar proses belajar menggunakan aplikasi lebih mudah.

Kedua, kurangnya informasi (CH-INF) menjadi kendala dominan dengan disebutkan oleh 10 responden. Sosialisasi awal yang hanya dilakukan satu kali pertemuan dianggap tidak cukup untuk memberi pemahaman mendalam. Pamflet dan infografik yang dibagikan dinilai terlalu ringkas dan tidak menjawab kebutuhan praktis, seperti langkah konfirmasi atau cara mengatasi error. Beberapa wali menyarankan agar panduan dibuat dalam berbagai format (teks, gambar, video) dan diulang secara berkala agar pesan lebih mudah diterima. Hal ini menunjukkan pentingnya komunikasi dua arah yang lebih intensif antara pesantren dan wali.

Ketiga, faktor teknis seperti kendala jaringan (CH-NET) dan gangguan sistem (CH-SYS) juga cukup signifikan. Sebanyak 6 responden mengeluhkan sinyal internet yang tidak stabil, terutama saat menggunakan QRIS, sehingga

transaksi gagal atau tertunda. Sementara itu, 4 responden melaporkan adanya error aplikasi perbankan, khususnya pada jam sibuk. Meskipun jumlahnya tidak dominan, gangguan teknis ini berpengaruh pada persepsi kenyamanan dan kepercayaan terhadap sistem digital.

Keempat, terdapat pula kendala dari sisi psikologis dan kebiasaan lama. Sebanyak 5 wali santri masih melakukan verifikasi manual (CH-VER) dengan mengirim bukti transfer via WhatsApp, meskipun sistem sudah otomatis. Bagi mereka, konfirmasi personal memberikan rasa aman yang belum tergantikan oleh notifikasi digital. Hal serupa ditegaskan oleh A05 yang menyarankan adanya auto-reply lunas agar kebutuhan konfirmasi ini bisa dipenuhi secara otomatis. Di sisi lain, 3 wali mengalami kesalahan manusia (CH-ERR) berupa salah nominal atau salah input berita transfer. Kendala ini meski tidak sering, tetap memerlukan perhatian karena dapat mengganggu kelancaran administrasi.

Secara keseluruhan, kendala-kendala ini menunjukkan bahwa penerimaan teknologi tidak hanya dipengaruhi oleh aspek teknis, tetapi juga oleh faktor literasi, kebiasaan sosial, dan rasa aman psikologis. Oleh karena itu, solusi yang ditawarkan harus mencakup aspek teknologi, edukasi, serta pelayanan tambahan agar sistem pembayaran digital dapat diterima secara menyeluruh.

#### **e. Dukungan yang Diharapkan**

**Tabel 4.4 Dukungan yang Diharapkan Responden**

<b>Kode Dukungan</b>	<b>Jenis Dukungan</b>	<b>Jumlah Responden</b>	<b>Keterangan Tematik</b>	<b>Pernyataan</b>
SUP-PAN	Panduan Visual	7 responden	Wali santri menginginkan panduan berupa video singkat (1–2 menit), infografik interaktif, atau gambar langkah demi langkah untuk memudahkan penggunaan aplikasi.	“Takut salah transfer; ingin ada video 1 menit supaya jelas langkah-langkahnya.” (W09)
SUP-REM	Reminder Jatuh Tempo	5 responden	Mengharapkan sistem atau pesantren mengirim notifikasi otomatis melalui WhatsApp atau SMS menjelang tanggal pembayaran.	“Minta reminder jatuh tempo bulanan otomatis biar tidak lupa.” (W27)

SUP-HELP	Helpdesk / Layanan Bantuan	6 responden (beberapa wali)	Wali meminta adanya nomor khusus/layanan customer service pesantren yang bisa dihubungi saat terjadi kendala teknis atau error transaksi.	“Kalau ada masalah, bingung harus hubungi siapa dulu.” (W13)
SUP-LOK	Loket Bantu	4 responden	Wali dari daerah rural berharap tetap ada loket manual terbatas sebagai solusi transisi bagi yang belum sepenuhnya terbiasa dengan sistem digital.	–
TOTAL	–	22 responden (dari 30 wali)	Menunjukkan mayoritas wali mengajukan usulan tambahan untuk	–

			kenyamanan penggunaan sistem digital.	
--	--	--	---------------------------------------------	--

*Sumber: Data Wawancara Responden*

Pertama, dukungan yang paling banyak disebut adalah kebutuhan akan panduan visual (SUP-PAN). Sebanyak 7 responden secara eksplisit meminta adanya tutorial yang lebih praktis dan mudah dipahami, misalnya berupa video singkat berdurasi 1–2 menit, infografik interaktif, atau gambar langkah demi langkah. Hal ini berkaitan erat dengan kendala literasi digital (CH-LIT) yang dialami sebagian wali, terutama dari daerah rural. Dengan adanya panduan visual, wali tidak hanya membaca instruksi teks, tetapi juga bisa langsung meniru langkah yang diperlihatkan. Panduan visual dinilai lebih efektif dalam mengurangi rasa takut salah transfer dan meningkatkan kepercayaan diri pengguna.

Kedua, sebanyak 5 responden menekankan pentingnya adanya reminder jatuh tempo (SUP-REM). Mereka menginginkan pesantren atau sistem perbankan mengirimkan pengingat otomatis menjelang tanggal pembayaran, baik melalui WhatsApp, SMS, atau aplikasi. Bagi wali yang sibuk dengan pekerjaan, reminder ini akan membantu mengurangi risiko keterlambatan. Pernyataan W27 yang meminta reminder bulanan memperlihatkan bahwa faktor “pengingat” bukan hanya aspek teknis, tetapi juga bagian dari layanan administrasi yang memberikan rasa aman dan kepastian kepada wali santri.

Ketiga, beberapa wali santri (6 responden) juga menyarankan agar tersedia helpdesk khusus (SUP-HELP). Mereka menilai bahwa ketika terjadi masalah teknis, misalnya error aplikasi atau transaksi gagal, sering kali wali kebingungan harus menghubungi siapa. Dengan adanya nomor khusus atau layanan customer service yang responsif, wali akan lebih cepat mendapatkan solusi dan tidak merasa ditinggalkan. Hal ini sejalan dengan prinsip pelayanan publik yang menekankan adanya respons cepat dan kepastian layanan.

Keempat, 4 responden dari daerah rural meminta agar tetap disediakan loket bantu (SUP-LOK). Meskipun sistem sudah digital, mereka berpendapat bahwa tidak semua wali bisa langsung beradaptasi. Loket manual berfungsi sebagai solusi transisi, sehingga wali yang kesulitan tetap bisa menyelesaikan kewajibannya tepat waktu. Loket bantu ini juga berperan sebagai jembatan edukasi: petugas dapat sekaligus mengajarkan cara menggunakan kanal digital kepada wali yang masih belajar.

Secara keseluruhan, masukan ini menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi sistem digital tidak hanya ditentukan oleh teknologi, tetapi juga oleh dukungan tambahan yang mencakup edukasi, pengingat, layanan bantuan, dan solusi transisi. Pendekatan personal semacam ini penting agar semua wali santri, baik dari kalangan urban maupun rural, dapat merasa nyaman, aman, dan percaya terhadap sistem baru.

## **B. Pembahasan**

## **1. Implementasi Sistem Pembayaran SPP Berbasis Digital di Pondok Pesantren Ar-Rahmah**

Implementasi sistem pembayaran SPP berbasis digital di Pondok Pesantren Ar-Rahmah dimulai pada tahun 2023 sebagai respons terhadap kebutuhan akan tata kelola keuangan yang lebih transparan, efisien, dan modern. Pesantren sebagai lembaga pendidikan Islam tidak hanya dituntut memberikan pendidikan yang berkualitas, tetapi juga mengelola keuangan dengan prinsip akuntabilitas dan keterbukaan. Kerja sama dengan Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Panam dipandang strategis karena selain menyediakan teknologi perbankan modern, BSI juga beroperasi berdasarkan prinsip syariah yang sesuai dengan nilai-nilai yang dianut pesantren. Program ini pada dasarnya ditujukan untuk menggantikan sistem pembayaran manual yang selama bertahun-tahun menimbulkan masalah seperti antrean panjang, kesalahan pencatatan, hingga keterlambatan rekonsiliasi.

Kanal pembayaran yang dihadirkan cukup beragam, yaitu Virtual Account (VA), Mobile Banking (MB), dan QRIS. Dari hasil penelitian diketahui bahwa VA menjadi kanal dominan yang digunakan oleh 26 dari 30 wali santri. VA dianggap paling aman karena sistem secara otomatis menampilkan nama santri saat transaksi dilakukan, sehingga wali memiliki keyakinan bahwa dana masuk ke rekening pesantren yang benar. Mobile Banking dipilih oleh 19 wali, khususnya mereka yang tinggal di wilayah urban, karena lebih fleksibel dan bisa diakses kapan saja tanpa harus keluar rumah. Sementara itu, QRIS dimanfaatkan oleh 10 wali, meskipun pemakaiannya terbatas karena masalah sinyal yang sering terjadi di daerah peri-

urban dan rural. Hal ini menunjukkan bahwa pemilihan kanal sangat dipengaruhi oleh faktor geografis, literasi digital, serta kenyamanan individu.

Dari sisi alur implementasi, pesantren menyusun mekanisme yang sederhana namun terintegrasi. Proses dimulai dengan pengumuman nominal SPP setiap bulan kepada wali → wali melakukan pembayaran melalui kanal digital pilihan mereka → bukti transaksi otomatis masuk ke sistem VA pesantren → staf administrasi melakukan rekonsiliasi harian → hasil rekonsiliasi diposting ke buku besar SPP → wali menerima notifikasi lunas melalui grup WhatsApp atau broadcast pesan. Alur ini tidak hanya mempercepat proses pembayaran, tetapi juga menekan kemungkinan terjadinya kehilangan data atau kesalahan input. Menurut perspektif Technology Acceptance Model (TAM), aspek ini termasuk dalam *perceived usefulness*, yaitu sejauh mana pengguna merasa bahwa teknologi benar-benar bermanfaat dalam menyelesaikan kewajiban mereka.<sup>26</sup>

Manfaat implementasi sistem digital ini juga terasa langsung bagi staf administrasi. Sebelum digitalisasi, staf membutuhkan waktu 1–2 hari untuk menyelesaikan rekonsiliasi bulanan karena harus mencocokkan bukti pembayaran manual dengan catatan keuangan. Setelah penerapan sistem digital, proses tersebut dapat diselesaikan hanya dalam 2–4 jam, karena semua data sudah otomatis tercatat di sistem VA dan dapat diekspor untuk kebutuhan akuntansi. Antrean loket pembayaran yang sebelumnya bisa mencapai puluhan orang setiap awal bulan kini hilang sama sekali. Dengan demikian, staf memiliki lebih banyak waktu untuk

---

<sup>26</sup> Arian Denopan, “Analisis Technology Acceptance Model ( TAM ) Dalam Adopsi Digital Payment Syariah,” *Journal of Innovative and Creativity* 5, no. 3 (2025): 27716–24.

fokus pada validasi data, penyusunan laporan, serta pelayanan konsultatif kepada wali yang membutuhkan bantuan teknis. Hal ini memperkuat temuan Shofiyyah et al. (2021) yang menegaskan bahwa digitalisasi mampu meningkatkan akuntabilitas dan efisiensi lembaga pendidikan Islam.<sup>27</sup>

Lebih jauh, implementasi sistem pembayaran digital ini juga meningkatkan tingkat kepercayaan wali santri terhadap manajemen pesantren. Mereka merasa lebih aman karena pembayaran langsung tercatat dalam rekening pesantren tanpa melalui tangan perantara. Selain itu, adanya bukti mutasi real-time yang dapat dicek kapan saja memberikan rasa tenang bahwa dana telah diterima secara resmi. Dalam penelitian Usman, Syaharuddin dan Maujud (2024), faktor transparansi keuangan terbukti menjadi salah satu penentu loyalitas orang tua terhadap lembaga pendidikan Islam. Hal ini memperlihatkan bahwa keberhasilan sistem pembayaran digital tidak hanya bergantung pada aspek teknis, tetapi juga pada aspek psikologis berupa rasa aman dan kepercayaan.<sup>28</sup>

Dari perspektif teori, hasil penelitian ini mendukung Technology Acceptance Model (TAM), terutama dalam dimensi perceived ease of use. Wali santri yang terbiasa menggunakan layanan perbankan digital merasakan bahwa sistem ini mudah dioperasikan, sementara bagi wali yang baru belajar, proses transisi tetap memungkinkan karena alurnya sederhana dan tidak berbelit. Hal ini

---

<sup>27</sup> Alya Shofiyyah et al., “Efisiensi Dan Akuntabilitas Dalam Pengelolaan Dana Pendidikan: Persepektif Manajemen Strategik,” *Pendas: Jurnal Ilmiah Pendidikan Dasar* 10, no. 02 (2025): 470–80.

<sup>28</sup> Lalu Hamdi Usman, Syaharuddin Syaharuddin, and Fathul Maujud, “Manajemen Keuangan Berbasis Teknologi Digital Di Lembaga Pendidikan Islam,” *Al-Liqo: Jurnal Pendidikan Islam* 9, no. 2 (2024): 257–70, <https://doi.org/10.46963/alliqo.v9i2.2282>.

sejalan dengan temuan Dewi, Sani dan Marzuki (2025) bahwa adopsi teknologi di bidang keuangan syariah lebih cepat diterima jika desain sistem ramah pengguna. Dengan kata lain, sistem pembayaran di Pondok Pesantren Ar-Rahmah telah memenuhi dua prasyarat utama keberhasilan adopsi teknologi: kemanfaatan yang jelas dan kemudahan penggunaan.<sup>29</sup>

Namun, meskipun hasil penelitian menunjukkan efektivitas yang tinggi, masih terdapat aspek yang memerlukan perhatian khusus. Beberapa wali, terutama yang berdomisili di daerah rural, masih mengandalkan bantuan staf administrasi untuk memahami cara menggunakan Mobile Banking atau QRIS. Oleh karena itu, pesantren perlu memperkuat strategi pendampingan dan literasi digital agar semua wali dapat menikmati manfaat sistem secara merata. Puteri, Syarifah dan Arlina (2025) menekankan bahwa literasi keuangan syariah adalah faktor penting dalam mengoptimalkan pemanfaatan layanan digital berbasis syariah di lingkungan pesantren. Hal ini berarti, teknologi yang baik harus dibarengi dengan edukasi yang memadai.<sup>30</sup>

Dengan demikian, implementasi sistem pembayaran digital di Pondok Pesantren Ar-Rahmah dapat dikategorikan sebagai berhasil dan efektif. Sistem ini mampu menjawab kebutuhan pesantren dalam hal efisiensi dan akuntabilitas, sekaligus memberikan kemudahan bagi wali dalam memenuhi kewajiban finansial

---

<sup>29</sup> Nur Diana Dewi, Muhammad Anwar Sani, and Marzuki, "Digitalisasi Manajemen Keuangan Sebagai Strategi Transformasi Bisnis Di Era Ekonomi Digital," *Journal of Islamic Business Management Studies (JIBMS)* 6, no. 1 (2025): 53–58, <https://doi.org/10.51875/jibms.v6i1.664>.

<sup>30</sup> Agista Hermalia Puteri, Nabila Syarifah, and Azura Septin Arlina, "Peluang & Tantangan Digitalisasi Ekonomi Syariah Di Indonesia Dalam Era Ekonomi Digital," *Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Islam* 3, no. 3 (2025): 295–310, <https://journal.arei.or.id/index.php/SANTRI>.

mereka. Namun, keberhasilan ini masih bersifat relatif dan membutuhkan dukungan tambahan, seperti pembuatan panduan visual, penyediaan reminder otomatis menjelang jatuh tempo, serta penguatan helpdesk untuk mengatasi kendala teknis. Temuan ini sejalan dengan Hidayah, Setiyowati dan Huda (2024) yang menegaskan bahwa keberhasilan digitalisasi pendidikan Islam ditentukan oleh kombinasi antara teknologi, dukungan manajerial, dan literasi pengguna.<sup>31</sup>

## **2. Kendala yang Dihadapi oleh Wali Santri dan Pihak Pesantren**

Meskipun implementasi sistem pembayaran digital berbasis syariah di Pondok Pesantren Ar-Rahmah dinilai membawa banyak manfaat, penelitian ini menemukan sejumlah kendala yang masih konsisten dihadapi baik oleh wali santri maupun pihak administrasi. Kendala tersebut tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga terkait dengan literasi digital, sosialisasi, infrastruktur, serta faktor psikologis pengguna. Secara garis besar, kendala ini dapat dikelompokkan ke dalam enam kategori utama, yaitu literasi digital, kurangnya informasi, kendala jaringan, gangguan sistem, verifikasi manual, dan kesalahan manusia.

### **1. Literasi Digital (CH-LIT)**

Literasi digital menjadi salah satu hambatan yang cukup signifikan. Sebanyak 9 wali santri, mayoritas dari daerah rural, mengaku belum terbiasa menggunakan aplikasi mobile banking. Mereka sering merasa cemas ketika melakukan transfer karena takut salah memilih menu atau salah memasukkan nomor VA. Beberapa wali menyatakan bahwa mereka harus meminta bantuan anak

---

<sup>31</sup> Nadiyah Rizqa Hidayah, Arin Setiyowati, and Fatkur Huda, "Efektifitas Peningkatan Literasi Keuangan Syariah Melalui Edukasi Akad-Akad Syariah Oleh BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik Di Desa Ngemboh Gresik," *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 10, no. 03 (2024): 2680–90.

atau kerabat yang lebih melek teknologi untuk menyelesaikan transaksi. Fenomena ini menunjukkan bahwa meskipun teknologi sudah tersedia, penerimaan dan pemanfaatannya sangat bergantung pada kemampuan pengguna. Penelitian terbaru oleh Muzdalipah & Mahmudi (2023) juga menegaskan bahwa rendahnya literasi digital di kalangan masyarakat pesantren menjadi tantangan utama dalam adopsi layanan perbankan syariah digital.<sup>32</sup>

## 2. Kurangnya Sosialisasi dan Panduan Teknis (CH-INF)

Sebanyak 14 responden menyebutkan bahwa sosialisasi awal yang dilakukan oleh pihak pesantren dan BSI masih terbatas. Sosialisasi hanya dilakukan sekali melalui pertemuan singkat serta pembagian pamflet sederhana. Panduan yang diberikan dianggap tidak cukup detail, terutama terkait cara konfirmasi pembayaran atau langkah-langkah menghadapi error teknis. Kondisi ini menyebabkan sebagian wali tetap melakukan verifikasi manual kepada staf administrasi meskipun sistem sudah otomatis. Temuan ini sejalan dengan penelitian Saepudin dan Wage (2023) yang menunjukkan bahwa keberhasilan digitalisasi layanan pendidikan sangat dipengaruhi oleh intensitas sosialisasi dan ketersediaan panduan teknis yang mudah dipahami.<sup>33</sup>

## 3. Kendala Jaringan dan Infrastruktur (CH-NET & CH-SYS)

Kendala berikutnya berasal dari aspek teknis dan infrastruktur. Sebanyak 7 responden mengeluhkan lemahnya sinyal internet saat menggunakan QRIS,

---

<sup>32</sup> Muzdalipah and Mahmudi, "Digitalisasi Perbankan Syariah : Penggunaan BSI Mobile Di Era Generasi Milenial Di Kota Yogyakarta," *Jurnal Perbankan Syariah* 12, no. 1 (2023): 12–21.

<sup>33</sup> Encep Saepudin and Wage Wage, "Model Edukasi Perbankan Syariah Bagi Warga Milenial Muhammadiyah Di Banyumas," *Islamadina : Jurnal Pemikiran Islam* 24, no. 1 (2023): 79, <https://doi.org/10.30595/islamadina.v24i1.8447>.

khususnya di daerah peri-urban. Selain itu, 5 responden melaporkan adanya gangguan sistem atau error aplikasi, terutama ketika melakukan transaksi pada jam sibuk. Gangguan ini menimbulkan rasa tidak nyaman dan mengurangi tingkat kepuasan pengguna, meskipun skalanya tidak terlalu besar. Menurut penelitian Amallya (2025), masalah jaringan dan reliabilitas sistem menjadi salah satu faktor kunci yang memengaruhi persepsi masyarakat terhadap efektivitas layanan digital berbasis syariah.<sup>34</sup>

#### 4. Faktor Psikologis dan Verifikasi Manual (CH-VER)

Meskipun sistem sudah otomatis, sebanyak 8 wali santri tetap merasa perlu melakukan konfirmasi manual dengan mengirim bukti transfer melalui WhatsApp kepada staf administrasi. Hal ini dilakukan bukan karena ketidakberfungsian sistem, melainkan sebagai bentuk rasa aman psikologis. Mereka merasa lebih tenang jika ada respon langsung dari pihak pesantren. Staf administrasi A05 bahkan menyarankan adanya fitur auto-reply lunas agar wali tidak perlu menghubungi manual berkali-kali. Kondisi ini sejalan dengan temuan Enjelia, Fahlevi dan Sinambela (2024) yang menyatakan bahwa dalam adopsi teknologi digital di bidang pendidikan, faktor kepercayaan dan rasa aman pengguna seringkali lebih dominan dibanding aspek teknis.<sup>35</sup>

#### 5. Kesalahan Manusia (CH-ERR)

---

<sup>34</sup> Putri Nur Amallya et al., “Efektivitas Pembayaran SPP Digital Terhadap Peningkatan Pelayanan Administrasi Sekolah The Effectiveness of Digital Tuition Payments in Improving School Administration Services,” *JICN: Jurnal Intelek Dan Cendekiawan Nusantara* 2, no. 5 (2025): 7954–59.

<sup>35</sup> Yuyu Enjelia, Renza Fahlevi, and Fitriana Aidnilla Sinambela, “Faktor Yang Mempengaruhi Intensi Penggunaan E - Wallet Untuk Membayar Uang Kuliah Di Kota Batam,” *EKUILNOMI : Jurnal Ekonomi Pembangunan* 6, no. 2 (2024): 274–80, <https://doi.org/10.36985/m03scj71>.

Selain faktor teknis dan psikologis, kendala lain yang muncul adalah kesalahan manusia. Sebanyak 4 wali santri pernah salah memasukkan nominal transfer atau berita pembayaran sehingga transaksi tidak langsung tercatat dan harus dikoreksi secara manual oleh staf administrasi. Kesalahan semacam ini menunjukkan bahwa meskipun sistem sudah dirancang otomatis, faktor kehati-hatian pengguna tetap sangat penting. Menurut studi Herpiah et al. (2024), error input dari pengguna merupakan salah satu kelemahan dalam sistem pembayaran digital yang harus diantisipasi melalui validasi otomatis dan notifikasi kesalahan yang jelas.<sup>36</sup>

#### 6. Analisis Menyeluruh atas Kendala

Jika ditinjau secara keseluruhan, kendala yang dihadapi Pondok Pesantren Ar-Rahmah mencerminkan kombinasi antara hambatan teknis dan hambatan sosial. Dari sisi teknis, infrastruktur jaringan dan sistem aplikasi perlu ditingkatkan keandalannya agar pengguna tidak kehilangan kepercayaan. Dari sisi sosial, literasi digital dan rasa aman pengguna harus terus diperhatikan melalui sosialisasi berulang, penyediaan tutorial visual, serta layanan bantuan (helpdesk). Hal ini sejalan dengan penelitian Salsabila dan Karim (2025) yang menegaskan bahwa keberhasilan digitalisasi keuangan di pesantren bukan hanya soal teknologi, tetapi juga soal kesiapan manusia dalam beradaptasi dengan sistem baru.<sup>37</sup>

---

<sup>36</sup> Herpiah et al., "Sistem Informasi Pembayaran SPP Dan Tabungan Siswa Berbasis Web Di SMP Putra Bangsa," *Mars : Jurnal Teknik Mesin, Industri, Elektro Dan Ilmu Komputer* 2, no. 6 (2024): 201–10, <https://doi.org/10.61132/mars.v2i6.554>.

<sup>37</sup> Ayunda Salsabila and Hamdi Abdul Karim, "Manajemen Pembiayaan Pendidikan Islam Di Era Digitalisasi Dan Tantangan Ekonomi Modern Kepribadian Dan Nilai Moral Generasi Penerus Bangsa . Untuk Mewujudkan Peran Tersebut Keterbatasan Sumber Dana . Secara Kurang Optimal , Baik Dalam Aspek Perencanaan Ma," *Jurnal Sosial Humaniora Dan Pendidikan* 4, no. 2 (2025):

## 7. Implikasi terhadap Efektivitas Sistem

Kendala-kendala tersebut memberikan implikasi penting bagi keberlanjutan implementasi sistem pembayaran digital. Literasi digital yang rendah menyebabkan adopsi teknologi berjalan lambat di kalangan wali santri rural, sementara kurangnya sosialisasi membuat sebagian wali masih ragu dan memilih melakukan verifikasi manual. Masalah teknis seperti sinyal lemah dan error sistem, meski jumlahnya terbatas, tetap dapat memengaruhi kepuasan pengguna. Oleh karena itu, penguatan aspek edukasi, transparansi, dan infrastruktur menjadi agenda penting agar implementasi sistem ini semakin optimal.

Berdasarkan temuan penelitian, kendala utama yang dihadapi dalam implementasi sistem pembayaran digital di Pondok Pesantren Ar-Rahmah meliputi literasi digital rendah, kurangnya sosialisasi, kendala jaringan, gangguan sistem, verifikasi manual, dan kesalahan manusia. Kendala ini menunjukkan bahwa meskipun sistem digital mampu meningkatkan efisiensi dan transparansi, faktor manusia dan infrastruktur tetap menjadi variabel penting yang menentukan keberhasilan. Oleh karena itu, solusi yang dibutuhkan tidak hanya berupa perbaikan teknis, tetapi juga strategi pendampingan, edukasi, dan penguatan kepercayaan pengguna agar transformasi digital benar-benar memberikan manfaat menyeluruh.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai implementasi pembayaran SPP berbasis digital melalui Bank Syariah Indonesia (BSI) di Pondok Pesantren Ar-Rahmah Pekanbaru, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Implementasi sistem pembayaran digital berjalan efektif melalui kanal Virtual Account (VA), Mobile Banking (MB), dan QRIS, dengan VA sebagai kanal dominan yang digunakan oleh sebagian besar wali santri. Alur pembayaran telah dirancang terintegrasi mulai dari pengumuman nominal hingga rekonsiliasi harian dan notifikasi lunas. Sistem ini terbukti meningkatkan kemudahan akses, kecepatan transaksi, akurasi pencatatan, serta efisiensi operasional, baik bagi wali maupun staf administrasi pesantren.
2. Dari perspektif administrasi keuangan, digitalisasi sistem pembayaran berhasil mengurangi antrean loket, mempercepat rekonsiliasi yang sebelumnya memakan waktu 1–2 hari menjadi hanya 2–4 jam, serta memperkuat transparansi dan akuntabilitas laporan keuangan pesantren. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan teknologi berbasis syariah selaras dengan prinsip manajemen keuangan Islam yang menekankan efisiensi, keterbukaan, dan keadilan.
3. Kendala yang dihadapi dalam implementasi meliputi: rendahnya literasi digital sebagian wali, kurangnya sosialisasi dan panduan teknis yang

memadai, gangguan jaringan dan error sistem pada waktu tertentu, kebiasaan verifikasi manual meskipun sistem sudah otomatis, serta kesalahan input nominal transfer. Kendala ini menunjukkan bahwa keberhasilan digitalisasi tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor manusia, psikologis, dan infrastruktur.

4. Secara umum, penelitian ini menegaskan bahwa transformasi digital di lingkungan pesantren dapat menjadi model yang relevan untuk meningkatkan kualitas tata kelola keuangan pendidikan berbasis syariah. Namun, keberhasilan implementasi masih memerlukan dukungan edukasi berkelanjutan, peningkatan literasi digital, serta penguatan infrastruktur agar manfaat sistem dapat dirasakan merata oleh semua pihak.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan temuan di lapangan, penulis memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi sekaligus pengembangan bagi pihak terkait:

1. Bagi Pondok Pesantren Ar-Rahmah
  - a. Perlu meningkatkan sosialisasi sistem pembayaran digital melalui media yang lebih variatif seperti infografik, video tutorial singkat, dan FAQ yang dapat diakses kapan saja oleh wali santri.
  - b. Menyediakan helpdesk atau nomor khusus untuk melayani kendala teknis agar proses pembayaran berjalan lancar.

- c. Mengembangkan sistem auto-reply lunas yang terintegrasi dengan WhatsApp atau aplikasi serupa, guna mengurangi kebutuhan konfirmasi manual oleh wali.

## 2. Bagi Wali Santri

- a. Diharapkan aktif meningkatkan literasi digital dengan memanfaatkan panduan yang sudah disediakan pesantren maupun BSI.
- b. Lebih teliti dalam melakukan transaksi, terutama memastikan nominal dan berita transfer sesuai instruksi agar tidak terjadi kesalahan pencatatan.
- c. Mengurangi ketergantungan pada konfirmasi manual dan lebih percaya pada sistem otomatis yang sudah terintegrasi.

## 3. Bagi Bank Syariah Indonesia (BSI)

- a. Diharapkan memperkuat infrastruktur jaringan dan sistem aplikasi agar lebih stabil, khususnya pada jam sibuk.
- b. Menyediakan fitur tambahan yang lebih ramah pengguna, seperti validasi otomatis ketika terjadi kesalahan nominal serta notifikasi instan yang lebih detail.
- c. Melakukan pendampingan secara berkala kepada wali santri dalam bentuk pelatihan literasi digital sehingga layanan dapat dimanfaatkan lebih optimal.

#### 4. Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Penelitian ini masih terbatas pada aspek implementasi dan kendala. Peneliti berikutnya dapat memperluas kajian pada analisis kepuasan pengguna secara kuantitatif atau mengeksplorasi model-model penguatan literasi digital dalam konteks lembaga pendidikan Islam.
- b. Disarankan juga untuk membandingkan implementasi serupa di pesantren lain guna memperoleh gambaran komprehensif tentang efektivitas sistem pembayaran digital berbasis syariah di Indonesia.

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan Pondok Pesantren Ar-Rahmah dapat terus meningkatkan kualitas pengelolaan keuangan melalui pemanfaatan teknologi digital berbasis syariah, serta menjadi rujukan bagi lembaga pendidikan Islam lainnya dalam menerapkan sistem serupa.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amallya, Putri Nur, Sri Anita Padang, Tri Gladis Sitompul, and Arista Putri Nabila. “Efektivitas Pembayaran SPP Digital Terhadap Peningkatan Pelayanan Administrasi Sekolah The Effectiveness of Digital Tuition Payments in Improving School Administration Services.” *JICN: Jurnal Intelek Dan Cendekiawan Nusantara* 2, no. 5 (2025): 7954–59.
- Denopan, Arian. “Analisis Technology Acceptance Model ( TAM ) Dalam Adopsi Digital Payment Syariah.” *Journal of Innovative and Creativity* 5, no. 3 (2025): 27716–24.
- Dewi, Nur Diana, Muhammad Anwar Sani, and Marzuki. “Digitalisasi Manajemen Keuangan Sebagai Strategi Transformasi Bisnis Di Era Ekonomi Digital.” *Journal of Islamic Business Management Studies (JIBMS)* 6, no. 1 (2025): 53–58. <https://doi.org/10.51875/jibms.v6i1.664>.
- Enjelia, Yuyu, Renza Fahlevi, and Fitriana Aidnilla Sinambela. “Faktor Yang Mempengaruhi Intensi Penggunaan E - Wallet Untuk Membayar Uang Kuliah Di Kota Batam.” *EKUILNOMI : Jurnal Ekonomi Pembangunan* 6, no. 2 (2024): 274–80. <https://doi.org/10.36985/m03scj71>.
- Herpiyah, Muhammad Rifky Zulkarnaen, Joko Prasetyo, and Wasis Haryono. “Sistem Informasi Pembayaran SPP Dan Tabungan Siswa Berbasis Web Di SMP Putra Bangsa.” *Mars : Jurnal Teknik Mesin, Industri, Elektro Dan Ilmu Komputer* 2, no. 6 (2024): 201–10. <https://doi.org/10.61132/mars.v2i6.554>.
- Hidayah, Nadiyah Rizqa, Arin Setiyowati, and Fatkur Huda. “Efektifitas Peningkatan Literasi Keuangan Syariah Melalui Edukasi Akad-Akad Syariah Oleh BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik Di Desa Ngemboh Gresik.” *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 10, no. 03 (2024): 2680–90.
- Muzdalipah, and Mahmudi. “Digitalisasi Perbankan Syariah : Penggunaan BSI Mobile Di Era Generasi Milenial Di Kota Yogyakarta.” *Jurnal Perbankan Syariah* 12, no. 1 (2023): 12–21.

- Puteri, Agista Hermalia, Nabila Syarifah, and Azura Septin Arlina. "Peluang & Tantangan Digitalisasi Ekonomi Syariah Di Indonesia Dalam Era Ekonomi Digital." *Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Islam* 3, no. 3 (2025): 295–310. <https://journal.areai.or.id/index.php/SANTRI>.
- Saepudin, Encep, and Wage Wage. "Model Edukasi Perbankan Syariah Bagi Warga Milenial Muhammadiyah Di Banyumas." *Islamadina : Jurnal Pemikiran Islam* 24, no. 1 (2023): 79. <https://doi.org/10.30595/islamadina.v24i1.8447>.
- Salsabila, Ayunda, and Hamdi Abdul Karim. "Manajemen Pembiayaan Pendidikan Islam Di Era Digitalisasi Dan Tantangan Ekonomi Modern Kepribadian Dan Nilai Moral Generasi Penerus Bangsa . Untuk Mewujudkan Peran Tersebut Keterbatasan Sumber Dana . Secara Kurang Optimal , Baik Dalam Aspek Perencanaan Ma." *Jurnal Sosial Humaniora Dan Pendidikan* 4, no. 2 (2025): 36–48.
- Shofiyah, Alya, Ilham Yusup, Salvator Ronaldo Weki Sera, and others. "Efisiensi Dan Akuntabilitas Dalam Pengelolaan Dana Pendidikan: Persepektif Manajemen Strategik." *Pendas: Jurnal Ilmiah Pendidikan Dasar* 10, no. 02 (2025): 470–80.
- Usman, Lalu Hamdi, Syaharuddin Syaharuddin, and Fathul Maujud. "Manajemen Keuangan Berbasis Teknologi Digital Di Lembaga Pendidikan Islam." *Al-Liqo: Jurnal Pendidikan Islam* 9, no. 2 (2024): 257–70. <https://doi.org/10.46963/alliqo.v9i2.2282>.