

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Transformasi digital pada sektor keuangan telah mendorong perubahan signifikan dalam sistem pembayaran global melalui pemanfaatan teknologi financial technology (*fintech*), khususnya instrumen pembayaran nontunai seperti electronic money (*e-money*). Secara global, penggunaan pembayaran digital terus meningkat seiring dengan perkembangan teknologi internet dan perangkat seluler yang memungkinkan transaksi dilakukan dengan cepat, praktis, dan aman tanpa menggunakan uang tunai. *Laporan World Bank* menunjukkan bahwa lebih dari 76 persen populasi dewasa dunia telah menggunakan layanan keuangan digital sebagai bagian dari aktivitas ekonomi modern yang mencerminkan percepatan transformasi menuju sistem pembayaran digital.

Perkembangan teknologi keuangan telah mendorong perubahan sistem pembayaran dari berbasis tunai menuju sistem digital. Penggunaan *e-money* sebagai instrumen pembayaran non-tunai semakin meluas karena dinilai mampu meningkatkan efisiensi, kecepatan, dan kemudahan dalam transaksi. Dalam konteks lembaga pendidikan, penerapan sistem pembayaran digital menjadi bagian dari upaya modernisasi layanan yang mendukung kelancaran aktivitas siswa.

Secara teoretis, kepuasan pengguna terhadap suatu sistem dipengaruhi oleh persepsi kemudahan penggunaan dan kualitas sistem yang digunakan. Dalam kerangka Model Penerimaan Teknologi (TAM), kemudahan transaksi (*perceived ease of use*) merupakan salah satu determinan utama yang memengaruhi penerimaan teknologi. Sementara itu, sistem pembayaran *e-money* sebagai bentuk teknologi finansial turut menentukan pengalaman pengguna dalam hal efisiensi, kepraktisan, dan kenyamanan. Kepuasan siswa dalam penelitian ini tidak hanya dipahami sebagai kepuasan fungsional yang berkaitan dengan kemudahan dan kecepatan transaksi, tetapi juga sebagai kepuasan psikologis yang mencerminkan rasa nyaman, rasa aman, dan rasa

percaya terhadap sistem. Dengan demikian, persepsi dan ekspektasi siswa menjadi faktor penting dalam membentuk kepuasan tersebut.

Secara normatif (*das sollen*), implementasi sistem pembayaran *e-money* di lingkungan pesantren diharapkan mampu menciptakan transaksi yang lebih tertib, efisien, dan transparan, serta mendukung pengelolaan keuangan siswa secara lebih terkontrol. Namun, kondisi faktual (*das Sein*) di lapangan menunjukkan bahwa implementasi tersebut belum sepenuhnya berjalan optimal.

Berdasarkan hasil observasi awal di Pesantren Al Bahjah, masih ditemukan antrean transaksi pada waktu-waktu tertentu, khususnya saat jam istirahat, yang berdampak pada berkurangnya waktu istirahat siswa. Selain itu, sebagian siswa masih mengalami kendala dalam penggunaan sistem *e-money*, terutama dalam proses transaksi dan pemahaman terkait kartu tersebut. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan akan sistem yang efisien dan realitas penggunaan di lapangan yang berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan siswa.

Lebih lanjut, fenomena tersebut menunjukkan bahwa kemudahan sistem belum sepenuhnya dirasakan oleh seluruh pengguna. Hal ini mengindikasikan adanya perbedaan antara ekspektasi siswa terhadap sistem yang cepat dan praktis dengan pengalaman nyata yang mereka rasakan. Dengan demikian, penting untuk mengkaji secara empiris sejauh mana kemudahan transaksi dan sistem pembayaran *e-money* benar-benar berkontribusi terhadap kepuasan siswa.

Pemilihan Pesantren Al Bahjah sebagai lokasi penelitian didasarkan pada karakteristiknya sebagai lembaga pendidikan berbasis pesantren yang telah menerapkan sistem pembayaran berbasis *e-money*. Di sisi lain, pesantren memiliki nilai-nilai kesederhanaan dan pengendalian konsumsi yang menjadi ciri khas budaya institusi. Kondisi ini relevan untuk dikaji karena terdapat kemungkinan interaksi antara kemudahan teknologi dan nilai-nilai tersebut dalam memengaruhi kepuasan siswa.

Penelitian sebelumnya umumnya mengkaji pengaruh kemudahan penggunaan dan sistem pembayaran digital terhadap kepuasan pengguna dalam

konteks umum, seperti perbankan, e-commerce, atau masyarakat perkotaan. Namun, kajian yang secara spesifik menempatkan lingkungan pesantren sebagai konteks penelitian masih terbatas. Oleh karena itu, kebaruan (*Novelty*) dari penelitian ini terletak pada pengujian hubungan antara kemudahan transaksi dan sistem pembayaran e-money dengan kepuasan siswa dalam konteks pesantren, yang memiliki karakteristik nilai, budaya, dan pola perilaku yang berbeda. Selain itu, penelitian ini juga menegaskan kontribusi spesifik dengan mengintegrasikan aspek kepuasan fungsional dan psikologis siswa dalam satu kerangka analisis berbasis *Technology Acceptance Model (TAM)*.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini penting untuk dilakukan guna menganalisis pengaruh kemudahan transaksi dan sistem pembayaran e-money terhadap kepuasan siswa. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran empiris mengenai peran kedua faktor tersebut serta menjadi dasar pengembangan sistem pembayaran digital yang lebih efektif di lingkungan pesantren.

B. Rumusan Masalah

1. Apakah kemudahan transaksi berpengaruh terhadap kepuasan siswa di Pesantren Al Bahjah?
2. Apakah sistem pembayaran e-money berpengaruh terhadap kepuasan siswa di Pesantren Al Bahjah?
3. Apakah kemudahan transaksi dan sistem pembayaran e-money secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan siswa di Pesantren Al Bahjah?

C. Tujuan

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kemudahan transaksi terhadap kepuasan siswa di Pesantren Al Bahjah.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh sistem pembayaran e-money terhadap kepuasan siswa di Pesantren Al Bahjah.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kemudahan transaksi dan sistem pembayaran e-money secara simultan terhadap kepuasan siswa di Pesantren Al Bahjah.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis :

- a. Memberikan kontribusi terhadap kajian ilmu manajemen pendidikan dan perilaku konsumen, khususnya dalam memahami hubungan antara kemudahan transaksi dan kepuasan penggunaan *e-money* di lingkungan pendidikan.
- b. Menjadi bahan referensi bagi peneliti lain yang ingin mengembangkan penelitian sejenis pada konteks sekolah atau institusi pendidikan lainnya

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi sekolah: Memberikan masukan untuk meningkatkan kualitas layanan kantin melalui sistem pembayaran yang lebih efektif dan ramah pengguna.
- b. Bagi Pengelola Kantin: Menjadi acuan untuk mengoptimalkan layanan pembayaran, sehingga menjadi acuan dalam meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pelanggan
- c. Bagi siswa: Memberikan pengalaman berbelanja yang lebih efisien, aman, dan sesuai dengan kebutuhan mereka, terutama dalam hal manajemen keuangan.

UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SYEKH
SYEKH NURJATI CIREBON