

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMBAYARAN SUMBANGAN
PEMBINAAN PENDIDIKAN (SPP) SECARA TUNAI DAN NON TUNAI
(Studi Sekolah Dasar Islam Terpadu Iqra' 2 Kota Bengkulu)**



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Sarjana Bidang Ekonomi (S.E)

OLEH:

Elian Zayadi
NIM: 2123619528

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
JURUSAN EKONOMI ISLAM
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BENGKULU
BENGKULU, 2017 M/1438 H**



**KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat: Jl. Raden Fatah Pagar Dewa Telp. (0736) 51276, 51171, Fax. (0736) 51171 Bengkulu.

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang dituli soleh ELIAN ZAYADI, NIM 2123619528 dengan judul “EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMBAYARAN SUMBANGAN PEMBINAAN PENDIDIKAN (SPP) SECARA TUNAI DAN NON TUNAI (Studi Pada Sekolah Dasar Islam Terpadu Iqra’ 2 Kota Bengkulu)”, Program Studi Ekonomi Syariah telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran pembimbing I dan pembimbing II. Oleh karena itu, skripsi ini di setujui untuk diujikan dalam sidang munaqasyah skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.

Bengkulu, Maret 2017 M
Jumadil Awal 1438 H

Pembimbing I

Dra. Fatimah. MA
NIP. 196303192000032003

Pembimbing II

Idwal B. MA
NIP. 198307092009112005



**KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat: Jl. Raden Fatah Pagar Dewa Telp. (0736) 51276, 51171, Fax. (0736) 51171 Bengkulu

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMBAYARAN SUMBANGAN PEMBINAAN PENDIDIKAN (SPP) SECARA TUNAI DAN NON TUNAI (Studi Pada Sekolah Dasar Islam Terpadu Iqra’ 2 Kota Bengkulu), oleh ELIAN ZAYADI, NIM 2123619528, Pogram Studi Ekonomi Islam Jurusan Syariah, telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Sidang *munaqasyah*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu pada :

Hari : Sabtu

Tanggal : 11 Maret 2017M/12 Jumadil Akhir 1438H

Dinyatakan LULUS. Telah diperbaiki, dapat diterima, dan disahkan sebagai syarat guna memperoleh gelar sarjana dalam bidang Ekonomi Syariah, dan diberi gelar Sarjana Ekonomi (SE).

**Bengkulu, 15 Maret 2017 M
16 Jumadil Akhir 1438 H**

Tim Sidang Munaqasyah

Ketua

Dra. Fattimah, MA

NIP.196303192000032003

Penguji I

Dr Toha Andiko, M.Ag

NIP.197508272000031001

Sekretaris

Idwal B. MA

NIP.198307092009112005

Penguji II

Miti Yarmunida, M.Ag

NIP. 197705052007102002

Mengetahui,

Plt. Dekan

Dr. Asnaini, MA

NIP. 19730412 1998032003

MOTTO

“... Boleh jadi kamu membenci sesuatu, padahal ia amat baik bagi kamu. Dan boleh jadi kamu mencintai sesuatu, padahal ia amat buruk bagi kamu. Allah Maha mengetahui sedangkan kamu tidak mengetahui”
(Al-Baqarah: 216)

Barang siapa menempuh suatu jalan untuk mencari ilmu, maka Allah memudahkannya mendapat jalan ke surga
(H.R Muslim)

Yakin, Ikhlas dan Istiqomah

- # Berangkat dengan penuh keyakinan
- # Berjalan dengan penuh keikhlasan
- # dan Istiqomah dalam menghadapi cobaan

Bersabar, Berusaha, dan Bersyukur

- #Bersabar dalam berusaha
- #Berusaha dengan tekun dan pantang menyerah
- #dan Bersyukur atas apa yang telah diperoleh

PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan kepada :

- + Rasa syukur kepada Allah SWT Tuhan semesta alam atas segala kenikmatan, kekuatan, kesabaran dalam menjalani kehidupan.*
- + Mak (Masnawati) dan Bak (Amra Zainul) yang telah membesarkan dan mendidik serta senantiasa memberikan do'a untukku.*
- + Istriku tercinta Uswatun Fathonah serta anak-anakku Faruqi Rahman Shodiq, M Ilyas Syafiq, & Marwah Ramadhaniyah*
- + Saudara-saudariku tercinta dan tersayang (Leni Maryanti, Sri Armaneti/Syamsu Martian, Darwis Susanto, Joni Fahrizal, Arzain Zamhari dll).*
- + Keluarga besar Yayasan Al Fida yang tidak bisa disebut satu persatu selalu memotivasi semangat saya*
- + Guru-guru dari SD, SMP, SMA yang telah mendidik dan membimbingku dan Banyak Memberikan Ilmu Pengetahuan.*
- + Sahabat dan teman-teman seperjuangan.EKIS REG.II Angkatan Tahun 2012.*
- + Almamater yang telah menempahku.*

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis, skripsi dengan judul “EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMBAYARAN SUMBANGAN PEMBINAAN PENDIDIKAN (SPP) SECARA TUNAI DAN NON TUNAI (Studi pada Sekolah Dasar Islam Terpadu Iqra’ 2 Kota Bengkulu)” adalah asli dan belum diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di IAIN Bengkulu maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, pemikiran dan rumusan saya sendiri, tanpa bantuan tidak sah dari pihak lain, kecuali arahan dari tim pembimbing.
3. Di dalam karya tulis atau skripsi ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali dikutip secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan di dalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan pada daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan antara lain ketidakbenaran pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah saya peroleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Bengkulu, Maret 2017 M
Jumadil Akhir 1438 H

Mahasiswa yang menyatakan



Eliau Zayadi
NIM 2123619528

ABSTRAK

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMBAYARAN SUMBANGAN
PEMBINAAN PENDIDIKAN (SPP) SECARA TUNAI DAN NON TUNAI
(Studi pada Sekolah Dasar Islam Terpadu Iqra' 2 Kota Bengkulu)
oleh Elian Zayadi NIM 2123619528**

Rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah: 1) Bagaimana efektivitas pelayanan pembayaran SPP secara tunai pada SDIT Iqra'2 Kota Bengkulu? dan 2) Bagaimana efektivitas pelayanan pembayaran SPP secara non tunai pada SDIT Iqra'2 Kota Bengkulu?. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui: 1) Efektivitas pelayanan pembayaran SPP secara tunai pada SDIT Iqra'2 Kota Bengkulu, dan 2) Efektivitas pelayanan pembayaran SPP secara non tunai pada SDIT Iqra'2 Kota Bengkulu. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif dengan menggunakan dianalisis dengan menggunakan metode dipergunakan teknik statistika deskriptif. Efektivitas pelayanan pembayaran SPP secara tunai pada SDIT Iqra'2 Kota Bengkulu berada dalam kategori cukup efektif dengan rata-rata 76,72%. Sedangkan nefektivitas pelayanan pembayaran SPP secara non tunai pada SDIT Iqra'2 Kota Bengkulu berada dalam kategori sangat efektif dengan rata-rata 98,10%.

Kata Kunci: Efektivitas, Pembayaran, Pelayanan

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah saya panjatkan kehadiran Allah SWT, karena berkat limpahan rahmat dan karunia-Nya saya dapat menyelesaikan penulisan Skripsi ini. Penulisan Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Islam (S.E) di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.

Judul Skripsi ini adalah “EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMBAYARAN SUMBANGAN PEMBINAAN PENDIDIKAN (SPP) SECARA TUNAI DAN NON TUNAI (Studi pada Sekolah Dasar Islam Terpadu Iqra’ 2 Kota Bengkulu)”. Dalam penulisan Skripsi ini, penulis memperoleh bimbingan, arahan dan bantuan dari berbagai pihak sehingga proses penulisan Skripsi ini dapat berjalan dengan lancar. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. H. Sirajuddin M. M.Ag, M.H, selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.
2. Dr. Asnaini, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.
3. Desi Isnaini, MA, selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.
4. Eka Sri Wahyuni, M.M selaku Pembimbing Akademik dari awal semester satu sampai skripsi ini selalu mendampingi dan membimbing
5. Dra, Fatimah. MA, selaku Pembimbing I yang banyak memberikan bimbingan, arahan dan saran sehingga penulis mampu menyelesaikan Skripsi ini
6. Idwal B. MA selaku Pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan motivasi kepada penulis agar menyelesaikan Skripsi ini.
7. Seluruh Orang Tua Siswa Sekolah Dasar Islam Terpadu Iqra’ 2 Kota Bengkulu, yang telah meluangkan waktu untuk membantu penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa tulisan ini masih jauh dari sempurna, untuk itu saran dan kritikan yang membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan dalam penulisan Skripsi ini.

Bengkulu, 15 Maret 2017 M
16 Jumadil Akhir 1438 H

Eliau Zayadi
NIM 2123619528

DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iii
HALAMAN MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
SURAT PERNYATAAN	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Kegunaan Penelitian	9
E. Penelitian Terdahulu	9
BAB II. KAJIAN TEORI DAN KERANGKA BERPIKIR	
A. Kajian Teori	11
1. Efektivitas.....	11
2. Pelayanan Pembayaran SPP	18
3. Sistem Pembayaran SPP	24
B. Kerangka Berfikir	26
BAB III. METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian dan Pendekatan Penelitian.....	28
B. Waktu dan Lokasi Penelitian	29
C. Populasi dan Sampel	29
D. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	31
E. Definisi Operasional Variabel	33
F. Instrumen Penelitian	33
G. Teknik Analisis Data	34
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Profil SDIT Iqra' 2 Kota Bengkulu	36
B. Deskripsi Hasil Penelitian	44
C. Pembahasan	56

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	61
B. Saran	62

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Daftar Populasi Penelitian	29
Tabel 3.2	Daftar Sampel Penelitian	30
Tabel 3.3	Kisi-Kisi Kuisisioner Penelitian.....	34
Tabel 3.4	Kriteria Efektivitas	35
Tabel 4.1	Keadaan Siswa SDIT Iqra' 2 Kota Bengkulu pada Tahun Pelajaran 2016/2017	40
Tabel 4.2	Guru dan Karyawan SDIT Iqra' 2 Kota Bengkulu	41
Tabel 4.3	Keadaan Ruangan SDIT Iqra' 2 Kota Bengkulu	42
Tabel 4.4	Keadaan Perabotan Belajar SDIT Iqra' 2 Kota Bengkulu ..	43
Tabel 4.5	Jawaban Responden Terhadap Pernyataan “Saya dengan mudah meluangkan waktu melakukan pembayaran SPP secara tunai”	44
Tabel 4.6	Jawaban Responden Terhadap Pernyataan “Saya Dapat Membayar SPP Secara Tunai dengan Tepat Waktu”	45
Tabel 4.7	Jawaban Responden Terhadap Pernyataan “Pembayaran SPP secara tunai lebih mudah dilaksanakan”	45
Tabel 4.8	Jawaban Responden Terhadap Pernyataan “Pembayaran SPP Secara Tunai Lebih Praktis”	46
Tabel 4.9	Jawaban Responden terhadap Pernyataan “Saya dapat melakukan pembayaran SPP secara tunai setiap bulan”	46
Tabel 4.10	Jawaban Responden Terhadap Pernyataan “Pihak sekolah memberitahu cara pembayaran SPP secara tunai dengan baik”	47
Tabel 4.11	Jawaban Responden Terhadap Pernyataan “Prosedur pembayaran SPP dilaksanakan dengan baik oleh karyawan yang bertugas”	47
Tabel 4.12	Jawaban Responden Terhadap Pernyataan “Karyawan yang bertugas memiliki kemampuan dalam melaksanakan tugasnya dalam menerima pembayaran SPP secara tunai...”	48
Tabel 4.13	Jawaban Responden Terhadap Pernyataan “Tidak pernah terjadi kesalahan oleh karyawan yang bertugas dalam pembayaran SPP secara tunai”	49
Tabel 4.14	Jawaban Responden Terhadap Pernyataan “Sarana dan prasarana pembayaran SPP secara tunai cukup memadai” .	49

Tabel 4.15	Jawaban Responden Terhadap Pernyataan “Saya dengan mudah meluangkan waktu melakukan pembayaran SPP secara non tunai”	50
Tabel 4.16	Jawaban Responden Terhadap Pernyataan “Saya Dapat Membayar SPP Secara Non Tunai dengan Tepat Waktu” ..	51
Tabel 4.17	Jawaban Responden Terhadap Pernyataan “Pembayaran SPP secara non tunai lebih mudah dilaksanakan”	51
Tabel 4.18	Jawaban Responden Terhadap Pernyataan “Pembayaran SPP Secara Non Tunai Lebih Praktis”	52
Tabel 4.19	Jawaban Responden terhadap Pernyataan “Saya dapat melakukan pembayaran SPP secara non tunai setiap bulan”	52
Tabel 4.20	Jawaban Responden Terhadap Pernyataan “Pihak sekolah memberitahu cara pembayaran SPP secara non tunai dengan baik”	53
Tabel 4.21	Jawaban Responden Terhadap Pernyataan “Prosedur pembayaran SPP secara non dilaksanakan dengan baik oleh karyawan yang bertugas”	54
Tabel 4.22	Jawaban Responden Terhadap Pernyataan “Karyawan yang bertugas memiliki kemampuan dalam melaksanakan tugasnya dalam menerima pembayaran SPP secara non tunai”	54
Tabel 4.23	Jawaban Responden Terhadap Pernyataan “Tidak pernah terjadi kesalahan oleh karyawan yang bertugas dalam pembayaran SPP secara non tunai”	55
Tabel 4.24	Jawaban Responden Terhadap Pernyataan “Sarana dan prasarana pembayaran SPP secara tunai cukup memadai” .	56
Tabel 4.25	Rekapitulasi efektivitas pelayanan pembayaran SPP secara tunai pada SDIT Iqra’2 Kota Bengkulu	57
Tabel 4.26	Rekapitulasi efektivitas pelayanan pembayaran SPP secara non tunai pada SDIT Iqra’2 Kota Bengkulu	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	27
-----------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian	65
--	----

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pendidikan merupakan suatu hal yang sangat dibutuhkan oleh untuk dapat mengembangkan potensi baik secara jasmani dan rohani. Dari proses pendidikan yang dijalankan maka akan membawa manusia kepada berpikir yang kritis, global dan mandiri. Kemajuan dan perkembangan dunia sekarang ini tidak dapat dipungkiri lagi merupakan manifestasi dari cipta, rasa dan karsa umat manusia yang diperoleh dari proses pembelajaran dan pendidikan.

Semua manusia mendapatkan pendidikan sejak dalam kandungan, karena pendidikan adalah suatu kegiatan yang mempunyai kedudukan dan peranan yang sangat penting dalam pembinaan manusia atau perkembangan insan sepenuhnya. Pentingnya pendidikan dalam Islam yang tercantum tercantum dalam QS. Az Zumar: 9 berbunyi:

أَمْ مَنْ هُوَ قَنُوتٌ أَوْ نَاءٌ اللَّيْلِ سَاجِدًا وَقَائِمًا يَحْذَرُ الْآخِرَةَ وَيَرْجُوا رَحْمَةَ رَبِّهِ
قُلْ هَلْ يَسْتَوِي الَّذِينَ يَعْلَمُونَ وَالَّذِينَ لَا يَعْلَمُونَ إِنَّمَا يَتَذَكَّرُ أُولُو الْأَلْبَابِ ٩

Artinya: (apakah kamu hai orang musyrik yang lebih beruntung) ataukah orang yang beribadat di waktu-waktu malam dengan sujud dan berdiri, sedang ia takut kepada (azab) akhirat dan mengharapkan rahmat Tuhannya? Katakanlah: "Adakah sama orang-orang yang mengetahui dengan orang-orang yang tidak mengetahui?" Sesungguhnya orang yang berakallah yang dapat menerima pelajaran.¹

¹Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, Jakarta: Departemen Agama RI, 2007.

Ayat di atas menunjukkan mengenai keadaan orang mukmin di hadapan Tuhannya, keutamaan orang berilmu di atas selainnya, pengarahan untuk bertakwa kepada Allah Subhaanahu wa Ta'aala dan memperbaiki amal. Selanjutnya dalam terdapat Firman Allah yang menunjuk setiap kita haruslah berfungsi dan bermanfaat bagi makhluk lain khusus bagi sesama manusia karena kebutuhan kita sebagai manusia untuk menuntut dan memperoleh ilmu sangatlah urgent dan wajib, sebagaimana dalam Q.S. Faathir: 32 berikut:

ثُمَّ أَوْرَثْنَا الْكِتَابَ الَّذِينَ اصْطَفَيْنَا مِنْ عِبَادِنَا فَمِنْهُمْ ظَالِمٌ لِّنَفْسِهِ وَمِنْهُمْ مُّقْتَصِدٌ وَمِنْهُمْ سَابِقٌ بِالْخَيْرَاتِ بإِذْنِ اللَّهِ ذَلِكَ هُوَ الْفَضْلُ الْكَبِيرُ ۝ ٣٢

Artinya: *kemudian kitab itu Kami wariskan kepada orang-orang yang Kami pilih di antara hamba-hamba Kami, lalu di antara mereka ada yang Menganiaya diri mereka sendiri dan di antara mereka ada yang pertengahan dan di antara mereka ada (pula) yang lebih dahulu berbuat kebaikan dengan izin Allah. yang demikian itu adalah karunia yang Amat besar.*²

Oleh karena itu, pendidikan adalah faktor penting untuk mewujudkan sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas. Pendidikan juga merupakan sarana strategis guna peningkatan mutu sumber daya manusia baik dalam pembangunan suatu bangsa maupun dalam tatanan global. Sumber daya manusia menjadi modal dasar sekaligus kekayaan suatu bangsa, sedangkan sumber-sumber modal dan materi merupakan faktor-faktor produksi yang hanya dapat diaktifkan oleh sumber daya manusia.

Terdapat sejumlah faktor internal dan eksternal yang merupakan potensi sumber daya pendidikan. Faktor internal berkaitan dengan manajemen

²Departemen Agama RI, *Al-Qur'an ...*, 2007.

sumber daya manusia, sumber dana, sarana dan prasarana. Sedangkan, faktor eksternal berkenaan dengan masyarakat, kebijakan pemerintah, perekonomian, sosial-budaya, politik, serta perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi.

Sumber dana merupakan salah satu faktor penting dalam penyelenggaraan pendidikan. Pendidikan yang bernilai strategis itu tidak akan berjalan tanpa dukungan biaya yang memadai. Dilihat dari sudut pandang ekonomi, tidak ada kegiatan pendidikan tanpa biaya. Biaya itu diperlukan untuk memenuhi keberagaman kebutuhan yang berkenaan dengan kelangsungan proses pendidikan.

Pendidikan tanpa didukung biaya yang memadai, proses pendidikan di sekolah tidak akan berjalan sesuai harapan. Oleh karena itu, penerapan peraturan dan sistem manajemen pembiayaan yang baku dalam lembaga pendidikan tidak dapat disangkal lagi. Perkembangan dunia dalam bidang pendidikan dengan mudah dapat dikatakan bahwa masalah pembiayaan menjadi masalah yang cukup pelik untuk dipikirkan oleh para pengelola pendidikan. Masalah pembiayaan pendidikan akan menyangkut masalah tenaga pendidik, proses pembelajaran, sarana prasarana, pemasaran dan aspek lain yang terkait dengan masalah keuangan. Fungsi pembiayaan tidak mungkin dipisahkan dari fungsi lainnya dalam pengelolaan sekolah.

Menurut Fattah biaya dalam pendidikan meliputi biaya langsung (*direct cost*) dan biaya tidak langsung (*indirect cost*). Biaya langsung terdiri dari biaya-biaya yang dikeluarkan untuk keperluan pelaksanaan pengajaran dan kegiatan belajar siswa berupa pembelian alat-alat pelajaran, sarana belajar, biaya

transportasi, gaji guru, baik yang dikeluarkan oleh pemerintah, orangtua, maupun siswa sendiri. Sedangkan biaya tidak langsung berupa keuntungan yang hilang dalam bentuk biaya kesempatan yang hilang yang dikorbankan oleh siswa selama belajar.³

Pada tingkat sekolah (satuan pendidikan), pembiayaan pendidikan diperoleh dari subsidi pemerintah pusat, pemerintah daerah, iuran siswa, dan sumbangan masyarakat. Sejauh tercatat dalam Rencana Anggaran Pendapatan dan Belanja Sekolah (RAPBS), sebagian besar biaya pendidikan di tingkat sekolah berasal dari pemerintah pusat, sedangkan pada sekolah swasta berasal dari para siswa atau yayasan.

Demikian pula dengan Sekolah Dasar Islam Terpadu (SDIT) Iqra' 2 Kota Bengkulu memperoleh biaya pendidikan berasal dari orang tua siswa dan yayasan untuk mendukung kemajuan sekolah. SDIT Iqra' merupakan salah satu sekolah swasta yang oleh Yayasan Al-Fida dan merupakan salah satu sekolah swasta yang maju di Kota Bengkulu dengan banyak meraih berbagai prestasi walaupun sekolah baru didirikan semenjak 9 tahun yang lalu.

Selain maju, kelebihan yang dimiliki SDIT SDIT Iqra' 2 yaitu, tenaga pendidik di sekolah tersebut terbilang kompeten karena rata-rata tenaga pendidik telah memiliki gelar SI Pendidikan, memiliki fasilitas yang memadai untuk menunjang kegiatan proses belajar mengajar di sekolah, sekolah juga menunjang kesehatan siswa dengan memberikan konsumsi setiap harinya pada siswa yang memenuhi standar gizi, pemberian reward pada siswa yang

³ Nanang Fattah. *Ekonomi dan Pembiayaan Pendidikan*, (Bandung. PT. Remaja Rosdakarya, 2002), h. 23).

berprestasi dalam bidang akademik maupun nonakademik dalam berbagai kategori di akhir tahun pelajaran, pemberian reward pada guru dan karyawan yang berprestasi, dan lain sebagainya. Dengan demikian biaya yang dikeluarkan oleh orang tua siswa cukup besar agar dapat menyekolahkan anaknya di SDIT Iqra'2.

Selain itu, berdasarkan fakta di lapangan yang dilakukan mengungkapkan bahwa sekolah tidak terlepas dari manajemen pembiayaan karena dibutuhkan untuk operasional sekolah mulai dari penggajian tenaga pendidik, TU sampai menambah dan memperbaiki fasilitas sekolah guna meningkatkan kualitas dan kuantitas sekolah itu sendiri, dan untuk, membiayai kebutuhan sekolah yang lain. Pihak sekolah mengakui bahwa untuk menjalankan itu semua para orang tua diharapkan dapat berpartisipasi dalam melaksanakan tujuan sekolah yang dalam hal ini adalah masalah pembiayaan. Terlebih di SDIT Iqra' 2 yang merupakan sekolah swasta, meskipun sudah mendapat dana BOS namun untuk menunjang operasional yang lain orang tua tetap memberikan dana tiap bulannya berupa SPP, dan melakukan transaksi keuangan untuk pembayaran SPP tersebut.

Oleh karena itu, perlu adanya pelayanan pendidikan yang memberikan kemudahan bagi siswa dan orang tua siswa dalam membayar SPP. Hal ini sesuai dengan pendapat Mahmud bahwa salah satu layanan pendidikan adalah

berupa layanan administrasi. Layanan administrasi meliputi pembayaran SPP dan pembuatan surat keterangan dan sebagainya.⁴

Untuk transaksi pembayaran SPP di SDIT Iqra'2 yang dilakukan oleh siswa atau orang tua siswa, tentunya memerlukan sistem administrasi keuangan yang baik. pada awalnya transaksi pembayaran SPP dilakukan dengan pelayanan secara tunai, dimana orang tua siswa menitipkan uang pembayaran SPP kepada anaknya untuk dibayarkan kepada staf Tata Usaha atau orang tua sendiri datang membayar SPP.

Banyaknya transaksi SPP dan transaksi keuangan lainnya yang dilakukan oleh tentunya menyebabkan banyaknya uang tunai yang diterima oleh petugas Tata Usaha, sehingga memberikan resiko yang cukup besar yaitu rawannya terjadi salah perhitungan kehilangan atau kehilangan saat memegang uang tunai yang cukup besar, baik di sekolah maupun saat menyetor uang ke bank. Oleh karena itu, mulai Tahun Ajaran 2013/2014 SDIT Iqra' 2 menerapkan metode pembayaran SPP dengan menggunakan layanan nontunai, dimana orang tua siswa dapat melakukan pembayaran SPP melalui ATM, sms banking, internet banking, dan mobile banking. Selain itu, dengan diberlakukannya pembayaran SPP non tunai ini, pihak sekolah juga memberikan layanan pemberitahuan tentang pembayaran SPP setiap bulannya melalui *SMS gateway* yang dapat mengingatkan orang tua siswa untuk melakukan pembayaran SPP. Namun pada Tahun Ajaran 2015/2016 metode ini tidak lagi dilakukan, karena catatan keuangan atas penerimaan SPP di Bank tersebut tetap dilakukan oleh staff administrasi SDIT 2

⁴ Marzuki Mahmud, Manajemen Mutu Perguruan Tinggi, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2012), h. 63-65.

Kota Bengkulu secara manual berdasarkan hasil rekening koran tiap bulannya. Artinya kerjasama pembayaran SPP melalui Bank hanya sebatas penerimaan uang di Bank saja, belum ada program khusus yang digunakan untuk mengolah keuangan dari SPP yang diterima oleh Bank. Selanjutnya pada tahun ajaran 2017/2018, direncanakan akan dilaksanakan kembali pelayanan pembayaran dengan metode non tunai, dengan bekerja sama dengan Bank yang menawarkan sistem yang lebih baik.

Adanya pelayanan pembayaran dengan menggunakan metode non tunai ini tentunya memberikan kemudahan bagi orang tua siswa. Hal ini menunjukkan bahwa SDIT Iqra 2 selalu berusaha meningkatkan pelayanan pendidikannya, salah satunya pelayanan di bidang pembayaran SPP. Hal ini sejalan dengan ajaran Islam yaitu bila ingin memberikan hasil usaha baik berupa barang maupun pelayanan/jasa hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain. Seperti dijelaskan dalam Al-Quran surat Al-Baqarah: 267 berikut:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ
الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ
وَأَعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ ۚ ۲۶۷

Artinya: *Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji*

Menurut Gunara dan Sudibyo, pentingnya memberikan pelayanan yang berkualitas disebabkan pelayanan (*service*) tidak hanya sebatas mengantarkan atau melayani. Melayani berarti mengerti, memahami, dan merasakan sehingga penyampaian pun akan mengenai perasaan konsumen dan pada akhirnya memperkokoh posisi dalam pikiran konsumen.⁵

Berdasarkan uraian-uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai efektivitas pembayaran SPP baik secara tunai maupun nontunai, dari sudut pandang orang tua siswa yang melakukan pembayaran SPP.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana efektivitas pelayanan pembayaran SPP secara tunai pada SDIT Iqra'2 Kota Bengkulu?
2. Bagaimana efektivitas pelayanan pembayaran SPP secara nontunai pada SDIT Iqra'2 Kota Bengkulu?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Efektivitas pelayanan pembayaran SPP secara tunai pada SDIT Iqra'2 Kota Bengkulu.
2. Efektivitas pelayanan pembayaran SPP secara nontunai pada SDIT Iqra'2 Kota Bengkulu.

⁵ Thorik Gunduh dan Utus Hardinoto Sudibyo, *Marketing Muhammad* (Jakarta: Gema Insani, 2006), h. 70.

D. Kegunaan Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah untuk menambah wawasan dan pengetahuan tentang efektivitas pembayaran SPP di SDIT Iqra' 2 dengan menggunakan dua sistem layanan pembayaran, yaitu layanan manual dan perbankan, dan hasil penelitian ini bisa dijadikan referensi untuk peneliti-peneliti lain di masa yang akan datang.

E. Penelitian Terdahulu

Adapun penelitian terdahulu yang menjadi referensi penulisan skripsi ini adalah:

1. Penelitian Ni Luh Ayu Kartika Yuniastari S dan Ratna Kartika Wiyati dengan judul penelitian “Pengukuran Tingkat Efektivitas Dan Efisiensi Sistem Eresearch STIKOM Bali”. Pada Eresearch, proses penelitian dan pengabdian masyarakat STIKOM Bali dilakukan melalui sistem mulai dari proses pencetakan lembar pengesahan, upload, review proposal dan laporan. Dengan adanya Eresearch dapat memudahkan dosen dalam melaksanakan tri dharma perguruan tinggi. Tingkat efektivitas dan efisiensi Eresearch akan menentukan keberhasilan penerapan sistem tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat efektivitas dan efisiensi Eresearch yang terdapat dalam perguruan tinggi. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini diadaptasi dari kerangka berpikir metodologi penelitian sistem informasi yaitu dimulai dari tahap eksplorasi konsep, analisis, pengumpulan dan analisis data serta penarikan kesimpulan. Berdasarkan hasil pengujian dapat disimpulkan bahwa tingkat

efektivitas Eresearch adalah sangat efektif. Sedangkan tingkat efisiensi E-research adalah cukup efisien.⁶

2. Penelitian Irwansyah dengan judul “Efektifitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Sebatik Barat Kabupaten Nunukan”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui efektifitas pelayanan publik pada Kantor Camat Sebatik Barat Kabupaten Nunukan dan untuk mengetahui apa saja yang menjadi penghambat dalam penerapan efektifitas pelayanan publik pada Kantor Camat Sebatik Barat Kabupaten Nunukan. Adapun indikator yang menjadi fokus penelitian efektifitas pelayanan publik pada Kantor Camat Sebatik Barat Kabupaten Nunukan adalah faktor ketepatan waktu, faktor kecermatan, factor gaya pemberian pelayanan dan faktor penghambat efektifitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Sebatik Barat Kabupaten Nunukan. hasil penelitian ini menunjukkan bahwa efektifitas pelayanan publik pada Kantor Camat Sebatik Barat Kabupaten Nunukan, dalam memberikan sebuah pelayanan publik di Kantor Camat Sebatik Barat masih dirasakan kurang baik oleh sebagian masyarakat.⁷

⁶ Ni Luh Ayu Kartika Yuniastari S dan Ratna Kartika Wiyati, *Pengukuran Tingkat Efektivitas Dan Efisiensi Sistem Eresearch STIKOM Bali*, Konferensi Nasional Sistem & Informatika 2015 STMIK STIKOM Bali, 9 – 10 Oktober 2015.

⁷ Irwansyah, *Efektifitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Sebatik Barat Kabupaten Nunukan*, eJournal Ilmu Pemerintahan, 2013, 1 (3): 1192-1206. ISSN 2338-3615 , ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id, 2013.

BAB II

KAJIAN TEORI DAN KERANGKA BERFIKIR

A. Kajian Teori

1. Efektivitas

a. Pengertian Efektivitas

Efektivitas berasal dari kata efektif yang mengandung pengertian dipainya keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Efektivitas selalu terkait dengan hubungan antara hasil yang diharapkan dengan hasil yang sesungguhnya dicapai.

Efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan di dalam setiap organisasi, kegiatan ataupun program. Disebut efektif apabila tercapai tujuan ataupun sasaran seperti yang telah ditentukan. Hal ini sesuai dengan pendapat Emerson *dalam* Handyaningrat menyatakan bahwa efektivitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.⁸

Efektivitas adalah adanya kesesuaian antara orang yang melaksanakan tugas dengan sasaran yang dituju. Efektivitas adalah bagaimana satu organisasi berhasil mendapatkan dan memanfaatkan sumberdaya dalam usaha mewujudkan tujuan operasional. Suatu pekerjaan dikatakan efektif apabila pekerjaan tersebut memberi hasil yang

⁸ Soewarno Handyaningrat, *Pengelolaan Kinerja Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2004), h. 16.

sesuai dengan kriteria yang ditetapkan semula, dengan kata lain kalau pekerjaan tersebut sudah mampu merealisasi tujuan lembaga dalam aspek yang dikerjakan tersebut.⁹

Menurut Siagian efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, dana, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atau jasa dengan mutu tertentu tepat pada waktunya. Efektivitas merupakan suatu ukuran yang dapat menunjukkan suatu program tersebut berhasil atau tidak. Efektivitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan.¹⁰

Syamsi mengemukakan bahwa efektivitas memiliki pengertian yang berbeda dengan efisiensi yaitu:

Efektivitas (hasil guna) ditekankan pada efeknya, hasilnya, dan tanpa/ kurang memperdulikan pengorbanan yang perlu diberikan untuk memperoleh hasil tersebut. Sedangkan efisiensi (daya guna), penekanannya di samping pada hasil yang ingin dicapai, juga besarnya pengorbanan untuk mencapai hasil tersebut perlu diperhitungkan.¹¹

Kurniawan menyatakan efektivitas adalah kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) daripada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau ketegangan diantara pelaksanaannya.¹²

⁹ Made Pidarta, *Manajemen Pendidikan Indonesia*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2004), h.19.

¹⁰ Sondang P. Siagian, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2012), h. 20.

¹¹ Ibnu Syamsi, *Pokok - Pokok Organisasi dan Manajemen*, (Jakarta: PT. Bina Aksara, 2003), h. 2.

¹² Agung Kurniawan, *Transformasi Pelayanan Publik*, (Jogjakarta: Pembaruan, 2005), h. 109.

Suatu efektivitas dilihat berdasarkan pencapai hasil atau pencapaian dari suatu tujuan. Efektivitas berfokus kepada outcome (hasil) dari suatu program atau kegiatan, yang dinilai efektif apabila output yang dihasilkan dapat memenuhi tujuan yang diharapkan. Dalam teori sistem, suatu organisasi dipandang sebagai satu dari sejumlah elemen yang saling tergantung. Aliran input dan output merupakan titik awal dalam menggambarkan suatu organisasi. Dengan istilah yang sederhana, organisasi merupakan sumber daya (input) dari sistem yang lebih besar (lingkungan), memproses input dan mengembalikannya dalam bentuk yang telah diubah atau output.¹³

Menurut Mahmudi “Efektivitas merupakan hubungan antara output dengan tujuan, semakin besar kontribusi (sumbangan) output terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan”. Berdasarkan pendapat tersebut, bahwa efektivitas mempunyai hubungan timbal balik antara output dengan tujuan. Semakin besar kontribusi output, maka semakin efektif suatu program atau kegiatan. Efektivitas berfokus pada outcome (hasil), program, atau kegiatan yang dinilai efektif apabila output yang dihasilkan dapat memenuhi tujuan yang diharapkan.¹⁴

¹³ John Ivancevich, M, Robert Konopaske, Michael T. Matteson, *Perilaku dan Manajemen Organisasi*, (Jakarta: Erlangga, 2006), h. 109.

¹⁴ Mahmudi, *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, (Yogyakarta: UPP AMP. YKPN, 2005), h. 92

Dari beberapa defenisi di atas bisa disimpulkan bahwa efektifitas berorientasi pada proses dan tercapainya tujuan program. Suatu tujuan tidak akan bisa terlepas dari sebuah proses, karena proses merupakan jalan yang harus dilalui untuk sampai ke suatu tempat. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa efektifitas pelayanan adalah kemampuan dalam memberikan pelayanan sehingga memperoleh keberhasilan dalam mencapai tujuan.

b. Pengukuran Efektivitas

Untuk mengetahui efektifitas suatu kegiatan atau program yang dilaksanakan oleh organisasi, maka perlu adanya pengukuran terhadap efektifitas. Steers mengemukakan bahwa

“Ukuran daripada efektifitas, yaitu:

- 1) Kualitas artinya kualitas yang dihasilkan oleh organisasi;
- 2) Produktivitas artinya kuantitas dari jasa yang dihasilkan;
- 3) Kesiagaan yaitu penilaian menyeluruh sehubungan dengan kemungkinan dalam hal penyelesaian suatu tugas khusus dengan baik;
- 4) Efisiensi merupakan perbandingan beberapa aspek prestasi terhadap biaya untuk menghasilkan prestasi tersebut;
- 5) Penghasilan yaitu jumlah sumber daya yang masih tersisa setelah semua biaya dan kewajiban dipenuhi;
- 6) Pertumbuhan adalah suatu perbandingan mengenai eksistensi sekarang dan masa lalunya;
- 7) Stabilitas yaitu pemeliharaan struktur, fungsi dan sumber daya sepanjang waktu;
- 8) Kecelakaan yaitu frekuensi dalam hal perbaikan yang berakibat pada kerugian waktu;
- 9) Semangat kerja yaitu adanya perasaan terikat dalam hal pencapaian tujuan, yang melibatkan usaha tambahan, kebersamaan tujuan dan perasaan memiliki;
- 10) Motivasi artinya adanya kekuatan yang muncul dari setiap individu untuk mencapai tujuan;

- 11) Kepaduan yaitu fakta bahwa para anggota organisasi saling menyukai satu sama lain, artinya bekerja sama dengan baik, berkomunikasi dan mengkoordinasikan;
- 12) Keluwesan adaptasi artinya adanya suatu rangsangan baru untuk mengubah prosedur standar operasinya, yang bertujuan untuk mencegah keterbekuan terhadap rangsangan lingkungan.”¹⁵

Untuk mengukur efektivitas, Siagian berpendapat bahwa ada beberapa kriteria yang dapat digunakan untuk mengukur efektifitas kerja dari organisasi yang memberikan pelayanan.yaitu:

1) Waktu

Faktor waktu adalah ketepatan waktu dan kecepatan waktu dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan. Hanya saja penggunaan ukuran tentang tepat tidaknya atau cepat tidaknya pelayanan yang diberikan berbeda dari satu orang ke orang lain. Terlepas dari penilaian subjektif yang demikian, yang jelas ialah faktor waktu dapat dijadikan sebagai salah satu ukuran efektifitas kerja.

2) Kecermatan

Kecermatan dapat dijadikan ukuran untuk menilai tingkat efektifitas kerja organisasi yang memberikan pelayanan. Faktor kecermatan disini adalah factor ketelitian dari pemberi pelayanan kepada pelanggan. Pelanggan akan cenderung memberikan nilai yang tidak terlalu tinggi kepada pemberi pelayan, apabila terjadi banyak

¹⁵ Richard M. Steers, *Efektivitas Organisasi*. (Terjemahan), (Jakarta: Erlangga, 2005), h. 46-48.

kesalahan dalam proses pelayanan, meskipun diberikan dalam waktu yang singkat.

3) Gaya pemberian pelayanan

Gaya pemberian pelayanan merupakan salah satu ukuran lain yang dapat dan biasanya digunakan dalam mengukur efektifitas kerja. Yang dimaksud dengan gaya disini adalah cara dan kebiasaan pemberi pelayanan dalam memberikan jasa kepada pelanggan. Bisa saja si pelanggan merasa tidak sesuai dengan gaya pelanggan yang diberikan oleh pemberi pelayanan. Jika berbicara tentang sesuatu hal yang menyangkut kesesuaian, sesungguhnya apa yang dibicarakan termasuk hal yang tidak terlepas kaitannya dengan nilai-nilai sosial yang dianut oleh orang yang bersangkutan.¹⁶

Lebih lanjut Lubis dan Huseini menyatakan efektifitas sebagai konsep yang sangat penting dalam organisasi karena menjadi ukuran keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya. Karenanya, pengukuran efektifitas bukanlah hal yang sederhana mengingat perbedaan tujuan masing-masing organisasi dan keragaman tujuan organisasi itu sendiri.¹⁷ Lebih lanjut, Lubis dan Huseini (2009:55), menyebutkan 3 (tiga) pendekatan utama dalam pengukuran efektifitas organisasi, yaitu :

1. Pendekatan sumber (*resource approach*) yakni mengukur efektivitas dari input. Pendekatan mengutamakan adanya keberhasilan

¹⁶ Sondang P. Siagian, *Manajemen ...*, h. 151.

¹⁷ Lubis, S. B. Hari., dan Martani, Huseini. 2009. Pengantar Teori Organisasi. Suatu Pendekatan Makro. Jakarta: Departemen Ilmu Administrasi FISIP UI.

organisasi untuk memperoleh sumber daya, baik fisik maupun non fisik yang sesuai dengan kebutuhan organisasi.

2. Pendekatan proses (*process approach*) adalah untuk melihat sejauh mana efektivitas pelaksanaan program dari semua kegiatan proses internal atau mekanisme organisasi.
3. Pendekatan sasaran (*goals approach*) dimana pusat perhatian pada output, mengukur keberhasilan organisasi untuk mencapai hasil (output) yang sesuai dengan rencana.

Duncan *dalam* Steers memaparkan ukuran efektivitas, sebagai berikut:

1. Pencapaian Tujuan

Pencapaian adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu, agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan pentahapan, baik dalam arti pentahapan pencapaian bagian-bagiannya maupun pentahapan dalam arti periodisasinya. Pencapaian tujuan terdiri dari beberapa faktor, yaitu : (1) kurun waktu pencapaiannya, (2) sasaran yang merupakan target kongkrit

2. Integrasi

Integrasi yaitu pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus

dan komunikasi. Integrasi terdiri dari beberapa faktor, yaitu : (1) proses sosialisasi (2) prosedur.

3. Adaptasi

Adaptasi adalah proses penyesuaian diri yang dilakukan untuk meyelaraskan suatu individu terhadap perubahan-perubahan yang terjadi di lingkungannya. Adaptasi terdiri dari beberapa faktor, yaitu : (1) kemampuan (2) sarana dan prasarana.¹⁸

Dari uraian pengukuran tingkat efektivitas yang telah dikemukakan di atas, maka dalam penelitian ini pengukuran efektifitas kerja akan dilihat dari sudut pandang penerima layanan pembayaran SPP yaitu orang tua siswa terhadap pelayanan pembayaran SPP, oleh karena itu indikator yang dipilih untuk pengukuran efektivitas pelayanan pembayaran SPP baik tunai maupun nontunai adalah: 1) pencapaian tujuan, 2) integrasi, dan 3) adaptasi.

2. Pelayanan Pembayaran SPP

a. Pengertian Pelayanan Pendidikan

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Sinambela menyatakan pada dasarnya setiap manusia

¹⁸ Richard M. Steers, *Efektivitas ...*, h. 53.

mempunyai pelayanannya, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia.¹⁹

Pasolong mengungkapkan bahwa pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.²⁰ Selanjutnya Moenir menyatakan bahwa proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung inilah yang dinamakan pelayanan.²¹ Jasfar menyatakan bahwa kata jasa mempunyai banyak arti dan ruang lingkup, dari pengertian paling sederhana yaitu hanya berupa pelayanan dari seseorang kepada orang lain, bisa juga diartikan sebagai mulai dari pelayanan yang diberikan oleh manusia baik yang dilihat maupun yang tidak dapat dilihat (*explicit service*) maupun yang tidak dapat dilihat, yang hanya dirasakan (*implicit service*) sampai fasilitas-fasilitas pendukung yang harus tersedia dalam penjualan jasa dan benda-benda lainnya.²²

Selanjutnya pengertian pendidikan dapat dilihat dari pendidikan dalam arti sempit dalam arti luas. menurut Mudiyaharjo pendidikan dalam arti sempit adalah sekolah. Pendidikan adalah pengajaran yang diselenggarakan di sekolah sebagai lembaga pendidikan formal. Pendidikan adalah segala pengaruh yang diupayakan sekolah terhadap anak dan remaja yang diserahkan kepadanya agar mempunyai

¹⁹ L.P Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*, (Jakarta. Bumi Aksara, 2006), h. 3.

²⁰ Harbani Pasolong, *Teori Administrasi Publik*, (Bandung : Alfabeta, 2007), h. 4.

²¹ H.A.S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta : PT. Bumi. Aksara, 2006), h. 16.

²² Farida Jasfar, *Manajemen Jasa: Pendekatan Terpadu*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2009), h. 15.

kemampuan yang sempurna dan kesadaran penuh terhadap hubungan-hubungan dan tugas-tugas sosial mereka.²³

Sedangkan menurut Lift Anis Ma'shumah, menyatakan bahwa pendidikan dalam arti luas adalah proses yang berkaitan dengan upaya untuk mengembangkan potensi pada diri seseorang yang meliputi tiga aspek kehidupan yaitu pandangan hidup, dan keterampilan hidup. Ketiga aspek tersebut dalam bahasa sering digunakan adalah kognitif, afektif dan psikomotor. Ketiganya merupakan kesatuan totalitas yang melekat pada diri seseorang.²⁴

Berdasarkan pengertian layanan dan pendidikan, maka secara sederhana layanan pendidikan bisa diartikan dengan jasa pendidikan. Kata jasa (*service*) itu sendiri memiliki beberapa arti, mulai dari pelayanan pribadi (*personal service*) sampai pada jasa sebagai suatu produk.²⁵

Tingkat pelayanan dan derajat kepuasan masyarakat merupakan salah satu ukuran efektivitas. Ukuran ini tidak mempertimbangkan berapa biaya, tenaga, dan waktu yang digunakan dalam memberikan pelayanan, tetapi lebih menitikberatkan pada tercapainya tujuan organisasi pelayanan publik.

b. Produk dan Bentuk Pelayanan Pendidikan

Produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan ke dalam pasar untuk diperhatikan, dimiliki, dipakai atau dikonsumsi sehingga

²³ Redja Mudyahardjo, *Pengantar Pendidikan*, Jakarta : PT Raja Grafindo, 2010), h. 6.

²⁴ Ma'shumah, Lift Anis, *Paradigma Pendidikan Islam*, Semarang: Fakultas Tarbiyah IAIN Walisongo, 2001), h. 14.

²⁵ Rambat Lupiyadi dan A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta : Salemba Empat, 2006), hal. 5

dapat memuaskan keinginan atau kebutuhan.²⁶ Dalam jasa pendidikan, produk yang ditawarkan kepada siswa ialah reputasi, prospek, dan variasi pilihan. Sekolah yang baik menawarkan reputasi/mutu pendidikan yang tinggi, prospek bagi siswa setelah lulus, dan pilihan konsentrasi berbagai program yang bervariasi sehingga calon siswa dapat memilih bidang yang sesuai dengan bakat dan minat mereka.²⁷

Produk secara umum merupakan segala sesuatu yang dapat ditawarkan produsen untuk diperhatikan, diminta, dibeli, digunakan, atau dikonsumsi pasar sebagai pemenuhan kebutuhan atau keinginan pasar bersangkutan. Produk yang ditawarkan tersebut meliputi barang fisik, jasa, organisasi, dan ide. Alma dan Hurriyati mengemukakan bahwa:

Produk dari sekolah adalah jasa kependidikan yang dapat dirinci sebagai berikut:

- 1) Jasa kurikuler meliputi kurikulum, silabus umum (GBPP), rancangan bahan pembelajaran, penyajian bahan pembelajaran, dan evaluasi
- 2) Jasa penelitian, berupa berbagai penelitian dan hasilnya atau pengembangan kemampuan guru dalam meneliti dan membaca hasil penelitian.
- 3) Jasa ekstrakurikuler, meliputi berbagai kegiatan pelayanan di luar jasakurikuler, seperti kegiatan kesenian, olah raga, prakarya dan lain-lain
- 4) Jasa pengembangan kehidupan bermasyarakat, meliputi layanan untuk mengembangkan kemampuan para peserta didik untuk hidup bermasyarakat seperti mengobservasi kehidupan petani, pengusaha/perusahaan industri, mengunjungi rumah sakit, mengunjungi rumah-rumah ibadah, panti asuhan dan memberi bantuan dan lain-lain
- 5) Jasa administrasi/ketatausahaan, berupa layanan berbagai surat keterangan, surat pengantar bagi peserta didik, laporan hasil belajar.

²⁶ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*, (Jakarta : PT. Prehallindo, 2001), h. 54.

²⁷ Sri Minarti, *Manajemen Sekolah*, (Jogyakarta : AR-Rizz Media, 2012), h. 392.

- 6) Jasa layanan khusus, berupa layanan bimbingan dan konseling, layanan perpustakaan, layanan usaha kesehatan sekolah, layanan kantin, dan layanan transportasi atau bus.”²⁸

Selanjutnya menurut Mahmud,

“Secara garis besar terdapat 5 layanan pendidikan, yaitu:

- 1) Layanan informasi. Layanan informasi diberikan dalam bentuk lisan maupun tertulis. Informasi lisan dapat diperoleh melalui kontak langsung secara tatap muka, sedangkan informasi tertulis dapat diberikan melalui berbagai buku pedoman seperti: brosur, spanduk, pamflet, papan pengumuman, situs website dan lain-lain.
- 2) Layanan sarana prasarana. Layanan sarana prasarana merupakan pemberian layanan dalam bentuk penyediaan sarana prasarana atau fasilitas fisik seperti: gedung sekolah, perpustakaan, laboratorium dan lain-lain.
- 3) Layanan administrasi. Layanan administrasi meliputi pembayaran SPP dan pembuatan surat keterangan dan sebagainya.
- 4) Layanan bimbingan. Layanan bimbingan diawali dengan program orientasi sekolah, bimbingan dalam mengatasi kesulitan-kesulitan khususnya kesulitan belajar dan juga masalah-masalah pribadi, bimbingan pendidikan dan pengajaran (KBM), dan bimbingan praktik keilmuan.
- 5) Layanan pengembangan bakat dan minat serta keterampilan. Layanan pengembangan bakat dan minat serta keterampilan dilakukan melalui kegiatan ekstrakurikuler bagi siswa.
- 6) Layanan kesejahteraan. Di antara bentuk pelayanan kesejahteraan kepada siswa adalah pemberian beasiswa kepada siswa yang berprestasi khususnya kalangan kurang mampu serta pemberian keringanan SPP.”²⁹

Menurut Sutisno, bentuk layanan yang ada dalam lembaga pendidikan ada dua, yaitu:

a. Layanan Pokok

Dalam memenuhi kebutuhan siswa yang berhubungan dengan pelayanan siswa di sekolah, dalam menjalankan tugasnya kepala sekolah dibantu oleh para personil

²⁸ Buchori Alma dan Ratih Hurriyati, *Manajemen Corporate dan Strategi. Pemasaran Jasa Pendidikan Fokus Pada Mutu dan Layanan Prima*, (Bandung: Alfabeta, 2009), h. 227-228.

²⁹ Marzuki Mahmud, *Manajemen Mutu Perguruan Tinggi*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2012), h. 63-65.

professional sekolah yang dipekerjakan pada system sekolah di antaranya adalah:

- 1) Personil pelayanan pengajaran, terdiri dari orang-orang yang bertanggung jawab pokoknya ialah mengajar, baik sebagai guru kelas, guru kegiatan ekstrakurikuler, tutor dan lain-lain.
- 2) Personil pelayanan admistrasi, meliputi mereka yang mengarahkan, memimpin dan mengawasi personil lain dalam operasi sekolah serta bagian-bagiannya.
- 3) Personil pelayanan fasilitas sekolah, meliputi tenaga-
- 4) Tenaga di perpustakaan, pusat-pusat sumber belajar dan laboratorium bahasa; ahli-ahli teknik dan tenaga yang terlibat dalam fungsi mengajar atau fungsi melayani siswa.
- 5) Personil pelayanan murid atau siswa, meliputi pada spesialis yang tanggung jawabnya meliputi bimbingan dan penyuluhan, pemeriksaan psikologis dan kesehatan, nasehat medis dan pengobatan, testing dan penelitian, penempatan kerja dan tindak lanjut, serta koordinasi kegiatan murid.

b. Layanan Bantu

Perubahan dinamika masyarakat yang cepat seperti yang kita alami saat ini, sekolah merupakan pemegang peranan penting, dengan memberikan banyak pelayanan yang diharapkan dari sekolah, antara lain adalah:

- 1) Pelayanan perpustakaan
Pelayanan perpustakaan merupakan salah satu sarana pembelajaran yang dapat menjadi sebuah kekuatan untuk mencerdaskan bangsa. Perpustakaan mempunyai peranan penting sebagai jembatan menuju penguasaan ilmu pengetahuan. Perpustakaan memberi kontribusi penting bagi terbukanya informasi tentang ilmu pengetahuan.
- 2) Pelayanan gedung dan halaman sekolah
Dengan memelihara gedung sekolah secara sistematis dapat menghasilkan keuntungan yang besar bagi operasi sekolah. Hal ini dapat ditunjukkan dengan peningkatan pemeliharaan yang terus menerus untuk menjamin kondisi gedung sekolah yang paling baik. Sehingga dapat menciptakan suasana belajar yang nyaman, memajukan kesehatan dan keamanan, melindungi barang-barang milik sekolah, dan memajukan citra masyarakat yang sesuai.
- 3) Pelayanan kesehatan dan keamanan
Tujuan penting pendidikan di sekolah adalah kesehatan fisik dan mental, maka sekolah memperkenalkan program pendidikan jasmani dan kesehatan. Maka perhatian

sekolah diarahkan pada terciptanya kesehatan yang lebih baik dan lingkungan fisik yang lebih membantu bagi proses belajar.³⁰

3. Sistem Pembayaran SPP

Berdasarkan pelayanan pendidikan yang telah dipaparkan sebelumnya, dapat diketahui bahwa pembayaran SPP merupakan salah satu pelayanan pendidikan pada bidang pelayanan administrasi. Sehingga pelayanan pembayaran SPP dilakukan oleh petugas administrasi atau petugas Tata Usaha. Untuk sistem pembayaran SPP dapat dilakukan dengan dua cara yaitu secara tunai dan nontunai.

Sistem pembayaran merupakan sistem yang berkaitan dengan pemindahan dana dari satu pihak ke pihak lain yang melibatkan berbagai komponen seperti instrumen pembayaran (tunai dan non tunai), bank, lembaga kliring dan setelmen, infrastruktur dan sistem hukum.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2009 tentang Bank Indonesia Sistem pembayaran adalah sistem yang mencakup seperangkat aturan, lembaga dan mekanisme yang digunakan untuk melaksanakan pemindahan dana guna memenuhi suatu kewajiban yang timbul dari suatu kegiatan ekonomi.

Wikipedia mendefinisikan sistem pembayaran merupakan sistem yang berkaitan dengan pemindahan sejumlah nilai uang dari satu pihak ke pihak lain. Media yang digunakan untuk pemindahan nilai uang tersebut sangat beragam, mulai dari penggunaan alat pembayaran yang sederhana sampai pada penggunaan sistem yang kompleks dan melibatkan berbagai lembaga

³⁰ Oteng Sutisno, Administrasi Pendidikan, (Bandung : Angkasa, 2005), hal. 65.

berikut aturan mainnya. Kewenangan mengatur dan menjaga kelancaran sistem pembayaran di Indonesia dilaksanakan oleh Bank Indonesia yang dituangkan dalam Undang Undang Bank Indonesia.³¹

Lebih lanjut Wikipedia memaparkan bahwa secara garis besar sistem pembayaran dibagi menjadi dua jenis, yaitu sistem pembayaran tunai dan sistem pembayaran non-tunai. Perbedaan mendasar dari kedua jenis sistem pembayaran tersebut terletak pada instrumen yang digunakan. Pada sistem pembayaran tunai instrumen yang digunakan berupa uang kartal, yaitu uang dalam bentuk fisik uang kertas dan uang logam, sedangkan pada sistem pembayaran non-tunai instrumen yang digunakan berupa Alat pembayaran menggunakan kartu (APMK), Cek, Bilyet Giro, Nota Debet, maupun uang elektronik.³²

Pada SDIT Iqra' 2 Kota Bengkulu sudah pernah diberlakukan dua sistem pembayaran dalam untuk memberikan pelayanan pembayaran SPP, yaitu sistem pelayanan pembayaran SPP secara tunai dan pelayanan pembayaran secara non tunai. Sistem pelayanan pembayaran SPP secara tunai sudah diberlakukan sejak SDIT Iqra'1 Kota Bengkulu yang didirikan pada tahun 1999 yang merupakan perintis didirikannya SDIT Iqra' 2 Kota Bengkulu, yaitu dari tahun 2007, Sedangkan Sistem pelayanan pembayaran SPP secara non tunai pernah dilaksanakan pada tahun ajaran 2015/2016. Namun sistem pembayaran SPP tersebut hanya dilaksanakan selama satu tahun. Hal ini dikarenakan kerjasama dengan pihak Bank yang tidak

³¹ Wikipedia, *Sistem Pembayaran*, (https://id.wikipedia.org/wiki/Sistem_pembayaran, , 2016) h. 1.

³² Wikipedia, *Sistem Pembayaran...* h. 1.

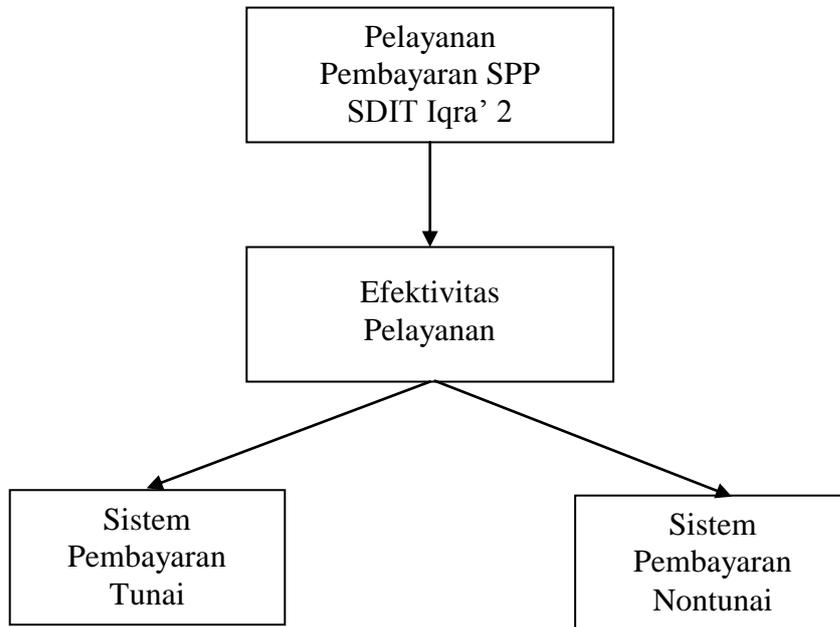
memberikan fasilitas pencatatan penerimaan pembayaran SPP, sehingga staf SDIT Iqra' 2 Kota Bengkulu tetap harus melakukan pencatatan secara manual seperti yang dilakukan pada sistem pembayaran SPP secara tunai.

Selanjutnya pada tahun ajaran 2017/2018 ini terdapat wacana dari pihak pimpinan yayasan Yayasan Al Fida yang merupakan yayasan tempat bernaung SDIT Iqra' 2 Kota Bengkulu untuk kembali melakukan kerjasama dengan pihak bank lain untuk menggunakan jasa mereka dalam pelayanan pembayaran SPP secara non tunai, dengan fasilitas yang lebih baik terutama dalam pencatatan penerimaan pembayaran yang lebih baik.

B. Kerangka Berfikir

Berdasarkan pemaparan kerangka teori sebelumnya, maka dapat diketahui bahwa dalam pembayaran SPP merupakan salah satu pelayanan yang diberikan dalam pendidikan, yaitu pelayanan dalam administrasi. Untuk melayani pembayaran SPP yang dilakukan oleh orang tua siswa, SDIT Iqra' 2 memberlakukan dua macam pelayanan, yaitu pelayanan pembayaran SPP secara tunai dan pelayanan pembayaran secara nontunai. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas kedua sistem pembayaran dari kedua pelayanan pembayaran SPP tersebut, dan mengetahui perbedaan efektivitas keduanya.

Kerangka berfikir pada penelitian ini secara lebih jelas dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Kerangka Berfikir

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif menurut Nazir adalah suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antara fenomena yang diselidiki.³³ Selanjutnya pendekatan penelitian kuantitatif menurut Arikunto adalah penelitian yang menggunakan angka mulai dari pengumpulan data, penafsiran data serta penampilan dari hasilnya.³⁴

Pada penelitian ini, metode deskriptif kuantitatif digunakan untuk memperoleh data-data dari responden penelitian yang diolah menjadi angka-angka yang menggambarkan efektivitas pembayaran sumbangan pembinaan pendidikan (SPP) secara tunai dan non tunai pada SDIT Iqra' 2 Kota Bengkulu dan perbedaan efektivitas kedua sistem pembayaran SPP tersebut.

³³ Mohammad Nazir, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Ghalia, 2005), h. 54.

³⁴ Suharsimi Arikunto. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta. Penerbit Rineka Cipta, 2008), h. 12. 00

B. Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan pada bulan Desember 2016 sampai dengan Januari 2017. Adapun lokasi penelitian adalah SDIT Iqra' 2. Peneliti akan memberikan kuisisioner pada orang tua siswa pada saat orang tua siswa menjemput anaknya saat pulang sekolah.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Hasan populasi adalah “totalitas dan semua objek atau individu yang memiliki karakteristik tertentu, jelas dan lengkap yang akan diteliti (bahan penelitian)”³⁵. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh orang tua siswa SDIT Iqra' 2 Kota Bengkulu yang pernah membayar SPP secara tunai maupun non tunai pada tahun ajaran 2013/2014, yaitu orang tua siswa kelas 3 hingga kelas 6. Adapun jumlah orang tua siswa yang menjadi populasi berdasarkan jumlah siswa SDIT Iqra' 2 dapat dilihat pada Tabel 3.1.

Tabel 3.1 Daftar Populasi Penelitian

No	Kelas	Jumlah Rombongan Belajar	Jumlah Siswa
1.	3	5	158
2.	4	5	143
3.	5	5	132
4	6	5	132
Jumlah			565

³⁵ M. Iqbal Hasan, Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2006), h. 84.

Berdasarkan Tabel 3.1 di atas, maka dapat diketahui bahwa orang tua siswa yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak sebanyak 565 orang tua siswa.

2. Sampel

Hasan mengungkapkan bahwa “sampel adalah bagian dan populasi yang diambil melalui cara-cara tertentu yang memiliki karakteristik tertentu, jelas, dan lengkap yang dianggap bisa mewakili populasi”³⁶. Arikunto mengungkapkan bahwa “apabila subjeknya kurang dari 100 lebih baik diambil semua. Tetapi, jika jumlah subjeknya besar, dapat diambil antara 10-15% atau 20-25% atau lebih”³⁷. Pada penelitian ini akan diambil sampel 10% dari populasi. Berdasarkan jumlah populasi pada masing-masing kelas, maka sampel yang diambil masing-masing kelas dapat dilihat pada Tabel 3.2.

Tabel 3.2 Daftar Sampel Penelitian

No	Kelas	Jumlah Rombongan Belajar	Jumlah Siswa
1.	3	5	16
2.	4	5	14
3.	5	5	13
4	6	5	13
Jumlah			56

Berdasarkan Tabel 3.2 di atas, maka orang tua siswa yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 56 orang tua siswa.

³⁶ M. Iqbal Hasan, *Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2006), h. 84.

³⁷ Suharsimi Arikunto. *Prosedur...*, h. 134.

D. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

1. Sumber Data

Sumber pengumpulan data dalam penelitian ini terdiri dari:

a. Data Primer

Subagyo menyatakan bahwa “data primer adalah data yang diperoleh langsung dari responden penelitian dengan melakukan wawancara, observasi dan alat lainnya”³⁸. Data primer dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh secara langsung dari responden penelitian yaitu orang tua siswa SDIT Iqra’ 2 Kota Bengkulu yang membayar SPP menggunakan secara tunai maupun non tunai.

b. Data Sekunder

Subagyo mengungkapkan bahwa “data sekunder adalah yang digunakan untuk melengkapi data primer seperti dokumen-dokumen pribadi, data arsip, dan data resmi instansi”³⁹. Data sekunder dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh tidak secara langsung dari responden, yaitu data dokumentasi berupa profil SDIT Iqra’ 2 Kota Bengkulu dan yang berkenaan dengan pembayaran SPP.

³⁸ P. Joko Subagyo, *Metode Penelitian: Dalam Teori dan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2005), h. 87.

³⁹ P. Joko Subagyo, *Metode ...*, h. 88.

2. Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian ini teknik pengumpulan data guna memperoleh data yang akurat sesuai dengan yang dibutuhkan. Teknik-teknik tersebut adalah:

a. Observasi

Observasi dilakukan untuk memperoleh data penelitian pendahuluan mengenai data pelayanan pembayaran SPP SDIT Iqra' 2 Kota Bengkulu baik secara tunai dan tunai yang telah dilaksanakan yang dijadikan sebagai bahan dalam latar belakang masalah.

b. Kuisisioner

Kuisisioner diberikan kepada responden penelitian yaitu orang tua siswa SDIT Iqra' 2 Kota Bengkulu yang pernah melakukan pembayaran SPP secara tunai maupun non tunai. Kuisisioner berisi daftar pertanyaan yang sudah disiapkan untuk dijawab responden mengenai efektivitas pelayanan pembayaran SPP secara tunai maupun non tunai. Kuisisioner merupakan metode pengumpulan data utama dalam penelitian ini.

c. Dokumentasi

Arikunto menyatakan bahwa metode dokumentasi adalah metode untuk mencari data-data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, lengger, agenda, dan sebagainya.⁴⁰ Pada penelitian ini, teknik dokumentasi digunakan untuk memperoleh data mengenai dokumen-dokumen yang berkenaan dengan pelayanan pembayaran SPP dan

⁴⁰ Suharsimi Arikunto. *Prosedur ...*, h. 231.

profil SDIT Iqra' 2 Kota Bengkulu. Dokumentasi merupakan metode pengumpulan data pelengkap pada penelitian ini.

E. Definisi Operasional Variabel

1. Efektivitas pelayanan pembayaran SPP secara tunai, yaitu penilaian orang tua siswa terhadap keberhasilan pelayanan pembayaran SPP dengan cara pembayaran uang tunai pada SDIT Iqra'2, yaitu pembayaran SPP dengan cara membayar langsung kepada staf SDIT Iqra'2 dengan indikator: 1) pencapaian tujuan, 2) integrasi, dan 3) adaptasi.
2. Efektivitas pelayanan pembayaran SPP secara non tunai, yaitu penilaian orang tua siswa terhadap keberhasilan pelayanan pembayaran SPP dengan cara pembayaran uang non tunai pada SDIT Iqra'2 yaitu pelayanan pembayaran SPP dengan cara pembayaran melalui ATM, mobile banking, internet banking, dan sms banking dengan indikator: 1) pencapaian tujuan, 2) integrasi, dan 3) adaptasi.

F. Instrumen Penelitian

Berdasarkan metode pengumpulan data, dimana terdapat 2 metode pengumpulan data, yaitu kuisisioner dan dokumentasi, maka instrumen penelitian ini juga terdiri dari dua macam, yaitu kuisisioner dan pedoman dokumentasi.

Kuisisioner yang digunakan pada penelitian ini adalah kuisisioner tertutup dimana dimana angket sudah dilengkapi dengan alternatif jawaban dengan menggunakan 2 (dua) alternatif jawaban dan skor sebagai berikut:

Ya = 1

Tidak = 0

Persepsi orang tua siswa terhadap efektivitas pelayanan pembayaran SPP baik tunai maupun non tunai diperoleh dari kuisisioner penelitian mengenai kemampuan karyawan SDIT Iqra'2 dalam memberikan pelayanan pembayar SPP dengan indikator: 1) pencapaian tujuan, 2) integrasi, dan 3) adaptasi. Kisi-kisi kuisisioner penelitian dapat dilihat pada Tabel 3.3.

Tabel 3.3 Kisi-Kisi Kuisisioner Penelitian

No	Indikator	Nomor Pertanyaan Kuisisioner
1.	Pencapaian tujuan	1 – 5
2.	Integrasi	6 – 7
3.	Adaptasi	8 – 10
Jumlah		10

Untuk instrumen pedoman dokumentasi, akan dibuat daftar data-data dokumentasi yang akan diambil dalam penelitian berupa profil sekolah, terdiri dari: a) sejarah berdirinya SDIT Iqra' 2, 2) karakteristik guru, 3) karakteristik karyawan, 4) karakteristik siswa, dan 5) sarana dan prasarana.

G. Teknik Analisis Data

Untuk analisis dilakukan secara deskriptif berdasarkan hasil pengumpulan data kuisisioner, yaitu untuk memperoleh data tujuan penelitian yang kedua, yaitu untuk menganalisis efektivitas pelayanan pembayaran SPP secara tunai maupun non tunai di SDIT Iqra' 2 akan dianalisis dengan menggunakan metode dipergunakan teknik statistika deskriptif yang dipaparkan Subagyo sebagai berikut:

$$\text{Efektivitas} = \frac{\text{Realisasi}}{\text{Target}} \times 100\%$$

Keterangan :

Realisasi = Jumlah responden yang memberikan positif (menjawab “ya”)

Target = Jumlah seluruh responden⁴¹

Pada penelitian ini realisasi pencapaian program dapat dilihat dari jumlah responden yang memberikan jawaban “ya” terhadap indikator pelayanan pembayaran SPP baik secara tunai maupun non tunai dilaksanakan secara positif. Sedangkan target merupakan jumlah seluruh responden yang memberikan jawaban terhadap kuisisioner penelitian.

Adapun data efektivitas pelayanan pembayaran SPP secara tunai maupun non tunai dilihat dari yang akan dideskripsikan melalui indikator: 1) pencapaian tujuan, 2) integrasi, dan 3) adaptasi. Selanjutnya setelah mendapatkan nilai tingkat efektivitas dari hasil pelaksanaan tersebut, dilakukan pengklasifikasian tingkat efektivitas sesuai dengan kriteria Litbang Depdagri dalam Subagyo⁴² sebagaimana Tabel 3.4.

Tabel 3.4 Kriteria Efektivitas

Persentase	Kriteria
Di bawah 40 %	Sangat Tidak Efektif
40-59,99%	Tidak Efektif
60-79,99 %	Cukup Efektif
Di atas 80 %	Sangat Efektif

⁴¹ Ahmad Wito Subagyo, *Efektivitas Program Penanggulangan Kemiskinan dalam Pemberdayaan Masyarakat Pedesaan* (Yogyakarta: GadjahMada, 2000), h. 23.

⁴² Ahmad Wito Subagyo, *Efektivitas ...*, h. 23.`

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum SDIT Iqra' 2 Kota Bengkulu

1. Sejarah Singkat SDIT Iqra' 2 Kota Bengkulu

SDIT Iqra' 2 Kota Bengkulu merupakan salah satu sekolah dasar yang didirikan oleh para M. Syahfan Badri, Dani hamdani, Hamdani Nasution, M. Syamlan dan Dede Kusyana yang merupakan pendiri Yayasan Al Fida. SDIT Iqra' 2 Kota Bengkulu merupakan pengembangan dari SDIT Iqra' Kota Bengkulu yang didirikan pada tahun 1999. Pendirian sekolah ini digerakkan oleh keprihatinan terhadap anak-anak mereka yang akan memasuki usia Sekolah Dasar yang kesulitan untuk menemukan sekolah berkualitas, baik dari sisi pembinaan wawasan keilmuan maupun pembinaan mental, moral dan agamanya.⁴³

Berdasarkan dari kondisi tersebut para pendiri yayasan Al Fida bersepakat untuk mengembangkan sebuah Sekolah Dasar Islam Terpadu, yang akhirnya diberi nama SDIT Iqra', dengan belajar dari beberapa sekolah yang lebih dahulu merintis menggunakan konsep Sekolah Islam Terpadu baik di Sumatera yaitu SDIT Adzkiapadang dan di Jawa yaitu SDIT Nurul Fikir Depok. Langkah pendirian SD IT Iqra Kota Bengkulu dimulai dengan tahapan berikut:

⁴³ Tim Penulis, *Profil SD IT Iqra II Kota Bengkulu*, (2016), h. 1.

- a. Menyosialisasikan gagasan pendirian SDIT, terutama kepada lingkungan terdekat.
- b. Menjadikan Yayasan Al Fida (YAF) untuk menaungi lembaga SDIT Iqra', dengan dewan pendiri adalah M. Syahfan Badri, Dani Hamdani, Hamdani Nasution, M. Syamlan dan Dede Kusyana melalui akte notaris Nomor 11 tanggal 13 September 1991 di hadapan notaris Irawan, SH.
- c. Menentukan lokasi tempat sekolah tersebut akan didirikan.
- d. Melaksanakan persiapan teknis penyelenggaraan sekolah.
- e. Penyelenggaraan kegiatan belajar mengajar (KBM) untuk pertama kalinya pada bulan Juli 1999 dengan 31 orang siswa dan dua orang guru, yaitu Tusman Hayadi, S.Pd (merangkap Kepala Sekolah) dan Sri Astuti, A.Ma (merangkap wali kelas), dan pada bulan September ditambah dengan Nadiah, A.Ma dan Musyanto S.Ag.
- f. Selanjutnya pengembangan dilakukan terus baik dari sisi kemampuan manajemen, penyediaan sarana-prasarana, peningkatan kualitas penyelenggaraan KBM, pembinaan SDM dan siswa.⁴⁴

Saat ini SDIT Iqra' 2 Kota Bengkulu setiap tahunnya menerima banyak peminat yang ingin menyekolahkan anaknya ke sekolah ini. Dengan fasilitas dan sarana prasarana yang dibilang

⁴⁴ Tim Penulis, *Profil ...*, h. 2.

cukup lengkap dan memadai, ruang kelas yang banyak serta lingkungan yang asri, bersih dan kondusif, SDIT Iqra' 2 Kota Bengkulu menjadi pilihan utama bagi orang tua yang ingin menyekolahkan anaknya.

2. Lokasi Geografis SDIT Iqra' 2 Kota Bengkulu

SDIT Iqra' 2 Kota Bengkulu berlokasi di Jalan Merawan 19 RT. 25 RW. 07 Kelurahan Sawah Lebar Kecamatan Ratu Agung Kota Bengkulu.

Batas-batas geografis SD Iqra' 2 Kota Bengkulu adalah:

- a. Sebelah Timur berbatasan dengan perumahan.
- b. Sebelah Selatan berbatasan dengan Jalan Merawan.
- c. Sebelah Barat berbatasan dengan perumahan.
- d. Sebelah Utara berbatasan dengan perumahan.

Lokasi SDIT Iqra' 2 Kota Bengkulu ini berada dalam posisi yang cukup strategis karena mudah dicapai dari berbagai wilayah dalam Kota Bengkulu.⁴⁵

3. Visi dan Misi SDIT Iqra' 2 Kota Bengkulu

SDIT Iqra' 2 Kota Bengkulu mempunyai visi, misi, dan jaminan kualitas, yaitu:

- a. Visi SDIT IQRA' 2 Kota Bengkulu

Terwujudnya Generasi Islami, Berprestasi, Mandiri, dan Berwawasan Lingkungan.

⁴⁵ Tim Penulis, *Profil ...*, h. 3.

b. Misi SDIT IQRA' 2 Kota Bengkulu

- 1) Membimbing pembentukan aqidah yang lurus, ibadah yang benar dan akhlak yang mulia.
- 2) Menyelenggarakan pendidikan siswa yang berprestasi, mandiri dan berwawasan lingkungan.

c. Jaminan Kualitas SDIT Iqra' 2 Kota Bengkulu

- 1) Terbiasa melaksanakan sholat lima waktu.
- 2) Hafal 2 Juz Al Qur'an.
- 3) Berakhlak Islami.
- 4) Hafal 40 hadits pilihan.
- 5) Hafal dzikir dan doa setelah sholat.
- 6) Senang membaca dan belajar.
- 7) Bersih, Rapi, Sehat dan Disiplin.
- 8) Mampu berbicara Bahasa Arab dan Bahasa Inggris dasar.
- 9) Menguasai kemampuan dasar matematis.
- 10) Tuntas 5 mata pelajaran utama.⁴⁶

4. Keadaan SDIT Iqra' 2 Kota Bengkulu

Saat ini, pada tahun pelajaran 2016/2017 SDIT Iqra' 2 Kota Bengkulu memiliki siswa dengan jumlah 833 orang yang terbagi dalam 6 kelas. Keadaan siswa SDIT Iqra' 2 Kota Bengkulu secara lebih lengkap dapat dilihat pada Tabel 4.1.

⁴⁶ Tim Penulis, *Profil ...*, h. 4.

Tabel 4.1
Keadaan Siswa SDIT Iqra' 2 Kota Bengkulu pada Tahun Pelajaran
2016/2017

Kelas	Rombongan Belajar	Laki-Laki	Perempuan	Jumlah
I	4	80	46	126
II	5	86	58	144
III	5	89	69	158
IV	5	83	58	141
V	5	70	62	132
VI	5	71	61	132
Jumlah	29	479	354	833

Sumber: Profil SDIT Iqra' 2 Kota Bengkulu

Tabel 4.1 di atas menunjukkan bahwa pada tahun pelajaran 2016/2017 dari jumlah seluruh siswa di SDIT Iqra' 2 Kota Bengkulu yaitu 833 siswa, terdapat 479 siswa laki-laki dan 354 siswa perempuan., yang terbagi dalam 6 kelas dengan 29 rombongan belajar, sedangkan masing-masing kelas II hingga VI memiliki 5 rombongan belajar, sedangkan tahun ini kelas I hanya menerima 4 rombongan belajar.⁴⁷

5. Keadaan Guru dan Karyawan SDIT Iqra' 2 Kota Bengkulu

Adapun guru dan karyawan SDIT Iqra' 2 Kota Bengkulu berjumlah 79 orang. Keadaan guru dan karyawan SDIT Iqra' 2 Kota Bengkulu dapat dilihat pada Tabel 4.2.

⁴⁷ Tim Penulis, *Profil ...*, h. 4.

Tabel 4.2
Guru dan Karyawan SDIT Iqra' 2 Kota Bengkulu

Guru/Staf	Jumlah
<i>Kepala Sekolah</i>	<i>1</i>
<i>Guru Tetap</i>	<i>36</i>
<i>Guru Tidak Tetap</i>	<i>27</i>
<i>Tata Usaha</i>	<i>4</i>
<i>Penjaga Perpustakaan</i>	<i>1</i>
<i>Penjaga Kantin</i>	<i>1</i>
<i>Penjaga Sekolah</i>	<i>1</i>
<i>Tukang Kebun</i>	<i>1</i>
<i>Satpam</i>	<i>2</i>
<i>Lainnya</i>	<i>5</i>
<i>Jumlah</i>	<i>79</i>

Sumber: Profil SDIT Iqra' 2 Kota Bengkulu

Berdasarkan Tabel 4.2 dapat diketahui bahwa jumlah guru dan karyawan SDIT Iqra' 2 Kota Bengkulu terdiri dari guru berjumlah 64 orang, yang terdiri dari kepala sekolah sebanyak 1 orang, guru tetap sebanyak 36 orang dan guru tidak tetap sebanyak 27 orang. Untuk karyawan SDIT Iqra' 2 Kota Bengkulu seluruhnya berjumlah 15 orang yang terdiri dari tata usaha sebanyak 4 orang, penjaga perpustakaan, penjaga kantin, penjaga sekolah, dan tukang kebun masing-masing sebanyak 1 orang, satpam sebanyak 2 orang karyawan lainnya sebanyak 5 orang.⁴⁸

⁴⁸ Tim Penulis, *Profil ...*, h. 4.

6. Keadaan Sarana dan Prasarana SDIT Iqra' 2 Kota Bengkulu

SDIT Iqra' 2 Kota Bengkulu memiliki sarana dan prasarana yang terdiri dari tanah, ruangan, serta alat kantor dan alat keterampilan. SDIT Iqra' 2 Kota Bengkulu memiliki tanah seluas 26.870m², dengan luas bangunan seluas 582 m², lapangan olahraga seluas 480 m², kebun seluas 1.500 m², dan pemakian lain-lain seluas 254 m²⁴⁹

Selanjutnya keadaan sarana dan prasarana ruangan yang dimiliki oleh SDIT Iqra' 2 Kota Bengkulu dipaparkan sebagai pada Tabel 4.3.

Tabel 4.3
Keadaan Ruangan SDIT Iqra' 2 Kota Bengkulu

No	Ruangan	Jumlah	Luas (m2)
1.	<i>Ruang Teori/Kelas</i>	30	60
2.	<i>Lab. IPA</i>	1	2
3.	<i>Ruang Perpustakaan</i>	1	64
4.	<i>Ruang UKS/Pramuka</i>	1	24
5.	<i>Ruang Kepsek</i>	1	42
6.	<i>Ruang Guru</i>	1	56
7.	<i>Ruang Tata Usaha</i>	1	12
8.	<i>Ruang Koperasi</i>	1	36
9.	<i>Rumah Penjaga Sekolah</i>	1	42
10.	<i>Ruang Ibadah</i>	1	72
11.	<i>Km Mandi/WC Guru</i>	4	4
12.	<i>Km Mandi/WC Murid</i>	10	4
13.	<i>Kantin Sekolah</i>	1	8
14.	<i>Bangsas Kendaraan</i>	1	32
15.	<i>Gudang</i>	1	12
16.	<i>Dapur Sekolah</i>	1	24
<i>Jumlah</i>			

Sumber: Profil SDIT Iqra' 2 Kota Bengkulu

⁴⁹ Tim Penulis, *Profil ...*, h. 5.

Tabel 4.3 menunjukkan bahwa sarana dan prasarana berupa ruangan yang dimiliki SDIT Iqra' 2 Kota Bengkulu adalah sebanyak 30 ruangan kelas, 2 ruangan laboratorium IPA, 1 ruangan perpustakaan, 1 ruangan UKS/Pramuka, 1 ruangan kepala sekolah, 1 ruangan guru, 1 ruangan tatat usaha, dan 1 ruangan koperasi. Selain itu, juga terdapat rumah penjaga sekolah, ruang ibadah, kantin sekolah, bangsal kendaraan, gudang, dan dapur sekolah serta kamar mandi guru dan kamar mandi siswa.⁵⁰

Untuk perabotan belajar yang dimiliki oleh SDIT Iqra' 2 Kota Bengkulu dapat dilihat pada Tabel 4.4.

Tabel 4.4
Keadaan Perabotan Belajar SDIT Iqra' 2 Kota Bengkulu

No	Ruangan	Jumlah
1.	<i>Meja Siswa</i>	833
2.	<i>Kursi Siswa</i>	833
3.	<i>Meja Guru</i>	56
4.	<i>Kursi Guru</i>	56
5.	<i>Lemari/Rak Buku</i>	25
6.	<i>Lemari/Rak Alat Pembelajaran</i>	5
7.	<i>Papan Tulis</i>	28
8.	<i>Papan Panel / Mading</i>	3
9.	<i>Sound system</i>	28

Sumber: *Profil SDIT Iqra' 2 Kota Bengkulu*

Berdasarkan Tabel 4.4, maka sarana sarana dan prasarana perabotan belajar yang dimiliki oleh SDIT Iqra' 2 Kota Bengkulu sudah

⁵⁰ Tim Penulis, *Profil ...*, h. 5.

memadai dan dalam kondisi yang baik untuk menjalankan kegiatan belajar mengajar dengan baik dan lancar.⁵¹

Selanjutnya terdapat juga untuk sarana dan prasarana lapangan yang dimiliki oleh SDIT Iqra' 2 Kota Bengkulu adalah 2 lapangan olah raga dengan bidang 20x20 m², 2 lapangan bola kaki/futsal dengan bidang 20x20 m², 1 lapangan bulu tangkis dengan bidang 12x15 m², dan 2 lapangan upacara dengan bidang 25x20 m².⁵²

B. Deskripsi Hasil Penelitian

1. Efektivitas pelayanan pembayaran SPP secara tunai

Berdasarkan jawaban responden penelitian yaitu 56 orang yang mengisi kuisioner penelitian mengenai efektivitas pelayanan pembayaran SPP secara tunai, maka data hasil penelitian setiap pernyataan pada kuisioner penelitian dapat dipaparkan sebagai berikut:

Tabel 4.5
Jawaban Responden Terhadap Pernyataan “Saya dengan mudah meluangkan waktu melakukan pembayaran SPP secara tunai”

No	Alternatif Pernyataan	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1	Ya	27	48,21
	Tidak	29	51,79
Jumlah		56	100
Kategori		Tidak Efektif	

Berdasarkan Tabel 3 dapat diketahui bahwa sebanyak 27 responden atau sebesar 48,21% menyatakan “ya” dan sebanyak 29 responden atau sebesar 51,79% menyatakan “tidak” untuk

⁵¹ Tim Penulis, *Profil ...*, h. 5.

⁵² Tim Penulis, *Profil ...*, h. 5.

pernyataan “Saya dengan mudah meluangkan waktu melakukan pembayaran SPP secara tunai”, dengan kategori tidak efektif. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian responden merasa kesulitan dalam melakukan pembayaran SPP secara tunai.

Tabel 4.6
Jawaban Responden Terhadap Pernyataan “Saya Dapat Membayar SPP Secara Tunai dengan Tepat Waktu”

No	Alternatif Pernyataan	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
2	Ya	21	37,50
	Tidak	35	62,50
Jumlah		56	100
Kategori		Sangat Tidak Efektif	

Berdasarkan Tabel 4.6 dapat diketahui bahwa sebanyak 21 responden atau sebesar 37,5% menyatakan “ya” dan sebanyak 35 responden atau sebesar 62,50% menyatakan “tidak” untuk pernyataan “Saya dapat membayar SPP secara tunai dengan tepat waktu”, dengan kategori sangat tidak efektif. Hal ini menunjukkan bahwa lebih banyak orang tua siswa yang tidak dapat membayar SPP secara tepat waktu.

Tabel 4.7
Jawaban Responden Terhadap Pernyataan “Pembayaran SPP secara tunai lebih mudah dilaksanakan”

No	Alternatif Pernyataan	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
3	Ya	23	41,07
	Tidak	33	58,93
Jumlah		56	100
Kategori		Tidak Efektif	

Berdasarkan Tabel 4.7 dapat diketahui bahwa sebanyak 23 responden atau sebesar 41,5% menyatakan “ya” dan sebanyak 33 responden atau sebesar 62,50% menyatakan “tidak” untuk pernyataan “Pembayaran SPP secara tunai lebih mudah dilaksanakan”, dengan kategori tidak efektif. Hal ini berarti orang tua siswa merasa bahwa membayar SPP secara tunai sulit dilakukan.

Tabel 4.8
Jawaban Responden Terhadap Pernyataan “Pembayaran SPP Secara Tunai Lebih Praktis”

No	Alternatif Pernyataan	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
4	Ya	20	35,71
	Tidak	36	64,29
Jumlah		56	100
Kategori		Sangat Tidak Efektif	

Tabel 4.8 menunjukkan bahwa terdapat 20 responden atau sebesar 35,71% menyatakan “ya” dan sebanyak 36 responden atau sebesar 64,29% menyatakan “tidak” untuk pernyataan “Pembayaran SPP secara tunai lebih praktis”, dengan kategori sangat tidak efektif. Hal ini menunjukkan bahwa pembayaran SPP secara tunai kurang praktis dilaksanakan.

Tabel 4.9
Jawaban Responden Terhadap Pernyataan “Saya dapat melakukan pembayaran SPP secara tunai setiap bulan”

No	Alternatif Pernyataan	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
5	Ya	31	55,36
	Tidak	25	44,64

Jumlah	56	100
Kategori	Tidak Efektif	

Berdasarkan Tabel 4.9 dapat diketahui bahwa sebanyak 31 responden atau sebesar 55,36% menyatakan “ya” dan sebanyak 25 responden atau sebesar 44,64% menyatakan “tidak” untuk pernyataan “Saya dapat melakukan pembayaran SPP secara tunai setiap bulan”, dengan kategori tidak efektif. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas orang tua siswa dapat melakukan pembayaran SPP setiap bulan.

Tabel 4.10
Jawaban Responden Terhadap Pernyataan “Pihak sekolah memberitahu cara pembayaran SPP secara tunai dengan baik”

No	Alternatif Pernyataan	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
6	Ya	41	73,21
	Tidak	5	26,79
Jumlah		56	100
Kategori		Cukup Efektif	

Berdasarkan Tabel 4.10 dapat diketahui bahwa sebanyak 31 responden atau sebesar 73,21% menyatakan “ya” dan sebanyak 15 responden atau sebesar 26,14% menyatakan “tidak” untuk pernyataan “Pihak sekolah memberitahu cara pembayaran SPP secara tunai dengan baik”, dengan kategori cukup efektif. Hal ini menunjukkan bahwa pihak sekolah sudah memberikan sosialisasi mengenai cara pembayaran SPP secara tunai kepada para orang tua siswa.

Tabel 4.11
Jawaban Responden Terhadap Pernyataan “Prosedur pembayaran SPP dilaksanakan dengan baik oleh karyawan yang bertugas”

No	Alternatif Pernyataan	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
7	Ya	56	100
	Tidak	0	0
Jumlah		56	100
Kategori		Sangat Efektif	

Berdasarkan Tabel 4.11 dapat diketahui bahwa sebanyak 56 responden atau sebesar 100% menyatakan “ya” dan tidak terdapat responden yang menyatakan “tidak” untuk pernyataan “Prosedur pembayaran SPP dilaksanakan dengan baik oleh karyawan yang bertugas”, dengan ketegorisangat efektif. Hal ini menunjukkan bahwa menurut orang tua siswa, karyawan yang bertugas menerima pembayaran SPP dapat melaksanakan tugasnya dengan baik.

Tabel 4.12
Jawaban Responden Terhadap Pernyataan “Karyawan yang bertugas memiliki kemampuan dalam melaksanakan tugasnya dalam menerima pembayaran SPP secara tunai”

No	Alternatif Pernyataan	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
8	Ya	56	100
	Tidak	0	00
Jumlah		56	100
Kategori		Sangat Efektif	

Berdasarkan Tabel 4.12 dapat diketahui bahwa sebanyak 12 responden atau sebesar 100% menyatakan “ya” dan tidak terdapat responden yang menyatakan “tidak” untuk pernyataan “Karyawan

yang bertugas memiliki kemampuan dalam melaksanakan tugasnya dalam menerima pembayaran SPP secara tunai”, dengan kategori sangat efektif Hal ini menunjukkan bahwa orang tua siswa merasa bahwa karyawan yang bertugas menerima pembayaran SPP secara tunai dapat memiliki kemampuan untuk menerima pembayaran SPP secara tunai.

Tabel 4.13
Jawaban Responden Terhadap Pernyataan “Tidak pernah terjadi kesalahan oleh karyawan yang bertugas dalam pembayaran SPP secara tunai”

No	Alternatif Pernyataan	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
9	Ya	56	100
	Tidak	0	00
Jumlah		56	100
Kategori		Sangat Efektif	

Berdasarkan Tabel 4.13 dapat diketahui bahwa sebanyak 56 responden atau sebesar 100% menyatakan “ya” dan tidak terdapat responden yang menyatakan “tidak” untuk pernyataan “Tidak pernah terjadi kesalahan oleh karyawan yang bertugas dalam pembayaran SPP secara tunai”, dengan kategori sangat efektif. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh orang tua siswa menilai bahwa tidak pernah terjadi kesalahan yang dilakukan oleh karyawan dalam pembayaran SPP secara tunai.

Tabel 4.14
Jawaban Responden Terhadap Pernyataan “Sarana dan prasarana pembayaran SPP secara tunai cukup memadai”

No	Alternatif Pernyataan	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
10	Ya	56	100
	Tidak	0	00
Jumlah		56	100
Kategori		Sangat Efektif	

Berdasarkan Tabel 4.14 dapat diketahui bahwa sebanyak 23 responden atau sebesar 41,5% menyatakan “ya” dan sebanyak 33 responden atau sebesar 62,50% menyatakan “tidak” untuk pernyataan “Sarana dan prasarana pembayaran SPP secara tunai cukup memadai”, dengan kategori sangat efektif. Hal ini menunjukkan bahwa dalam pembayaran SPP secara tunai sudah dilengkapi dengan sarana dan prasarana yang memadai.

2. Efektivitas pelayanan pembayaran SPP secara non tunai

Berdasarkan data hasil penelitian, yaitu berdasarkan jawaban responden penelitian yaitu 56 orang tua siswa terhadap kuisioner penelitian mengenai efektivitas pelayanan pembayaran SPP secara tunai, maka data hasil penelitian setiap pernyataan pada kuisioner penelitian dapat dipaparkan sebagai berikut:

Tabel 4.15
Jawaban Responden Terhadap Pernyataan “Saya dengan mudah meluangkan waktu melakukan pembayaran SPP secara non tunai”

No	Alternatif Pernyataan	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1	Ya	46	82,14
	Tidak	10	17,86
Jumlah		56	100
Kategori		Sangat Efektif	

Berdasarkan Tabel 4.15 dapat diketahui bahwa sebanyak 46 responden atau sebesar 82,14% menyatakan “ya” dan sebanyak 10 responden atau sebesar 17,86% menyatakan “tidak” untuk pernyataan “Saya dengan mudah meluangkan waktu melakukan pembayaran SPP secara non tunai”, dengan kategori sangat efektif. Hal ini menunjukkan bahwa orang tua siswa merasa lebih mudah meluangkan waktu untuk melakukan pembayaran SPP secara non tunai dibandingkan SPP secara tunai.

Tabel 4.16
Jawaban Responden Terhadap Pernyataan “Saya Dapat Membayar SPP Secara Non Tunai dengan Tepat Waktu”

No	Alternatif Pernyataan	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
2	Ya	50	89,29
	Tidak	6	10,71
Jumlah		56	100
Kategori		Sangat Efektif	

Berdasarkan Tabel 4.16 dapat diketahui bahwa sebanyak 50 responden atau sebesar 89,29% menyatakan “ya” dan sebanyak 6

responden atau sebesar 10,71% menyatakan “tidak” untuk pernyataan “Saya dapat membayar SPP secara non tunai dengan tepat waktu”. Hal ini menunjukkan bahwa dengan menggunakan metode pembayaran SPP secara non tunai, para orang tua siswa dapat membayar dengan lebih tepat waktu.

Tabel 4.17
Jawaban Responden Terhadap Pernyataan “Pembayaran SPP secara non tunai lebih mudah dilaksanakan”

No	Alternatif Pernyataan	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
3	Ya	56	100
	Tidak	0	0
Jumlah		56	100
Kategori		Sangat Efektif	

Berdasarkan Tabel 4.17 dapat diketahui bahwa sebanyak 56 responden atau sebesar 100% menyatakan “ya” dan tidak terdapat responden yang menyatakan “tidak” untuk pernyataan “Pembayaran SPP secara non tunai lebih mudah dilaksanakan”. Hal ini menunjukkan bahwa orang tua siswa merasa bahwa pembayaran SPP dengan metode non tunai lebih mudah untuk dilaksanakan.

Tabel 4.18
Jawaban Responden Terhadap Pernyataan “Pembayaran SPP Secara Non Tunai Lebih Praktis”

No	Alternatif Pernyataan	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
4	Ya	56	100
	Tidak	0	0
Jumlah		56	100
Kategori		Sangat Efektif	

Tabel 4.18 menunjukkan bahwa terdapat sebanyak 56 responden atau sebesar 100% menyatakan “ya” dan tidak terdapat responden yang menyatakan “tidak” untuk pernyataan “Pembayaran SPP secara non tunai lebih praktis”. Hal ini menunjukkan bahwa bagi para orang tua siswa pembayaran SPP dengan metode non tunai lebih praktis digunakan.

Tabel 4.19
Jawaban Responden terhadap Pernyataan “Saya dapat melakukan pembayaran SPP secara non tunai setiap bulan”

No	Alternatif Pernyataan	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
5	Ya	56	100
	Tidak	0	0
Jumlah		56	100
Kategori		Sangat Efektif	

Berdasarkan Tabel 4.19 dapat diketahui bahwa sebanyak 56 responden atau sebesar 100% menyatakan “ya” dan tidak terdapat responden yang menyatakan “tidak” untuk pernyataan “Saya dapat melakukan pembayaran SPP secara non tunai setiap bulan”, dengan kategori sangat efektif. Hal ini menunjukkan bahwa bagi orang tua siswa dengan menggunakan metode pembayaran SPP dengan non tunai membuat para guru dapat membayar SPP dengan rutin setiap bulannya.

Tabel 4.20
Jawaban Responden Terhadap Pernyataan “Pihak sekolah memberitahu cara pembayaran SPP secara non tunai dengan baik”

No	Alternatif Pernyataan	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
6	Ya	56	100
	Tidak	0	0
Jumlah		56	100
Kategori		Sangat Efektif	

Berdasarkan Tabel 4.20 dapat diketahui bahwa sebanyak 56 responden atau sebesar 100% menyatakan “ya” dan sebanyak tidak terdapat responden yang menyatakan “tidak” untuk pernyataan “Pihak sekolah memberitahu cara pembayaran SPP secara non tunai dengan baik”, dengan kategori sangat efektif. Hasil ini menunjukkan bahwa orang tua siswa mendapatkan pemberitahuan dari pihak sekolah mengenai cara pembayaran SPP secara non tunai.

Tabel 4.21
Jawaban Responden Terhadap Pernyataan “Prosedur pembayaran SPP secara non tunai dilaksanakan dengan baik oleh karyawan yang bertugas”

No	Alternatif Pernyataan	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
7	Ya	56	100
	Tidak	0	0
Jumlah		56	100
Kategori		Sangat Efektif	

Berdasarkan Tabel 4.21 dapat diketahui bahwa sebanyak 56 responden atau sebesar 100% menyatakan “ya” dan tidak terdapat responden yang menyatakan “tidak” untuk pernyataan “Prosedur

pembayaran SPP secara non tunai dilaksanakan dengan baik oleh karyawan yang bertugas, dengan kategori sangat efektif. Hasil tersebut menunjukkan bahwa menurut orang tua siswa, karyawan yang bertugas menangani pembayaran SPP secara non tunai sudah dapat melaksanakan prosedur dengan baik.

Tabel 4.22
Jawaban Responden Terhadap Pernyataan “Karyawan yang bertugas memiliki kemampuan dalam melaksanakan tugasnya dalam menerima pembayaran SPP secara non tunai”

No	Alternatif Pernyataan	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
8	Ya	56	100
	Tidak	0	00
Jumlah		56	100
Kategori		Sangat Efektif	

Berdasarkan Tabel 4.22 dapat diketahui bahwa sebanyak 56 responden atau sebesar 100% menyatakan “ya” dan tidak terdapat responden yang menyatakan “tidak” untuk pernyataan “Karyawan yang bertugas memiliki kemampuan dalam melaksanakan tugasnya dalam menerima pembayaran SPP secara non tunai”, dengan kategori sangat efektif. Hal ini menunjukkan bahwa menurut orang tua siswa, dalam menerima pembayaran SPP secara non tunai, karyawan dapat menjalankan dengan baik.

Tabel 4.23
Jawaban Responden Terhadap Pernyataan “Tidak pernah terjadi kesalahan oleh karyawan yang bertugas dalam pembayaran SPP secara non tunai”

No	Alternatif Pernyataan	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
9	Ya	56	100
	Tidak	0	0
Jumlah		56	100
Kategori		Sangat Efektif	

Berdasarkan Tabel 4.23 dapat diketahui bahwa sebanyak 56 responden atau sebanyak 100% yang menyatakan “ya” dan tidak terdapat yang menyatakan “tidak” untuk pernyataan “Pernah terjadi kesalahan oleh karyawan yang bertugas dalam pembayaran SPP secara non tunai”, dengan kategori sangat efektif. Hal ini menunjukkan bahwa selama menggunakan pembayaran SPP secara non tunai tidak menemukan kesalahan yang dilakukan oleh yang bertugas menerima pembayaran SPP.

Tabel 4.24
Jawaban Responden Terhadap Pernyataan “Sarana dan prasarana pembayaran SPP secara tunai cukup memadai”

No	Alternatif Pernyataan	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
10	Ya	56	100
	Tidak	0	00
Jumlah		56	100
Kategori		Sangat Efektif	

Berdasarkan Tabel 4.24 dapat diketahui bahwa sebanyak 56 responden atau sebesar 100% menyatakan “ya” dan tidak terdapat responden yang menyatakan “tidak” untuk pernyataan “Sarana dan prasarana pembayaran SPP secara non tunai cukup memadai”, dengan kategori sangat efektif. Hal tersebut menunjukkan bahwa menurut orang tua untuk dalam pembayaran SPP secara non tunai mempunyai sarana dan prasarana yang memadai.

C. Pembahasan

Berdasarkan pemaparan hasil penelitian, maka efektivitas pelayanan pembayaran SPP secara tunai pada SDIT Iqra’2 Kota Bengkulu, secara keseluruhan dapat dilihat pada Tabel 4.25.

Tabel 4.25
Rekapitulasi efektivitas pelayanan pembayaran SPP secara tunai pada SDIT Iqra’2 Kota Bengkulu

Pernyataan	Indeks Efektivitas (%)	Kriteria Efektivitas
A. Pencapaian tujuan		
1. Saya dengan mudah meluangkan waktu melakukan pembayaran SPP secara tunai	48,21	Tidak Efektif
2. Saya dapat membayar SPP secara tunai dengan tepat waktu.	37,50	Tidak Efektif
3. Pembayaran SPP secara tunai lebih mudah dilaksanakan.	41,07	Tidak Efektif
4. Pembayaran SPP secara tunai lebih praktis.	35,71	Tidak Efektif
5. Saya dapat melakukan pembayaran SPP secara tunai setiap bulan.	55,36	Tidak efektif
Rata-Rata	43,57	Tidak Efektif
B. Integrasi		
6. Pihak sekolah memberitahu cara pembayaran SPP secara tunai dengan baik.	73,21	Cukup Efektif
7. Prosedur pembayaran SPP secara tunai dilaksanakan dengan baik oleh karyawan yang bertugas.	100	Sangat Efektif

Rata-Rata	86,60	Sangat Efektif
C. Adaptasi		
8. Karyawan yang bertugas memiliki kemampuan dalam melaksanakan tugasnya dalam menerima pembayaran SPP secara tunai.	100	Sangat Efektif
9. Tidak pernah terjadi kesalahan oleh karyawan yang bertugas dalam pembayaran SPP secara tunai.	100	Sangat Efektif
10. Sarana dan prasarana pembayaran SPP secara tunai cukup memadai.	100	Sangat efektif
Rata-Rata	100	Sangat efektif
Rata-Rata Total	76,72	Cukup Efektif

Berdasarkan hasil penelitian pada Tabel 4.25, maka dapat diketahui efektivitas pelayanan pembayaran SPP secara tunai pada SDIT Iqra'2 Kota Bengkulu berada dalam kategori cukup efektif dengan rata-rata 76,72%, dimana untuk indikator pencapaian tujuan dinilai tidak efektif dengan rata-rata 43,75%, sedangkan untuk indikator integrasi dan adaptasi berada dalam kategori sangat efektif dengan masing-masing memiliki rata-rata 86,60% dan 100%.

Selanjutnya untuk efektivitas pelayanan pembayaran SPP secara non tunai pada SDIT Iqra'2 Kota Bengkulu, secara keseluruhan dapat dilihat pada Tabel 4.26.

Tabel 4.26
Rekapitulasi efektivitas pelayanan pembayaran SPP secara non tunai pada SDIT Iqra'2 Kota Bengkulu

Pernyataan	Indeks Efektivitas (%)	Kriteria Efektivitas
A. Pencapaian tujuan		
1. Saya dengan mudah meluangkan waktu melakukan pembayaran SPP secara non tunai	82,14	Sangat Efektif
2. Saya dapat membayar SPP secara non tunai dengan tepat waktu.	89,29	Sangat Efektif
3. Pembayaran SPP secara non tunai lebih mudah	100	Sangat Efektif

dilaksanakan.		
4. Pembayaran SPP secara non tunai lebih praktis.	100	Sangat Efektif
5. Saya dapat melakukan pembayaran SPP secara non tunai setiap bulan.	100	Sangat Efektif
Rata-Rata	94,29	Sangat Efektif
B. Integrasi		
6. Pihak sekolah memberitahu cara pembayaran SPP secara non tunai dengan baik.	100	Sangat Efektif
7. Prosedur pembayaran SPP secara non tunai dilaksanakan dengan baik oleh karyawan yang bertugas.	100	Sangat Efektif
Rata-Rata	100	Sangat Efektif
C. Adaptasi		
8. Karyawan yang bertugas memiliki kemampuan dalam melaksanakan tugasnya dalam menerima pembayaran SPP secara non tunai.	100	Sangat Efektif
9. Tidak pernah terjadi kesalahan oleh karyawan yang bertugas dalam pembayaran SPP secara non tunai.	100	Sangat Efektif
10. Sarana dan prasarana pembayaran SPP secara non tunai cukup memadai.	100	Sangat efektif
Rata-Rata	100	Sangat efektif
Rata-Rata Total	98,10	Sangat Efektif

Berdasarkan hasil penelitian pada Tabel 4.26, maka dapat diketahui efektivitas pelayanan pembayaran SPP secara non tunai pada SDIT Iqra'2 Kota Bengkulu berada dalam kategori sangat efektif dengan rata-rata 98,10%, dimana untuk indikator pencapaian tujuan dinilai sangat efektif dengan rata-rata 94,29%, demikian pula dengan indikator integrasi memperoleh kategori sangat efektif dengan rata-rata 100% dan indikator adaptasi juga berada dalam kategori sangat efektif dengan rata-rata 100%.

Hasil analisis penelitian di atas menunjukkan bahwa perbandingan efektivitas pelayanan pembayaran SPP secara tunai dan non tunai pada SDIT Iqra'2 Kota Bengkulu. Dapat diketahui bahwa pelayanan

pembayaran SPP secara non tunai dianggap lebih efektif dibanding dengan pelayanan pembayaran SPP secara tunai.

Adanya perbedaan efektivitas tersebut menunjukkan bahwa adanya perbedaan pandangan orang tua siswa terhadap kedua jenis pelayanan pembayaran SPP yang pernah diterapkan oleh SDIT Iqra'2 Kota Bengkulu, dimana dengan lebih efektifnya pembayaran SPP secara non tunai dapat memberikan masukan kepada pihak manajemen pelayanan pendidikan SDIT Iqra'2 Kota Bengkulu masih perlu diterapkan kembali sistem tersebut, sehingga membuat pelayanan pendidikan secara keseluruhan akan membaik pula. Sebagaimana Al Qur'an Surat Ali Imran ayat 159 menjelaskan:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَأَنَّفَضُوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ١٥٩

Artinya: Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya

Berdasarkan ayat di atas, jelas bahwa setiap manusia dituntunkan untuk berlaku lemah lembut agar orang lain merasakan kenyamanan bila berada di sampingnya. Hal ini menunjukkan bahwa dengan adanya pelayanan yang baik dari pemberi pelayanan akan mampu memberikan rasa aman pada konsumen.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan Efektivitas pelayanan pembayaran SPP secara tunai dan non tunai pada SDIT Iqra'2 Kota Bengkulu, maka kesimpulan yaitu sebagai berikut:

1. Efektivitas pelayanan pembayaran SPP secara tunai pada SDIT Iqra'2 Kota Bengkulu berada dalam kategori cukup efektif dengan rata-rata 76,72%, dimana untuk indikator pencapaian tujuan dinilai tidak efektif dengan rata-rata 43,75%, sedangkan untuk indikator integrasi dan adaptasi berada dalam kategori sangat efektif dengan masing-masing memiliki rata-rata 86,60% dan 100%.
2. Efektivitas pelayanan pembayaran SPP secara non tunai pada SDIT Iqra'2 Kota Bengkulu berada dalam kategori sangat efektif dengan rata-rata 98,10%, dimana untuk indikator pencapaian tujuan dinilai sangat efektif dengan rata-rata 100%, demikian pula dengan indikator integrasi memperoleh kategori sangat efektif dengan rata-rata 100% dan indikator adaptasi juga berada dalam kategori sangat efektif dengan rata-rata 100%.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian, saran-saran yang dapat diajukan adalah:

1. SDIT Iqra'2 Kota Bengkulu dapat kembali menggunakan metode pembayaran secara non tunai dengan melakukan kerjasama dengan bank yang dapat memberikan fasilitas yang memudahkan para pegawai yang melakukan pencatatan terhadap pembayaran SPP siswa.
2. SDIT Iqra'2 Kota Bengkulu dapat meningkatkan pelayanan pembayaran SPP secara non tunai terutama dengan mengirim SMS Gateway kepada orang tua siswa, untuk mengingatkan jatuh tempo pembayaran SPP.

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchori.dan Ratih Hurriyati. *Manajemen Corporate dan Strategi. Pemasaran Jasa Pendidikan Fokus Pada Mutu dan Layanan Prima.* Bandung: Alfabeta. 2009.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta. Penerbit Rineka Cipta. 2008.
- Departemen Agama RI. 2007. *Al-Qur 'an dan Terjemahannya*. Jakarta.
- Fattah, Nanang.*Ekonomi dan Pembiayaan Pendidikan.* Bandung. PT. Remaja Rosdakarya. 2002.
- H.A.S. Moenir. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia.* Jakarta :PT. Bumi. Aksara. 2006.
- Handayaniingrat, Soewarno. 2004. *Pengelolaan Kinerja Sumber Daya Manusia.* Jakarta: Rineka Cipta.
- Hasan, M. Iqbal. *Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya.* Jakarta: Ghalia Indonesia. 2006.
- Irwansyah, *Efektifitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Sebatik Barat Kabupaten Nunukan*, eJournal Ilmu Pemerintahan, 2013, 1 (3): 1192-1206. ISSN 2338-3615 , ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id, 2013.
- Ivancevich, John, M, Robert Konopaske, Michael T. Matteson. 2006, *Perilaku dan Manajemen Organisasi.* Jakarta: Erlangga.
- Jasfar, Farida. 2009. *Manajemen Jasa: Pendekatan Terpadu.* Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol.* Jakarta : PT. Prehallindo. 2001.
- Kurniawan, Agung, *Transformasi Pelayanan Publik*, Jogjakarta: Pembaruan, 2005.
- Lupiyadi, Rambat dan A. Hamdani. 2006.*Manajemen Pemasaran Jasa.* Jakarta: Salemba Empat.
- Ma'shumah, Lift Anis. 2001. *Paradigma Pendidikan Islam.* Semarang: Fakultas Tarbiyah IAIN Walisongo.

- Mahmud, Marzuki. *Manajemen Mutu Perguruan Tinggi*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada. 2012.
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP AMP. YKPN.
- Minarti, Sri. *Manajemen Sekolah*. Yogyakarta : AR-Rizz Media. 2012.
- Nazir, Mohammad. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia. 2005.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta.
- Pidarta, Made. *Manajemen Pendidikan Indonesia*. Jakarta: Rineka Cipta. 2004.
- Redja Mudyahardjo. 2010. *Pengantar Pendidikan*. Jakarta: PT Raja Grafindo.
- Siagian, Sondang, P. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara. 2012.
- Sinambela, L.P, dkk. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta. Bumi Aksara. 2006.
- Steers Richard. M. *Efektivitas Organisasi*. (Terjemahan). Jakarta: Erlangga. 2005.
- Subagyo, Ahmad Wito. 2000. *Efektivitas Program Penanggulangan Kemiskinan Dalam Pemberdayaan Masyarakat Pedesaan*. Yogyakarta: GadjahMada.
- Subagyo, P. Joko. *Metode Penelitian: dalam Teori dan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta.2005.
- Sutisno, Oteng. 2005. *Administrasi Pendidikan*. Bandung : Angkasa.
- Syamsi, Ibnu. *Pokok - Pokok Organisasi dan Manajemen*. Jakarta: PT. Bina Aksara. 2003.
- Tim Penulis. *Profil SD IT Iqra II Kota Bengkulu*. 2016.
- Thorik Gunduh dan Utus Hardinoto Sudibyo. *Marketing Muhammad*. Jakarta: Gema Insani. 2006.
- Wikipedia. *Sistem Pembayaran*,
https://id.wikipedia.org/wiki/Sistem_pembayaran. Diunduh 25 April 2016.
- Yuniastari, Ni Luh Ayu Kartika dan Ratna Kartika Wiyati, *Pengukuran Tingkat Efektivitas Dan Efisiensi Sistem Eresearch STIKOM Bali*, Konferensi Nasional Sistem & Informatika 2015 STMIK STIKOM Bali, 9 – 10 Oktober 2015

Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian

Dengan hormat,

Untuk penyelesaian skripsi di Program Studi Ekonomi Syariah Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Bengkulu, maka saya melaksanakan penelitian dengan judul “EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMBAYARAN SUMBANGAN PEMBINAAN PENDIDIKAN (SPP) SECARA TUNAI DAN NON TUNAI(Studi pada Sekolah Dasar Islam Terpadu Iqra’ 2 Kota Bengkulu)”. Untuk itu Saya memohon kesediaan Bapak/Ibu untuk meluangkan waktu menjawab kuisisioner yang saya ajukan. Atas kesediaan dan perhatian Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

IDENTITAS PENELITI

Nama : Elian Zayadi
NIM : 2123619528
Falkutas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Ekonomi Islam

IDENTITAS RESPONDEN

Nama :
Jenis Kelamin :
Umur :Tahun
Pendidikan Terakhir :
Pekerjaan :

No. :

A. Efektivitas Pelayanan Pembayaran (SPP) secara Tunai

No.	Pernyataan	Ya	Tidak
1.	Saya dengan mudah meluangkan waktu melakukan pembayaran SPP secara tunai		
2.	Saya dapat membayar SPP secara tunai dengan tepat waktu.		
3.	Pembayaran SPP secara tunai lebih mudah dilaksanakan.		
4.	Pembayaran SPP secara tunai lebih praktis.		
5.	Saya dapat melakukan pembayaran SPP secara tunai setiap bulan.		
6.	Pihak sekolah memberitahu cara pembayaran SPP secara tunai dengan baik.		
7.	Prosedur pembayaran SPP secara tunai dilaksanakan dengan baik oleh karyawan yang bertugas.		
8.	Karyawan yang bertugas memiliki kemampuan dalam melaksanakan tugasnya dalam menerima pembayaran SPP secara tunai.		
9.	Pernah terjadi kesalahan oleh karyawan yang bertugas dalam pembayaran SPP secara tunai.		
10.	Sarana dan prasarana pembayaran SPP secara tunai cukup memadai.		

B. Efektivitas Pelayanan Pembayaran (SPP) secara Non Tunai

No	Pertanyaan	Jawaban	
		Ya	Tidak
1.	Saya dengan mudah meluangkan waktu melakukan pembayaran SPP secara non tunai		
2.	Saya dapat membayar SPP secara non tunai dengan tepat waktu.		
3.	Pembayaran SPP secara non tunai lebih mudah dilaksanakan.		
4.	Pembayaran SPP secara non tunai lebih praktis.		
5.	Saya dapat melakukan pembayaran SPP secara non tunai setiap bulan.		
6.	Pihak sekolah memberitahu cara pembayaran SPP secara non tunai dengan baik.		
7.	Prosedur pembayaran SPP secara non tunai dilaksanakan dengan baik oleh karyawan yang bertugas.		
8.	Karyawan yang bertugas memiliki kemampuan dalam melaksanakan tugasnya dalam menerima pembayaran SPP secara non tunai.		
9.	Tidak pernah terjadi kesalahan oleh karyawan yang bertugas dalam pembayaran SPP secara non tunai.		
10.	Sarana dan prasarana pembayaran SPP secara no tunai cukup memadai.		