

# Transformasi Manageria

## Journal of Islamic Education Management

Volume 3 Nomor 1 (2023) 47-59 P-ISSN 2775-3379 E-ISSN 2775-8710

DOI: 10.47476/manageria.v3i1.2123

### Kualitas Layanan Pondok Pesantren Modern dan Rumah Tahfidz Al-Ikhwan Assalam

Pitriani Nasution<sup>1</sup>, Rani Febriyanni<sup>2</sup>, Endah Retno Suci<sup>3</sup>, Irma Sari Ramadhani<sup>4</sup>

<sup>1,2,3,4</sup> STAI Jam'iyah Mahmudiyah Tanjung Pura, Sumatera Utara, Indonesia

[fitriani87@gmail.com](mailto:fitriani87@gmail.com), [ranifebriyanni1991@gmail.com](mailto:ranifebriyanni1991@gmail.com)

[ci\\_cihuy@yahoo.com](mailto:ci_cihuy@yahoo.com), [Imasariramadhani40@gmail.com](mailto:Imasariramadhani40@gmail.com)

#### ABSTRACT

*This study aims to determine the quality of services at Modern Islamic Boarding Schools and Tahfidz Al Al Ikhwan Assalam Houses which include educators and education staff, curriculum services, facilities and infrastructure, and financing. This type of research is descriptive qualitative research. Al Ikhwan Assalam Islamic Boarding School has tried to improve the competence of educators and education staff by providing trainings in improving their competence and sending teachers to various trainings held by educational institutions that specialize in teaching education science. Al Ikhwan Assalam Islamic Boarding School uses a modern Islamic boarding school curriculum which includes religious learning and general lessons. Al Ikhwan Assalam Islamic boarding school has complete facilities and infrastructure. The facilities and infrastructure include Islamic boarding schools, classrooms, student dormitories, libraries, prayer rooms, rooms for certain activities, fields, and other learning support facilities such as blackboards, stationery, desks, projectors and others. The Al Ikhwan Assalam Islamic Boarding School has good financial management where the income and expenses are transparent and the administration is clear. Of course this can affect the course of a management in the Islamic boarding school. Because if there are problems related to finance, it can also affect the management process and the learning process.*

**Keywords:** service quality, modern Islamic boarding school, tahfidz house, Al Ikhwan Assalam

#### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan di Pondok Pesantren Modern dan Rumah Tahfidz Al Al Ikhwan Assalam yang meliputi tenaga pendidik dan tenaga kependidikan, pelayanan kurikulum, sarana dan prasarana, dan pembiayaan. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif. Pondok Pesantren Al Ikhwan Assalam telah berupaya untuk dapat meningkatkan kompetensi tenaga pendidik dan kependidikan dengan memberikan pelatihan-pelatihan dalam meningkatkan kompetensinya dan mengirimkan guru ke berbagai pelatihan yang di selenggarakan Institusi Pendidikan yang mengkhususkan untuk mengajarkan tentang Ilmu Pendidikan. Pondok Pesantren Al Ikhwan Assalam menggunakan kurikulum pesantren modern dimana dalam kurikulumnya memasukkan pembelajaran keagaamaan dan pelajaran umum. Pondok pesantren Al Ikhwan Assalam memiliki sarana dan prasarana yang cukup lengkap. Sarana dan prasarana tersebut meliputi gedung pesantren, ruang kelas, asrama santriwan-santriwati, perpustakaan, mushoola, ruangan-ruangan untuk kegiatan tertentu, lapangan, dan sarana pendukung pembelajaran lainnya seperti papan tulis, alat tulis, meja, proyektor dan lain-lain. Pondok Pesantren Al Ikhwan Assalam memiliki

# Transformasi Manageria

## Journal of Islamic Education Management

Volume 3 Nomor 1 (2023) 47-59 P-ISSN 2775-3379 E-ISSN 2775-8710

DOI: 10.47476/manageria.v3i1.2123

manajemen keuangan yang baik dimana dalam pemasukan dan pengeluaran biaya transparan dan jelas administrasinya. Tentu hal ini dapat mempengaruhi jalannya suatu manajemen yang ada di dalam pondok pesantren. Karena jika terdapat masalah yang berhubungan dengan keuangan maka hal tersebut juga dapat mempengaruhi berjalannya proses manajemen dan proses pembelajaran.

**Kata kunci: pondok pesantren, kualitas layanan**

### PENDAHULUAN

Lembaga pendidikan pesantren merupakan lembaga yang menyelenggarakan kegiatan belajar mengajar bagi santri dan santriwati yang tinggal di sebuah asrama yang dibimbing oleh ustadz atau ustadzah. Peran pesantren pada saat ini selain menyelenggarakan pendidikan, pesantren memiliki peran sebagai contoh bagi masyarakat, dalam penyuluhan kesehatan, pengembangan teknologi, pelestarian lingkungan dan pemberdayaan ekonomi.

Aktifitas yang ada di pesantren memberikan nilai lebih dibandingkan sekolah-sekolah formal, PONPES Al Ikhwan Assalam merupakan salah satu lembaga pendidikan yang menyelenggarakan pendidikan pondok pesantren modern dengan kurikulum yang sama dengan pendidikan formal yang lain. Dilihat dari awal berdiri hingga sekarang PONPES ini memiliki kemajuan dari jumlah santri maupun sarana prasarana. Berdasarkan dari observasi pertama keberhasilan tersebut dikarenakan PONPES ini memiliki manajemen yang baik dalam pengelolaan kegiatannya.

Berdasarkan hasil observasi PONPES Al Ikhwan Assalam selalu berupaya untuk memberikan pelayanan terbaik bagi santri-santriwatinya sehingga dapat menarik minat bagi orang tua untuk mensekolahkan anak-anaknya di pesantren. Namun usaha yang telah dilakukan, tidak membuat sebagian orang tua atau santri untuk langsung masuk ke PONPES. Orang tua atau santri selalu ingin mendapatkan layanan pesantren yang bagus, nyaman, harga terjangkau dan mampu memberikan pelayanan terbaik bagi mereka. Dari penjelasan tersebut bahwa hal yang diinginkan adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor yang harus di perhatikan bagi setiap lembaga pendidikan.

Kualitas layanan adalah kondisi kemampuan penyedia layanan untuk memberikan layanan dengan cara yang memenuhi harapan pelanggan. Memfokuskan dan memahami kualitas layanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat saat menggunakan layanan pendidikan pondok pesantren. Hal ini juga memungkinkan kita untuk bersaing secara kualitatif dengan lembaga pendidikan lainnya.

Kotler dan Keller berpendapat bahwa kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul dari membandingkan persepsi/kesan dan harapannya mengenai kinerja (atau hasil) suatu produk/jasa. (Kotler, P. & Keller, K.L. 2012).

# Transformasi Manageria

## Journal of Islamic Education Management

Volume 3 Nomor 1 (2023) 47-59 P-ISSN 2775-3379 E-ISSN 2775-8710

DOI: 10.47476/manageria.v3i1.2123

Tentunya kualitas pelayanan yang baik juga harus memenuhi standar. Proses pelayanan pendidikan yang dilakukan di PONPES Al-Ikhwan Assalaam juga harus dapat memenuhi standar yang direncanakan. Semua ini tidak terlepas dari bagaimana manajemen diimplementasikan dan sumber daya yang terkait untuk memajukannya. Untuk itu diperlukan pemahaman dalam bidang peningkatan kualitas pelayanan yang ada di PONPES Al Ikhwan Assalam. Berdasarkan paparan tersebut, maka penulis ingin melakukan penelitian yang berjudul Kualitas Layanan Pondok Pesantren Modern dan Rumah Tahfidz Al Ikhwan Assalam.

### Rumusan Masalah

Bagaimanakah kualitas layanan di Pondok Pesantren Modern dan Rumah Tahfidz Al Al Ikhwan Assalam yang meliputi tenaga pendidik dan tenaga kependidikan, pelayanan kurikulum, sarana dan prasarana, dan pembiayaan?

### Tujuan Penelitian

Untuk menganalisis dan mengetahui kualitas pelayanan yang meliputi sarana dan prasarana, pelayanan, kurikulum, lokasi dan biaya di Pondok Pesantren Modern dan Rumah Tahfidz Al Ikhwan Assalam.

## TINJAUAN LITERATUR

### Teori Pengharapan (*Expectancy Theory*)

Teori harapan pertama kali dikemukakan oleh Victor Vroom. Dia mengatakan bahwa motivasi seseorang mengarah pada tindakan yang bergantung pada kemauan keras. Tindakan diikuti oleh konsekuensi tertentu tergantung pada hasil orang tersebut. Teori harapan mengemukakan bahwa tindakan karyawan dilakukan berdasarkan harapan akan hasil yang dicapai. Artinya, kualitas pelayanan pegawai yang optimal sebagai akibat dari rasa memilikinya terhadap organisasi memerlukan prasyarat berupa kepuasan kerja dan komitmen organisasi..(puspitawati&riana:2014)

Menurut teori harapan, perilaku karyawan cenderung dilakukan untuk mengantisipasi hasil yang akan dicapai. Dengan kata lain, kualitas layanan yang optimal dicapai ketika karyawan yakin bahwa upaya mereka akan menghasilkan tinjauan kinerja yang baik. (Rivai: 2004).

Kualitas Layanan atau *Quality of Service* berfokus pada komitmen untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan untuk menyeimbangkan harapan mereka. Chaniotakis dan Lymperopoulos (2009) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah sikap konsumen yang berkaitan dengan perbandingan antara harapan pelayanan dengan persepsi kinerja yang sebenarnya. Kualitas layanan adalah perbedaan antara harapan pelanggan dengan kenyataan layanan yang mereka terima untuk mencapai kepuasan pelanggan. Dari perspektif manajemen, menjaga

# Transformasi Manageria

## Journal of Islamic Education Management

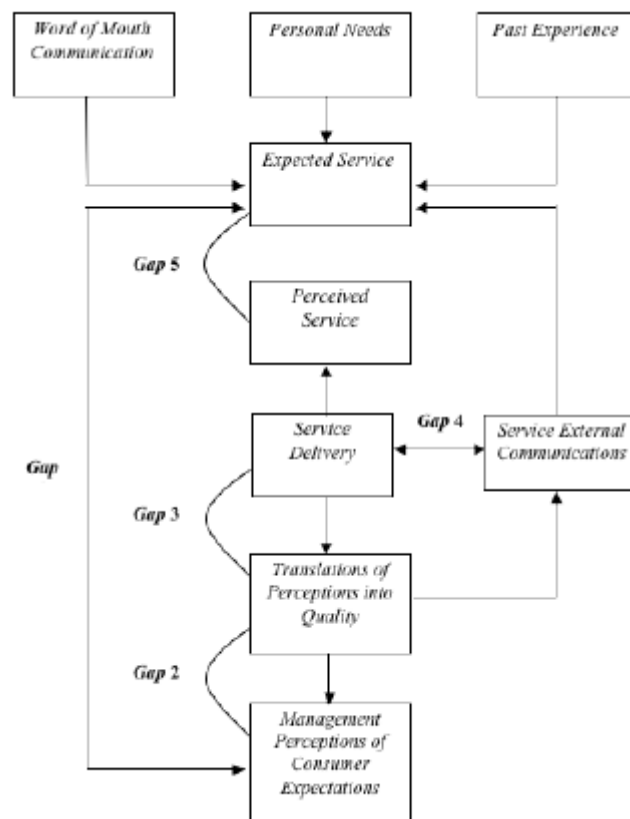
Volume 3 Nomor 1 (2023) 47-59 P-ISSN 2775-3379 E-ISSN 2775-8710

DOI: 10.47476/manageria.v3i1.2123

dan meningkatkan kepuasan pelanggan sangat penting. Menurut Irawan (2003) kepuasan pelanggan ditentukan oleh bagaimana pelanggan memandang kinerja produk atau layanan Anda dan memenuhi harapan mereka.

### Model Kualitas Jasa

Parasuraman mengungkapkan bahwa ada model kualitas layanan yang mengidentifikasi lima kesenjangan yang menghambat penyampaian layanan yang diberikan. Dapat dilihat pada gambar di bawah:



Gambar 2, *The Service Quality Gaps Model*

Sumber : Parasuraman, et al. (1985)

### Unsur-Unsur Kualitas Pelayanan

Konsep kualitas layanan dalam hal kepuasan ditentukan oleh lima faktor yang disebut kualitas layanan "RATER": daya tanggap, keamanan, kekhususan, empati dan dapat dipercaya. Konsep kualitas layanan RATER pada dasarnya untuk membentuk sikap dan perilaku pengembang layanan untuk memberikan bentuk layanan yang kuat dan mendasar untuk dinilai sesuai dengan kualitas layanan yang diterima.

Penerapan kualitas pelayanan dengan menerapkan konsep "RATER" yang dikemukakan oleh Parasuraman adalah:

# Transformasi Manageria

## Journal of Islamic Education Management

Volume 3 Nomor 1 (2023) 47-59 P-ISSN 2775-3379 E-ISSN 2775-8710

DOI: 10.47476/manageria.v3i1.2123

- **Keandalan (*Reliability*)**

Ini adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan andal. Kinerja harus memenuhi harapan pelanggan. Ini berarti ketepatan waktu, layanan sempurna yang sama untuk semua pelanggan, empati dan akurasi tinggi.

- **Jaminan dan kepastian (*Assurance*)**

Artinya, pengetahuan, kesopanan karyawan perusahaan, dan kemampuan untuk membangkitkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Ada beberapa faktor untuk ini, termasuk komunikasi, keandalan, keamanan, kompetensi, dan kesopanan.

- **Berwujud**

Ini adalah kemampuan untuk menunjukkan eksistensi perusahaan kepada dunia luar. Kemunculan sarana dan prasarana fisik perusahaan serta kemampuannya untuk diandalkan oleh lingkungan sekitar merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa. Ini termasuk bangunan fisik (gedung, gudang, dll), perangkat dan peralatan yang digunakan (teknis), dan penampilan karyawan.

- **Empati (*Empathy*)**

Ini berarti memberi pelanggan Anda perhatian pribadi atau pribadi yang nyata dengan mencoba memahami apa yang mereka inginkan. Ketika sebuah perusahaan diharapkan memiliki pemahaman dan pengetahuan tentang pelanggannya, memahami kebutuhan spesifik pelanggan mereka, dan memiliki jam kerja yang nyaman bagi mereka.

- **Ketanggapan (*Responsiveness*)**

Yaitu suatu kebijakan buat membantu & menaruh pelayanan yg cepat/responsif & sempurna pada pelanggan, menggunakan penyampaian liputan yg jelas. Membiarkan konsumen menunggu adalah persepsi yg negatif pada kualitas pelayanan.

### Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Banyak perusahaan/organisasi secara sistematis mengukur interaksi pelanggan, mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, dan sebagai hasilnya membuat perubahan operasional dan pemasaran.

Kotler (2010) mengungkapkan ada sejumlah metode untuk mengukur kepuasan pelanggan. yaitu:

1. Survei Berkala
2. Mengamati tingkat kehilangan pelanggan (*Lost customer analysis*)
3. Pembelanja misterius (*Ghost shopping*)
4. Sistem keluhan dan saran

# Transformasi Manageria

## Journal of Islamic Education Management

Volume 3 Nomor 1 (2023) 47-59 P-ISSN 2775-3379 E-ISSN 2775-8710

DOI: 10.47476/manageria.v3i1.2123

### Penelitian Yang Relevan

Ada beberapa penelitian yang mungkin relevan dengan penelitian ini. Misalnya, studi tahun 2018 oleh Erika Mei Budiaarti, Dampak Citra Kelembagaan terhadap Kualitas Layanan, Budaya Akademik, dan Kepuasan Mahasiswa. Tujuan dari survei ini adalah untuk mendeskripsikan kualitas layanan, budaya akademik, citra institusi, dan kepuasan mahasiswa. Penjelasan hasil penelitian ini: Variabel Kualitas Pelayanan, Budaya Universitas, Citra Universitas, dan Kepuasan Mahasiswa termasuk dalam kategori sedang. Ada atau tidak adanya hubungan dalam setiap struktur hipotesis yang diajukan. Kualitas layanan, budaya akademik, dan citra organisasi secara efektif berkontribusi terhadap 45% kepuasan mahasiswa di PTS Jombang..

Studi Warda Tuny 2020 "Dampak Terhadap Kualitas Layanan dan Kepuasan Trainee". Untuk menguji sejauh mana kinerja organisasi tercermin dalam indikator kinerja utamanya. Sebuah metrik untuk mengukur kinerja organisasi penyedia layanan adalah kepuasan pengguna layanan. Karena kepuasan pengguna jasa/pelanggan berkaitan dengan perbedaan antara harapan pelanggan dan kinerja atau hasil yang dirasakan setelah menggunakan/mengonsumsi suatu produk/jasa, kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan berkaitan erat dengan pelatihan atas layanan yang diterima Reaksi mentah. Sebagai penyedia layanan, sangat penting bagi organisasi pendidikan dan pelatihan untuk memperhatikan kualitas layanan yang diberikan dengan mempertimbangkan kebutuhan peserta pelatihan dan untuk menciptakan kepuasan di antara peserta pelatihan. Menjaga kualitas pelayanan memerlukan berbagai upaya terutama dalam pemeliharaan pelayanan dalam penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan. Pendidikan dan pelatihan adalah layanan pribadi yang berlaku untuk penyediaan pendidikan, melalui rekrutmen, seleksi dan investasi dalam motivasi. , proses pelatihan dan pengembangan lembaga pendidikan dan pelatihan.,

Selain itu, penelitian Maftukhanul Karim yang berjudul Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Pesantren Tidar Kota Magelang. Penelitian ini membandingkan lima dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Pondok Pesantren TIDAR: bukti fisik (tangible), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), dan keamanan (assurance). ), empati (empathy) digunakan untuk mengetahui dampaknya. dari kualitas layanan. Kota Magelang secara parsial dan simultan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa bukti fisik (konkret), kepercayaan (credibility), daya tanggap (responsiveness), keyakinan (confidence), dan empati (empathy) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, antara lain karena pengaruh tangible, reliability, dan responsiveness terhadap konsumen. kepuasan ditunjukkan di Pondok Pesantren TIDAR Kota Magelang, yang menunjukkan kepercayaan terhadap kepuasan konsumen. ) dan empati.

Dari beberapa uraian diatas dapat diketahui bahwa relevansi ketiga penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang

# Transformasi Manageria

## Journal of Islamic Education Management

Volume 3 Nomor 1 (2023) 47-59 P-ISSN 2775-3379 E-ISSN 2775-8710

DOI: 10.47476/manageria.v3i1.2123

kualitas layanan. Sedangkan perbedaannya yaitu penelitian ini lebih menekankan pada analisis dan mengetahui kualitas pelayanan yang meliputi sarana dan prasarana, pelayanan, kurikulum, lokasi dan biaya di Pondok Pesantren Modern dan Rumah Tahfidz Al Ikhwan Assalam.

### **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif, dimana data yang dikumpulkan berupa kata-kata atau gambar bukan angka. Menurut Bogdan dan Taylor, yang dikutip oleh Lexy J. Moleong, penelitian kualitatif adalah teknik penelitian yang menghasilkan data deskriptif dari kata-kata tertulis dan lisan orang dan perilaku yang diamati. Penelitian deskriptif, di sisi lain, adalah bentuk penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan atau menjelaskan fenomena yang ada baik di alam maupun rekayasa manusia. Tujuan penelitian deskriptif adalah untuk menghasilkan gambaran yang sistematis, faktual, dan akurat tentang fakta dan karakteristik populasi atau wilayah tertentu. Penelitian ini digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan di Ponpes Al-Ikhwan Assalam

### **Lokasi dan Subyek Penelitian**

Lokasi untuk melakukan penelitian ini adalah Pondok Pesantren Modern dan Rumah Tahfidz Al Ikhwan Assalam. Pesantren ini bertempat di Serapuh Padang Tualang, Langkat Sumatera Utara.

Subjek penelitian adalah sumber data dari mana informasi dicari sesuai dengan pertanyaan penelitian. Sumber data dalam penelitian ini adalah subjek dari mana data itu berasal (Suharsimi Arikunto, 2002:107). Untuk memperoleh data yang tepat, perlu diidentifikasi penyedia informasi yang kompeten yang memenuhi persyaratan data (berorientasi pada tujuan). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi bentuk-bentuk partisipasi, pelaksanaan partisipasi, manfaat partisipasi, dan faktor-faktor yang mempengaruhi partisipasi dalam pembelajaran.

### **Tekhnik Analisis Data**

Moleong(2007: 280), Metode analisis data adalah proses pengorganisasian dan pengklasifikasian data ke dalam pola, kategori, dan unit deskriptif dasar untuk menemukan tema dan mengembangkan hipotesis kerja yang disarankan oleh data.

Arikunto (2013:282), Data dapat dibagi menjadi dua kelompok: data kuantitatif yang diwakili oleh angka dan data kualitatif yang diwakili oleh huruf dan simbol. Pengumpulan data dilakukan langsung di lapangan dan langsung oleh peneliti. Dari kesimpulan ini kita dapat memperoleh jawaban yang benar untuk pertanyaan yang diajukan.

Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan metode analisis data menurut Miles & Huberman dengan menggunakan empat tahapan, antara lain:

# Transformasi Manageria

## Journal of Islamic Education Management

Volume 3 Nomor 1 (2023) 47-59 P-ISSN 2775-3379 E-ISSN 2775-8710

DOI: 10.47476/manageria.v3i1.2123

### 1. Pengumpulan data (*data collection*)

Pengumpulan data yang digunakan peneliti bertujuan untuk mengumpulkan semua data secara objektif dan sesuai dengan hasil observasi lapangan melalui observasi dan wawancara dengan stakeholders saat mengevaluasi pengelolaan dana pendidikan. Semua hasil data dikumpulkan untuk mendukung hasil yang dipelajari.

### 2. Reduksi data (*data reduction*)

Reduksi data adalah proses seleksi yang difokuskan pada penyederhanaan dan transformasi data mentah dari catatan lapangan. Data atau informasi dalam penelitian ini diperoleh dari praktik, diringkas, dipotong, difokuskan pada apa yang penting, dicari polanya, dan diberi kode-kode tertentu untuk memberikan gambaran penelitian yang lebih jelas.

Untuk memberikan gambaran yang jelas tentang temuan, data kasar dari wawancara dan observasi kualitas layanan di pondok pesantren dan perumahan Taffiz al-Iqwan al-Salam dipilih dan difokuskan bersama dengan semua data. Setelah data hasil dipilih dan difokuskan, dituangkan ke dalam data yang saling berhubungan antara data tersebut dengan data lainnya.

### 3. Penyajian data (*data display*)

Penyajian data adalah deskripsi dari sekumpulan informasi terstruktur yang memungkinkan Anda untuk menarik kesimpulan dan mengambil tindakan. Penyajiannya dilakukan dengan cara mendeskripsikan data secara sistematis sesuai dengan tujuan penelitian ini. Hal ini untuk menghimpun informasi dari kajian terhadap kualitas pelayanan pondok pesantren dan perumahan Taffiz al-Ikhwan al-Salam.

Penyajian data ini harus membantu mengomunikasikan data yang dikumpulkan dan direduksi dengan cara yang sederhana dan mudah dipahami. Setelah data yang dipilih/dipersempit dan data yang diberikan digabungkan untuk memperjelas hasil penelitian, langkah selanjutnya adalah menggambarkan data secara sistematis sehingga konsisten dengan tujuan penelitian dan mudah ditangani dan dipahami. baik oleh peneliti maupun pembaca.

### 4. Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi Data (*conclusion:drawing verifying*)

Penarikan kesimpulan adalah usaha untuk menemukan atau memahami makna, penjelasan, dan penjelasan. Kesimpulan yang relevan dengan cepat divalidasi dengan melihat dan mempertanyakan catatan lapangan untuk pemahaman yang lebih tepat. Kesimpulan atau validasi data yang digunakan sebagai hasil pendataan lapangan dengan informasi kualitas pelayanan pondok pesantren dan perumahan Taffiz al-Iqwan al-Salam.



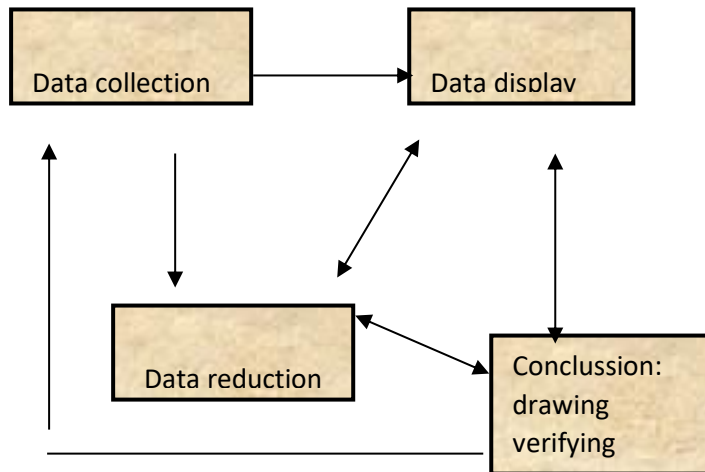
# Transformasi Manageria

## Journal of Islamic Education Management

Volume 3 Nomor 1 (2023) 47-59 P-ISSN 2775-3379 E-ISSN 2775-8710

DOI: 10.47476/manageria.v3i1.2123

Kesimpulan dari analisis data ini didasarkan pada reduksi data, penyajian data dan inferensi atau validasi data, yang merupakan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dalam penelitian.n.



Gambar 3.3 Analisis data model Milles & Huberman dari Yusnadi (2015) disampaikan dalam acara Bimtek S2 Kepengawasan Pascasarjana UNIMED

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas pelayanan menjadi salah satu kunci utama bagi setiap pengusaha, baik yang baru memulai usahanya maupun yang sudah bertahun-tahun berkecimpung di dunia usaha. Kualitas pelayanan adalah tingkat pelayanan dalam hal memenuhi harapan dan kebutuhan konsumen. Dengan kata lain, jika suatu layanan memenuhi sebagian besar harapan konsumen, itu bisa disebut kualitas.

Demikian halnya dengan Pondok Pesantren. Sebagai salah satu Lembaga Pendidikan yang menyediakan jasa tentunya perlu memperhatikan kualitas pelayanannya agar konsumen dapat merasa puas akan kinerja pondok pesantren tersebut. Pondok pesantren berbeda dengan Lembaga Pendidikan umumnya karena pondok pesantren merupakan Lembaga Pendidikan yang berlandaskan ajaran islam. Oleh karena itu segala kegiatan yang dilakukan di dalam pondok pesantren harus berkaitan dan dapat mengembangkan keislaman penerima jasa. Untuk itu diperlukan cara yang tepat agar dapat menciptakan tujuan Pendidikan yang diharapkan. Salah satu cara yang dapat dilakukan adalah dengan cara kualitas pelayanannya.

Pondok pesantren Al Ikhwan Assalam memiliki sistem manajemen dalam hal kualitas pelayanan. Berbagai hal dalam bidang kualitas pelayanan dilaksanakan oleh Pondok Pesantren Al Ikhwan Assalam. Hal ini dilakukan untuk meningkatkan kepuasan konsumen terhadap jasa yang diberikan oleh pondok pesantren tersebut. Kualitas pelayanan tersebut meliputi tenaga pendidik dan tenaga kependidikan, pelayanan kurikulum, sarana dan prasarana, dan pembiayaan.

# Transformasi Manageria

## Journal of Islamic Education Management

Volume 3 Nomor 1 (2023) 47-59 P-ISSN 2775-3379 E-ISSN 2775-8710

DOI: 10.47476/manageria.v3i1.2123

Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang meliputi tenaga pendidik dan tenaga kependidikan, pelayanan kurikulum, sarana dan prasarana, dan pembiayaan dalam Pondok Pesantren Al Ikhwan Assalam maka dilakukan dengan menggunakan wawancara terhadap kepala sekolah sebagai pemimpin pondok pesantren serta santri-santri yang merupakan konsumen dalam menerima jasa Pendidikan di pondok pesantren. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif - deskriptif yaitu data yang dikumpulkan berbentuk kata-kata, gambar, bukan angka - angka.

### **Kualitas Layanan dalam Bidang Tenaga Pendidik dan Kependidikan**

Tenaga pendidik dan kependidikan merupakan komponen Pendidikan yang berperan aktif dalam meningkatkan kualitas Pendidikan di Pondok Pesantren Al Ikhwan Assalam. Untuk melakukannya tenaga pendidik dan kependidikan membutuhkan kompetensi yang baik dan tepat agar pelaksanaannya sesuai dengan tujuan dan bidangnya masing-masing.

Pondok Pesantren Al Ikhwan Assalam telah berupaya untuk dapat meningkatkan kompetensi tenaga pendidik dan kependidikan agar menjalankan tugasnya sesuai dengan keahliannya. Kompetensi tersebut tidak hanya dalam bidang akhlak, sikap, penampilan namun juga dalam kompetensi profesionalnya. Oleh karena itu Pondok Pesantren terus berupaya agar tenaga pendidik dan kependidikan dapat berkembang dengan memberikan pelatihan-pelatihan dalam meningkatkan kompetensinya.

Salah satu hal yang menjadi perhatian manajemen Pondok Pesantren Al Iqwan Assalaam dalam rangka meningkatkan kinerja para gurunya adalah dengan mengirimkan mereka ke berbagai pelatihan yang diselenggarakan oleh lembaga pendidikan yang bergerak di bidang pendidikan. Pelatihan intensif dan pendidikan lebih lanjut harus diberikan kepada guru untuk meningkatkan profesionalisme mereka. Pelatihan yang dibutuhkan adalah teacher-tailored training, yaitu pelatihan yang berkaitan dengan persyaratan kompetensi guru. Tujuan dari kursus ini adalah agar siswa memperoleh berbagai akumulasi pengetahuan dan keterampilan sehingga mereka dapat memperoleh kemampuan yang memadai untuk memenuhi profil keterampilan minimum seorang guru mata pelajaran dan melakukan tugasnya dengan tepat.

Pemimpin Pondok Pesantren juga melakukan komunikasi dua arah terhadap tenaga pendidik dan kependidikan agar dapat mengetahui kondisi dan kebutuhan dari mereka. Sehingga tenaga pendidik dan kependidikan dapat menjalankan tugasnya dengan lebih baik dan meningkatkan kualitas layanan Pendidikan pada Pondok Pesantren Al Ikhwan Assalam.

# Transformasi Manageria

## Journal of Islamic Education Management

Volume 3 Nomor 1 (2023) 47-59 P-ISSN 2775-3379 E-ISSN 2775-8710

DOI: 10.47476/manageria.v3i1.2123

### **Kualitas Layanan dalam Bidang Kurikulum**

Kurikulum adalah bagian dari Pendidikan yang perlu mendapat perhatian dari Lembaga pendidikan. Kurikulum berisi tentang materi-materi yang akan diberikan kepada santriwan-santriwati sehingga dapat dikuasai dan menjadi misi yang harus diciptakan. Untuk itu Lembaga Pendidikan harus dapat merancang dan merencanakan kurikulum yang baik agar dapat diterima oleh peserta didiknya.

Pondok Pesantren Al Ikhwan Assalam adalah pondok pesantren yang menggunakan kurikulum pesantren modern dimana dalam kurikulumnya memasukkan pembelajaran keagamaan dan pelajaran umum. Santriwan-santriwati diharapkan tidak hanya mendapat pembelajaran keagamaan namun juga pembelajaran umum yang dapat berguna dan diaplikasikan dalam lingkungan masyarakat nantinya.

Pondok Pesantren Al Ikhwan Assalam telah menggunakan kurikulum modern tersebut dan dapat dirasakan oleh santriwan-santriwati yang ada. Mereka juga mempelajari teknologi yang merupakan bagian dari bidang ilmu yang pada saat ini dibutuhkan. Pondok Pesantren Al Ikhwan Assalam berupaya agar santriwan-santriwati tidak ketinggalan ilmu umum dan menguasai teknologi yang pada saat ini berkembang di masyarakat. Teknologi yang pada saat ini dipergunakan dalam masyarakat tidak dapat dipungkiri keberadaannya. Penggunaan seperti system online, aplikasi berbasis internet dan sebagainya menjadi pertimbangan Pondok Pesantren Al Ikhwan Assalam dalam memasukkannya dalam kurikulum.

Hal tersebut menjadi daya tarik bagi masyarakat yang ingin memasukkan anaknya ke Pondok Pesantren Al Ikhwan Assalam. Para orang tua dapat merasa yakin dan puas akan kualitas layanan dalam bidang kurikulum yang diberikan oleh pondok pesantren tersebut. Tentu hal tersebut menjadi keuntungan besar oleh Pondok Pesantren Al Ikhwan Assalam dalam mengembangkan pondok pesantren dan dikenal dalam dunia Pendidikan.

### **Kualitas Layanan dalam Bidang Sarana dan Prasarana**

Sarana dan prasarana adalah pendukung dalam proses pembelajaran. Dengan adanya sarana dan prasarana yang lengkap dan memadai tentu akan berdampak positif bagi kelangsungan proses belajar mengajar. Setiap kegiatan pembelajaran dapat berlangsung lancar dan santriwan-santriwati yang menggunakan sarana dan prasaran tersebut mendapatkan pengalaman langsung.

Pondok pesantren Al Ikhwan Assalam memiliki sarana dan prasarana yang cukup lengkap. Sarana dan prasarana tersebut meliputi gedung pesantren, ruang kelas, asrama santriwan-santriwati, perpustakaan, mushoola, ruangan-ruangan untuk kegiatan tertentu, lapangan, dan sarana pendukung pembelajaran lainnya seperti papan tulis, alat tulis, meja, proyektor dan lain-lain.

# Transformasi Manageria

## Journal of Islamic Education Management

Volume 3 Nomor 1 (2023) 47-59 P-ISSN 2775-3379 E-ISSN 2775-8710

DOI: 10.47476/manageria.v3i1.2123

Hal ini dilakukan untuk memberikan santriwan-santriwati kemudahan dan keefektifan dalam menerima pembelajaran. Santriwan-santriwati di Pondok Pesantren Al Ikhwan Assalam juga diberi kemudahan untuk memanfaatkan sarana dan prasarana yang ada di pondok pesantren. Dan mereka juga dibimbing untuk dapat menjaga dan melestarikan sarana dan prasana yang ada di pondok pesantren.

Para pengguna jasa Pendidikan seperti orang tua akan merasa puas akan kualitas layanan sarana dan prasarana yang ada di dalam Lembaga Pendidikan. Karena sarana dan prasarana adalah pendukung dalam pembelajaran yang dapat memberikan kesempatan kepada siswa mengembangkan kemampuan dan kompetensi yang ada. Untuk itu Pondok Pesantren Al Ikhwan Assalam yang memahami betul kebutuhan orang tua akan pelayanan sarana dan prasarana berupaya untuk menciptakan hal tersebut.

Pondok Pesantren Al Ikhwan Assalam melengkapi sarana dan prasarana yang ada di dalam pondok pesantren. Mereka juga menunjuk petugas yang memiliki tanggung jawab untuk dapat memperhatikan dan mengontrol kegiatan yang berkenaan dengan penggunaan sarana dan prasarana yang ada di pondok pesantren. Hal ini dilakukan agar sarana dan prasarana yang ada dapat diketahui keadaannya terus dan penanganannya cepat jika terjadi masalah.

### **Kualitas Layanan dalam Bidang Pembiayaan**

Biaya merupakan ketentuan yang harus ditetapkan dan disepakati oleh pihak santri dan pihak penyelenggara pendidikan. Oleh karena itu biaya seperti ketentuan pembayaran SPP, adanya iuran tambahan dan uang gedung yang terjangkau oleh santri atau orang tua santri sehingga tidak memberatkan akan menimbulkan kepuasan tersendiri bagi santri. Karena santri akan merasa puas dapat belajar di pondok pesantren tersebut dengan biaya yang terjangkau.

Dalam menyelenggarakan pelaksanaan pengelolaan keuangan di Pondok Pesantren Al Ikhwan Assalam, asas kekeluargaan selalu diutamakan, dengan tujuan membagi tugas sesuai kompetensi dan profesionalisme staf. Proses organisasi Pondok Pesantren Al Ikhwan Assalam meliputi penetapan struktur kewenangan, perumusan dan penyusunan segala kebutuhan administrasi madrasah, serta pengalokasian anggaran sesuai dengan rencana yang telah disusun. Kepala madrasah sebagai pemimpin harus mampu berkomunikasi dengan baik dengan seluruh bawahannya.

Pondok Pesantren Al Ikhwan Assalam memiliki manajemen keuangan yang baik dimana dalam pemasukan dan pengeluaran biaya transparan dan jelas administrasinya. Tentu hal ini dapat mempengaruhi jalannya suatu manajemen yang ada di dalam pondok pesantren. Karena jika terdapat masalah yang berhubungan dengan keuangan maka hal tersebut juga dapat mempengaruhi berjalannya proses manajemen dan proses pembelajaran.

# Transformasi Manageria

## Journal of Islamic Education Management

Volume 3 Nomor 1 (2023) 47-59 P-ISSN 2775-3379 E-ISSN 2775-8710

DOI: 10.47476/manageria.v3i1.2123

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### Kesimpulan

Kualitas layanan di Pondok Pesantren Modern dan Rumah Tahfidz Al Al Ikhwan Assalam yang meliputi tenaga pendidik dan tenaga Kependidikan Pondok Pesantren Al Ikhwan Assalam telah memiliki kualitas pelayanan yang baik dalam bentuk keprofesionalannya. Sehingga dapat mendukung kinerja dan kualitas pondok pesantren. Kurikulum di Pondok Pesantren Al Ikhwan Assalam telah menggunakan kurikulum berbasis modern dimana teknologi juga dimasukkan di dalamnya. Pondok Pesantren Al Ikhwan berupaya menyediakan dan meningkatkan sarana dan prasarana yang ada untuk mendukung proses pembelajaran dan Pondok Pesantren memastikan bahwa pembiayaan tidak menjadi masalah yang harus dihadapi oleh santriwan-santriwati selama mengikuti prosedur yang ada. Dengan demikian santriwan-santriwati dapat melaksanakan proses pembelajaran dengan tenang dan nyaman.

#### Saran

Penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan, bagi pembaca dan peneliti dapat terus memperbaiki penelitian yang ingin dilakukan.

### DAFTAR PUSTAKA

- Ariani, Dorothea Wahyu. 2003. Manajemen Kualitas Pendidikan Sisi Kualitatif. Jakarta : Ghalia
- Christopher, Lovelock & K. Wright Lauren, 2005. Pemasaran Jasa terjemahan. Jakarta: Gramedia Grafindo Persada Indonesia.
- Irawan, H. 2003. 10 Prinsip Kepuasan Konsumen. Jakarta : Elex Media Komputindo.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry L.L.1985. A conceptual model of service quality and its implications for future research, *Journal of Marketing*, Vol. 49, No. 4.
- Philip, Kotler & Gary Armstrong. (2010). Principles of Marketing (Edisi 13). United States of America: Pearson.
- Philip, Kotler & Keller, K.L. 2012, Manajemen Pemasaran Jilid I Edisi ke 12. Jakarta: Erlangga.
- Puspitawati, Ni made dwi & I gede riana. 2014. Pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen Organisasional dan kualitas layanan. *Jurnal manajemen strategi bisnis dan kewirausahaan* vol.8 no.1.
- Rivai, Veithzal. 2004. Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan. Jakarta : PT. Raja
- Tjiptono, Fandy & Gregorius Chandra. 2005. Service Quality and Satisfaction, Edisi Pertama, Yogyakarta : Andi Offset.