

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Kebijakan E-bekal Santri

1. Kebijakan

Kebijakan (policy) secara etimologi (asal kata) diturunkan dari bahasa Yunani, yaitu “Polis” yang artinya kota (city).¹⁹ mengacu kepada berbagai pandangan, menurut Thoha bahwa dalam arti yang luas, kebijakan mempunyai dua aspek, yaitu : yang pertama, kebijakan merupakan prakata social, bukan *event* yang tunggal dan terisolir. Dengan demikian sesuatu yang dihasilkan pemerintah berasal dari segala kejadian dalam masyarakat dan dipergunakan pula untuk kepentingan masyarakat. Kedua, kebijakan adalah suatu peristiwa yang ditimbulkan baik untuk mendamaikan klaim dari pihak-pihak yang konflik atau untuk menciptakan intensif terhadap tindakan bersama bagi pihak-pihak yang ikut menciptakan tujuan, akan tetapi mendapatkan perlakuan yang tidak rasional dalam usaha bersama tersebut.²⁰

Abdul Wahab mengatakan bahwa “kebijakan adalah apapun cakupannya, sesungguhnya merupakan tindakan-tindakan terpola, yang mengarah pada tujuan tertentu yang disepakati dan bukan sekedar keputusan acak untuk melakukan sesuatu.” Sementara (Ismail Nawawi, 2009) menyatakan “Kebijakan adalah prinsip atau cara bertindak yang dipilih untuk mengarahkan pengambilan keputusan”. Disisi

¹⁹ Abdul Rozak, “Kebijakan Pendidikan di Indonesia,” *Journal of Islamic Education*, 2(2021)200.

²⁰ Dian Herdiana, “Sosialisasi Kebijakan Publik : Pengertian dan Konsep dasar,” *Jurnal ilmiah Wawasan Insan Akademik*, 3 (2018) 16.

lain Easton menyebutkan kebijakan pemerintah sebagai “kekuasaan pengalokasian nilai-nilai untuk masyarakat secara keseluruhan”.²¹

Terbitnya kebijakan dilandasi kebutuhan untuk penyelesaian masalah yang terjadi di masyarakat. Kebijakan ditetapkan oleh para pihak (stakeholders), yang diorientasikan pada pemenuhan kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Makna dari pelaksanaan kebijakan publik merupakan suatu hubungan yang memungkinkan pencapaian tujuan-tujuan atau sasaran sebagai hasil akhir dari kegiatan yang dilakukan. Kekurangan atau kesalahan kebijakan akan dapat diketahui setelah kebijakan tersebut dilaksanakan, keberhasilan pelaksanaan kebijakan dapat dilihat dari dampak yang ditimbulkan sebagai hasil evaluasi atas pelaksanaan suatu kebijakan.²²

Agenda kebijakan sendiri merupakan langkah awal terbentuknya kesepakatan/ komitmen seluruh stakeholder yang secara serius menetapkan masalah ke dalam agenda untuk dimengerti dan dipahami secara luas oleh seluruh elemen masyarakat. Dengan dimasukkannya pada tahap agenda kebijakan maka proses kebijakan selanjutnya (perumusan, implementasi dan evaluasi) berperan serta untuk mewujudkan menjadi program dengan tujuan mengurangi resiko bencana (pengurangan resiko bencana) di tingkat pemerintah daerah.²³

Kebijakan merupakan peraturan semu yang tidak memiliki kekuatan hukum yang sah, akan tetapi dalam kegiatan penyelenggaraan pemerintah hal itu di

²¹ Ardika Nurfuqron, “ Analisis Kebijakan Pemerintah Daerah Dalam Penanganan Covid-19: Perspektif hukum Administrasi” *Jurnal Yustika* 1(2020)14

²² Abdul Ramdhani and Muhammad Ali Ramdani,” *Konsep Umum Kebijakan Publik*,” *Jurnal Publik*, 1(2017)1.

²³ Burhanudin Mukhamad Faturahman,” *Konseptualisasi Mitigasi Bencana Melalui Perspektif Kebijakan*,” *PUBLISASI : Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 2 (Oktober 2018) 128-129.

berlakukannya dan dipatuhi layak peraturan perundang-undangan. Adanya kebijakan ini disebabkan peraturan perundang-undangan yang hakikatnya lebih tinggi yang mengatur hal-hal yang bersifat pokok.²⁴

Kebijakan adalah upaya atau aksi untuk mempengaruhi sistem mencapai tujuan. Proses kebijakan meliputi formulasi dan evaluasi yang sebagian besar bersifat implementasi. Implementasi adalah aksi individu atau kelompok untuk pencapaian tujuan dan sasaran menuju keputusan kebijakan prioritas. Hal-hal yang ada dalam implementasi kebijakan adalah :

- a. Menentukan agen baru, penugasan, dan pertanggungjawaban kepada agen dan personal yang ada.
- b. Menerjemahkan tujuan dan maksud legislatif ke peraturan pelaksanaan, dan mengembangkan pedoman pelaksanaan.
- c. Koordinasi agen sumber daya dan belanja kepada kelompok target, mengembangkan bagian pertanggungjawaban antar agen terkait.
- d. Alokasi sumber daya untuk dampak kebijakan.

Implementasi kebijakan adalah keputusan pemerintah yang bersifat umum dan berlaku untuk seluruh anggota masyarakat. Sebuah kebijakan merupakan usaha untuk mendefinisikan dan menyusun basis rasional untuk melakukan atau tidak melakukan suatu tindakan. Kinerja suatu kebijakan atau program/kegiatan pada akhirnya akan tergambar pada hasil dan dampak yang dicapai dari implementasi kebijakan atau program/kegiatan tersebut. Oleh karena itu, implementasi kebijakan harus berdasar pada perencanaan strategi kebijakan yang jelas. Dalam perencanaan

²⁴ Putri Eka Pitriyantini, "Peraturan Kebijakan yang Menimbulkan Kerugian Keuangan Negara Sebagai Unsur-Unsur Tindak Pidana Korupsi," *Jurnal KOMunikasi Hukum*, 2 (agustus 2019), 80.

strategi kebijakan perlu disusun model dan kriteria, sebagai dasar pemilihan alternatif-alternatif strategi kebijakan yang terbaik. Kriteria tersebut harus bersifat objektif (ilmiah dan dapat diterima oleh semua pihak) dan subjektif (berorientasi pada tujuan), yang meliputi seluruh aspek kelayakan politik, ekonomi, keuangan, administrasi, teknologi, sosial budaya, serta aspek-aspek khusus yang diperlukan.²⁵

Kebijakan dalam suatu perekonomian islami harus mencakup kebijakan-kebijakan yang lebih manusiawi untuk menghasilkan keadilan sosial, baik secara statis maupun dinamis. tujuan kebijakan dalam islam harus sepenuhnya sesuai dengan prinsip hukum dan nilai-nilai islam. Seperti dijelaskan dalam Al-Qur'an surah Al-Imraan ayat 159:

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

“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 ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu

²⁵Panut,Giyoto,and YusufRohmadi,” Implementasi Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2019 Tentang pesantren Terhadap Pengelolaan Pondok Pesantren,” Jurnal Ilmiah Ekonomi, 2(2021),819.

*kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal”.*²⁶

Dari ayat diatas telah dijelaskan bahwasanya dalam melakukan tindakan atau dalam hal yang berkaitan dengan masyarakat harus melakukan musyawarah atau berunding terlebih dahulu. Dengan itu kebijakan musyawarah dalam suatu lingkungan itu sangat penting, guna mewujudkan tujuan yang di inginkan.

Dua aspek yang tidak lepas kaitannya dengan kebijakan ialah perspektif administrasi dan perspektif publik. Dalam perspektif administrasi, kebijakan diartikan sebagai tindakan politik untuk memengaruhi perilaku orang lain. Kebijakan dapat pula bermakna sebagai tindakan politik, atau serangkaian prinsip, tindakan yang dilakukan seseorang, kelompok atau pemerintahan atau aktor terhadap suatu masalah.²⁷

2. E-bekal Santri

E-bekal adalah kartu digital. Kartu ini dipegang oleh setiap santri nurul jadid untuk melakukan transaksi di setiap toko yang ada di pesantren. Maksud dimunculkannya E-bekal ini agar semua santri maupun pihak koperasi dapat lebih mudah dalam melakukan transaksi, karna dengan adanya kartu digital ini santri tidak perlu lagi membawa uang case. Kelebihan kartu digital ini salah satunya wali santri dapat memantau terus pengeluaran apa saja yang di lakukan putra putrinya di

²⁶ Al-Qur,an dan Terjemahannya.

²⁷Fitri Ariska Tyana,” *Kebijakan Pendidikan Islam di Turki pada masa Pemerintahan Mustafa Kemal Attaturk,*” (skripsi, fakultas tarbiyah Keguruan Universitas Islam negeri Raden Intan Lampung, 2017).

pesantren. Karena, kartu ini di lengkapi dengan aplikasi yang di aplikasikan di gadget wali santri guna untuk mengetahui aktifitas keuangan santri.²⁸

E-bekal merupakan aplikasi *mobile* untuk mempermudah wali santri Pondok Pesantren Nurul Jadid dalam melakukan pengiriman kepada santri, sehingga santri dapat langsung melakukan transaksi secara non-tunai di area Pondok Pesantren Nurul Jadid dengan menggunakan kartu E-bekal yang dapat di pantau oleh wali santri. Selain mempermudah wali santri dalam melakukan pengiriman, bekal santri juga bertujuan untuk mengembangkan kualitas pelayanan pesantren kepada wali santri. Sebab dengan adanya kualitas pelayanan yang baik di dalam suatu instansi, akan menciptakan kepuasan bagi para konsumennya.²⁹

Adapun penerapan kartu E-Bekal ini sejak tanggal 1 November 2020 dalam penerapan di 3 wilayah yaitu: 1. Wilayah Al-Hasyimiyah 2. Wilayah Az-zainiyah (Putri) 3. Wilayah putra pusat. Transaksi menggunakan E-Bekal ini masih belum menyeluruh, hanya ada 3 wilayah yang menerapkan program tersebut (Rodiyah, 2021). setelah efisien dan sudah efektif dalam penerapan e-bekal di 3 wilayah tersebut sehingga pada saat ini pun tahun 2021 sudah di terapkan kartu ebekal di seluruh wilayah pondok pesantren nurul jadid berbasis E-Bekal dalam simpanan dan belanja santri. Dengan adanya E-Bekal ini pesantren akan lebih mudah melakukan kontroling keuangan santri serta kos makan santri, transaksi lebih mudah, cepat dan

²⁸ Nahrawi (Koordinator E-bekal Santri Pondok Pesantren Nurul jadid)

²⁹ Masitha Kurnia Sari Siregar, "Pengaruh Diskriminasi Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pelanggan Internel Indihome," *Jurnal Ekonomi Bisnis Manajemen Prima*, 1(2020),113.

praktis. Hal ini sesuai dengan misi pesantren untuk mengembangkan manajemen pesantren yang efektif dan efisien.³⁰

Dalam bertransaksi memakai E- Bekal, santri di batasi dengan limit (batasan pengeluaran kartu), batasan setiap hari serta batasan optimal yang bisa digunakan. Tetapi ada perbandingan pemakaian kartu buat batasan setiap hari yang digunakan oleh santri yang bserstatus mahasiswa serta siswa, disebabkan kebutuhan mahasiswa lebih banyak daripada siswa, hingga dari itu batasan kartu setiap hari siswa ditetapkan oleh tiap orang tua. Sebaliknya mahasiswa tidak, namun orang tua mahasiswa bisa merubah limit setiap hari kepada anaknya sesuai kemauan orang tua. Dengan terdapatnya limit di harap pola sikap konsumtif santri bisa terkontrol.³¹

Penggunaan e-bekal tidak hanya untuk melakukan transaksi tetapi juga dapat digunakan tarik tunai seperti kartu elektronik umumnya. Namun, pada e-bekal santriwati untuk melakukan tarik tunai harus melaporkan terlebih dahulu kepada pengurus e-bekal dengan membawa persyaratan yang telah ditentukan. Wali santri dapat memantau dari rumah melalui aplikasi e-bekal setiap pengeluaran uang belanja dan santriwatiterpantau dengan baik dan uang belanja pun dapat terkontrol oleh orang tua dengan batasan uang belanja yang ditentukan wali santri tanpa melebihi batas ketentuan dari Pondok Pesantren Nurul Jadid yaitu Rp 20.000,00 per hari.³²

³⁰Sofian Syaiful Rizal, Hanifatul Qomariyah, and Fenti Nur Aisyah, "Strategi Pengelolaan Belanja Santriwati Melalui E-bekal di Pondok Pesantren Nurul Jadid Wilayah Ai-Hasyimiyah," *jurnal Ilmu Teknologi, Kesehatan, dan Humaniora*, 2(September-Desember2021), 378.

³¹Ahmad Febrianto, Roisul Muhtadin, and luthfi Riadi, "Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi guna Mengendalikan Pola Perilaku Santri Pondok Pesantren Nurul jadid," *jurnal Sosial Ekonomi dn Humaniora*, 1(Maret2022), 60.

³²Nur Laila Safitri, "Implementasi Aplikasi E-bekal dalam Mengatasi Perilaku Israf dan Tabdzir pada Pola Konsumsi Santriwati di Pondok Pesantren Nurul Jadid Paiton Probolinggo," (Skripsi, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2022)

Berdasarkan paparan di atas dapat di ketahui bahawa tujuan utama diadakannya program E-bekal adalah mengendakikan perilaku konsumtif santri, sehingga santri lebih mendahulukan kebutuhan daripada keinginan. Terdapat juga kelebihan dari program E-bekal yaitu³³ :

- a. Mempemudah wali santri pondok pesantren Nurul Jadid dalam melaksanakan pembayaran kos makan santri.
- b. Memudahkan pengiriman bekal serta belanja setiap hari santri, sehingga santri bisa langsung melaksanakan transaksi non- tunai di zona pondok pesantren Nurul Jadid.
- c. Wali santri bisa mengenali jumlah pengeluaran anaknya kala melaksanakan transaksi di pondok pesantren Nurul Jadid
- d. Tidak hanya itu pula bisa digunakan selaku akses pelayanan santri semacam absensi kegiatan, perizinan pulang, layanan kesehatan serta layanan yang lain. SSebaliknya kekurangannya ialah aksesnya yang terbatas, cuma di zona pondok pondok pesantren Nurul Jadid.

E-bekal ini juga bisa di sebut dengan uang elektronik atau *e-money* yang digunakan sebagai alat pembayaran yang praktis dapat membantu nasabah dalam melakukan pembayaran yang bersifat ritel. Salah satu faktor yang memicu peningkatan penggunaan *e-money* di Indonesia adalah Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT). Melalui gerakan ini BI (Bank Indonesia) menggandeng beberapa lembaga, salah satunya adalah pesantren. Pihak-pihak terkait dengan penyelenggaraan *e-money* sebagai berikut³⁴:

- a. pemegang kartu merupakan pemilik dan pengguna sah dari kartu elektronik.

³³Ibid, Hal, 60

³⁴Siti Fatimah and Mohammad Syaiful Suib," *Transformasi Sistem pembayaran Pesantren Melalui e-money di Era dgital*," *Jurnal Ekonomi Bisnis*, 2(Juli 2019), 99.

- b. prinsipal merupakan lembaga bank atau non bank yang berperan sebagai acquirer atau issuer, yang bertanggung jawab terhadap pengelolaan jaringan atau sistem anggotanya. Perjanjian yang digunakan antara issuer dan anggotanya tertera dalam perjanjian tertulis.
- c. penerbit atau issuer merupakan bank dan lembaga non bank yang menerbitkan e-money.
- d. Acquirer merupakan bank atau nonbank yang melakukan kerjasama dengan pedagang atau merchant, sehingga dapat memproses e-money yang telah diterbitkan oleh pihak lain.
- e. pedagang atau merchant merupakan penjual barang dan jasa yang berhak menerima hasil pembayaran dengan menggunakan e-money.
- f. Penyelenggara kliring merupakan Bank atau lembaga non bank yang melakukan perhitungan hak dan kewajiban terhadap masing-masing issuer dan/atau acquirer yang melakukan transaksi e-money.
- g. penyelenggara penyelesaian akhir merupakan bank atau non bank yang bertanggung jawab terhadap penyelesaian akhir keuangan masing-masing atas hak dan kewajiban issuer atau acquirer yang melakukan transaksi e-money berdasarkan hasil penyelenggara kliring.

3. Kualitas Pelayanan

A. Pengertian Kualitas Pelayanan

Definisi kualitas seperti terdapat pada Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) dimaknai sebagai tingkah baik buruknya sesuatu. Maka untuk mengetahui sesuatu

setiap orang memiliki persepsi yang berbeda-beda dalam mengartikannya. Kualitas memiliki arti yang berbeda-beda tergantung penempatan kosakata yang digunakan atau tergantung istilah apa yang digunakan. Konsep kualitas itu sendiri sering dianggap sebagai ukuran relative suatu produk atau jasa yang terdiri atas kualitas desain dan kualitas kesesuaian.³⁵

Kata “kualitas” mengandung banyak definisi dan makna karena orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan, seperti kesucian dengan persyaratan atau tuntutan, kecocokan untuk pemakaian perbaikan berkelanjutan bebas dari kerusakan atau cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan, melakukan segala sesuatu yang membahagiakan.³⁶

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna, yaitu perihal atau cara melayani, usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan uang dan kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.³⁷

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung. Pelayanan yang diperlukan manusia pada dasarnya ada dua jenis, yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan layanan administrative yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi, baik itu organisasi massa atau negara.³⁸

Konsep kualitas layanan muncul pada tahun 1985, A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry lewat penelitian dan direvisi kembali pada tahun 1988.

³⁵Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Pusat Bahasa, 2008), 823.

³⁶Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran* (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2004), 2.

³⁷Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, 1142.

³⁸Hessel Nogi S. Tangkilisan, *Manajemen Publik*, (Jakarta: PT Grasindo, 2005), 208.

Dalam artikelnya mereka menekankan adanya fenomena umum bahwa pencapaian kualitas dalam hal produk dan layanan menduduki posisi sentral. Kualitas layanan ini bagi mereka belum lagi terdefiniskan secara baik. Kualitas layanan, menurut mereka, adalah perbandingan antara Harapan (*Expectation*) dengan Kinerja (*Performance*).

Mengacu pada pengertian kualitas layanan tersebut maka konsep kualitas layanan adalah suatu daya tanggap dan realitas dari jasa yang diberikan perusahaan. Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan.³⁹ Hal ini berarti bahwa kualitas yang baik bukanlah berdasarkan persepsi penyediaan jasa, melainkan berdasarkan persepsi pelanggan.

Berdasarkan definisi di atas, bisa ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan adalah segala bentuk pelayanan yang dilakukan oleh seseorang atau penyelenggara jasa secara maksimal dengan segala keunggulan dalam rangka memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan.

B. Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan

Menurut Wolkins untuk menciptakan suatu gaya manajemen dan lingkungan yang kondusif bagi perusahaan jasa untuk memperbaiki kualitas, perusahaan harus mampu memenuhi enam prinsip utama yang berlaku baik bagi perusahaan manufaktur maupun perusahaan jasa. Keenam prinsip tersebut sangat bermanfaat untuk membentuk dan mempertahankan lingkungan yang tepat untuk melaksanakan penyempurnaan kualitas secara berkesinambungan dengan didukung oleh pemasok, karyawan dan pelanggan.⁴⁰ Enam prinsip pokok tersebut meliputi:

a. Kepemimpinan

³⁹Kotler and Keller, *Manajemen Pemasaran*.

⁴⁰ Kotler dan Armstrong, *prinsip-prinsip Pemasaran*, (Jakarta: Erlangga, 2001), jilid 1, 346.

Strategi kualitas perusahaan harus merupakan inisiatif dan komitmen dari manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin perusahaan untuk meningkatkan kinerja kualitasnya. Tanpa adanya kepemimpinan dari manajemen puncak, maka usaha untuk meningkatkan kualitas hanya kecil terhadap perusahaan.

b. Pendidikan

Semua personil perusahaan dari manajer puncak sampai karyawan operasional harus memperoleh pendidikan mengenai kualitas. Aspek-aspek yang perlu mendapatkan penekanan dalam pendidikan tersebut meliputi konsep kualitas sebagai strategi bisnis, alat dan teknik implementasi strategi kualitas, dan peranan eksekutif dalam implementasi strategi kualitas.

c. Perencanaan

Proses perencanaan strategic harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang dipergunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visinya.

d. Review

Proses review merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubag perilaku organisasional. Proses ini merupakan suatu mekanisme yang menjamin adanya perhatian yang konstan dan terus-menerus untuk mencapai tujuan kualitas.

e. Komunikasi

Implementasi strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi dalam perusahaan. Komunikasi harus dilakukan dengan karyawan,

pelanggan dan *stake holder* perusahaan lainnya, seperti pemasok, pemegang saham, pemerintah, masyarakat umum dan lainnya.

f. Penghargaan dan pengakuan (*total human reward*)

Penghargaan dan pengakuan merupakan aspek yang penting dalam implementasi strategi kualitas. Setiap karyawan yang berprestasi baik perlu diberi penghargaan dan prestasinya tersebut diakui. Dengan demikian dapat meningkatkan motivasi, moral kerja, rasa bangga, dan rasa kepemilikan setiap orang dalam organisasi, yang pada gilirannya dapat memberikan kontribusi besar bagi perusahaan dan bagi pelanggan yang dilayani.

Prinsip-prinsip kualitas pelayanan di atas dapat disimpulkan bahwa terdapat enam prinsip yang harus dimiliki oleh perusahaan penyelenggara jasa dalam usaha untuk menciptakan suatu lingkungan yang kondusif diantaranya adalah adanya suatu pemimpin dalam suatu perusahaan, semua personil perusahaan pendidikan tentang kualitas pelayanan, mempunyai suatu perencanaan dalam mencapai visi perusahaan, adanya proses review dalam setiap rencana yang telah dilakukan, adanya komunikasi yang baik semua personil perusahaan dan orang-orang yang bersangkutan, adanya penghargaan dan pengakuan setiap prestasi yang telah diraih semua personil perusahaan.⁴¹

C. Kualitas Pelayanan Dalam Prespektif Islam

Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha baik berupa barang maupun pelayan/jasa hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan

⁴¹ Titik Nurbiyati dan Mahmud Machfoedz, *Manajemen Pemasaran Kontemporer*, (Yogyakarta:Kayon, 2005), cet 1, 110.

yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain. Seperti dijelaskan dalam Al-Qura'an surat Al-Baqarah ayat 267:

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا اَنْفِقُوْا مِنْ طَيِّبٰتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا اَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْاَرْضِ ط ۙ وَلَا تَيَمَّمُوْا الْخَبِيْثَ مِنْهُ ۗ
تُنْفِقُوْنَ وَاَلَسْتُمْ بِاٰخِذِيْهِ اِلَّا اَنْ تُغْمِضُوْا فِيْهِ ۗ وَاَعْلَمُوْا اَنَّ اللّٰهَ غَنِيٌّ حَمِيْدٌ

*“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 memincingkan mata terhadapnya. dan Ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji”.*⁴²

Pentingnya memberikan pelayanan yang berkualitas disebabkan pelayanan (*service*) tidak hanya sebatas mengantarkan atau melayani. Service berarti mengerti, memahami, dan merasakan. Islam menganjurkan setiap pelaku bisnis untuk bersikap profesional yakni dapat bekerja dengan cepat dan tepat sehingga tidak menyalahgunakan amanat yang menjadi tanggung jawabnya, buruknya perilaku bisnis para pengusaha menentukan sukses-gagalnya bisnis yang dijalankan.

4. Pesantren

Istilah pesantren secara etimologi berasal dari kata *santri* yang mendapat awalan *pe-* dan akhiran *-an* sehingga menjadi *pe-santria-an* yang bermakna kata “*shantri*” yang artinya murid. Istilah *santri* dalam bahasa tami, yang berarti guru

⁴² Al-Qur'an dan Terjemahannya, 45

mengaji. Terkadang juga dinggap sebagai gabungan kata *saint* (manusia baik) dengan suku kata *tra* (suka menolong), sehingga kata pesantren dapat berarti tempat pendidikan manusia baik-baik.⁴³

Pesantren merupakan tempat dimana para santri belajar menuntut ilmu, terutama ilmu agama.⁴⁴ Seiring perkembangan zaman Pondok Pesantren telah berkembang pesat menjadi salah satu lembaga pendidikan yang berperan aktif dalam meluluskan santri-santri yang berprestasi dan juga berakhlakul karimah. Pesantren tidak hanya berperan dalam lembaga pendidikan, tetapi pesantren juga mampu berperan aktif dalam segala aspek. Menurut sjadzili, pesantren mengemban lima peran substansial yakni sebagai sentra *Tafaqquh fiaddin*, pengembang ilmu-ilmu “sekuler”, lembaga pengadaban, agen perubahan social ekonomi, pengembangan keunggulan visi, misi dan tuntutan kebutuhan masyarakat dengan memanfaatkan iptek.⁴⁵

Menurut pendapat para ilmuwan, istilah pondok pesantren adalah merupakan dua istilah yang mengandung satu arti. Orang Jawa menyebutnya “pondok” atau “pesantren”. sering pula menyebut sebagai pondok pesantren. Istilah pondok sering kali disebut berasal dari pengertian asrama-asrama para santri yang disebut pondok atau tempat tinggal yang terbuat dari bamboo atau berasal dari bahasa arab “*funduq*” artinya asrama besar yang disediakan untuk persinggahan. sekarang lebih dikenal sebagai pondok pesantren. Di sumatra barat dikenal dengan nama *surau*, sedangkan di

⁴³Nilna Azizatus Shofiyyah, Haidir Ali, and Nurhayati Sastraatmadja, “ Model Pondok Pesantren di Era Milenial,” *BELAJEA : Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2019), 3.

⁴⁴ Gatot Krisdiyanto et al., “ Sistem Pendidikan Pesantren dan Tantangan Moderitas,” *Tarbawi : Jurnal Ilmu Pendidikan*, 1 (juli 2019), 13

⁴⁵ Muhammad Nafik Hadi Riyanto, “ Peran Pondok Pesantren Dalam Pemberdayaan Sosial Ekonomi di Jawa Timur pada Abad Ke-20,” *Mozaik Humaniora*, 2 (2018), 191.

aceh dikenaldengan nama *rangkang*. Dari pengertian tersebut berarti antara pondok dan pesantren jelas merupakan dua kata yang identik (*memiliki kesamaan arti*), yakni asrama tempat santri,tempat murid atau santri mengaji.⁴⁶

Pesantren dapat juga diartikan sebagai suatu lembaga pendidikan unit sekaligus khas yang ada di indonesia yang mayoritas penduduknya menganut agama islam. Mengapa demikian, karena pendidikan model pesantren hanya berkembang pesat di indonesia dan pendidikan seperti ini tidaklah mudah didapatkan di negara lain. Sedaangkan hal yang dimaksud unit, karena pesantren memiliki karakteristik khusus yang mana tidak dapat jika belum memuat 5 elemen yakni: kiyai, santri, pondok, kitab kuning, dan masjid.⁴⁷ Selin itu pesantren merupakan pendidkn islam asli pondok pesantren. Maka dari itu, pesantren diberi nama julukan sebagai baak pendidikan islam di indonesia.

★ Pesantren merupakan tempat dimana para santri belajar menuntut ilmu, terutama agama islam.⁴⁸ Seiring perkembangan zaman pondok pesantren telah berkembang pesat menjadi salah satu lembaga pendidikan yang berperan aktif dalam meluluskan santri-santri yang berprestasi dan juga berakhlakul karimah . pesantren tidak hanya berperan dalam lembaga pendidikan, tetapi pesantren juga mampu berperan aktif dalam segala aspek. Menurut sjadzili, pesantren mengemban lima peran substansional yakni sebagai sentra *tafqqur fi addin*, pengembang ilmu-ilmu “sekuler”, lembaga pengadaban agen perubhan sosial ekonomi, pengemban

⁴⁶Shofiyullahul Kahfiand Ria Kasanova,” *Manajemen Pondok Pesantren di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Pondok Pesantren Mambaul Ulum Kedungadem Bojonegoro)*,” *Pendidikan Berkarakter*, 1 (april 2020), 28.

⁴⁷M Syafiih et al., “ *Pembuatan WebsiteBiro Pendidikan Nurul Jadid dengan Sistem Framework Sebagai Media Informasi Pendidikan di Pesantren*”, 1 (januri-pril 2021), 158.

⁴⁸Krisdiyanto et al.,” *Sistem Pendidikan Pesantren danTantangan Modernitas*”,13.

keunggulan visi, misi dan tuntutan kebutuhan masyarakat dengan memanfaatkan iptek.

Pesantren yang tergolong sebagai lembaga pendidikan keagamaan swasta yang leading, dalam arti berhasil merintis dan menunjukkan keberdayaan baik dalam hal kemandirian penyelenggaraan maupun pendanaan (self financing). Selain menjalankan tugas utamanya sebagai kegiatan pendidikan Islam yang bertujuan regenerasi ulama, pesantren telah menjadi pusat kegiatan pendidikan yang konsisten dan relatif berhasil menanamkan semangat kemandirian, kewiraswastaan, semangat berdikari yang tidak menggantungkan diri kepada orang lain.⁴⁹

Secara terminologi pesantren adalah lembaga pendidikan Islam dengan sistem asrama atau pondok, dimana kyai sebagai figur sentral, masjid sebagai pusat kegiatan yang menjiwai, dan pengajaran agama Islam di bawah bimbingan kyai yang diikuti oleh santri sebagai kegiatan utama. Definisi yang hampir sama diungkapkan Mastuhu, pesantren merupakan lembaga pendidikan Islam tradisional yang mempelajari, memahami, menghayati dan mengamalkan ajaran Islam dengan menekankan aspek moral keagamaan sebagai pedoman perilaku sehari-hari. Definisi yang cukup sederhana diutarakan Abdurrahman Mas'ud, pesantren adalah tempat di mana para santri mencurahkan sebagian besar waktunya untuk tinggal dan memperoleh pengetahuan.⁵⁰

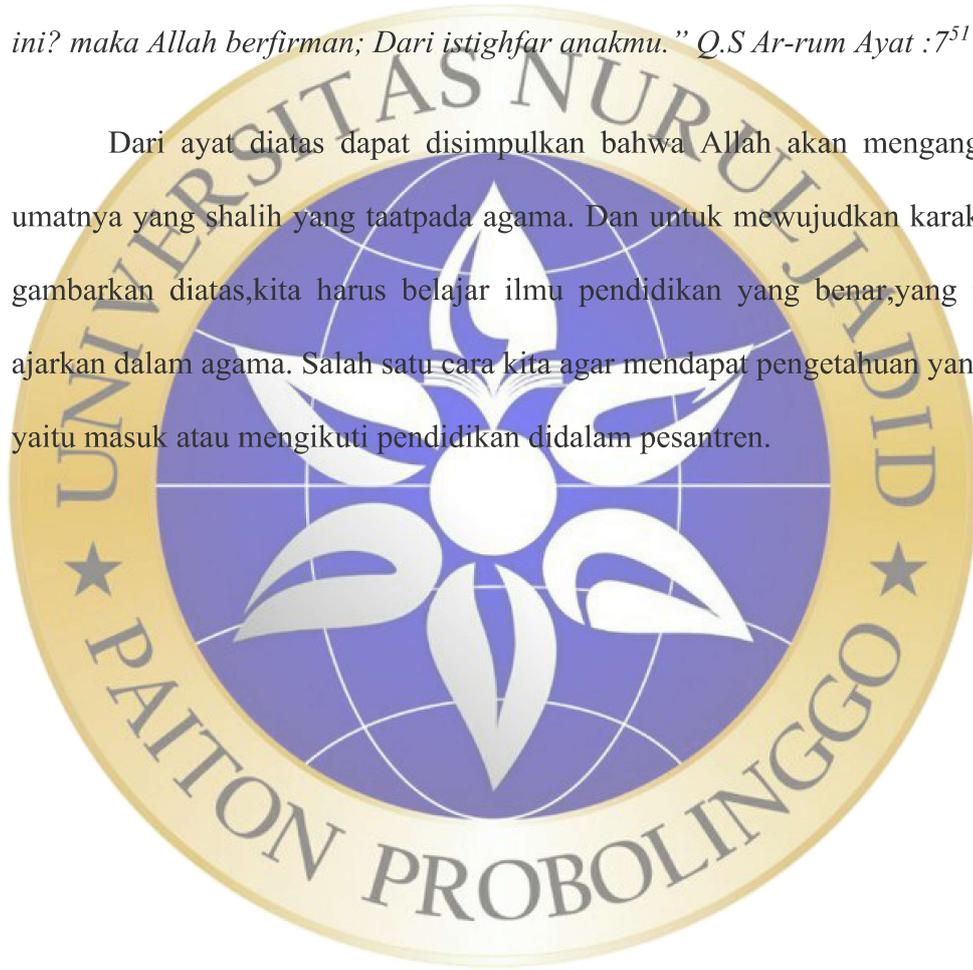
⁴⁹ Rohibul Waton, "strategi Pengembangan Akuntansi Keuangan di Pesantren Nurul Jadid Paiton Probolinggo," (Skripsi Universitas Islam Negeri Kiai Achmad Siddiq Jember 2022)

⁵⁰ Adnan Mahdi, "Sejarah dan Prean Pesantren dalam Pendidikan di Indonesia," *Jurnal Islamic Review*, 2 (April 2013), 4.

إِنَّ اللَّهَ عَزَّ وَجَلَّ لَيَرْفَعُ الدَّرَجَةَ لِلْعَبْدِ الصَّالِحِ فِي الْجَنَّةِ فَيَقُولُ يَا رَبِّ أَنَّى لِي هَذِهِ
فَيَقُولُ بِاسْتِعْفَارٍ وَلَدِكَ لَكَ

“Sesungguhnya Allah ‘azza wajalla akan mengangkat derajat seorang hamba yang shalih di surga, hamba itu kemudian berkata; Wahai Rabb, dari mana semua ini? maka Allah berfirman; Dari istighfar anakmu.” Q.S Ar-rum Ayat :7⁵¹

Dari ayat diatas dapat disimpulkan bahwa Allah akan mengangkat derajat umatnya yang shalih yang taatpada agama. Dan untuk mewujudkan karakter yang di gambarkan diatas,kita harus belajar ilmu pendidikan yang benar,yang memang di ajarkan dalam agama. Salah satu cara kita agar mendapat pengetahuan yang maksimal yaitu masuk atau mengikuti pendidikan didalam pesantren.



⁵¹ Al-Qur,an dan Terjemahannya,.