

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Objek dan Partisipan

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang bertempat di Pondok Pesantren Al-Mashduqiah dan melibatkan beberapa pengurus yang direkomendasikan oleh pihak pondok pesantren karena dianggap memahami lebih banyak tentang manajemen di Pondok Pesantren Al-Mashduqiah khususnya mengenai hal-hal yang berhubungan dengan strategi pesantren dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

1. Paparan Data

a. Sejarah berdirinya Pondok Pesantren Al-Mashduqiah

Pondok Pesantren Al-Mahsduqiah (baca: *Al-Mashduqiyyah*) lahir sebagai mewujudkan cita-cita anak bangsa “mengembalikan kejayaan Islam dan kaum muslimin” (*Izzul Islam wal Muslimin*) dan ia merupakan pondok waqaf yang diwaqafkan oleh alm. K.H. Badri Mashduqi perintis dan pendiri Pondok Pesantren Badridduja Kraksaan Probolinggo dengan seluas tanah 5,6 H. yang terletak di daerah kawasan Desa Patokan Kraksaan Kabupaten Probolinggo, meskipun terletak di tengah-tengah kota baru Kraksaan namun tidak mengurangi semangat santri untuk menuntut Ilmunya.

Pondok Pesantren Al-Mashduqiah yang terdiri dari Santri Putra dan Putri dengan menerapkan pendidikan umum dan pendidikan agama secara utuh dan terpadu. Semua pelajar wajib bermukim dalam asrama pesantren



mengikuti seluruh disiplin yang berlaku. Lembaga pendidikan formal meliputi SMP Plus dan MA Plus (Jurusan IPA dan Bahasa) yang dipadukan dengan Kurikulum Muallimin sebagai mana yang diterapkan di Pondok Modern Darussalam Gontor Ponorogo.

Pada tanggal 28 Juli 1998 berdirilah Pondok Pesantren Al-Mashduqiah yang mana pondok ini didirikan oleh Dr. KH. Mukhlisin Sa'ad, MA. dan Nyai Hj. Zulfa Badri, S.Pdi sampai sekarang, dan Alhamdulillah kini pondok pesantren tersebut sudah mencapai umur kurang lebih 20 tahun berjalan.

Pondok Pesantren Al-Mahsduqiah memiliki jenjang pendidikan dengan sistem Halqotul Muallimin wal Muallimat Al-Islamiah (HAMIM) yang mana sistem ini diterapkan khusus santri dengan masa belajar 6 atau 4 tahun.⁴⁴

b. Visi dan misi Pondok Pesantren Al-Mashduqiah⁴⁵

1) Visi:

“Terwujudnya Pondok Pesantren terkemuka yang mampu melahirkan generasi muda berakhlakul karimah, mandiri, kreatif, handal, dan mampu berperan serta dalam pembangunan umat.”

⁴⁴ *Buku Panduan Santri Pesantren al-Mashduqiah 2017*

⁴⁵ *Ibid.*

2) Misi :

- a) Menyelenggarakan pendidikan yang berkualitas (quality education) dengan bertumpu pada nilai-nilai keislaman dan keindonesiaan
- b) Melaksanakan kegiatan-kegiatan keagamaan dan kemasyarakatan dalam upaya menegakkan nilai-nilai Islam sebagai rahmatan lil' alamin
- c) Mengupayakan kemandirian Pondok Pesantren dengan melakukan berbagai kegiatan usaha produktif yang menguntungkan, baik dikelola sendiri maupun bersama pihak luar

2. Unit-Unit Pendidikan Formal Pondok Pesantren Al-Mashduqiah⁴⁶

a. Pendidikan Formal Dan Non Formal

Semua santri wajib mengikuti program pendidikan formal pada jenjang pendidikan dasar dan menengah, *Halqatul Mu'allimin*/at al-Islamiah (HAMIM). Pendidikan formal tersebut dapat ditempuh melalui pilihan jalur berikut

- 1) Murni / Unggulan (Mu'adalah Mu'allimin) **Tanpa UN, bebas jurusan, setara MA / SMA**
- 2) Kombinasi / Plus (Mu'allimin Plus SMP dan MA) **Pakai UN, ada jurusan (IPA dan BAHASA)** Baik jalur murni ataupun kombinasi diikuti dengan menempuh program berikut :

I. Reguler 6 tahun bagi lulusan SD / MI

⁴⁶ *Buku Panduan Santri Pesantren Al-Mashduqiah 2017*

II. Intensif 4 tahun bagi lulusan SMP / MTs

b. Pendidikan Formal

1) Sekolah Menengah Pertama (Terakreditasi A) Plus Muallimin bagi lulusan SD/MI.

a) Madrasah Aliyah (Terakreditasi A) Plus Muallimin bagi lulusan SMP/MTs.

b) Muallimin (Muadalah) bagi lulusan SD/MI dan SMP/MTs.

3. Program Pengembangan dan Ektrakurikuler

Beberapa program terdapatnya semangat belajar yang tinggi dan memungkinkan pengembangan potensi santri yakin dengan melakukan program pengembangan dan ekstrakurikuler

a. Program Pengembangan

1) Diklat Kepemimpinan & Manajemen

2) Diklat Kewirausahaan

3) Praktek Mengajar

4) Diskusi Kelompok

5) Diklat Jurnalistik

6) Karya Ilmiah

b. Ekstrakurikuler

1) Qira'atul Qur'an (Murattal / Mujawwad)

2) Kursus Komputer

3) Latihan Pidato 3 Bahasa



- 4) Latihan Pramuka
- 5) Seni Lukis & Kaligrafi
- 6) Teater
- 7) Majalah Dinding
- 8) Pencak Silat
- 9) Bola Basket
- 10) Sepak Bola
- 11) Badminton
- 12) Tenis Meja
- 13) Bola Volly
- 14) Seni Hadrah
- 15) Musik Band

4. **Jumlah santri Pondok Pesantren Al-Mashduqiah⁴⁷**

Tabel 1.1 Jumlah santri Pondok Pesantren Al- Mashduqiah tahun 2020

Santri Putra	422 Santri
Santri Putri	539 Santri
Total	961 Santri

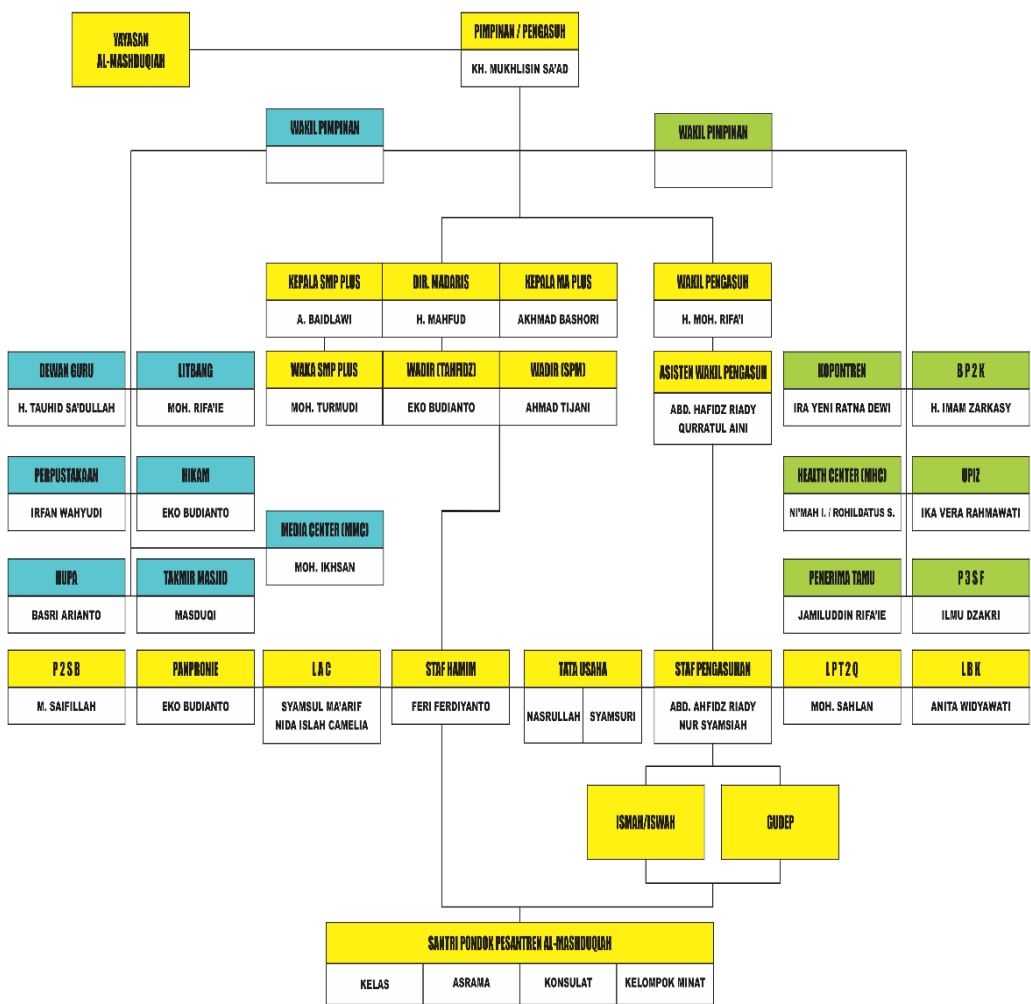
⁴⁷ Hasil wawancara dengan ustad. Feri selaku Staf Hamim di Pondok Pesantren Al-Mashduqiah.

5. Struktur Organisasi

Bagan Struktur Organisasi Pondok Pesantren Al-Mashduqiah



STRUKTUR KEPENGURUSAN
PONDOK PESANTREN AL-MASHDUQIAH
 Patokan Kraksaan Probolinggo



❖ **PEMIMPIN / PENGASUH**

KH. Dr. MUKHLISIN SA'AD,

M.A. Ny. Hj. ZULFA

BADRI, S.Pd.I.

❖ **WAKIL PEMIMPINI**

❖ **WAKIL PEMIMPIN II**

❖ **DIREKTUR MADARIS**

Ust. H. MAHFUD, S.Pd.I.

• **WAKIL DIREKTUR (SPM)**

Ust. AHMAD TIJANI, S.Pd.I.

• **WAKIL DIREKTUR (TAHFIDZ)**

Ust. EKO BUDIANTO, M.Pd.

• **KEPALA SMP Plus**

Ust. BAIDLAWI, S.Pd.

• **WAKIL KEPALA SMP Plus**

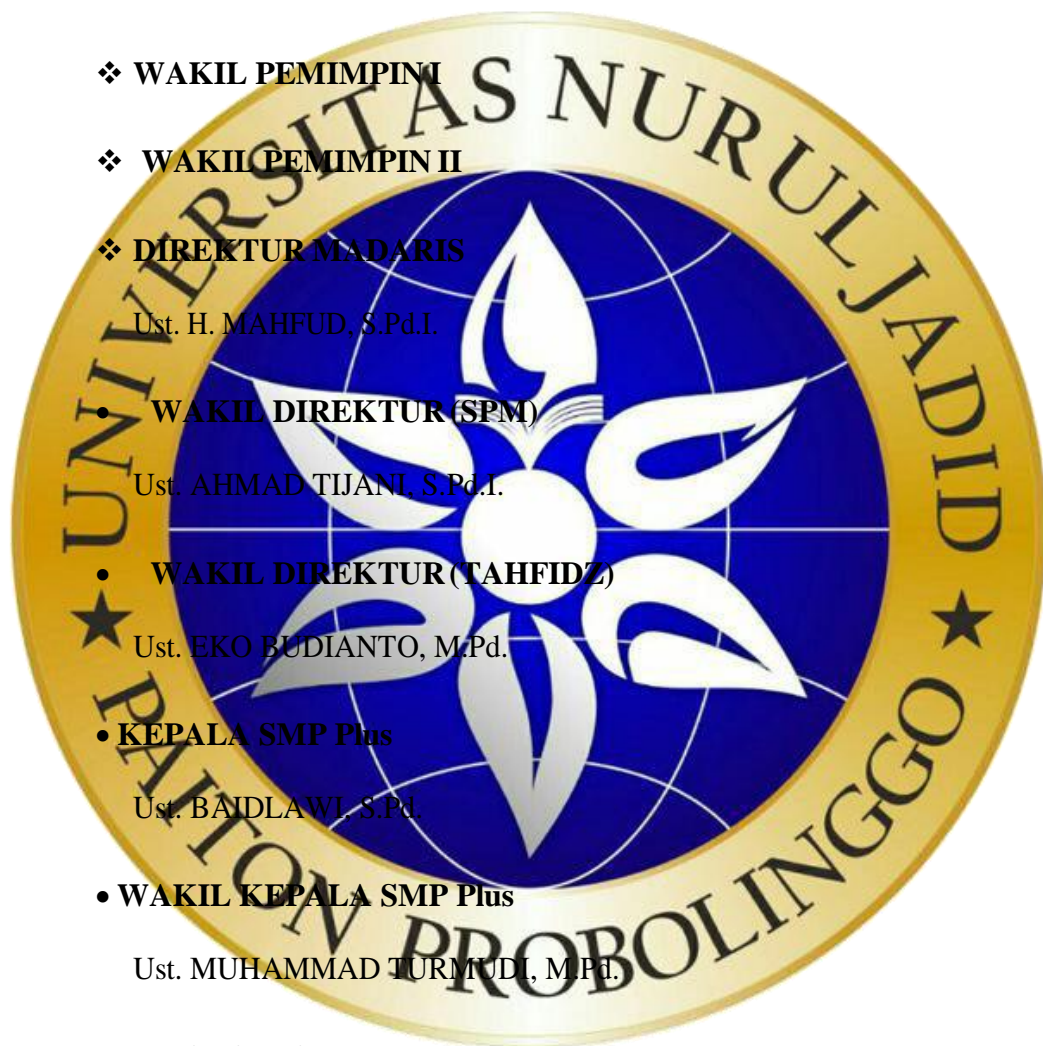
Ust. MUHAMMAD TURMUDI, M.Pd.

• **KEPALA MA Plus**

Ust. AKHMAD BASHORI, M.Pd.I.

• **WAKIL PENGASUH**

Ust. Dr. H. MOH. RIFA'IE, M.Pd.I.



B. Temuan Penelitian Dan Pembahasan

Hasil penelitian ini diperoleh dari observasi, jawaban responden dari wawancara dan dokumentasi. Jika peneliti mendapatkan data yang kurang dari hasil wawancara dengan responden maka peneliti melengkapi data dari hasil observasi, Penelitian ini fokus strategi pesantren dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Hasil penelitian tersebut sebagai berikut

1. Strategi Pesantren Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan

Setiap lembaga pasti memiliki strategi untuk mencapai tujuan yang di harapkan oleh lembaga tersebut, begitu juga dengan lembaga pesantren, saat ini banyak lembaga pesantren yang baru di bangun yang memiliki fasilitas lengkap dan jaminan-jaminannya. Jika pesantren tidak memiliki strategi yang cukup maka lambat tahun pesantren akan mengalami penurunan. Oleh karena itu Pondok Pesantren Al-Mashduqiah memiliki beberapa strategi untuk mencapai kepuasan pelanggan agar Pondok Pesantren Al-Mashduqiah menjadi pondok pesantren yang sesuai dengan tujuan yang di harapkan. Maka peneliti bertanya. Bagaimana strategi pesantren terkait dengan sarana dan prasarana agar meningkatkan kepuasan pelanggan?

Ustad Feri Menuturkan :

“Sarana dan prasarana yang merupakan kebutuhan yang sangat mendasar dalam menunjang kegiatan pendidikan baik di sekolah dan pesantren, oleh karena itu pesantren sangat memperhatikan

kebutuhan sarana dan prasarana. Apabila ada sarana dan prasarana yang kurang maka akan selalu di usakan un tuk di lengkapi.”⁴⁸

Ustad Anas Menuturkan

“Sarana dan prasaran merupakan salah satu tolak ukur dari mutu lembaga pendidikan di pesantren oleh karena itu di pesantren sarana dan prasarana akan selalu di penuhi. Alhamdulillah di pesantren sarana dan prasarana yang tersedia mulai laboratorium, kantin, aula, masjid, asrama santri, kamar mandi/wc, ruang ketrampilan, ruang keamanan keadaanya masih baik”⁴⁹

Ustad Syamsuri Menuturkan

“Sarana dan prasarana di pesantren Alhamdulillah mulai meningkat karena sarana dan prasarana merukan kemajuan pesantren”⁵⁰

Kesimpulannya Pondok Pesantren Al-Mashduqiah selalu memperhatikan kebutuhan sarana dan prasarana. Sehingga apabila ada sarana dan prasarana yang kurang maka bagian pondok pesantren akan berusaha melengkapi sarana dan prasarana yang di butuhkan

Terkait dengan strategi promosi maka peneliti bertanya. Bagaimana strategi pesantren terkait dengan promosi pesantren agar meningkatkan keputusan pelanggan?

Ustad Feri Menuturkan:

“Jumlah santri di Pondok Pesantren Al-Mashduqiah sekitar 961 santri berasal dari beberapa daerah, santri dari daerah yang jauh antara lain : Bawean, Bogor, Banyuwangi, Jember, Madura dan lain-lain, masing masing santri tersebut ketika sudah waktunya libur di beri tugas untuk menyampaikan tentang pondok pesantren kepada masing saudara teman dan lingkungannya itu adalah salah satu cara promosi yang di lakukan pondok pesantren, selain itu juga menjalin hubungan dengan alumni yang berada di berbagai daerah agar bisa mempromosikan pondok pesantren”⁵¹

Ustad Anas Menuturkan

⁴⁸ Hasil wawancara dengan ustad. Feri selaku Staf Hamim di Pondok Pesantren Al-Mashduqiah.

⁴⁹ Hasil wawancara dengan ustad. Anas selaku Kepala Staf tatausaha di Pondok Pesantren Al-Mashduqiah.

⁵⁰ Hasil wawancara dengan ustad. Syamsuri selaku wakil tatausaha di Pondok Pesantren Al-Mashduqiah.

⁵¹ Hasil wawancara dengan ustad. Feri selaku Staf Hamim di Pondok Pesantren Al-Mashduqiah.

“Pondok Pesantren Al-Mashduqiah memiliki santri dan alumni dari berbagai daerah, maka santri dan alumni ini yang akan mempromosikan ke daerah masing-masing, oleh karena itu hubungan dengan alumni tidak boleh putus”⁵²

Ustad Syamsuri Menuturkan

“Media promosi yang digunakan hanyalah sebuah baliho di depan pondok pesantren itupun hanya berisi tentang informasi jadwal dan cara penerimaan santri baru. Pondok pesantren tebuireng juga menggunakan website resmi untuk publikasi kegiatan dan cara pendaftaran santri baru dan tidak terlalu berfungsi sebagai media promosi Pondok pesantren al masdhuqiyyah juga melakukan promosi dengan memanfaatkan para alumninya dan juga publikasi kegiatannya, selain itu promosi yang dilakukan mengutamakan kualitas yang di berikan kepada santri dan wali santri.”⁵³

Kesimpulannya cara promosi yang dilakukan pesantren adalah dengan mengandalkan santri dan alumni yang berada dari berbagai daerah, dengan tugas untuk mempromosikan pondok pesantren dan mempublikasikan kegiatan-kegiatannya ke daerah masing-masing, selain itu strategi promosi mengutamakan kualitas yang di berikan kepada santri dan wali santri.

Selanjutnya peneliti bertanya tentang sistem pendidikan di Pondok Pesantren Al-Mashduqiah, Bagaimana strategi pesantren Terkait dengan sistem pendidikan di Pondok Pesantren Al-Mashduqiah agar meningkatkan kepuasan pelanggan

Ustad Feri Menuturkan.

“Dalam pendidikannya Pondok Pesantren Al-Mashduqiah menggunakan sistem Muallimmin yang di terapkan di Al-amin dan di Gontor dan Mulai tahun kemaren juga membuka sistem tahfidz.”⁵⁴

Ustad Anas Menuturkan

⁵² Hasil wawancara dengan ustad. Anas selaku Kepala Staf tatausaha di Pondok Pesantren Al-Mashduqiah

⁵³ Hasil wawancara dengan ustad. Syamsuri selaku wakil tatausaha di Pondok Pesantren Al-Mashduqiah.

⁵⁴ Hasil wawancara dengan ustad. Feri selaku Staf Hamim di Pondok Pesantren Al Mashduqiah.

“Sistem pendidikan di Pondok Pesantren Al-Mashduqiah berkiblat pada Gontor walaupun tidak seratus persen sama dengan gontor karena masing-masing daerah memiliki kapasitas yang berbeda-beda dan kita memiliki visi dan misi sendiri-sendiri”⁵⁵

Ustad Syamsuri Menuturkan

“Pendidikan di Pondok Pesantren Al-Mashduqiah mencontoh Yang ada di Gontor oleh karena itu kurikulum pendidikan di Pondok Pesantren Al-Mashduqiah terdapat 2 komponen yaitu kurikulum pendidikan dan kurikulum pesantren yang ada di Gontor”⁵⁶

Kesimpulannya pendidikan Pondok Pesantren Al-Mashduqiah menggunakan sistem muallimin berkiblat pada Gontor dan Al Amin.

Terkait dengan strategi pesantren mengenai pelayanan agar meningkatkan kepuasan pelanggan maka meneliti mengajukan pertanyaan, Bagaimana Strategi Pesantren Mengoni Pelayanan Agar Meningkatkan Kepuasan Pelanggan?

Ustad Feri Menuturkan

“Agar pelanggan puas kegiatan di dalam kelas diusahakan tidak pernah kosong, dan untuk guru atau pendidik yang mengajar di pondok pesantren kita pilih guru yang memiliki kompetensi”⁵⁷

Ustad Anas Menuturkan

“Di Pondok Pesantren Al-Mashduqiah telah di buat aturan bahwa stiap guru yang berhalangan masuk maka satu hari sebelumnya harus menyampaikan dan mencari pengganti agar siswa tetap melaksanakan pembelajaran”.⁵⁸

Ustad Syamsuri Menuturkan

“Di Pondok Pesantren Al-Mashduqiah guru bekerja sesuai dengan S.O.P yang telah di buat, contohnya dalam pendidikan, guru yang berhalangan masuk harus izin 1 hari sebelum tatap muka dilaksanakan, nanti bagian kurikulum akan mencari guru pengganti, terkait pelayanan keuangan pembayaran santri dalam satu tahun dirinci menjadi satu, pembayaran tersebut bisa di cicil selama

⁵⁵ Hasil wawancara dengan ustad. Anas selaku Kepala Staf tatauaha di Pondok Pesantren Al-Mashduqiah

⁵⁶ Hasil wawancara dengan ustad. Syamsuri selaku wakil tatauaha di Pondok Pesantren Al-Mashduqiah

⁵⁷ Hasil wawancara dengan ustad. Feri selaku Staf Hamim di Pondok Pesantren Al-Mashduqiah.

⁵⁸ Hasil wawancara dengan ustad. Anas selaku Kepala Staf tatauaha di Pondok Pesantren Al-Mashduqiah

tiga kali dalam satu tahun. Sehingga meringankan beban wali santri dalam pembayaran”⁵⁹

Kesimpulannya, santri di Pondok Pesantren Al-Mashduqiah di kelas tidak boleh kosong, dan guru yang mengajar adalah guru yang memiliki keahlian atau kompetensi sehingga guru dan pengurus bersikap profesional dalam memberikan pelayanan kepada santri, semua pelayanan di Pondok Pesantren Al-Mashduqiah di buatkan SOP, beberapa SOP yang terdapat di Pondok Pesantren Al-Mashduqiah antara lain: SOP pelayanan pembayaran, SOP pelayanan.

Bagaimana strategi pesantren terkait kompetensi guru dan pengurus agar meningkatkan kepuasan pelanggan?

Ustad Feri Menuturkan

“Di Pondok Pesantren Al-Mashduqiah kita adakan (training) secara berkala baik untuk (guru / pengurus) senior dan junior, kita mengadakan pelatihan manajemen pendidikan spesifikasinya untuk guru. Kita mengadakan pelatihan di aula dan narasumbernya dari Malang.”⁶⁰

Ustad Anas Menuturkan

“Biasanya pengasuh terjun langsung melakukan observasi ke setiap kelas. Tidak lama hal ini dilakukan pengasuh satu minggu satu sekali kadang lebih. Dan guru yang hendak mengajar di tunjuk materinya apa yang mau di supervisi. satu minggu sebelumnya sudah di sampaikan (jika guru tersebut mau di lakukan supervisi) nanti akan di supevisi tentang praktek mengajarnya. itu yang dilakukan (pengasuh) setiap minggunya. setiap guru sudah memiliki jadwal masing-masing untuk di lakukan survevisi hal ini dalam rangka meningkatkan mutu”⁶¹

⁵⁹ Hasil wawancara dengan ustad. Syamsuri selaku wakil tatausaha di Pondok Pesantren Al-Mashduqiah

⁶⁰ Hasil wawancara dengan ustad. Feri selaku Staf Hamim di Pondok Pesantren Al-Mashduqiah.

⁶¹ Hasil wawancara dengan ustad. Anas selaku kepala staf tatusaha pondok pesantren Al Masdhuqiyyah

Ustad Syamsuri Menuturkan

“Untuk meningkatkan kompetensi maka guru secara rutin akan ikut pelatihan yang di adakan pesantren, di dalam pelatihan tersebut guru bisa sharing berbagi strategi mengajar yang baik kepada sesama guru, disana merupakan tempatkan belajar guru dan pengurus pesantren untuk meningkatkan kompetensinya”⁶²

Kesimpulannya adalah di Pondok Pesantren Al-Mashduqiah mengadakan training/pelatihan bagi guru/ pengurus yang dilakukan secara rutin. program pembinaan yang diadakan Pondok Pesantren Al-Mashduqiah untuk guru dan pengurus pesantren. Yang mensupervisi guru adalah pengasah pondok pesantren supervisi tersebut di lakukan setiap minggu sekali.

Bagaimana strategi pesantren terkait dengan kedisiplinan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan?

Ustad Feri Menuturkan

“Menengakakan disiplin atau aturan di Pondok Pesantren Al-Mashduqiah terlebih dahulu di sosialisasikan kepada wali santri dan santri sebelum di terapkan, agar kita sama sama sudah mengetahui peraturan dan kebijakan yg sudah ditetapkan sesuai dengan kesepakatan bersama. setelah itu kita dapat melaksanakan segala aturan yg berlaku didalam pesantren jika terdapat pelanggaran yang mengatasi pertama adalah kepala kamar jika tidak mampu akan diatasi di atasnya yaitu pengurus jika tidak mampu akan diatasi oleh pengurus atas, jika pengurus pesantren tidak bisa menhandel masalah tersebut langsung berkoordinasi dengan pengurus pesantren guru sampai kepada pengasah”⁶³

Ustad Anas Menuturkan

“Di Pondok Pesantren Al-Mashduqiah yang menjadi pengurus adalah santri, jadi santri yang berda di tingkat madrasah aliyah akan di angkat menjadi pengurus, dalam menegakkan aturan, sistem aturan di pondok penstren di laksanakan secara berjenjang mulai tingkat kamar sampai tingkat pengurus pusat, sedangkan guru adalah bertugas Pembina pengurus pesantren”⁶⁴

⁶² Hasil wawancara dengan ustad. Syamsuri selaku wakil tatusaha di Pondok Pesantren Al-Mashduqiah

⁶³ Hasil wawancara dengan ustad. Feri selaku Staf Hamim di Pondok Pesantren Al-Mashduqiah.

⁶⁴ Hasil wawancara dengan ustad. Anas selaku kepala staf tatusaha pondok pesantren Al-Masduqiyyah

Ustad Syamsuri menuturkan

“Pondok Pesantren Al-Mashduqiah yang menjadi pengurus pesantren adalah santri, santri yang telah berada di kelas 2 MA akan di angkat menjadi pengurus, hal ini bertujuan agar santri mengetahui dan belajar tentang organisasi dan pemimpin, guru di Pondok Pesantren Al-Mashduqiah bertugas sebagai pembimbing pengurus pesantren, selain itu guru dan pengurus pesantren bertugas merancang kegiatan selama satu tahu. Nama organisasi pengurus pesantren tersebut santri putra bernama ISMAH dan organisasi pengurus santri putra bernama ISWAH . pengurus yang bertugas mengatur kegiatan santri dan mendisiplinkan jika ada pelanggaran.”⁶⁵

2. Faktor Pendukung Dan Penghambat Pesantren Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan

Terkait dengan faktor pendukung dan penghambat strategi pesantren, maka meneliti mengajukan pertanyaan apa faktor pendukung dan penghambat strategi pesantren dalam meningkatkan kepuasan pelanggan

Ustad Feri Menuturkan

“Terdapat faktor pendukung dan penghambat strategi Pondok Pesantren Al-Mashduqiah dalam meningkatkan kepuasan pelanggan yaitu sebagai pendukung adalah pengasuh yang sangat di hormati, para pengurus yang bekerja dengan baik, para masyarakat dan wali santri dan sarana dan prasarana yang terdapat di pondok pesantren, sedangkan faktor penghambatnya yaitu santri yang kurang bisa di atur karena berasal dari berbagai macam latar belakang dan santri minat belajarnya kurang”⁶⁶

Ustad Anas Menuturkan

“Peran aktif pengasuh pesantren dan Adanya kinerja pengurus dan tenaga pendidik Pondok Pesantren Al-Mashduqiah yang baik sangat mendukung terhadap keberhasilan strategi Pondok Pesantren Al-

⁶⁵ Hasil wawancara dengan ustad. Syamsuri selaku wakil tatausaha di Pondok Pesantren Al-Mashduqiah

⁶⁶ Hasil wawancara dengan ustad. Feri selaku Staf Hamim di Pondok Pesantren Al-Mashduqiah.

Mashduqiah walaupun banyak juga faktor lain yang berpengaruh terhadap keberhasilan strategi pesantren ini, sedangkan faktor penghambatnya adalah kekompakan santri dalam hal belajar masih kurang”⁶⁷

Ustad Syamsuri Menuturkan

“Faktor pendukung dan penghambat startegi pesantren, faktor pendukungnya adalah peran dari pengasuh pesantren , Beliau yang selalu membimbing dan menuntun guru dan pengurus serta santri Pondok Pesantren Al-Mashduqiah, arahan dan bimbingan dari pengasuh sangat di butuhkan bagi guru dan pengurus sehingga program pondok pesantren berjalan dengan baik, faktor yang kedua adalah orang tua satri atau wali santri yang mendukung terhadap aturan dan sistem pembelajaran yang telah ditentukan oleh pondok pesantren sehingga hubungan wali santri dengan pengurus terjalin sangat baik sedangkan factor penghambatnya adalah perilaku santri kadang sulit di atur Santri Pondok Pesantren Al-Mashduqiah berasal berbagai daerah dan berbagai latar belakang, sehingga santri Pondok Pesantren Al-Mashduqiah memiliki berbagai macam karakter dan perilaku, menjadi tugas utama pengurus memahami berbagai macam karakter santri tersebut. Kadang ada santri yang patuh terhadap peraturan pesantren kadang ada santri yang beberapa kali perlu di ingatkan agar patuh terhadap peraturan pesantren”⁶⁸

Kesimpulannya adalah faktor pendukung strategi Pondok Pesantren Al-Mashduqiah agar meningkatkan kepuasan pelanggan adalah peran aktif dari pengasuh pondok pesantren, adanya kinerja pengurus dan guru yang baik, adanya dukungan wali santi dan masyarakat dan terdapat sarana dan prasaran yang memadai, sedangkan faktor penghambatnya adalah minat belajar santri yang rendah dan perilaku santri kadang sulit di atur

C. PEMBAHASAN

⁶⁷ Hasil wawancara dengan ustad. Anas selaku kepala staf tatusaha pondok pesantren Al Masdhuqiyyah

⁶⁸ Hasil wawancara dengan ustad. Syamsuri selaku wakil tatusaha di Pondok Pesantren Al-Mashduqiah

1. Strategi Pesantren Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi strategi Pondok Pesantren Al-Mashduqiah untuk mencapai kepuasan pelanggan memperhatikan kebutuhan sarana dan prasarana. Sehingga apa bila ada sarana dan prasarana yang kurang maka bagian pondok pesantren akan berusaha melengkapi sarana dan prasarana.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, Pondok Pesantren Al-Mashduqiah memiliki fasilitas yang memadai, di Pondok Pesantren Al-Mashduqiah tersedia tempat belajar atau kelas yang luas. Tersedia tempat olah raga sepak bola, volley ball, badminton, pencak silat, tenis meja. tempat ibadah masjid dan musholla, perpustakaan, Tersedia kantin, tersedia laboratorium sehingga santri yang belajar di Pondok Pesantren Al-Mashduqiah siswa dapat belajar secara teori dan praktek.

Selain itu dari segi kebersihan Pondok Pesantren Al-Mashduqiah memperhatikan kebersihan, hal ini terlihat dari hasil observasi beberapa tempat yang bersih sehingga lingkungan yang bersih membuat nyaman belajar santri.

Strategi Pondok Pesantren Al-Mashduqiah adalah membuat nyaman belajar, tersedia halaman yang luas dan cocok untuk di buat tempat belajar santri, hal itu terlihat ketika kami melakukan observasi di pondok pesantren, santri banyak melakukan belajar di halaman pesantren yang teduh dan nyaman. Di halaman pesantren terdapat tanaman Bunga yang terpampang, sehingga mempercantik pemandangan halaman

disekitar pesantren dan juga terpampang beberapa kata-kata mutiara yang di tulis di gedung, pesan pesan tersebut berasal dari para pendahulu dan pengasuh Pondok Pesantren Al-Mashduqiah, pesan pesan tersebut berguna bagi santri agar santri di Pondok Pesantren Al-Mashduqiah tidak lupa terhadap pendiri pondok pesantren dan memotivasi santri agar tetap semangat belajar di pondok pesantren.

Dari uraian tersebut strategi pesantren untuk melengkapi sarana-dan prasarana untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dalam aspek tangible. menurut Fendy Tjipto aspek *tangible* menjadi sangat penting sebagai ukuran terhadap pelayanan, pelanggan akan menggunakan indera penglihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan.⁶⁹

Strategi pesantren terkait promosi yaitu promosi yang dilakukan pesantren adalah dengan mengandalkan santri dan alumni yang berada dari berbagai daerah di beri tugas untuk mempromosikan pondok pesantren dan mempublikasikan kegiatan-kegiatannya ke daerah masing-masing, selain itu strategi promosi mengutamakan kualitas yang di berikan kepada santri dan wali santri.

Berdasarkan temuan tersebut strategi Pondok Pesantren Al-Mashduqiah mengenai promosi fokus kepada kepuasan pelanggan hal ini sesuai dengan teori Bukhari Alma yang menyatakan bahwa tujuan pemasaran ada dua yaitu mencari keseimbangan pasar, yaitu distribusi produk atau jasa dari produsen ke konsumen dapat terjadi dengan lancar dan memberikan kepuasan

⁶⁹ Fandi Tjiptono, Strategi Pemasaran, (Yogyakarta, ANDI Yogyakarta, 1997) h. 109

terhadap konsumen. Bukan hanya mencari laba dalam jumlah besar namun tujuan utama dari pemasaran adalah memuaskan konsumen.⁷⁰

Strategi pesantren dalam hal pemasaran focus kepada bagaimana pesantren memberikan kepuasan kepada pelanggan baik kepada santri dan wali santri. Oleh karena itu pesantren melakukan beberapa hal agar pelanggan pondok pesantren puas diantaranya penambahan sarana dan prasarana, dan meningkatkan pelayanan yang semakin baik.

Strategi pesantren untuk meningkatkan kepuasan pelanggan adalah pendidikan Pondok Pesantren Al-Mashduqiah menggunakan sistem muallimin berkiblat pada Gontor dan Al-Amin. Kurikulum ini adalah perpaduan antara kurikulum umum dan kurikulum pesantren. Di Pondok Pesantren Al-Mashduqiah bahasa pendalaman yang di ajarkan adalah Bahasa Inggris dan Bahasa Arab, oleh karena itu dalam sehari-hari aktifitas santri di dalam Pondok Pesantren Al-Mashduqiah diwajibkan menggunakan bahasa inggris atau Bahasa arab. Strategi pesantren tersebut dalam rangka meningkatkan daya saing dengan pesantren lain agar Pondok Pesantren Al-Mashduqiah memiliki ciri khas dibandingkan pesantren lain. Menurut Freddy Daya saing, pelayanan proses pembelajaran di sekolah harus dapat bersaing dengan produk jasa lain agar dapat menarik minat pelanggan.⁷¹ Agar dapat bersaing, sekolah harus memiliki keunikan dibandingkan dengan produk lain yang sejenis.

Strategi pesantren dalam hal pelayanan adalah semua pelayanan terdapat standart Operasional Produk (SOP) bagi pengurus atau guru agar pelayanan

⁷⁰ Alma, Buchari. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. (Bandung: Alfabeta, 2007)

⁷¹ Freddy Rangkuti, *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dan analisis Kasus PLN-JP*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2001),30-35.

yang diberikan cepat dan tepat, beberapa SOP yang terdapat di Pondok Pesantren Al-Mashduqiah antaralain: SOP Pengajaran, SOP pembayaran, SOP informasi perkembangan santri, SOP penegakan aturan disiplin dan lain-lain. Dengan begitu pondok pesantren telah melaksanakan strategi desain produk yang dikemukakan Fandi Tjiptono Strategi ini berkaitan dengan tingkat standarisasi produk yang berupa produk standar, produk yang disesuaikan dengan kebutuhan pelanggan, dan modifikasi produk.⁷²

Strategi pesantren untuk meningkatkan kepuasan pelanggan adalah mengadakan training/pelatihan bagi guru/pengurus yang dilakukan secara rutin. Selain itu juga ada program pembinaan/ supervisi bagi guru dan pengurus pesantren. Yang mensupervisi guru adalah pengasuh pondok pesantren yang dilakukan setiap satu minggu sekali.

Strategi pesantren dalam Penegakan disiplin di Pondok Pesantren Al-Mashduqiah, yaitu penegakan disiplin yang dilakukan secara berjejang. Aturan di Pondok Pesantren Al-Mashduqiah terlebih dahulu di sosialisasikan kepada wali santri jika wali santri menyetujui aturan tersebut maka aturan tersebut berlaku di Pondok Pesantren Al-Mashduqiah. Jika ada santri yang melanggar aturan maka terlebih dahulu yang menangani adalah bagian keamanan kepala kamar jika kepala kamar tidak mampu maka yang menangani adalah bagian pengurus di atasnya dan jika bagian pengurus di atasnya juga tidak mampu maka pelanggaran tersebut akan di tangani oleh pengurus pesantren.

⁷² Fandi Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta, ANDI Yogyakarta, 1997),109.

Strategi pesantren dalam penegakan disiplin dan pemberian pelatihan bagi pengajar dan guru dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggan dalam aspek assurance (jaminan) seperti yang di katakan oleh Fandy Tjipto, Assurance Merupakan kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, pelayanan yang adil pada pelanggan, kualitas keramahan, perhatian dan kesopanan dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi kemampuan dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan. Dimensi ini sangat berhubungan dengan kemampuan organisasi dan frontline staf (pegawai) dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada pelanggan, beberapa aspek dari dimensi ini diantaranya adalah kompetensi dan kredibilitas.⁷³

Berdasarkan hasil penelitian menggunakan angket maka tingkat kepuasan pelanggan di Pondok Pesantren Al-Mashduqiah adalah 81 %, Penjabaran dari tingkat kepuasan pelanggan tersebut antara lain aspek *Reliability* tingkat kepuasan pelanggan 83%, pada aspek *Responsiveness* tingkat kepuasan pelanggan 77 %, Aspek *Assurance* tingkat kepuasan pelanggan 78%, Aspek *Empathy* tingkat kepuasannya Pelanggan 77%, Aspek *Tangible* 90%. Berdasarkan penelitian tersebut tingkat kepuasan pelanggan di Pondok Pesantren Al-Mashduqiah sangat baik, oleh karena itu strategi Pondok Pesantren Al-Mashduqiah yang saat ini berjalan perlu untuk di lanjutkan bahkan di kembangkan agar tingkat kepuasan pelanggan di Pondok Pesantren Al-Mashduqiah semakin baik. Berdasarkan hasil penjabaran tersebut tingkat kepuasan pelanggan yang paling tinggi pada aspek *Tangible* yaitu 90% karena

⁷³ *Ibid*

Pondok Pesantren Al-Mashduqiah berdasarkan hasil wawancara memperhatikan sarana dan prasarana untuk santri, karena sarana-dan prasarana merupakan aspek yang penting dalam menunjang proses belajar.

2. Faktor Pendukung dan Penghambat Pondok Pesantren Al-Mashduqiah Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan

a. Faktor Pendukung Pondok Pesantren Al-Mashduqiah Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan

Peran pengasuh Dr. KH. Mukhlisin Sa'ad, MA, dan Nyai Hj. Zulfa Badri, S.Pdi dalam kegigihannya memajukan Pondok Pesantren Al-Mashduqiah yang merupakan kiyai kharismatik yang selalu di hormati dan disegani masyarakat karena ketokohnya menjadikan masyarakat percaya terhadap pendidikan Pondok Pesantren Al-Mashduqiah.

Pondok Pesantren Al-Mashduqiah telah berkembang menjadi lebih baik. Perkembangan ini tentunya juga ditunjang oleh keberadaan sarana dan prasarana yang memadai. Dengan adanya sarana prasarana yang memadai, maka keadaan belajar mengajar di Pondok Pesantren Al-Mashduqiah berjalan dengan lancar dan mengalami peningkatan yang baik setiap tahunnya.

Selain itu, di suatu pesantren tentunya terdapat pengurus dan tenaga pendidik yang turut serta dalam mengembangkan keberadaan pondok pesantren, hal ini juga sejalan dengan realita yang ada di Pondok Pesantren Al-Mashduqiah. Pengurus pesantren yang sedia dan

memberikan sumbangsih besar disetiap perkembangan yang ada di Pondok Pesantren Al-Mashduqiah, dan dengan adanya kepengurusan yang mempuni ini, membuat jalannya program pesantren berhasil serta berakibat baik bagi kelangsungan para santri dan masyarakat di sekitar.

Dukungan Dari Para Wali Santri dan Sebagian Masyarakat Respon positif dari masyarakat bisa dilihat dari kepercayaan mereka menitipkan anak-anaknya untuk mondok di Pondok Pesantren Al-Mashduqiah. Mereka memilih Pondok Pesantren Al-Mashduqiah untuk putera-puterinya tentu bukan hanya karena ikut-ikutan semata. Namun mereka memilih sebab mereka tau kualitas keilmuan para santri Pondok Pesantren Al-Mashduqiah

b. Faktor Penghambat Pondok Pesantren Al Mashduqiah dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan

Faktor penghambat strategi pesantren meningkatkan kepuasan pelanggan adalah minat belajar santri yang kurang, terjadinya proses belajar yang baik ketika guru dan murid sama sama aktif dalam kegiatan belajar, ketika guru atau ustadz aktif menagajar tetapi murid tidak semangat belajar maka pembelajaran tidak berjalan dengan baik, perlu adanya motivasi agar santri yang minat belajarnya rendah menjadi santri yang semangat belajar.

Faktor penghambat strategi pesantren dalam meningkatkan kepuasan pelanggan adalah pola perilaku santri kadang sulit di atur, Santri Pondok Pesantren Al-Mashduqiah berasal dari berbagai daerah

dan berbagai latar belakang, sehingga santri Pondok Pesantren Al-Mashduqiah memiliki berbagai macam karakter atau perilaku, menjadi tugas utama pengurus untuk membentuk berbagai macam karakter santri tersebut menjadi kakater yang baik. Kadang ada santri yang patuh terhadap peraturan pesantren kadang ada santri yang beberapa kali perlu di ingatkan agar patuh terhadap peraturan pesantren.



NAMA :
KELAS :
ALAMAT :

PETUNJUK 1. Berilah Tanda Ceklisk (V) Pada Kolom Nilai Dengan Ketentuan Sebagai Berikut:

4 = sangat baik, 3 = Baik, 2 = cukup. 1 = tidak baik/kurang

Angket Kepuasan Pelanggan Pondok Pesantren Al-Masduhiyyahh

NO	INSTRUMEN	DEFINISI OPERASIONAL	1	2	3	4
1	Reliability	Kemudahan santri dalam memperoleh informasi				
2		Pondok pesantren Memberikan pelayanan kepada santri sesuai janji				
3		Ketepatan waktu guru atau pengurus dalam memberikan pelayanan				
4	Responsiveness	Penanganan keluhan santri yang cepat				
5		Guru / pengurus Berkomunikasi dengan baik dalam memberikan pelayanan				
6		Tenaga pendidik yang profesional				
7	Assurance	Keamanan santri yang terjamin				
8		Guru yang terampil dan kompeten dalam mengajar				
9		pengurus yang sopan dan santun dalam memberikan Pelayanan				
10	Empathy	Keramah-tamahan pengurus dalam memberikan pelayanan				
11		Pengurus Menjalin hubungan baik dengan semua santri				
12		Memberikan perhatian kepada semua keluhan yang disampaikan santri atau walisantri				
13	Tangible	Letak pondok pesantren yang strategis				
14		Ruang kelas dan asrama santri nyaman				
15		Fasilitas penunjang proses pembelajaran yang lengkap				
16		Penampilan guru dan pengurus yang rapih				