

Perspektif pelanggan dalam implementasi *Total Quality Management* (TQM) di Pesantren Fath Sukawangi Bogor

Amir Faishol Fath^{1*}, Dia Hidayati Usman¹ & Maemunah Sa'diyah²

¹STIU Dirasat Islamiyah al-Hikmah Jakarta

²Universitas Ibn Khaldun Bogor

*amirfaishol@yahoo.com

Abstract

The implementation of Total Quality Management (TQM) in an Islamic boarding school is a necessity because of the increasing need for quality education in various fields of life. A company must be very happy if it has qualified and professional employees because it will increase the work ethic and products in the company, as well as in Islamic educational institutions. This study aims to determine customer perceptions of the implementation of TQM at the Fath Islamic Boarding School. This qualitative research was carried out at the Fath Sukawangi Islamic Boarding School in Bogor by collecting data using observations and interviews with various related parties. This study found how the implementation of TQM at the Fath Islamic Boarding School as well as the perceptions of internal and external customers, namely: professional staff, students, guardians of students, and the surrounding community.

Keywords: Customers, Islamic Boarding School, TQM

Abstrak

Penerapan Total Quality Management (TQM) dalam sebuah Lembaga Pendidikan pesantren adalah sebuah keniscayaan karena semakin tingginya kebutuhan mutu Pendidikan dalam berbagai bidang kehidupan. Sebuah perusahaan pasti sangat senang jika mempunyai karyawan yang mumpuni dan profesional karena akan menambah peningkatan pada etos kerja dan produk dalam perusahaannya, begitu pula dalam lembaga pendidikan Islam. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi pelanggan terhadap implementasi TQM pada Pesantren Fath. Penelitian yang menggunakan penelitian kualitatif ini dilaksanakan di Pesantren Fath Sukawangi Bogor dengan pengumpulan data dengan menggunakan observasi dan wawancara kepada berbagai pihak terkait. Dalam penelitian ini ditemukan bagaimana penerapan TQM di Pesantren Fath serta persepsi pelanggan internal dan eksternal yaitu: staf profesional, peserta didik, wali peserta didik, dan masyarakat sekitar.

Kata kunci: Pelanggan; Pesantren; TQM

Diserahkan: 25-04-2022 **Disetujui:** 26-06-2022 **Dipublikasikan:** 27-06-2022

Kutipan: Fath, A., Usman, D., & Sa'diyah, M. (2022). Perspektif pelanggan dalam implementasi Total Quality Management (TQM) di Pesantren Fath Sukawangi Bogor. *Ta'dibuna: Jurnal Pendidikan Islam*, 11(2), 190-207. doi:<http://dx.doi.org/10.32832/tadibuna.v11i2.7171>

I. Pendahuluan

Manajemen adalah kegiatan mengatur sesuatu untuk mencapai tujuan yang dilakukan dalam suatu lembaga, baik perusahaan, pemerintahan, pendidikan bahkan dalam lembaga terkecil seperti rumah tangga. Dalam mengatur sebuah lembaga bukan hanya menyumbangkan ide tapi juga upaya yang terbaik melalui tindakan-tindakan yang telah ditetapkan sebelumnya. Hal tersebut mencakup apa yang harus dilakukan, memahami bagaimana harus melakukan dan mengukur efektivitas dan efisiensi atas usaha yang dilakukan. Dalam ajaran Islam, Didin H (2008) menyatakan segala sesuatu harus dilakukan secara rapi, benar dan tertib sebagaimana dalam sebuah hadits Rasulullah bersabda, "Sesungguhnya Allah sangat mencintai orang yang jika melakukan sesuatu pekerjaan, dilakukan dengan *itqan* (tepat, terarah, jelas dan tuntas)" (HR Tabrani).

Menurut Hamalik (2006) manajemen dengan rumusan yang operasional adalah suatu proses sosial yang berkenaan dengan keseluruhan usaha manusia dengan bantuan orang lain serta sumber-sumber lainnya, menggunakan metode efisien dan efektif untuk mencapai tujuan yang ditentukan sebelumnya. Ketika masuk dalam ranah dunia pendidikan, manajemen pendidikan adalah proses kegiatan kerja sama sekelompok orang untuk mencapai tujuan yang ditargetkan. Proses tersebut mencakup perencanaan, pengendalian, serta pengawasan. Eko S (2009) menyatakan manajemen pendidikan pada hakikatnya menyangkut tujuan pendidikan personal yang melakukan kerja sama, proses yang sistematis, serta berhubungan dengan SDM kegiatan manajemen menjadi tanggung jawab utama pimpinan lembaga pendidikan tersebut.

Untuk meningkatkan mutu pendidikan, harus ada upaya maksimal untuk memperbaiki manajemennya. Sebagai salah satu komponen penting dalam pendidikan, manajemen pondok pesantren, sekolah dan madrasah menjadi hal yang sangat mendesak untuk diperbaiki. Masih belum profesionalnya manajemen sekolah/madrasah dipengaruhi oleh banyak faktor, baik kondisi sosial budaya, internal sekolah, kemampuan sumber daya manusia (SDM) anak didik atau peran masyarakat dan lain-lain. Bahkan masyarakat selama ini menilai bahwa madrasah dianggap sebagai lembaga pendidikan kelas dua dibanding dengan pendidikan di sekolah umum. Sedangkan Pesantren termasuk pendidikan tertua di Indonesia, yang keberadaannya telah teruji oleh sejarah dan berlangsung hingga kini. Bahkan pesantren merupakan cikal bakal sistem pendidikan di Indonesia dengan corak dan karakter yang khas, dianggap telah menjadi ikon masyarakat pribumi dalam menanamkan ideologi pendidikan di Indonesia

Dalam dunia lembaga pendidikan di Indonesia saat ini menurut Tanjung M Ali (2011) setidaknya ada tiga bentuk manajemen yang diaplikasikan. *Pertama*, pola manajemen tradisional-konvensional, pola manajemen modern, dan pola penggabungan antara manajemen tradisional-konvensional dan manajemen modern. Untuk pola manajemen yang pertama banyak kita ketahui implementasinya di lembaga pendidikan pesantren

tradisional yang berada dalam masyarakat yang masih kental dengan tradisi dan budayanya.

Ciri khas dari pola manajemen ini adalah kuatnya figur kepemimpinan Kiaiyai dan sistem pengelolaan yang kurang terbuka karena masih menerapkan sistem keturunan dalam regenerasi kepemimpinan. Berbeda dengan pola manajemen modern yang bisa kita temui di daerah perkotaan dan pola ini bervisi masa depan. Banyak lembaga pendidikan Islam yang menerapkan pola manajemen ini. Ciri khas dari pola manajemen modern ini di antaranya adalah sangat mengutamakan kemampuan individu yang mengelola secara profesional, kompeten dan memiliki loyalitas tinggi pada kinerja yang tinggi. Kepemimpinan tidak mengandalkan keturunan tapi lebih kepada kemampuannya. Mempunyai sistem pengelolaan yang jelas dan transparan. Sedangkan pola manajemen gabungan antara tradisional dan modern banyak yang masih cenderung tradisional yang sedikit demi sedikit meningkatkan pengelolaan dan aktivitasnya pada implementasi manajemen modern.

Sebuah konsep yang dikenal dengan *Total Quality Management* (TQM) yang digagas oleh Edward Sallis adalah untuk menanamkan kesadaran kualitas pada semua proses dalam organisasi. Internasional Organization For Standardization (ISO) mendefinisikan TQM adalah suatu pendekatan manajemen untuk suatu organisasi yang terpusat pada kualitas, berdasarkan partisipasi semua anggotanya dan bertujuan untuk kesuksesan jangka panjang melalui kepuasan pelanggan serta memberikan keuntungan untuk semua anggota dalam organisasi serta masyarakat (Wikipedia 2012).

Menurut Marno dan T. Supriyanto (2008) implementasi TQM dalam pendidikan diharapkan dapat memperkecil jurang kesenjangan mutu di segala aspek dan mampu mencapai tujuan meningkatkan mutu Pendidikan berkelanjutan, terus menerus dan terpadu. Jasuri (2014) menjelaskan bahwa upaya peningkatan mutu Pendidikan harus berdasar pada prinsip: fokus pada pelanggan, peningkatan proses, dan keterlibatan total TQM. Dengan prinsip-prinsip tersebut konsep TQM ini bisa dikembangkan dalam dunia pendidikan Islam untuk menjadi sebuah gerakan mutu terpadu meskipun konsep ini masih sangat baru namun banyak sekali lembaga pendidikan Islam yang berusaha untuk bisa menerapkan konsep ini.

Tiap lembaga pendidikan sejatinya mempunyai visi dan misi yang diupayakan untuk bisa tercapai sesuai harapan. Maka peningkatan mutu melalui TQM ini menjadi suatu keniscayaan dalam sebuah lembaga pendidikan Islam yang bervisi masa depan dan agar dapat dinikmati seluruh lapisan masyarakat. TQM adalah sebuah pola pikir sekaligus aktivitas praktis dan menurut Edward Sallis TQM terdiri dari banyak unsur yang harus diperhatikan: unsur perbaikan terus menerus, unsur pengembangan dan penyempurnaan secara berkesinambungan, unsur perubahan kultur atau budaya, unsur organisasi terbalik, unsur menjaga hubungan dengan pelanggan, unsur kolega sebagai

pelanggan, unsur pemasaran internal, unsur profesionalisme dan fokus pelanggan, dan unsur mutu pembelajaran.

Semua unsur ini membutuhkan sebuah kerja sama yang baik, terukur dan terarah secara maksimal karena sebuah perencanaan yang matang dan baik akan memberikan hasil yang baik pula. Menurut Udung HD (2015), keberhasilan implementasi manajemen sebagai sebuah sistem bergantung pada beberapa faktor; pertama, kualitas pemimpin yang komitmen secara partisipasi dan integral. Kedua, dukungan budaya kerja berbasis pengetahuan. Ketiga, sistem manajemen organisasi yang kuat. Manajemen sebagai sebuah sistem yang berarti bahwa setiap komponennya menampilkan sesuatu yang memenuhi kebutuhan. Manajemen sebagai sebuah sistem memiliki fungsi-fungsi tertentu mencakup; perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan. Dengan demikian TQM menjadi sebuah keniscayaan dalam sebuah lembaga Pendidikan Islam jika benar-benar dilakukan dengan maksimal dengan perencanaan baik.

Pentingnya kualitas (mutu) dalam segala hal menjadi tema khusus dalam penelitian ini, dan Islam sebagai agama yang menekankan pentingnya mutu senantiasa berorientasi pada hasil kebahagiaan dunia dan akhirat. Banyak ayat-ayat Alquran yang menggambarkan pentingnya amal yang bermutu dan Allah menjanjikan pahala bagi yang selalu melakukan amal yang baik, Allah Swt. berfirman, "Sesungguhnya mereka yang beriman dan beramal sholeh, tentu kami tidak menyalahkannya pahala orang-orang yang mengerjakan amalannya yang baik" (QS. Al Kahfi: 30). Dan Allah hanya menilai dan memberikan pahala bagi mereka yang beramal sholeh yang dilakukan dengan baik dan sesuai syariat Allah, dalam firman-Nya, "Dia yang menciptakan kematian dan kehidupan untuk menguji kamu sekalian manakah yang amalnya lebih baik, dan Dialah maha perkasa lagi maha pengampun" (QS. Al Mulk: 2).

Banyak hadits yang menjelaskan tentang kemuliaan amal terletak pada kerapian dalam melakukannya, di antaranya Rasulullah bersabda, "Sesungguhnya Allah mencintai hamba yang jika ia melakukan suatu pekerjaan ia lakukan dengan *itqon* (benar, rapi dan sempurna) (HR. Tabrani) dan dalam Hadits lain Rasulullah Saw. bersabda, "Sesungguhnya Allah mencatat sebuah kebaikan dalam segala sesuatu, maka jika kamu menyembelih, lakukanlah dengan baik" (HR. Muslim). Dalam hadits lain Rasulullah Saw. menyebutkan teori sistem atau tatanan manajemen yang menggambarkan harmonisasi keorganisasian manusia dalam sabdanya,

"Engkau akan melihat orang yang beriman dalam hal saling cinta dan kasih sayang, lembut dan saling memahami adalah seperti organ tubuh. jika salah satu tubuh merasakan sakit maka seluruh tubuh lainnya merasakannya dengan tidak bisa tidur dan merasa demam" (HR. Bukhari).

Dengan demikian TQM sebagai sebuah sistem manajemen adalah proses sistemis dalam menciptakan, mengumpulkan, mengorganisasikan, memfungsikan dan

memanfaatkan berbagai sumber daya dan yang terpenting adalah sumber daya manusia. Islam sangat memperhatikan kualitas pengembangan sumber daya manusia (SDM), dan agar SDM terus menerus meningkat baik dari nilai kebaikan jasmani dan rohani diharapkan juga meningkat dari segi kapasitas profesionalismenya dalam pekerjaan yang dilakukan.

Masing-masing pondok pesantren memiliki tujuan pendidikan yang sama namun berbeda metode pengajarannya, sering kali sesuai dengan karakter pendirinya. Meski demikian setiap pondok pesantren mempunyai misi yang sama yaitu mengembangkan dakwah Islam, dan dikarenakan pondok pesantren berada dalam lingkungan Indonesia, maka setiap pondok pesantren berkewajiban untuk mengembangkan cita-cita dan tujuan kehidupan berbangsa sebagaimana yang tertuang dalam Pancasila dan UUD 1945. Secara umum tujuan pendidikan pondok pesantren adalah membimbing anak didik untuk menjadi manusia yang berkepribadian Islam, yang sanggup dengan ilmu agamanya menjadi Mubalig Islam dalam masyarakat sekitarnya melalui ilmu dan amalnya. Di pondok Pesantren Fath Sukawangi Bogor mempunyai tujuan khusus yaitu mempersiapkan para santri yang menghafal Alquran untuk menjadi orang yang 'alim dalam ilmu agama yang diajarkan oleh Kyai serta mengamalkannya di masyarakat.

Ada beberapa penelitian mengenai total quality management di pesantren seperti penelitian Tarmizi & Mitrohardjono (2020) yang berjudul "Implementasi Manajemen Mutu Di Pesantren Tahfizh Daarul Qurán". Selanjutnya penelitian Syarifah (2020) yang berjudul "Implementasi Total Quality Management (TQM) di Pesantren?" dan "Desain Mutu Pesantren berbasis Total Quality Management (TQM)." Dari penelitian-penelitian ini belum ada penelitian yang secara khusus membedah perspektif pelanggan dalam implementasi Total Quality Management (TQM). Karena itu penelitian ini bertujuan adalah bisa mengetahui perspektif pelanggan internal dan eksternal dalam melihat implementasi TQM di Pesantren Fath Sukawangi Bogor.

II. Metode Penelitian

Penelitian kualitatif ini dilaksanakan di Pesantren Fath Sukawangi Bogor, dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Saat ini di Pesantren Fath terdapat lima belas pengurus dan pengajar, serta ditambah dua puluh santri. Pengumpulan data dilakukan berdasarkan observasi dan wawancara yang dipilih dengan cara random sampling. Wawancara ini dilakukan secara semi terstruktur kepada lima staf, tiga santri, dan tiga wali santri. Sedangkan observasi dilakukan untuk melihat penerapan TQM sehari-hari baik untuk staf, santri, wali santri maupun untuk masyarakat. Selain itu, penulis juga melakukan pengumpulan data berupa dokumen-dokumen SOP pesantren dan melalui sumber lain yang berupa jurnal-jurnal penelitian, dokumen-dokumen berupa buku-buku literatur dan artikel ilmiah yang berkaitan dengan tema pokok

pembahasan. Cara yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis interaktif yaitu reduksi data, *display* data dan verifikasi data.

III. Hasil dan Pembahasan

A. Persepsi pelanggan terhadap penerapan TQM

Pesantren Fath Darut Tafsir Sukawangi Bogor termasuk lembaga pendidikan dengan fokus *tahfizh* Alquran. Untuk mencapai target tersebut, TQM harus diimplementasikan dengan sebaik mungkin. Dalam konteks penelitian ini, artikel ini akan menguraikan hubungan Pesantren Fath dengan para pelanggan internal dan eksternal yang terdiri dari: staf profesional, peserta didik, wali peserta didik dan masyarakat sekitar. Berdasarkan observasi berikut ini adalah gambaran penerapan *Total Quality Management* yang dilakukan oleh Pesantren Fath.

1. Staf Profesional

Staf profesional, adalah pelanggan internal. Menerapkan TQM pada hal ini ada beberapa pelayanan yang diberikan pihak pesantren bagi para staf. *Pertama*, terpenuhinya fasilitas pokok, terutama tempat tinggal di dalam pesantren sehingga bisa setiap saat mengontrol kondisi dan perkembangan peserta didik. Selain itu, disediakan sarana dan prasarana untuk mengajar dan menjalankan tugas lainnya, seperti buku pegangan, papan tulis dan alat tulisnya, serta ruangan belajar yang memadai. Ada banyak keterbatasan yang merupakan konsekuensi Pesantren Fath dari pesantren yang menampung peserta didik dari kalangan yatim dan duafa. *Kedua*, terpenuhinya hak-hak pokok, seperti tersedianya kebutuhan sehari-hari, makan, minum, mandi dan alat mandi, selain diberikannya gaji sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Maka dengan cara tersebut, tidak ada para staf yang berusaha mencari penghasilan sampingan meskipun itu dibolehkan jika tidak mengganggu tugasnya.

Ketiga, adanya tugas dan tanggung jawab yang jelas. Tidak saja masing-masing staf mempunyai kemampuan dalam menjalankan tugas yang harus dilakukan seperti yang dikatakan "*the right man on the right place*", melainkan juga adanya pelatihan, *workshop* dan penjelasan secara detail bagaimana menjalankan kewajiban tersebut. Para staf adalah orang-orang yang diangkat dengan persyaratan khusus, di antaranya mereka adalah para penghafal Alquran, sesuai dengan tugasnya mencetak peserta didik jadi *hafiz* Alquran. Lebih dari itu mereka adalah tamatan pesantren dan peserta didik yang akan mereka bina adalah para santri yang berada di pesantren.

Keempat, terlaksananya kontrol dan evaluasi, dengan cara hadirnya seorang pimpinan melihat langsung di lapangan, sejauh mana para staf bekerja, terutama staf pengajar yang bersentuhan langsung dengan peserta didik. Di antaranya dengan membuat absensi guru, evaluasi kerja dan cara menjalankan tugas. Kontrol dan evaluasi ini dilakukan dengan cara-cara kekeluargaan tetapi tegas. Ini sangat membantu terbentuknya budaya rapi dan disiplin dengan tanpa melukai perasaan orang lain. Lebih

jauh cara tersebut sangat memudahkan dan harapannya melengkap hal-hal yang kurang sempurna. Dalam memberikan teguran dilakukan dengan cara terhormat, tidak di depan banyak orang melainkan teguran secara khusus di ruangan tertutup sambil menikmati hidangan. Maka di situ terbangun kesadaran untuk terus meningkatkan kualitas diri menjadi lebih baik dan terhindar dari perasaan bersalah.

Kelima, dilakukannya rapat rutin dengan baik. Ada brifing harian berupa apel pagi, untuk memastikan kesiapan masing-masing staf dalam menjalankan tugas di hari itu, sekaligus untuk memberikan motivasi agar pekerjaan di hari tersebut berjalan sesuai dengan perencanaan. Ada juga rapat pekanan yang dihadiri para staf, untuk membuat perencanaan program sepekan dan mengevaluasi program sepekan yang lalu. Rapat ini dimulai dengan pesan motivasi "*taujih*" oleh seorang Kiai pimpinan pesantren. Dengan *taujih* tersebut, diharapkan para staf benar-benar merasakan peningkatan iman darinya muncul keikhlasan yang mendalam. Dengan tertanamnya keikhlasan dalam diri staf akan sangat menguatkan kualitas kerja sehingga apa yang mereka lakukan benar-benar optimal.

Keenam, pola komunikasi yang baik. Komunikasi bukan hanya dalam cara bicara, tetapi lebih dari itu adalah akhlak, berupa ketawadhuhan dan keterbukaan. Di Pesantren Fath dibudayakan semuanya paham bahwa lembaga ini ingin mencetak ulama yang hafiz Alquran. Di saat yang sama mereka juga tahu bahwa basis *incomenya* adalah donasi masyarakat. Maka tidak ada seorang pun yang bekerja di pesantren kecuali mereka siap beramal. Berdasarkan kenyataan seperti ini maka pola komunikasi yang dibangun adalah semua merasa memiliki. Harapannya tidak ada jarak antara Kiai sebagai pimpinan dan staf sebagai tenaga operasional di lapangan.

Dari pemaparan di atas, bukan artinya para staf telah mencapai kualitas yang sempurna dalam menerapkan TQM, beberapa catatan menunjukkan adanya kekurangan di sana-sini. Di antaranya, beberapa para pengajar yang belum pengalaman, karena keterbatasan dana dan tenaga. Namun demikian prinsip "*learning by doing*" sangat dijunjung tinggi di pesantren Fath. Lebih dari itu pelaksanaan rapat yang masih sangat sederhana belum berjalan sistematis dan kurang realistis, sehingga sering kali apa yang diputuskan di rapat kurang mencapai target yang diinginkan. Demikian juga sistem kontrol yang menuntut kerja keras secara rutin dan terus menerus, masih juga berhadapan kenyataan yang memuaskan. Itu tidak saja karena kurangnya tenaga tetapi juga adanya perilaku para staf yang kurang memiliki *self of belonging*.

Dari indikator-indikator tersebut, muncullah persepsi yang menunjukkan keberhasilan pada diri staf, baik yang bekerja pada bidang administrasi maupun yang bekerja sebagai tenaga pengajar.

- a. Senang melaksanakan tugas.

Iqbal (Wawancara, 2021), seorang staf pengajar menyatakan bahwa dirinya bangga bekerja sebagai staf pengajar di Pesantren Fath. Baginya semua tugas yang harus dipikul sangat menyenangkan. Sekalipun banyak tugas siang dan malam, namun semua itu dirinya menjalani dengan penuh semangat dan tanpa hitung-hitungan. Tidak ada istilah lembur, karena yang dipahaminya pesantren itu memang tempat untuk mengabdikan. Widura (Wawancara, 2021), seorang wakil pimpinan menyatakan bahwa tugas mengajar tahfiz Alquran di pesantren baginya sangat menyenangkan. Tidak saja hal itu merupakan pekerjaan yang mulia, tetapi juga karena fasilitas dan koordinasi kerja di pesantren membuat dirinya jadi betah. Di saat yang sama, ia merasa diposisikan di tempat yang terhormat. Yang tadinya ia adalah orang biasa-biasa saja, dengan iklim kerja di pesantren dirinya menjadi sangat dipentingkan banyak orang.

b. Tercapainya target secara maksimal.

Maksud target di sini adalah target pengelolaan kelompok dan program. Untuk program tahfiz Alquran di Pesantren Fath menggunakan tiga pola: pertama, halaqah setor hafalan setiap hari, kedua murajaah hafalan Alquran bersama setelah shalat, ketiga, program karantina selama satu bulan khusus untuk setor hafalan baru dengan target tinggi, sekali duduk tiga sampai lima juz.

Semua program berjalan dengan baik, sesuai dengan perencanaan. Menurut saya target pelaksanaan program-program tersebut telah tercapai. Hampir tidak ada program tahfiz Alquran yang tidak terlaksana. Termasuk program tasmi' per kelipatan lima juz, dilakukan dengan baik bagi peserta didik yang telah mencapai target. (Mustakhar, staf pengajar)

c. Munculnya kesadaran merasa memiliki.

Rata-rata para staf pengajar tahfiz merasa memiliki pesantren sehingga mereka dalam melaksanakan tugas masing-masing benar-benar maksimal. Tanpa ada yang merasa keberatan atau hitung-hitungan. Sebab mereka tidak saja memahami dengan baik kemuliaan mencetak para penghafal Alquran, melainkan juga mendapatkan hak dan fasilitas yang cukup sekalipun tidak mewah. Syaikhud (Wawancara, 2021), seorang pengawas pondok menerangkan bahwa dirinya merasa bahwa pesantren ini seperti milik sendiri. Di sana ia bisa berinovasi dan mengekspresikan semua pengalaman yang pernah dijalani. Berbagai cara sudah dilakukannya untuk meningkatkan kualitas hafalan peserta didik. Ia sering berinisiatif untuk hal-hal yang berkenaan teknis di lapangan. Ia memiliki pandangan bahwa apa yang dilakukannya tidak bertentangan visi dan misi pesantren.

d. Tidak adanya unsur keterpaksaan dalam bekerja.

Rata-rata para staf di Pesantren Fath merasakan nyaman dalam menjalankan tugas mereka. Sebab penanaman kesadaran atas agungnya tugas yang harus dipikul seberat apa pun merupakan pengabdian kepada Allah SWT. Dari kesadaran ini muncullah kesadaran berikutnya yaitu merasa memiliki "*self of belonging*". Bila kesadaran tersebut tertanam dalam jiwa maka otomatis seorang staf tidak akan sedikit pun merasa terpaksa

dalam bekerja. Memang ini semua terjadi setelah seluruh fasilitas dan hak-hak mereka terpenuhi. Yeyen (Wawancara, 2021), pimpinan pesantren menyatakan bahwa ia sebagai manajer di pesantren ini merasakan bahwa tugas yang diamanahkan merupakan ibadah.

2. Peserta didik (santri)

Peserta didik (santri) adalah pelanggan eksternal. Menerapkan TQM pada hal ini ada beberapa pelayanan yang diberikan pihak pesantren bagi para santri. *Pertama*, fasilitas pendidikan memadai. Maksud pernyataan ini adalah tersedianya ruang belajar sekalipun sangat sederhana. Adanya papan tulis dan meja untuk mencatat keterangan guru. Alasan kesederhanaan sejak dini dijelaskan kepada para peserta didik sehingga mereka paham hakikat perjuangan mencari ilmu. Sebab keindahan belajar bukan hanya ditentukan oleh kemewahan fasilitas melainkan lebih penting dari pada itu adalah pemahaman yang benar terhadap cara hidup yang harus mereka jalani. Yandi (Wawancara, 2021), mengatakan bahwa dirinya merasakan nyaman di pesantren ini sekalipun sangat sederhana. Ia mengetahui pesantren yang baru dimulai ini berbiaya sangat terjangkau dan bahkan banyak pelajar yang mendapatkan beasiswa termasuk dirinya. Falih (Wawancara, 2021), seorang santri mengatakan bahwa tujuannya di pesantren ini adalah untuk belajar. Kemewahan fasilitas menjadi nomor dua baginya, karena yang penting adalah terlaksananya pembelajaran dengan baik.

Kedua, program terencana. Di Pesantren Fath telah tersusun kalender pembelajaran selama satu tahun. Tidak hanya pembelajaran intrakurikuler tetapi juga ekstrakurikuler. Apa pun kegiatan peserta didik berdasarkan perencanaan yang rapi. Baik perencanaan jangka panjang, menengah dan pendek. Contoh perencanaan jangka panjang adalah bahwa mereka direncanakan kelak menjadi ulama yang tidak saja hafal Alquran, tetapi juga menguasai ilmu tafsir. Karena itu semua program turunannya bermuara kepada rencana besar tersebut. Sejak dini semua peserta didik dikondisikan agar setiap hari praktik baca buku berbahasa Arab. Di saat yang sama mereka harus berbicara bahasa Arab tidak saja di dalam kelas tetapi juga di luar kelas. Adapun rencana jangka menengah dituangkan dalam kalender tahunan berupa program-program besar selama setahun. Seperti UTS (Ujian Tengah Semester) dan UAS (Ujian Akhir Semester). Perencanaan lebih pendek lagi adalah program pekanan, berupa jadwal pembelajaran harian, dan kegiatan pekanan seperti pramuka dan liburan. Semua perencanaan tersebut berdasarkan pengalaman di lapangan yang diputuskan melalui rapat oleh para guru dan pelaksanaan harian. Jadi tidak ada program yang terlalu tinggi sehingga tidak mampu dilaksanakan, melainkan semua program berdasarkan target dan kemampuan peserta didik.

Ketiga, target hafalan yang jelas. Semua peserta didik di Pesantren Fath dikondisikan agar menjadi hafiz Alquran tiga puluh juz. Dalam hal ini pesantren menyesuaikan dengan kemampuan peserta didik. Sehingga tidak ada peserta didik yang merasa keberatan, melainkan mereka sangat senang belajar menghafal Alquran. Contoh bagi yang mampu menghafal dengan cepat maka target harian mereka lebih banyak. Dalam hitungan tiga

tahun mereka ditargetkan sudah tamat hafal tiga puluh juz. Sebaliknya bagi yang lemah, target harian mereka diperkecil sehingga mereka dalam hitungan enam tahun sudah hafal tiga puluh juz. Jadi targetnya hafal tiga puluh juz dengan durasi yang berbeda karena memang jangka waktu belajar di pesantren semua total enam tahun. Lebih dari itu ada UTQ (Ujian *Tasmi'* Alquran) dengan istilah *Uzlah*. Program ini berjalan setiap tahun empat kali. Tujuan UTQ adalah agar peserta didik fokus hanya menambah hafalan baru dengan target khusus tanpa ada kegiatan lain.

Keempat, kontrol kegiatan peserta didik dengan baik. Tidak ada peserta didik di Pesantren Fath yang bebas dari kontrol. Karena masing-masing dari mereka digabung dalam kelompok kecil dan masing-masing kelompok ada ketuanya. Pekerjaan ketua kelompok adalah mengontrol anggotanya dalam berbagai urusan. Termasuk urusan kerapian harian, akhlak, disiplin bahasa, disiplin ibadah, program belajar di kelas maupun mandiri dan target hafalan. Setiap ketua kelompok secara rutin melakukan laporan dan rapat evaluasi bersama *musyrif* (pembimbing semua kelompok). Setiap pekan masing-masing *musyrif* dari berbagai program melakukan rapat bersama pimpinan harian. Lalu pimpinan harian secara rutin melakukan rapat dan konsultasi bersama Kyai. Umar (Wawancara, 2021), seorang santri, mengatakan bahwa pengontrolan bahasa dan disiplin harian di Pesantren Fath sangat tertata rapi. Tidak ada kesempatan bagi santri untuk mencari celah melakukan pelanggaran. Ia merasa hal ini sangat baik, baginya untuk belajar disiplin.

Kelima, pola komunikasi yang baik. Di Pesantren Fath masalah komunikasi dilakukan secara transparan. Semua program benar-benar dirancang berdasarkan syura, bukan perintah dari atas ke bawah. Karena itu para peserta didik merasa senang belajar di pesantren. Hampir-hampir tidak ada program yang di luar kemampuan peserta didik. Sebab jauh sebelum program diturunkan dan dikomunikasikan terlebih dahulu kepada mereka. Tidak ada peserta didik yang merasa terpaksa atau terkejut dengan program-program yang ada. Sebab masing-masing peserta didik boleh mengusulkan program melalui organisasi yang mereka kelola sendiri. Bahkan program harian yang mereka jalankan adalah hasil kajian dan rapat yang mereka lakukan sendiri dalam suatu organisasi yang terstruktur. Bilal (Wawancara, 2021), seorang santri, mengatakan bahwa sejak awal masuk Pesantren Fath, dirinya langsung disodorkan visi dan misi pesantren. Begitu juga target program yang harus dicapainya. Sehingga dirinya sudah bisa mengukur kemampuannya dalam mengikuti program pesantren.

Keenam, teguran dan hukuman yang pasti. Tanpa aturan yang jelas dalam hidup, tidak akan terjadi keharmonisan. Demikian juga dalam kehidupan di pesantren. Karena itu setiap peserta didik sejak pertama duduk di ruang belajar, langsung mendapatkan tata cara keseharian yang harus mereka ikuti. Program itu disebut dengan program orientasi. Tidak saja mereka mendapatkan penjelasan tentang bagaimana hidup sebagai peserta

didik tetapi juga diajarkan cara mempraktikkannya. Setelah itu kontrol harian dijalankan, sehingga disiplin benar-benar berjalan sebagaimana yang diinginkan. Sedikit saja ada pelanggaran, teguran langsung dilaksanakan. Bahkan bagi yang sudah berkali-kali melanggar aturan bisa dipastikan akan mendapatkan hukuman. Contoh bagi yang berkali-kali melanggar bahasa hukumannya langsung dibotak. Tadinya berbagai pelanggaran sebelumnya telah mendapatkan teguran, baik secara personal maupun kolektif. Tetapi karena masih terus saja ia melakukan pelanggaran maka hukuman botak itu terpaksa harus dilakukan. Demikian juga aturan lainnya seperti aturan 5R (Resik, Rapi, Rajin, Rawat, Ringkas) senantiasa diingatkan.

Apa pun upaya yang dilakukan untuk membantu kesempurnaan para peserta didik, tidak bisa dipungkiri bahwa masih ada hal-hal yang harus dikoreksi. Di antaranya keterbatasan fasilitas yang sampai sekarang masih belum mempunyai ruang belajar yang memadai sehingga sebagian peserta didik harus belajar di bawah pohon, dengan cara berbentuk *halaqah* (lingkaran) tanpa menggunakan papan tulis. Kalaupun belajar di dalam ruangan masih ada beberapa kelas yang tidak memiliki kursi duduk sebagaimana layaknya kelas pada umumnya, sehingga para peserta didik hanya menggunakan lekar plastik dalam pembelajarannya. Pencapaian target hafalan juga menjadi catatan penting di sini sebab kenyataannya masih banyak juga yang belum mencapai target yang ditentukan, tidak saja karena keterbatasan kemampuan peserta didik, tetapi lebih dari itu karena memang ada sebagai peserta yang malas dan kurang bersungguh-sungguh untuk mencapainya.

3. Wali Peserta didik (orang tua santri)

Wali Peserta didik (orang tua santri) adalah pelanggan eksternal. Menerapkan TQM pada hal ini ada beberapa pelayanan yang diberikan pihak pesantren bagi para orang tua:

a. Informasi yang jelas tentang administrasi dan program pondok.

Para orang tua diberi informasi sebelum mendaftarkan anaknya ke pondok bahwa Pesantren Fath ini menggunakan program beasiswa subsidi silang. Bagi orang tua yang mampu dan berstatus *muzakki*, maka ia harus memberikan pembayaran *full* dan dianjurkan untuk menyalurkan zakatnya ke pondok untuk peserta didik yang tidak mampu, dan otomatis menjadi ayah asuh bagi anak tersebut dan berhak mengetahui perkembangan anak asuhnya. Adapun bagi yang tidak mampu, pastinya pihak pondok akan menyurvei untuk mendata kelayakan mendapatkan beasiswa *full* atau tidak. Khususnya di awal pandemi, beberapa orang tua santri yang tadinya membayar penuh berubah menjadi tidak membayar sama sekali karena terkena dampak pandemik, usahanya tutup total sehingga tidak ada pemasukan. Karena pihak pesantren sangat transparan dan terbuka maka para orang tua pun tidak ragu untuk menceritakan kondisi yang sebenarnya dengan jelas, dengan demikian pihak pesantren berusaha tetap memberikan solusi yang terbaik

b. Membangun komunikasi yang baik.

Pesantren Fath selalu intens melakukan komunikasi dengan para orang tua di dalam setiap kesempatan, karena dalam mendidik dan membina seorang anak sangat penting adanya komunikasi antara orang tua dan guru, apalagi ini dipesantren orang tua bukan saja harus mendapatkan pelayanan komunikasi dari guru tapi juga dari pihak lainnya seperti kepala sekolah, guru dan *musyrif* atau pembimbing harian yang selalu kebersama anak-anak di asrama. Demi kelancaran komunikasi, Pesantren Fath memberikan kontak person yang jelas agar tidak terjadi miskomunikasi antara anak, orang tua dan pihak Pesantren Fath. Salah seorang ayah dari peserta didik menyatakan dengan terharu,

Alhamdulillah, Faiz masih bisa mondok meskipun saya sekarang tidak bisa membayar biaya mondoknya, jarang sekali ada lembaga yang mempunyai kebijakan semacam ini." Sambil menghapus air mata haru bahagia dia memeluk anaknya sambil berpesan "belajarlah yang rajin *nak*, hafalkan Alquran dengan sungguh-sungguh karena ini adalah rezeki yang Allah berikan padamu yang belum tentu orang lain bisa dapatkan (Wawancara, 2021).

c. Adanya organisasi ikatan wali peserta didik.

Dalam satu wadah yang di koordinasikan oleh Pesantren Fath, ikatan wali santri ini dibuat untuk menampung aspirasi dan inspirasi dari para orang tua. Dengan adanya wadah ini, komunikasi interaktif akan selalu ada, akan menambah kekuatan silaturahmi, dan lebih efektif untuk menjawab persoalan anak-anak karena semua berdasarkan fakta dan kenyataan yang ada di pesantren. Banyak aturan dan agenda pesantren yang terbantuan melalui wadah ini, salah satu contohnya adalah bahwa Pesantren Fath mempunyai aturan 5R (*rapi, resik, rawat, ringkas, rajin*) aturan terkait kebersihan dan kerapian Pesantren Fath, sangat mudah di sosialisasikan melalui wadah ikatan orang tua ini, sehingga ketika mereka berkunjung menjenguk anaknya mereka juga ikut melakukan 5R tadi. Salah seorang ibu dari santri bernama Arkan mengatakan,

Awalnya ribet kalo harus tanpa sandal jika berjalan di sekitar pondok namun ketika tahu hikmah dan manfaatnya, rasanya senang melihat pondok bersih tanpa hamparan sandal-sandal yang berantakan yang biasanya di pesantren identik dengan kehilangan sandal, di Pesantren Fath tidak kita temui hal seperti itu, di sini sangat bersih dan rapi (Wawancara, 2021).

d. Adanya kegiatan pertemuan berkala.

Pertemuan berkala dilakukan tiap pekan dengan agenda kajian dan pertemuan *rihlah kopdar* wali santri tiap semester. Untuk kajian tiap pekan diikutsertakan pula anak-anak peserta didik, ini berlangsung dimulai sejak pandemi secara Online atau sudah berjalan dua tahun ini, dikarenakan aturan prokes sehingga mereka tidak bisa menjenguk anak ke pondok, maka dengan kajian gabungan orang tua dan anak ini mereka bisa melihat anaknya secara Online dan tiap akhir kajian mereka bisa saling menyapa. Hampir semua

orang tua peserta didik merasakan manfaat kegiatan ini, mereka melihat langsung perkembangan anak ketika kajian di saat Kiai memberikan kesempatan bertanya atau *sharing* pemahaman, satu persatu dari santri mengungkapkan pertanyaan dan *sharing* pemahamannya dari ilmu yang baru saja didapat. Salah seorang ibu dari santri yang bernama Riziq berkata, "Tiap kajian saya menunggu anak saya (Riziq) berdiri dan *sharing* ilmu, karena setelah mondok benar-benar berbeda, lebih dewasa dan tidak manja."

Adapun pertemuan rihlah *kopdar* keluarga santri, sejak pandemi baru satu kali di adakan itu pun dengan prokes yang sangat ketat, diadakan di saat milad Pesantren Fath, mengadakan tasyakuran bertemakan keluarga berkemah. Acara yang luar biasa 75% dari keluarga wali santri bisa hadir karena 35% dari mereka di luar daerah (Makassar, Lampung, NTT, Papua dan lainnya) sehingga tidak memungkinkan mereka untuk hadir, meski demikian acara yang diadakan bisa ditonton melalui media sosial sehingga yang tidak bisa hadir bisa merasakan suasana rihlah tersebut.

e. Laporan perkembangan peserta didik yang akurat.

Hal ini sangat penting bagi orang tua santri oleh karena itu Pesantren Fath secara intensif melakukan laporan berkala agar orang tua mengetahui perkembangan anaknya dari hari ke hari. Laporan perkembangan anak biasanya dilakukan tiap semester mencakup laporan nilai pelajaran kurikulum pemerintah dan kurikulum pondok. Tapi di Pesantren Fath tiap momen perkembangan anak dilaporkan, salah satu contohnya jika salah seorang santri mengikuti uji hafalan 5 Juz Alquran satu kali duduk, merupakan agenda tentatif pesantren. Setelah anaknya ikut ujian tersebut, orang tuanya diberikan laporan tentang hasilnya. Semua pelayanan ini dilakukan pihak pondok secara terus menerus dengan pengawasan agar di setiap akhir semester mudah bagi pondok untuk mengevaluasinya.

Dalam dunia pendidikan, orang tua adalah pelanggan utama, karena mereka yang merasakan pertama kali mutu pendidikan pada anak-anak mereka, pada saat mereka melihat anaknya benar-benar menjadi manusia yang baik dan bermanfaat untuk agama dan bangsa. Kepuasan orang tua ketika ada perbedaan perilaku dan akhlak yang signifikan sebelum dan sesudah belajar di Pesantren Fath. Ilmu agama intensif secara teori dan praktik diajarkan karena Islam agama praktik, di mana Pesantren Fath mempunyai cara dan aturan tersendiri untuk mengarahkan kebiasaan-kebiasaan baik pada peserta didik.

Tidak jarang dari peserta didik memberikan teladan baik ketika pulang di rumahnya, shalat tepat waktu, menjaga ucapan, tidak berkata kasar dan kotor bahkan bisa menegur orang tuanya dengan baik jika melihat orang tuanya melakukan hal yang salah. Kepuasan orang tua tidak hanya mereka bersyukur kepada Allah dengan ucapan semata, tapi mereka selalu mendukung semua kegiatan Pesantren Fath. Mereka berupaya mengenalkan Pesantren Fath pada kerabat dan kolega dan bahkan mereka bukan saja

mendukung keberadaan Pesantren Fath secara moril tapi materil demi pembangunan Pesantren Fath.

Catatan yang akan dikemukakan di sini adalah sebagian wali santri yang berlebihan sehingga selalu melihat anaknya banyak kekurangan, lalu melemparkan tuduhan kepada pesantren. Seakan pesantren tidak berbuat apa-apa untuk anaknya. Di saat yang sama sebagian staf kurang mampu membangun komunikasi dengan para wali santri yang bermasalah, akibatnya ucapan negatif selalu berulang dilontarkan. Ada juga wali santri yang pikirannya hanya meletakkan anaknya di pesantren tanpa mendukung sama sekali apa yang menjadi target pesantren. Sehingga terjadi kontradiksi antar perilaku peserta didik di pesantren dan di rumahnya pada saat liburan. Satu hal lagi mengenai ikatan wali santri yang belum maksimal bekerja, sehingga pola komunikasi antara pesantren dan wali santri di sana-sini masih banyak kekurangan.

4. Masyarakat Sekitar

Masyarakat sekitar adalah pelanggan eksternal. Menerapkan TQM pada hal ini ada beberapa pelayanan yang diberikan pihak pesantren bagi para masyarakat sekitar:

a. Melibatkan masyarakat dalam berbagai kegiatan Pesantren.

Mereka merasa bahagia ketika dalam acara keagamaan di Pesantren Fath mereka dilibatkan baik dari persiapannya sampai acaranya. Kepala desa (bapak Budi) pun selalu hadir di setiap acara di Pesantren Fath, bahkan tak segan pula berdonasi pada Pesantren Fath.

b. Masyarakat merasa memiliki.

Karena sejak awal didirikan mereka sangat terlibat dan mereka bangga dengan Pesantren Fath hingga sampai luar desa mengetahui keberadaan Pesantren Fath. Meski kondisi Pesantren Fath belum mempunyai benteng pengaman, Pesantren Fath masih terbilang aman karena masyarakat setempat ikut menjaga keamanan.

c. Mendukung kegiatan masyarakat.

Pesantren Fath sudah menjadi bagian dari masyarakat setempat, tentunya mereka yakin guru-guru di Pesantren Fath bisa memberikan ilmunya pada masyarakat. Oleh karena itu Guru-guru di Pesantren Fath bukan hanya mengajar di pondok tapi juga berkiprah di masjid-masjid dan desa-desa sekitar pondok. Begitu pula dengan Tim *Hadroh* dari peserta didik pun tidak jarang menghadiri acara undangan di masyarakat setempat, selama acaranya sesuai dengan waktu senggang peserta didik.

d. Membuka program Pendidikan Alquran secara gratis untuk masyarakat sekitar.

Sebagai Lembaga Pendidikan yang berorientasi dakwah, tentunya menjadi perhatian utama Pesantren Fath adalah mencerdaskan masyarakat dengan Alquran, bukan hanya guru-guru yang bisa berkeliling ke masjid-masjid desa sekitar tapi juga Pesantren Fath mengajak anak-anak usia dini dan ibu-ibu yang belum bisa membaca Alquran dengan jadwal yang sudah disesuaikan dengan keinginan masyarakat, untuk ibu-ibu

mendapatkan waktu mengaji di pagi hari dua kali dalam satu pekan dan anak-anak usia dini bisa mengaji di sore hari tiga kali dalam satu pekan.

e. Gerakan bersih lingkungan.

Di Pesantren Fath Ada 5R (rapi, resik, rawat, ringkas, rajin) yang menjadi agenda dalam hal kebersihan, dan untuk menyeragamkan kerapian dan kebersihan Pesantren Fath melakukan Gerakan bersih lingkungan di jalan raya dan rumah-rumah penduduk sekitar Pesantren. Tujuannya agar masyarakat paham makna kebersihan lingkungan yang itu merupakan ajaran Islam.

f. Menghidupkan perekonomian masyarakat.

Sebagai manusia yang saling membutuhkan, Pesantren Fath memberdayakan masyarakat setempat untuk bisa bekerja secara profesional. Sebagian ibu-ibu menjadi juru masak dan bertanggung jawab konsumsi di Pesantren Fath, memastikan distribusi makan tiga kali satu hari untuk para guru dan para peserta didik. Sebagian bapak-bapak diperkerjakan dalam pembangunan masjid bagi mereka yang mempunyai keahlian kerja bangunan. Sebagian mereka pula diperkerjakan dalam cocok tanam di lahan Pesantren Fath dengan menanam sayuran dan buah-buahan

Hal-hal yang harus digarisbawahi di sini adalah bahwa masyarakat sekitar pesantren rata-rata petani dan kurang terpelajar. Sehingga untuk mengimbangi mereka agak sulit. Akibatnya pola komunikasi antara masyarakat sekitar dan pesantren sering kali kurang optimal. Sekalipun secara manfaat kehadiran pesantren di tengah mereka telah memberikan kemudahan baik secara ekonomi maupun pendidikan, tetapi secara praktik masih banyak masyarakat yang apatis.

B. Pembahasan

Pesantren adalah lembaga pendidikan berasrama yang mempunyai tujuan membantu peserta didik secara intensif untuk menjadi manusia yang baik dan berusaha mampu mencapai cita-cita yang diharapkan. Karenanya pesantren harus mempunyai manajemen yang baik dalam mengelola sistem pendidikan sehingga dapat melahirkan peserta didik yang bermutu dan tentunya akan mendapatkan kepercayaan dari masyarakat agar pendidikan ini terus berjalan bersamaan dengan terus meningkatnya mutu pendidikan yang diharapkan.

Veithzal Rivai (2016) menyebutkan enam unsur dasar yang mempengaruhi mutu sebuah produk: manusia, metode, mesin, bahan, ukuran dan evaluasi. Salah satu bentuk manajemen yang berhasil dimanfaatkan dalam dunia industri dan bisa diterapkan dalam dunia Pendidikan adalah TQM (Total Quality Management) yang saat ini sudah dan akan diterapkan di berbagai Lembaga pendidikan Islam. Prinsip TQM ini adalah pengawasan menyeluruh dari seluruh anggota lembaga pendidikan terhadap semua kegiatan implementasi TQM yang berarti semua warga dalam lembaga pendidikan tersebut harus

bertanggung jawab atas kualitas pendidikan bagi anak didiknya, yang tentunya dengan mutu pendidikan tersebut akan memberikan nuansa keberkahan dalam kehidupan di masyarakat.

Semua Lembaga Pendidikan akan berjalan dengan baik jika didukung oleh para pekerja profesional sebagai staf. Mereka adalah orang-orang pilihan dengan kemampuan masing-masing untuk menjalankan tugas khusus sesuai dengan target Lembaga yang telah ditetapkan. Dalam hal ini target pokoknya adalah mencetak para penghafal Alquran. Sejauh ini kita mendapatkan betapa Pesantren Fath telah melakukan berbagai pelayanan yang sangat optimal, sebatas kemampuan yang dimilikinya. Karena itu kita menemukan para staf merasakan nyaman dan senang bekerja di Pesantren Fath. Tidak ada seorang pun yang merasa dizalimi atau tidak dipenuhi haknya.

Tidak ada lembaga yang bisa mencetak peserta didik menjadi hebat dan sukses. Lembaga pendidikan hanya berusaha secara maksimal untuk menyediakan berbagai sarana dan prasarana agar peserta didik betah dan merasa nyaman belajar. Bukan hanya itu, di saat yang sama mereka bisa mencapai target belajar secara maksimal tanpa merasa tertekan, takut atau terpaksa. Sebab bagaimanapun mereka adalah manusia yang harus dimuliakan harkat dan martabatnya. Tetapi tidak dibebaskan sebebas-bebasnya sehingga melakukan perbuatan-perbuatan tidak bermoral.

Ikhtiar orang tua menitipkan anak-anak mereka di pesantren adalah wujud dari sebuah harapan dan cita-cita agar anak-anaknya menjadi orang yang bermanfaat bagi agama dan bangsa. Untuk mewujudkan keinginan para orang tua salah satu caranya adalah penerapan TQM dalam pesantren. Orang tua peserta didik termasuk pelanggan eksternal inti yang akan menikmati pelayanan pendidikan ini. Mereka merasa bahagia melihat anak-anaknya menjadi penghafal Alquran, berakhlak mulia dan mempunyai keahlian ilmu agama dan ilmu umum lainnya. Pesantren Fath berusaha untuk terus memberikan pelayanan terbaik untuk para orang tua, khususnya ketika dalam proses pembelajaran dengan posisi terpisah jarak jauh antara anak yang belajar dipondok dan orang tua yang tinggal di rumah tentu pihak pesantren harus menyiapkan pelayanan khusus. Karena sudah menjadi fitrah hati orang tua selalu merindukan anaknya dan ingin memastikan bagaimana kondisi harian anak-anaknya di pondok.

Pesantren Fath dibangun di sebuah hutan, di puncak dua, dengan penduduk masyarakat yang tidak padat. Komunikasi menjadi andalan utama pengelola sebagai jembatan untuk saling mengenal dan saling membutuhkan. Komunikasi adalah bagian penting dalam kehidupan kita sehari-hari, dan menjadi sarana agar terjalin hubungan antar manusia dalam kehidupan sosial (Ayu, 2021). Setelah masyarakat mengetahui visi dan misi Pesantren yang akan dibangun, mereka menyambut baik niat Kiai yang saat itu menerima tanah wakaf untuk dikelola menjadi sebuah Pesantren. Dari mulai pembangunan sampai sekarang, masyarakat sekitar lahan Pesantren Fath ikut dilibatkan.

Mereka merasa memiliki dan dengan senang hati menjaga dan merawat Pesantren. Hubungan baik Pesantren Fath dengan masyarakat setempat memberikan timbal balik yang saling memberikan manfaat.

Lembaga Pendidikan menurut M Eka (2018), baik dari tingkat dasar sampai perguruan tinggi harus melakukan hubungan baik dengan masyarakat agar eksistensinya dapat dipertahankan dan ditingkatkan. Demikian pula Fithriani (2019) menegaskan hubungan masyarakat dengan lembaga pendidikan merupakan suatu kegiatan yang bertujuan memperoleh kepercayaan. Jika hubungan pesantren dengan masyarakat baik, rasa tanggung jawab dan partisipasi masyarakat untuk memajukan pesantren juga baik dan tinggi. Pesantren Fath menempatkan komunikasi sebagai aktivitas kebutuhan mendasar untuk menjalin hubungan dengan masyarakat.

IV. Kesimpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Implementasi TQM di Pesantren Fath telah melakukan langkah-langkah efektif dalam mencapai mutu yang tinggi, terutama dalam membangun hubungan dengan para pelanggan internal dan eksternal. *Pertama*, untuk staf profesional yang merupakan pelanggan internal: pemenuhan fasilitas dan hak-hak pokoknya, tugas dan kewajiban yang jelas, terselenggara rapat rutin, serta terjadi komunikasi, pengawasan dan evaluasi yang dinilai baik. *Kedua*, untuk peserta didik yang merupakan pelanggan eksternal: Pesantren Fath telah berusaha menyediakan sarana dan prasarana untuk kenyamanan proses pembelajaran, program terencana dan jelas targetnya dan program hafalan yang menjangkau target sesuai dengan kemampuan masing-masing anak, kontrol yang baik, komunikasi yang baik dan teguran serta hukuman yang tepat dan jelas. *Ketiga*, wali peserta didik yang merupakan pelanggan eksternal: senantiasa ada komunikasi, adanya ikatan wali santri untuk menampung aspirasi, melakukan pertemuan berkala baik untuk sosialisasi program maupun memberikan muatan ilmu yang dibutuhkan orang tua dan memberikan laporan perkembangan anak dengan akurat dan benar. *Keempat*, masyarakat sekitar yang merupakan pelanggan eksternal: melibatkan masyarakat dalam kegiatan pesantren, mendukung kegiatan masyarakat yang positif, membuka kegiatan gratis yang menambah ilmu bagi masyarakat seperti mengaji Alquran dan memberikan kajian, Gerakan bersih lingkungan.

Daftar pustaka

- Al Bukhari, I. A. A. b. I. (2001). *Shahih al Bukhari 2*, Beirut Dar al Fikr
Al Thabrany, S. b. M. (1998). *al Mu'jamul Awsat al Thabrany*, Beirut: Dar al Fikr
Al Tirmidzy, A. I. M. b. I. S. (tt), *Al Jami Al Shahih Sunan Al Tirmidzy*
Ali, T. M. (2011). *Manajemen Lembaga Pendidikan: Multi pendekatan dan Metode*, Jakarta: Erlangga.
Arfandi, A. (2019). Peningkatan Mutu Pendidikan Pondok Pesantren Melalui Total Quality

- Service. *LISAN AL-HAL: Jurnal Pengembangan Pemikiran dan Kebudayaan*, 13(2), 239-258.
- Darifah, U. H. (2016). Konsep Total Quality Management Edward Sallis dalam Perspektif Pendidikan Islam. *Online Thesis*, 10(1).
- Fithriani, F. (2019). Manajemen Hubungan Masyarakat Dengan Lembaga Sekolah. *Intelektualita*, 5(02).
- Hafidhuddin, D. & Tanjung, h. (2008) *Manajemen Syariah Dalam Praktik*, Jakarta: Gema Insani Press.
- Hamalik, O (2006). *Manajemen Pengembangan Kurikulum*, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Jasuri, J. Total Quality Management (TQM) pada Lembaga Pendidikan Islam. *Madaniyah*, 4(1), 195120.
- Mahmud, M. E. (2018). Peran Hubungan Masyarakat Dalam Pengembangan Lembaga Pendidikan. *Proceeding The 2nd International Conference On Education And Islamic Culture*.
- Marno & Supriyanto, T. (2008). *Manajemen dan Kepemimpinan Pendidikan Islam*, Bandung: PT. Refika Aditama.
- Muslim, A. H. M. b. H. N.(tt). *Shahih Muslim*, Beirut: Darr al fikr
- Mustikasari, G. A. (2021). *Peran Komunikasi dalam Pendidikan*, Gheroy.com fakta dan data, opini Pendidikan, Salatiga
- Rivai, V. (2016). *Islamic Quality Education Management*. Gramedia Pustaka Utama.
- Sallis, E. (2006) *Total Quality Managemen in Education*, (terj. Ahmad Ali Riyadi dan Fahrurrozi), Jogyakarta : IRCiSoD
- Susanto, E. (2009), *Manajemen Kurikulum*, <http://www.cantiknya-ilmu.co.cc/2009/11/manajemen-kurikulum.html>
- Syarifah, L. S. (2020). Desain Mutu Pesantren berbasis Total Quality Management (TQM). *NIẒĀMULILMI: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 5(1), 68-82.
- Syarifah, L. S. (2020). Implementasi Total Quality Management (TQM) di Pesantren?. *Jurnal At-Tadbir: Media Hukum dan Pendidikan*, 30(1), 93-112.
- Tarmizi, T., & Mitrohardjono, M. (2020). Implementasi Manajemen Mutu Di Pesantren Tahfizh Daarul Qurán. *Jurnal Tahdzibi: Manajemen Pendidikan Islam*, 5(2), 81-104.