

MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN SANTRI (Studi Kasus Di Yayasan Pondok Pesantren Modern Al Muwahidin Kecamatan Kediri, Kabupaten Lombok Barat Tahun 2024)

Musta'in, IAI Nurul Hakim, Kediri, Lombok Barat
E-mail: mustainselatan13@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini dilatar belakangi oleh pentingnya manajemen sumber daya manusia (SDM) dalam organisasi, terutama di Pondok Pesantren Modern Al Muwahidin, yang memiliki SDM memadai dan membutuhkan pengelolaan yang baik untuk mencapai tujuan serta meningkatkan kualitas pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan manajemen SDM dalam meningkatkan kualitas pelayanan serta menganalisis proses rekrutmen di Pondok Pesantren Modern Al Muwahidin tahun 2024. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan penelitian lapangan (field research). Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, sementara analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Penelitian ini berlangsung selama empat bulan, dari Juli hingga Oktober 2024, dengan teknik purposive sampling untuk menentukan informan penelitian. Informan terdiri dari Pimpinan Yayasan Pondok Pesantren Modern Al Muwahidin, Ketua Pengurus Pondok Pesantren, serta Ketua Pembina Putra dan Putri. Wawancara dilakukan dengan metode semi-terstruktur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen SDM dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Pondok Pesantren Modern Al Muwahidin mencakup: (1) Perencanaan, yang meliputi penarikan SDM serta perencanaan program seperti pelatihan, kajian bagi pembina, pemberian motivasi, dan evaluasi; (2) Pelaksanaan, yang mencakup pelaksanaan pelatihan, pemberian motivasi, dan evaluasi. Adapun proses rekrutmen dilakukan melalui dua sumber, yaitu: (a) Sumber internal, berupa kaderisasi dari santri dan alumni; serta (b) Sumber eksternal, yaitu perekrutan dari luar lembaga, khususnya kaderisasi maha santri Ma'had Aly Nurul Hakim Kediri.

Kata Kunci: Manajemen Sumber Daya Manusia, Kualitas Pelayanan, Rekrutmen, Pondok Pesantren

PENDAHULUAN

Pendidikan di negara-negara berkembang dianggap sebagai investasi nasional paling krusial. Perkembangan

pendidikan tergantung pada masyarakat yang terdidik. Meningkatkan mutu sumber daya manusia merupakan tujuan yang paling

utama, serta peningkatan kualitas pendidikan dapat dicapai melalui upaya pembelajaran di sekolah. Guru adalah suatu bagian integral dari sumber daya manusia, yang perlu terus untuk dibina dan dikembangkan untuk memastikan mereka dapat menjalankan tugas mereka dengan profesional¹.

Peran penting sumber daya manusia terlihat dalam fungsi manajemen, sehingga perlu disadari akan pentingnya faktor manusia di dalam sebuah organisasi atau lembaga. Manusia suatu faktor yang relevan dalam keberhasilan pendidikan islam. Peran Manajemen pendidikan yang sangat penting dalam organisasi sejalan dengan esensi manajemen sumber daya manusia².

Sumber daya manusia memegang peranan utama dalam organisasi, termasuk di pondok pesantren. Di dalam pondok pesantren terdapat berbagai satuan pendidikan mulai dari tingkat paling dasar hingga pendidikan tinggi, baik formal maupun non formal. Setiap institusi mempunyai standar kualifikasi sumber daya manusia yang sesuai dengan peraturan dan ketentuan pendidikan, termasuk peraturan *internal* dan *eksternal*³.

Sumber daya manusia juga berperan aktif dalam kemajuan organisasi dan lembaga. Personel yang mempunyai peran manajemen administratif dan pengambilan keputusan yang bersifat strategis. Keberadaan peran sumber daya manusia Yayasan Pengawas Pondok Pesantren sangat menentukan arah pengembangan kelembagaan dari masing-masing lembaga pendidikan yang berada di bawah naungannya. Dengan kata lain, yayasan juga dapat berperan sebagai pengendali dan kontrol, yaitu mengendalikan pergerakan dari masing-masing lembaga. Mengingat besarnya peran yayasan, maka sumber daya manusia yayasan di pesantren diperlukan individu dengan keterampilan yang sesuai dan kualifikasi yang memadai⁴.

Dalam dunia pesantren, pendidik mempunyai beberapa istilah yaitu *murabbi*, *muallim*, *mudarris*, *ustadz*, *kiai* dan lain-lain. Beberapa istilah yang beragam dan memiliki arah yang sama sebagai pengajar yang bertugas memberikan pengetahuan kepada santri. Selain itu, sumber daya manusia di pesantren juga bertugas memberikan teladan, mengasuh layaknya orang tua, memenuhi kebutuhan santri dan

¹ Rahmatullah dan Wahyu Hidayat, "Peran Pengelolaan Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Mutu Sekolah", *al-Ishlah*, Volume 19, Nomor 2, Desember 2021, hlm 158.

² Ibid, hlm 158.

³ Fauzan Adhim, *Manajemen Pondok Pesantren*, (Malang: CV Literasi Nusantara Abadi, 2020), hlm 99.

⁴ Ibid, hlm 99.

Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Santri (Studi Kasus di Yayasan Pondok Pesantren Modern Al Muwahidin Kecamatan Kediri, Kabupaten Lombok Barat Tahun 2024)

mencari solusi atas permasalahan yang dihadapi santri. Dengan karakteristik dan tugas para pendidik di lingkungan pesantren yang berbeda-beda, maka upaya dan proses yang diperlukan di lingkungan pesantren, yaitu melakukan pengorganisasian dan pemanfaatan sumber daya menjadi kekuatan utama dalam mencapai tujuan pendidikan di lingkungan pesantren⁵.

Kategori pendidik di pondok pesantren dapat dibagi menjadi dua kategori: *pertama*, pendidikan *part-time* seperti yang dilakukan oleh ustadz atau tenaga pendidik yang tidak menetap di pondok pesantren dan tidak memberikan pendampingan secara menyeluruh kepada santri, yang memungkinkan pendekatan pembelajaran yang lebih fleksibel dan optimal; *kedua*, pendidik *full-time* merupakan guru yang menghabiskan sebagian besar waktunya untuk membina santri. Ustadz atau guru dalam kategori ini tinggal bersama santri di dalam pondok pesantren, memberikan kontribusi yang lebih penuh dalam pendidikan dan pembinaan⁶.

Tenaga pendidik di dalam Pondok Pesantren biasa disebut dengan panggilan ustadz. Tugas dari tenaga pendidik di pondok pesantren tentu

saja membina santri lebih *fleksibel*, karena seorang ustadz tinggal di dalam pondok pesantren untuk membina dan mendidik secara penuh, layaknya seperti orang tua yang mendidik anaknya. Oleh karena itu, tenaga pendidik di dalam Pesantren harus siap siaga dalam menjaga dan memberikan perhatian kepada santri, sehingga santri merasa nyaman dan betah untuk tinggal di dalam Pondok Pesantren.

Kyai, ustadz dan ustazah merupakan sumber daya manusia yang dimiliki oleh pondok pesantren dan bertanggung jawab dalam meningkatkan mutu pembelajaran di lingkungan pondok pesantren. Rencana dan tujuan pendidikan dan pembelajaran Pondok Pesantren didasarkan pada visi Pondok Pesantren untuk kemaslahatan santri dan kemajuan Pondok Pesantren. Pelaksanaan misinya diawasi dan dikelola oleh berbagai departemen di lingkungan pondok pesantren (dalam hal ini pengurus pondok pesantren). Santri kemudian menjadi sasaran dari segala kegiatan pendidikan di pesantren⁷.

Dalam hal ini, tenaga pendidik (ustadz) dalam pondok pesantren tidak sekedar memberikan pendidikan maupun pembinaan kepada santri,

⁵ Fauzan Adhim, *Manajemen Pondok Pesantren*, (Malang: CV Literasi Nusantara Abadi, 2020), hlm 63.

⁶ Ibid, hlm 63.

⁷ Andi Rodianawati dkk, "Manajemen Pengembangan Tenaga Pendidik di Pondok Pesantren Modern Al-istiqamah Ngatabaru". *KIIES 5.0, Volume 1, 2022*, hlm 392.

akan tetapi tenaga pendidik (ustadz) juga bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan yang baik kepada santri yaitu memberikan bimbingan spritual dan perhatian personal. Selain itu, tenaga pendidik juga dapat memastikan kebutuhan sehari-hari santri terpenuhi yang seharusnya juga diperhatikan, termasuk aspek kesehatan, kebersihan dan keamanan santri selama tinggal di dalam pondok pesantren. Adapun pendekatan personal terhadap kepribadian santri juga menjadi bagian penting dalam pelayanan, di mana para pendidik berusaha memahami dan mendekati para santri untuk menciptakan lingkungan yang nyaman di pondok pesantren tersebut.

Oleh karena itu, di dalam sebuah pondok pesantren sangat penting untuk memperhatikan pelayanan yang diberikan oleh ustadz kepada santri. Sehingga dalam hal ini pihak pondok pesantren harus dapat memenuhi kebutuhan sumber daya manusia tenaga pendidiknya, guna untuk memberikan pelayanan yang baik dan seluruh santri dapat merasakan pelayanan yang diberikan oleh Pondok Pesantren.

Pondok Pesantren Modern Al Muwahidin yaitu pondok pesantren yang menggunakan kurikulum pemerintah dan kurikulum pondok pesantren moderen. Sehingga para santri selain belajar di sekolah, santri

juga belajar di luar sekolah yaitu dengan belajar diniyah yang dilaksanakan di luar jam sekolah. Para santri mempelajari berbagai kitab kuning, Bahasa Arab, Ilmu Fiqih dan ilmu agama lainnya. Selain ilmu-ilmu agama, pondok pesantren juga menyediakan berbagai kegiatan ekstrakurikuler, yaitu seperti ekstrakurikuler Bahasa Arab, Bahasa Inggris dan Tahfizh. Sehingga santri dapat memilih minat mereka untuk meningkatkan kualitas diri dan untuk mencari jati diri para santri.

Berdasarkan survei dan pengamatan yang dilakukan oleh penulis di Desa Lelede, Kecamatan Kediri, Kabupaten Lombok Barat, tepatnya di Pondok Pesantren Modern Al Muwahidin yang telah berdiri sejak tahun 2014. Awalnya fokus pada lembaga Pendidikan Madrasah Tsanawiyah dan lembaga diniyah. Respon positif serta dukungan dari masyarakat terhadap pembangunan pesantren ini memicu perkembangan yang signifikan. Pada tahun 2017, dibentuk lembaga Pendidikan Madrasah Aliyah, kemudian dilanjutkan dengan pembangunan Madrasah Ibtidaiyah, serta Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) sebagai upaya melibatkan lebih banyak jenjang pendidikan.

Pondok pesantren Modern Al Muwahidin ini merupakan pondok alumni dari Pondok Pesantren Nurul Hakim Kediri, Lombok Barat. Oleh

Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Santri (Studi Kasus di Yayasan Pondok Pesantren Modern Al Muwahidin Kecamatan Kediri, Kabupaten Lombok Barat Tahun 2024)

karena itu, kurikulum dan sistem pondok pesantren Modern Al Muwahidin tidak jauh berbeda dengan Pondok Pesantren Nurul Hakim Kediri, Lombok Barat. Meskipun relatif baru, pondok pesantren ini menarik perhatian santri dari berbagai wilayah, termasuk banyak yang berasal dari luar pulau Lombok.

Berdasarkan survei, penulis memperhatikan jumlah santri putra dan santri putri di pondok pesantren tersebut. Sehingga penulis menemukan kendala yang dihadapi yayasan terkait kekurangan tenaga pendidik atau pembina yang dapat memberikan pelayanan dan bimbingan selama 24 jam. Kondisi ini mempengaruhi kemampuan yayasan untuk memberikan pelayanan yang baik kepada para santri. Oleh karena itu, pondok pesantren ini sedang mencari tenaga pendidik yang bersedia menetap di dalam pesantren, dengan harapan dapat mengatasi kendala tersebut dan memberikan pelayanan dan pendidikan yang baik dan berkualitas bagi para santri.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian tentang manajemen sumber daya manusia untuk meningkatkan kualitas pelayanan santri di pondok pesantren tersebut menjadi menarik untuk

diteliti, sehingga dapat memberikan wawasan yang berharga terkait dengan pengelolaan tenaga pendidik dan pembinaan di lingkungan pondok pesantren. Berdasarkan paparan di atas, maka penulis merumuskan penelitian berjudul “Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan santri Di Pondok Pesantren Modern Al Muwahidin Desa Lelede”. Semoga penelitian ini memberikan pemahaman yang mendalam dan solusi yang efektif terhadap kendala yang dihadapi oleh pondok pesantren dalam hal manajemen sumber daya manusia.

Manajemen Sumber Daya Manusia

Kata Manajemen berasal dari bahasa Inggris yaitu *Manage* yang artinya seni mengurus, mengatur, melaksanakan dan mengelola⁸. Sedangkan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), Manajemen dapat dijelaskan sebagai pendayagunaan sumber daya untuk mencapai tujuan dan tanggung jawab seorang pemimpin dalam menyelenggarakan jalannya suatu perusahaan. Terkait dengan pengertian tersebut, manajemen memiliki dua pengertian, yaitu pemanfaatan sumber daya untuk mencapai tujuan dan peran seorang

⁸ Andi Rasyid Pananrangi, *Manajemen Pendidikan*, (Makassar: Celebes Media Perkasa, 2017), hlm 1.

pemimpin (manajer) untuk memandu tujuan.⁹

Sedangkan manajemen menurut George R.Terry yang dikutip oleh Amirullah dalam buku Pengantar Manajemen adalah suatu proses khas yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengendalian yang diambil untuk menetapkan dan mencapai tujuan yang telah ditentukan dengan menggunakan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya¹⁰.

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa manajemen yaitu suatu proses perencanaan, pengorganisasian maupun pengendalian yang telah disusun oleh seorang pemimpin untuk dikerjakan dengan cara kerjasama antara pemimpin dan sumber daya lainnya guna untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.

Sumber daya manusia yaitu satu-satunya sumber daya yang memadukan elemen-elemen seperti akal perasaan, keterampilan, keinginan, pengetahuan, dorongan, daya dan karya. Dalam hal ini, begitu beragamnya individu diakui sebagai faktor utama yang dapat memengaruhi kesuksesan dan pencapaian tujuan organisasi.

Bagaimanapun perkembangan teknologi pada zaman sekarang ini, serta perkembangan informasi, dan tersedianya modal dan bahan yang sangat memadai, Jika SDM tidak ada sangat sulit untuk organisasi dalam mengelola dan megkoordinir organisasi tersebut agar dapat tercapainya tujuan¹¹.

Dalam konteks pondok pesantren, sumber daya manusianya terdiri dari para santri, pimpinan yayasan (kiyai), dan para ustadz-ustadzahnya. Sedangkan kiai yaitu seseorang yang sudah memiliki dan memahami ilmu agama yang melebihi dari ustadz dan ustadzahnya, selain itu kiai juga berperan menjadi manajer atau pemimpin di dalam pondok pesantren.

a. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Fungsi manajemen sumber daya manusia sejalan dengan fungsi manajemen pada umumnya, yaitu:

1. Fungsi Manajerial; Perencanaan (*Planning*), Pengorganisasian (*Organizing*), Pengarahan (*Leading*) dan Pengendalian (*Controlling*)¹².
2. Fungsi Operasional; Pengadaan, Pengembangan, Kompensasi,

⁹ Elva Rahmah, *Manajemen Perpustakaan Penerapan TQM Dan CRM*, (Depok: PT RajaGrafindo Persada, 2019), hlm 10.

¹⁰ Amirullah, *Pengantar Manajemen*, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2015), hlm 4.

¹¹ Edy Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: KENCANA Prenadamedia Group, 2017), hlm 03.

¹² Amirullah, *Pengantar Manajemen*, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2015), hlm 8.

Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Santri (Studi Kasus di Yayasan Pondok Pesantren Modern Al Muwahidin Kecamatan Kediri, Kabupaten Lombok Barat Tahun 2024)

Integrasi, Pemeliharaan dan Pemutusan Hubungan Kerja.¹³

b. Prinsip-Prinsip Manajemen Sumber Daya Manusia

Dalam manajemen Sumber Daya Manusia selain memiliki fungsi manajerial dan fungsi operasional di dalam sebuah penerapannya juga harus diperhatikan prinsip-prinsip manajemen SDM. Adapun prinsip-prinsip dari manajemen SDM yang perlu diperhatikan yaitu antara lain: Prinsip Kemanusiaan, Prinsip Demokrasi, Prinsip *The Right Man Is The Right Place*, Prinsip *Equal Pay For Equal Work*, Prinsip Kesatuan Arah, Prinsip Kesatuan Komando, Prinsip Efisiensi, Prinsip Efektivitas, Prinsip Produktivitas kerja, Prinsip Disiplin dan Prinsip Wewenang dan tanggung jawab¹⁴

Pelayanan

a. Defenisi Pelayanan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), Pelayanan adalah suatu kegiatan upaya untuk membantu untuk mempersiapkan atau kegiatan membantu orang lain. Pelayanan juga dapat diartikan sebagai segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh satu pihak

kepada pihak lain (penerima layanan) yang bertujuan untuk memberikan kepuasan terhadap jasa maupun barang yang diberikan kepada pihak penerima layanan¹⁵.

Sedangkan Pelayanan Menurut Kotler, yaitu dikutip oleh Henny Arrahmaniah dkk dalam jurnal Pengaruh Kualitas Terhadap Kepuasan Konsumen adalah suatu tindakan yang dilakukan oleh satu pihak dengan cara memberikan tawaran ke pihak lain, dan pada dasarnya pelayanan tersebut tidak berwujud dan tidak mengakibatkan hak kepemilikan apapun. Menurut Kashmir, yang dikutip dalam Jurnal Henny Arrahmaniah dkk dalam jurnal Pengaruh Kualitas Terhadap Kepuasan Konsumen, pelayanan yaitu tindakan maupun perbuatan yang dilakukan oleh seseorang maupun organisasi untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan.¹⁶

Jadi pelayanan merupakan suatu proses kegiatan memberikan pelayanan dalam organisasi maupun secara personal dari pihak pemberi layanan kepada pihak penerima layanan yang bertujuan untuk

¹³ Reza Nurul Ichsan, Lukma Nasution, dan Sarman Sinaga, *Bahan Ajar Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Medan: CV Santosa Deli Mandiri, 2021), hlm 14.

¹⁴ Siti Huwaidah Salwaridha, "Prinsip Manajemen SDM LMS-SPADA INDONESIA", dalam

<https://lmsspada.kemdikbud.go.id/mod/foru>

[m/discuss.php?d=2441](https://www.researchgate.net/publication/380000000/discuss.php?d=2441), diambil tanggal 12 April 2024, pukul 23.09.

¹⁵ Henny Arrahmaniah, Amas Sari, dan Faif Yusuf, "Pengaruh Kualitas Terhadap Kepuasan Konsumen", *Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen*, Volume 02, Nomor 02, Tahun 2019, hlm 63.

¹⁶ Ibid, hlm 63.

memberikan rasa kepuasan kepada penerima pelayanan, sehingga penerima layanan mendapatkan pengalaman yang baik saat menerima pelayanan tersebut.

b. Defenisi Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan tingkat layanan yang berhubungan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan atau penerima jasa layanan. Maksudnya pelayanan dapat di katakan berkualitas apabila suatu organisasi dapat memenuhi dan menyediakan produk maupun jasa pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan penggunanya¹⁷.

Adapun menurut Usmara, yang dikutip oleh Maftukhanul Karim dalam skripsi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Santri, kualitas pelayanan adalah suatu gambaran tentang sikap, maupun hasil yang timbul dari hubungan dan perbandingan antara ekspektasi (harapan) dan kinerja (hasil). Sedangkan menurut Tjiptono, yang dikutip oleh Maftukhanul Karim dalam skripsi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Santri, kualitas pelayanan adalah sebagai suatu upaya dalam memberikan kebutuhan dan

keinginan dari penerima layanan secara penuh, serta ketepatan dalam penyampaianya untuk mengimbangi antara harapan pelanggan penerima layanan¹⁸.

Adapun karakteristik pelayanan yang dapat menjadi acuan bagaimana dalam memberikan pelayanan yang baik, yaitu:

- 1) Karakteristik pelayanan tidak dapat diperoleh melalui indra, dan pelayanan memiliki sifat yang secara fundamental berbeda dengan barang jadi.
- 2) Pelayanan pada hakikatnya melibatkan tindakan yang nyata dan merupakan hasil dari interaksi sosial yang mempengaruhi.
- 3) Produksi dan konsumen pelayanan tidak dapat dipisahkan secara jelas, karena umumnya terjadi dengan bersamaan dan kejadiannya di tempat yang sama¹⁹.

Pondok Pesantren

a. Pengertian Pondok Pesantren

Menurut Hasbullah, yang dikutip oleh Kompri dalam buku Manajemen dan Kepemimpinan Pondok Pesantren, sebutan pesantren di indonesia sendiri umumnya dikenal dengan panggilan pondok pesantren. Kata pondok berasal dari bahasa Arab yang memiliki arti

¹⁷ Ibid, hlm 63.

¹⁸ Maftukhanul Karim, " Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Santri", (*Skripsi*, Universitas Muhammadiyah Magelang, Magelang, 2018), hlm 28, dipublikasikan.

¹⁹ Nyi Ayu Siti Aisyah, "Manajemen Pengelolaan SDM Guna Meningkatkan Kualitas Pelayanan Santri", (*Skripsi*, UIN Mataram, Mataram, 2022), hlm 16, dipublikasikan.

Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Santri (Studi Kasus di Yayasan Pondok Pesantren Modern Al Muwahidin Kecamatan Kediri, Kabupaten Lombok Barat Tahun 2024)

hotel, asrama, rumah, dan tempat tinggal yang sederhana. Sedangkan pesantren Menurut Dhofler, yang dikutip oleh Kompri dalam buku Manajemen dan Kepemimpinan Pondok Pesantren, yaitu pesantren berasal dari kata santri dengan penambahan awalan "Pe" dan diakhiran "An" yang memiliki arti tempat tinggal para santri²⁰.

Menurut A Halim dkk, yang dikutip oleh Kompri dalam buku Manajemen dan Kepemimpinan Pondok Pesantren, pesantren adalah sebuah lembaga pendidikan islam yang fokus mengajarkan ilmu agama, lembaga ini dipimpin oleh seorang kiai yang berperan sebagai pemilik pondok pesantren yang kemudian dibantu oleh para pembina atau ustadz-ustadzah yang bertugas untuk mengajarkan ilmu-ilmu agama kepada santri dengan metode dan tehnik ciri khas pondok yang menggabungkan pendekatan tradisional dengan ciri khas yang unik dalam pembelajaran agama islam²¹.

Pondok pesantren adalah lembaga pendidikan islam yang cukup unik karena memiliki elemen dan karakteristik yang berbeda dengan lembaga pendidikan islam lainnya. Adapun elemen yang pokok yaitu: Pondok atau tempat tinggal para santri,

masjid, kitab-kitab klasik, kyai dan santri. Kelima elemen tersebut yang menjadi persyaratan terbentuknya sebuah lembaga pendidikan pondok pesantren²². Dalam setiap pondok pesantren pastinya memiliki kekhasan tersendiri yang tidak dimiliki oleh lembaga pendidikan yang lainnya, namun dibalik perbedaan itu masing-masing pondok pesantren memiliki kesamaan, sehingga kesamaan itulah yang disebut dengan ciri khas pesantren.

Terdapat beberapa tujuan pondok pesantren, antara lain:

1. Tujuan Umum

Tujuan umumnya yaitu membina para santri agar menjadi manusia yang mempunyai kepribadian yang islami, dan mendidik santri supaya sanggup menjadi mubalig yang dapat menyampaikan ilmu agama yang mereka miliki.

2. Tujuan Khusus

Untuk mewujudkan para santri supaya dapat menjadi orang yang memiliki ilmu agama yang diharapkan oleh pimpinan pondok,

²⁰ Kompri, *Manajemen dan Kepemimpinan Pondok Pesantren*, (Jakarta: Prenamedia Group, 2018), hlm 1.

²¹ Ibid, hlm 2.

²²Haidar Putra Dauliyah, *Pendidikan Islam Dalam Sistem Pendidikan Nasional di Indonesia*, (Jakarta: Kencana, 2015), hlm 19.

sehingga dapat menerapkan ilmunya dikalangan masyarakat²³.

b. Fungsi Pondok Pesantren

Mengenai dengan fungsi dari pondok pesantren sangat memiliki peran yang lebih luas bukan sekedar dakwah dan edukasi. Selain itu, pesantren juga berperan dalam mencerdaskan, memperjuangkan, memerdekakan, mempertahankan, membangun, dan memajukan bangsa Indonesia. Pesantren juga berfungsi sebagai pusat pertahanan nilai-nilai moral yang mulia, serta tempat pembentukan generasi yang berdedikasi tinggi dalam spritualitas, intelektualitas, berketerampilan dan terbuka dengan perkembangan zaman²⁴.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian menurut Creswell, yang dikutip oleh Sugiyono dalam buku Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D, yaitu "*Research methods involve the form of data collection, analysis, an interpretation that research proposes for the studies*", Metode yaitu suatu proses kegiatan dalam bentuk pengumpulan data, analisis, dan memberikan interpretasi yang terkait dengan tujuan penelitian²⁵. pendekatan

yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk mendapatkan wawasan dengan fenomena-fenomena pengalaman yang sudah terjadi. Penelitian ini juga termasuk dalam jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan penelitian studi kasus. Jenis penelitian yang digunakan oleh penulis yaitu penelitian lapangan (*field research*).

SAMPEL

Penentuan Sampel pada penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling* yaitu peneliti menentukan beberapa informan (narasumber) yang dapat memberikan informasi dan data yang terkait dengan fokus penelitian. Oleh karena itu, narasumber yang dipilih oleh peneliti untuk mendapatkan informasi dan data diantaranya yaitu:

- a). Pimpinan Yayasan Pondok Pesantren Modern Al Muwahidin
- b). Ketua Pengurus Pondok Pesantren Modern Al Muwahidin
- c). Ketua Pembina Putra dan Putri Pondok Pesantren Modern Al Muwahidin .

²³ Kompri, *Manajemen dan Kepemimpinan Pondok Pesantren*, (Jakarta: Prenamedia Group, 2018), hlm 3.

²⁴ Ibid, hlm 11.

²⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, (Bandung, Alfabeta,cv, 2021), hlm 2.

Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Santri (Studi Kasus di Yayasan Pondok Pesantren Modern Al Muwahidin Kecamatan Kediri, Kabupaten Lombok Barat Tahun 2024)

INSTRUMEN PENELITIAN

Menurut Sappaile, yang dikutip oleh Debora Danisa Kurniasih dalam Pengertian Instrumen Penelitian, jenis, dan contohnya, instrumen penelitian yaitu suatu alat untuk mengukur guna untuk memberikan informasi tentang apa yang akan diteliti²⁶. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Penelitian kualitatif merupakan suatu prosedur dalam penelitian untuk menghasilkan data yang deskriptif, yaitu berupa kata-kata yang tertulis atau lisan dari orang-orang serta perilaku yang diamati (Lexy J.Moleong)²⁷.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Santri di Pondok Pesantren Modern Al Muwahidin

Berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti lakukan di Pondok Pesantren Modern Al Muwahidin Lelede merupakan salah satu pondok pesantren yang mengelola sumber daya manusianya dengan baik. Pondok pesantren Modern Al Muwahidin memiliki cara tersendiri dalam

mengelola tenaga pembina atau sumber daya manusianya.

Pondok pesantren Modern Al Muwahidin memiliki sumber daya manusia yang banyak yang terdapat di masing-masing lembaga pendidikan yang berada di bawah naungan yayasan pondok pesantren Modern Al Muwahidin. Akan tetapi terkhusus di dalam pondok yang mengasuh dan membina santri secara langsung di dalam lingkungan pondok selama 24 jam yaitu sebanyak 8 orang dan sebagian lainnya juga hanya mengisi jadwal mengajar di jam yang telah ditentukan sebanyak 17 orang. Tenaga pembina atau pengasuh dalam suatu lembaga pondok pesantren tentunya memiliki tugas khusus dalam memberikan pelayanan kepada santri, yakni pembina atau pengasuh tentunya bertindak layaknya seperti orang tua yang memberikan pelayanan bahkan bimbingan penuh kepada santri selama 24 jam, sehingga pembina maupun pengasuh dituntut untuk serba bisa dalam membina maupun mengasuh santri. Sumber daya manusia merupakan suatu hal yang paling utama dalam pondok pesantren maupun lembaga. Dalam pondok pesantren memiliki beberapa kategori dalam kepengasuhan yaitu, kiyai atau

²⁶ Debora Danisa Kurniasih, "Pengertian Instrumen Penelitian, Jenis, dan Contohnya", dalam <https://www.detik.com>, diambil tanggal 03 Februari 2024, Pukul 08:35.

²⁷ Syahril, "Bab III Metodologi Penelitian ", dalam <http://repository.uinsu.ac.id>, diambil tanggal 03 February, Pukul 09:00.

pimpinan pondok, Ustadz atau ustadzah pengasuh (guru yang mengasuh *full time*), guru umum dan guru diniyah (guru yang mengajar *part time*).

Berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti lakukan, adapun cara pondok pesantren Modern Al Muwahidin dalam mengelola sumber daya manusia atau tenaga pembina maupun pengasuhnya dengan cara sebagai berikut:

Perencanaan

Pondok pesantren Modern Al Muwahidin tentu telah melakukan perencanaan sebelumnya, disampaikan beberapa perencanaan yang ada di pondok pesantren Modern Al Muwahidin yaitu penarikan sumber daya manusia, membuat program, mengadakan pelatihan, memberikan motivasi dan tentunya mengadakan evaluasi yaitu untuk melihat hasil akhir apakah semua kegiatan atau aktifitas, bahkan program sudah berjalan dengan baik atau tidak.

Di pondok pesantren Modern Al Muwahidin memang memiliki manajemen yang baik dan tentunya memiliki perencanaan yang sudah ditentukan sebelumnya. Perencanaan dilakukan disemua lembaga maupun instansi guna untuk mempersiapkan manajemen yang baik. Pondok pesantren Modern Al Muwahidin memiliki cara sendiri dalam mengelola sumber daya manusianya dan sudah

melaksanakan perencanaan terlebih dahulu untuk mengetahui seberapa jauh perkembangan dari sumber daya manusia dalam melayani santrinya.

Penarikan Sumber Daya Manusia

Penarikan atau rekrutmen sumber daya manusia ini juga termasuk dari perencanaan karena rekrutmen ini sangat penting untuk dilakukan oleh sebuah lembaga pendidikan. Adapun yang dilakukan oleh pimpinan pondok pesantren Modern Al Muwahidin dalam hal ini pimpinan memiliki cara sendiri dalam memilih sumber daya manusia atau pembina yang dibutuhkan. Pimpinan pondok pesantren Modern Al Muwahidin melakukan rekrutmen tenaga pembina dengan cara melakukan kaderisasi santri dan merekrut alumni, selain itu juga pimpinan mengkader mahasantri Ma'had Aly Nurul Hakim yang dilihat memiliki potensi yang baik dan sesuai dengan yang dibutuhkan oleh lembaga.

Perencanaan Program-program

Program-program sumber daya manusia di pondok pesantren Modern Al Muwahidin yaitu, pihak pimpinan mengadakan pelatihan-pelatihan untuk tenaga pembina atau pengasuh bahkan ikut serta dalam pelatihan-pelatihan yang dilaksanakan oleh pondok pesantren Nurul Hakim, mengadakan pengajian atau silaturahmi pengasuh, memberikan motivasi untuk pembina maupun kompensasi, dan evaluasi. Program sumber daya manusia ini

Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Santri (Studi Kasus di Yayasan Pondok Pesantren Modern Al Muwahidin Kecamatan Kediri, Kabupaten Lombok Barat Tahun 2024)

sangat berguna untuk tenaga pembina maupun pengasuh yang ada di pondok pesantren Modern Al Muwahidin guna untuk menambah wawasan, bahkan untuk memberikan semangat lebih kepada tenaga pembina dalam mendidik dan membina santri dengan ikhlas dan sabar.

Pelaksanaan

Pondok pesantren Modern Al Muwahidin memiliki beberapa pelaksanaan yaitu sebagai berikut:

1) Mengadakan pelatihan

Pelatihan yang diadakan oleh Pondok Pesantren Modern Al Muwahidin dilaksanakan setiap minggu dan setiap bulan. Dalam pelatihan ini dimana yang menjadi pematerinya secara langsung di pimpin oleh pimpinan yayasan pondok pesantren Modern Al Muwahidin. Dalam kegiatan pelatihan yang diadakan sekali seminggu untuk seluruh pembina atau pengasuh pondok. Adapun dalam kegiatan pelatihan ini diisi dengan materi kajian-kajian keislaman dan begitu juga dengan pelatihan yang diadakan sekali sebulan yang dimana berbentuk kajian umum yang juga diikuti oleh masyarakat dan pembina maupun pengasuh yang ikut serta dalam kegiatan kajian bulanan tersebut.

Selain pelatihan-pelatihan yang diadakan oleh pihak pondok pesantren langsung. Pondok

pesantren Modern Al Muwahidin juga mengikuti pelatihan di luar pondok yakni dimana pimpinan pondok Modern Al Muwahidin mengirim ustadz-ustadzah atau pengasuh untuk mengikuti pelatihan pembinaan yang diadakan oleh pondok pesantren Nurul Hakim.

Adapun dengan kegiatan pelatihan ini tentu saja sangat bermanfaat dan dibutuhkan oleh pembina maupun pengasuh yang ada di pondok pesantren Modern Al Muwahidin sebagai ladang untuk menambah wawasan serta ilmu pengetahuan mengenai dengan pembinaan.

Melalui pelatihan yang diadakan sumber daya manusia menjadikan acuan mereka untuk memberikan pelayanan dan pembinaan kepada santri, karena dengan pelatihan sumber daya manusia dan guru mereka tahu arah dalam memberikan pelayanan, dan juga berkembang dalam ranah memberikan pembelajaran kepada santri. Jadi dengan adanya pelatihan dapat membantu pembina atau pengasuh untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan pembinaan kepada santri.

2) Memberikan Motivasi

Motivasi dilakukan oleh pimpinan pondok pesantren untuk diberikan arahan-arahan serta semangat kepada sumber daya manusia untuk

bisa meningkatkan kualitas mereka serta memiliki tanggung jawab dalam memberikan pelayanan maupun pembinaan kepada santri. Motivasi adalah hal yang harus dimiliki oleh seorang guru atau pengasuh untuk menjadikan diri mereka supaya lebih berkualitas dan memberikan pelayanan yang baik kepada santri.

Adapun di pondok pesantren Modern Al Muwahidin memiliki cara sendiri dalam memberikan motivasi kepada sumber daya manusia yang ada di lingkungan pondok. Pimpinan pondok pesantren Modern Al Muwahidin memberikan motivasi maupun arahan-arahan kepada pembina atau pengasuh untuk mereka lebih bertanggung jawab, sabar dan ikhlas dalam membina santri. Selain dengan arahan-arahan pimpinan pondok juga memberikan bantuan-bantuan untuk pembina pengasuh, bahkan pimpinan ikut serta dalam proses pernikahan pembina apabila ada yang menikah, selain itu juga pembina disana mendapatkan kompensasi-kompensasi atau hadiah lainnya. Dengan diberikannya bantuan-bantuan tersebut guru atau pembina dapat memiliki rasa penuh tanggung jawab dalam menjalankan kewajiban mereka untuk membina dan memberikan pelayanan kepada

santri. Karena dari pemberian bantuan-bantuan tersebut ustadz-ustadzah atau pengasuh pondok menjadi dorongan dan motivasi mereka untuk lebih merasa bertanggung jawab terhadap pondok.

Evaluasi

Evaluasi ini adalah tahap terakhir yang dilakukan untuk memperbaiki dan menyempurnakan suatu program atau kegiatan, selain itu juga untuk menyelesaikan suatu permasalahan yang ada. Di pondok pesantren Modern Al Muwahidin melakukan kegiatan evaluasi dimana pimpinan pondok mengadakan evaluasi secara langsung dan juga berkala. Evaluasi langsung yaitu dilakukan dengan teguran langsung oleh pihak pimpinan ketika ada permasalahan dalam lembaga, dan evaluasi juga dilakukan berkala dalam satu minggu sekali yang diikuti oleh masing-masing kepala lembaga pendidikan di bawah naungan yayasan pondok pesantren Modern Al Muwahidin.

Evaluasi dilakukan supaya sumber daya manusia dapat menjalankan tugas dan tanggung mereka dalam mengelola lembaga pendidikan bisa berjalan dengan baik. Dengan diadakannya evaluasi ini dapat mengetahui seberapa jauh perkembangan sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan kepada santri, selain itu evaluasi juga jalan

Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Santri (Studi Kasus di Yayasan Pondok Pesantren Modern Al Muwahidin Kecamatan Kediri, Kabupaten Lombok Barat Tahun 2024)

untuk mengetahui permasalahan atau kendala yang dialami oleh sumber daya manusia. Sehingga ketika pelaksanaan evaluasi dapat menyelesaikan permasalahan yang ada dan memberikan kesimpulan didalamnya untuk menjadikan pengelolaan sumber daya manusia lebih baik lagi.

Adapun tujuan dari evaluasi yaitu untuk meningkatkan kualitas proses dan memberikan keputusan terhadap suatu program yang dievaluasi, apakah program tersebut harus diperbaiki, diteruskan, atau bahkan dihentikan. Jadi kegunaan dari evaluasi yaitu sebagai acuan pengambilan keputusan maupun kebijakan.²⁸

Jadi dengan diadakannya kegiatan evaluasi tersebut pondok pesantren Modern Al Muwahidin dapat membuat perkembangan sumber daya manusia menjadi lebih baik walaupun belum maksimal dalam memberikan pelayanan karena terbatasnya sumber daya manusia yang dimiliki. Namun kegiatan evaluasi tersebut dapat mengetahui sejauh mana perkembangan sumber daya manusia dalam pengelolaan manajemen sumber daya manusianya untuk memberikan pelayanan kepada santri.

Proses Rekrutmen Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Santri di Pondok Pesantren Modern Al Muwahidin

Rekrutmen menurut Mondy dalam buku Manajemen Sumber Daya Manusia adalah proses untuk menarik orang-orang pada waktu yang tepat, dalam jumlah yang cukup, dan memiliki persyaratan yang layak, untuk mengisi lowongan dalam organisasi. Selain itu menurut Simamora bahwa rekrutmen adalah serangkaian aktivitas untuk mencari maupun menarik pelamar kerja dengan motivasi, kemampuan, keahlian serta pengetahuan yang dibutuhkan yang bertujuan untuk menutupi kekurangan yang teridentifikasi di dalam rencana kepegawaian.²⁹

Rekrutmen dalam suatu organisasi tentu saja dibutuhkan apabila dalam suatu organisasi atau lembaga pendidikan memiliki kekurangan sumber daya manusia menjadi pegawai yang mengelola lembaga pendidikan. Apalagi di sebuah pondok pesantren tentu saja akan membutuhkan sumber daya manusia yang lebih efektif untuk bisa memberikan pelayanan maupun pembinaan selama 24 jam kepada santri.

²⁸ Rina Febriana, *Evaluasi Pembelajaran*, (Jakarta Timur: PT Bumi Aksara, 2019), hlm 08.

²⁹ Asep Sugito, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jawa Barat: CV Mega Press Nusantara, 2023), hlm 66.

Adapun dalam lembaga pondok pesantren tentu saja memiliki standarisasi maupun persyaratan dalam menarik calon tenaga pendidik yang berhak untuk bergabung dalam lembaga. Ketentuan tersebut biasanya sesuai dengan kebutuhan dalam lembaga.

Pondok pesantren Modern Al Muwahidin, memiliki cara sendiri yang dilakukan dalam menarik atau merekrut calon-calon pembina atau pengasuh yang dibutuhkan oleh lembaga. Yang dimana pimpinan pondok pesantren yang langsung merekrut calon pembina atau pengasuh yang sesuai dan cocok untuk lembaga. Adapun pimpinan pondok pesantren Modern Al Muwahidin merekrut calon pembina melalui 2 sumber. Berikut 2 sumber tersebut adalah:

a. Sumber Internal

Sumber internal yaitu penarikan karyawan yang akan mengisi lowongan kerja yang lowongan diambil dalam perusahaan tersebut.³⁰ Banyak dari Lembaga pendidikan seperti pondok pesantren menarik calon tenaga pendidik atau pengasuh berasal dari dalam lembaga sendiri yaitu dengan memanfaatkan santri atau alumninya. Begitu juga dengan pondok pesantren Modern Al Muwahidin, dalam memenuhi

kekurangan sumber daya manusia yang ada, pimpinan pondok pesantren Modern Al Muwahidin menggunakan metode yang sama.

Pimpinan yayasan pondok pesantren Modern Al Muwahidin melakukan kaderisasi santri maupun alumni sebagai calon tenaga pengajar dan pembina. Dalam hal ini, pimpinan pondok mengkader dan memberikan pembinaan untuk santri sejak mereka mulai masuk sebagai santri di pondok, dan sehingga mereka mengerti tentang pembinaan. Selain itu pimpinan juga merekrut alumni-alumni pondok yang sudah lama mendapatkan pembinaan.

b. Sumber Eksternal

Sumber eksternal yaitu proses rekrutmen karyawan untuk mengisi jabatan atau lowongan kerja, yang dimana penarikan karyawannya dilakukan dari sumber-sumber tenaga kerja dari luar perusahaan atau lembaga.³¹ Lembaga pendidikan tidak hanya menarik calon tenaga pendidik dari dalam lembaga saja, akan tetapi lembaga pendidikan juga akan melakukan penarikan calon tenaga pendidik dari luar lembaga untuk memenuhi kebutuhan sumber daya manusia dalam lembaga atau organisasi.

³⁰ Ibid, hlm 69.

³¹ Ibid, hlm 70.

Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Santri (Studi Kasus di Yayasan Pondok Pesantren Modern Al Muwahidin Kecamatan Kediri, Kabupaten Lombok Barat Tahun 2024)

Pondok pesantren Modern Al Muwahidin dalam pelaksanaan penarikan calon tenaga kerja atau pembina yang dibutuhkan tidak hanya memanfaatkan sumber daya manusia yang ada dalam lembaganya saja, akan tetapi pimpinan pondok pesantren Modern Al Muwahidin juga melakukan rekrutmen dari luar lembaga yaitu menarik calon pembina atau pengasuh dari pondok pesantren di luar. Dalam hal ini pimpinan pondok pesantren, mengambil calon pembina atau pengasuh dari lembaga pondok pesantren Nurul Hakim yaitu tepatnya di Ma'had Aly Nurul Hakim, calon pembina atau pengasuh yang ditarik yaitu mahasantri yang sudah dikader dan dilihat cocok untuk memenuhi kekurangan tenaga pembina di pondok pesantren Modern Al Muwahidin. Selain itu, pimpinan pondok melakukan suatu yang unik yang bisa dibilang jarang dilakuka oleh pondok lain. Selain dengan penarikan calon pembina tersebut, pimpinan pondok menggunakan trik supaya tenaga pembina atau pengasuh bisa terus menetap di pondok untuk menjadi tenaga pendidik yaitu pimpinan menjodohkan pembina dengan pembina lainnya. Sehingga melalui perjodohan tersebut pembina yang ada bisa menetap untuk membantu memberikan pelayanan dan pembinaan kepada santri.

KESIMPULAN

Berdasarkan data-data yang telah dipaparkan dan pembahasan yang telah dijelaskan di atas, maka penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Adapun Manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan kualitas pelayanan santri di pondok pesantren Modern Al Muwahidin telah berjalan cukup baik dan memiliki cara sendiri dalam pengelolaannya. Adapun proses manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan kualitas pelayanan santri di Pondok Pesantren Modern Al Muwahidin yaitu: (1). Perencanaan, membuat perencanaan program yaitu, a). Penarikan Sumber Daya Manusia, b). Perencanaan program-program yaitu: Pelatihan, Mengadakan Kajian untuk Pembina, Motivasi dan Evaluasi. (2). Pelaksanaan yaitu: a). Mengadakan Pelatihan untuk pembina atau pengasuh. b). Memberikan Motivasi, bertujuan untuk menumbuhkan semangat dan rasa tanggung jawab pembina maupun pengasuh dalam memberikan pelayanan kepada santri. c). Evaluasi, yaitu bertujuan untuk mengetahui perkembangan sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan untuk santri dan untuk mengetahui permasalahan maupun hambatan

yang dialami untuk mencari solusinya.

2. Adapun proses rekrutmen sumber daya manusia dalam meningkatkan kualitas pelayanan santri di pondok pesantren Modern Al Muwahidin adalah: 1). Sumber internal, yaitu melakukan rekrutmen sumber daya manusia yang di ambil dari dalam lembaga sendiri, kaderisasi santri dan alumni. 2). Sumber Eksternal, yaitu rekrutmen sumber daya manusia yang di ambil dari luar lembaga pendidikan, yaitu Pondok pesantren Modern Al Muwahidin merekrut dan mengkader calon pembina dari lembaga Yayasan pondok pesantren Nurul Hakim dan Ma'had Aly Darul Hikmah Kediri Lombok Barat.

DAFTAR RUJUKAN

- Adhim, Fauzan, *Manajemen Pondok Pesantren*, Malang: CV Literasi Nusantara Abadi, 2020, Cet. ke-2.
- Aisyah, Nyi Ayu Siti, "Manajemen Pengelolaan SDM Guna Meningkatkan Kualitas Pelayanan Santri", *Skrripsi*, UIN Mataram, Mataram 2022.
- Amirullah, *Pengantar Manajemen*, Jakarta: Mitra Wacana Media, 2015.
- Arrahmaniah, Henny & Amas Sari dkk, "Pengaruh Kualitas Terhadap Kepuasan Konsumen", *Jurnal*

Penelitian Ilmu Manajemen, Vol 02, 2019, hlm. 63.

- Dauliyah, Haidar Putra, *Pendidikan Islam Dalam Sistem Pendidikan Nasional di Indonesia*, Jakarta: Kencana, 2015.
- Febriana, Rina, *Evaluasi Pembelajaran*, Jakarta Timur: PT Bumi Aksara, 2019.
- Ichsan, Reza Nurul & Lukma Nasution dkk, *Bahan Ajar Manajemen Sumber Daya Manusia*, Medan: CV Santosa Deli Mandiri, 2021.
- Karim, Maftukhanul, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Santri", *Skrripsi*, Universitas Muhammadiyah Magelang, Magelang 2018.
- Kompri, *Manajemen dan Kepemimpinan Pondok Pesantren*, Jakarta: Prenamedia sGroup, 2018, cet. ke-1.
- Kurniasih, Debora Danisa, "Pengertian Intrumen Penelitian, Jenis, dan Contohnya", dalam <https://www.detik.com>, diambil tanggal 03 April 2024, pukul 08.35.
- Muslim, A. (2015). Pengaruh Kepemimpinan Kepala Sekolah dan Sikap Para Guru terhadap Kepuasan Kerja (Studi Kasus di Ma Palapa Nusantara NW Selebung). *Cendekia*, 1(2), 268476.
- Muslim, A. (2013). Urgensi estetika dan budaya Islam dalam pendidikan

Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Santri (Studi Kasus di Yayasan Pondok Pesantren Modern Al Muwahidin Kecamatan Kediri, Kabupaten Lombok Barat Tahun 2024)

- agama Islam. *Palapa*, 1(1), 148-157.
- Pananrangi, Andi Rasyid, *Manajemen Pendidikan*, Makassar: Celebes Media Perkasa, 2017, cet. ke-1.
- Rahmah, Elva dkk, *Manajemen Perpustakaan Penerapan TQM dan CRM*, Depok: PT RajaGrafindo Persada, 2019, cet. ke-1.
- Rahmatullah & Wahyu Hidayat, "Peran Pengelolaan Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Mutu Sekolah", *AL-ISHLAH*, Vol 19, Nomor 2, Desember 2021, hlm.158.
- Rodianawati Andi dkk, "Manajemen Pengembangan Tenaga Pendidik di Pondok Pesantren Modern Al-istiqamah Ngatabaru", *KIIIES 5.0*, Vol 1, 2022, hlm. 392.
- Salwaridha, Siti Huwaidah, "Prinsip Manajemen SDM LMS-SPADA INDONESIA", dalam <https://lmsspada.kemdikbud.go.id/mod/forum/discuss.php?d=2441>, diambil tanggal 12 April 2024, pukul 23.09.
- Setiawan, A. A., Sudi, M., Matradewi, N. K. W., Muslim, A., Saefudin, A., & Saddhono, K. (2024). Ideological Contestation in Social Media: a Content Analysis of the Promotion of Islamic Education Institutions. *Al-Hayat: Journal of Islamic Education*, 8(1), 85-97.
- Sugito, Asep, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jawa Barat: CV Mega Press Nusantara, 2023.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2021, cet. ke-3.
- Sutrisno, Edy, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: KENCANA Prenamedia Group, 2017, cet. ke-9.
- Syahril, "Bab III Metodologi Penelitian", dalam <http://repository.uinsu.ac.id>, diambil tanggal 03 February, Pukul 09:00.