

Management Model Oriented to Customer Satisfaction (TQM) in Gontor Islamic Boarding School (Study Case in Gontor Campus 7)

Cecep Abdurrouf Hamidi
Universitas Islam Negeri Riau
cecepabdurrouf@gmail.com

Received January 9, 2019/Accepted February 10, 2019

Abstract

Education is an important foundation to build human personality and civilization. In the era of globalization as we feel today, it is a challenge to face the world of education. Especially to resolve mental crisis of the younger generation. To satisfy expectations of parents, educational institutions must work harder to improve a quality of education. The improvement quality of education isn't be separated from the improvement of quality management. Total Quality Management (TQM) is an approach in running a business totally, organizational competition through improving products, services, people, processes and the environment. to achieve customer satisfaction. Gontor is an Islamic institution provides the best service by educational management model, that satisfaction can be seen from the increase and interest of parents who send their children to this Islamic institution, if other educational institutions can take something can be applied to improving the quality of management. So can improved quality and competitiveness in education market, especially to cure mental crisis of young generation.

Keywords: *Total Quality Management (TQM), Customer Satisfaction, Gontor Educational Institutions.*

Model Manajemen Berorientasi pada Kepuasan Pelanggan (TQM) di Pondok Pesantren Gontor (Studi Kasus di Kampus Gontor 7)

A. Pendahuluan

Berkaitan dengan manajemen dari sekian banyak lembaga pendidikan adalah pondok pesantren, salah satunya Pondok Modern Darussalam Gontor, merupakan lembaga pendidikan yang sampai saat ini eksis dan berhasil mengelola pendidikan dengan baik. Bahkan kualitasnya pun tetap diakui baik di dalam negeri maupun di luar negeri. Dengan orientasinya yang berfokus pada kemasyarakatan, Pondok Modern Darussalam Gontor telah banyak menghasilkan lulusan yang berkiprah dimasyarakat.

Eksistensi Pondok Modern Darussalam Gontor tidak luput dari usaha pendiri dalam melakukan terobosan pada sistem pendidikannya, yaitu melakukan modernisasi dalam bidang pengajarannya, yang membedakan sistem pengajarannya dengan lembaga pendidikan lainnya.¹ Meskipun menyandang sebutan modern, Pondok Modern Darussalam Gontor tetap konsisten memegang tujuan pendidikan Islam, yaitu membentuk pribadi muslim yang bertakwa kepada Allah dan mampu mengajarkan Islam kepada Muslim lainnya. Hal ini dapat dilihat dari para alumninya yang berhasil mendirikan pesantren-pesantren *ala* Gontor diseluruh pelosok Nusantara. Saat ini telah hadir 330 an pesantren alumni Pondok Modern Darussalam Gontor, selain itu, pengakuan pemerintah, dalam hal ini menandakan bahwa pesantren model Gontor mendapat respon positif di tengah-tengah masyarakat.

Dengan adanya kepercayaan dari masyarakat kepada Pondok Modern Darussalam Gontor, tentunya didukung dengan manajerial yang dijalankan dengan baik oleh lembaga pendidikan tersebut. manajemen memainkan peran

¹ Panitia Peringatan 90 Tahun Pondok Modern darusslam Gontor, *Jejak Sejarah Pondok Modern Darussalam Gontor*, (Ponorogo: Darussalam Press, 2016), p. 20.

sangat penting dalam suatu organisasi dalam pencapaian visi, misi dan tujuan yang telah ditetapkan yang dapat dicapai secara efektif, efisien, dan optimal.² Dengan pengelolaan manajemen yang baik, pelaksanaan pendidikan dapat berjalan dan mendapatkan hasil yang baik. Tidak hanya sekedar menjalankan proses pendidikan yang sudah baik, bahkan harus mampu mencapai kepuasan pelanggan dalam rangka memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan para pelanggan saat ini dan masa yang akan datang.

Di dalam pengelolaan manajemen yang fokus pada pencapaian kepuasan terhadap pelanggan adalah perlu untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap peserta didik, orang tua, dan lembaga terkait sebagai pelanggan dari luar. Dengan menghasilkan kualitas yang baik, dapat meningkatkan tingkat kepercayaan juga memberikan kepuasan lebih dari pada apa yang diminta dan diinginkan oleh konsumen terhadap pelayanan pendidikan. Salah satu konsep manajemen tersebut dengan cara menerapkan konsep *Total Quality Management* (TQM).³

Total Quality Management (TQM) atau manajemen mutu terpadu merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimumkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus-menerus atas produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dalam rangka mencapai tujuan yaitu memberikan kepuasan terhadap pelanggan. *Total Quality Management* (TQM) memiliki sistem manajemen yang mampu mengangkat kualitas sebagai strategi usaha yang berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan cara melibatkan seluruh anggota organisasi atau institusi.⁴ Karena pendidikan yang berkualitas tidak hanya dilihat dari mutu lulusannya saja, melainkan dapat

² Abduallah Syukri Zarkasyi, *Gontor dan Pembaharuan Pendidikan Pesantren*, (Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2005), p. 123.

³ Suharyo, Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Dalam Sistem Pendidikan, Permasalahan dan Pemecahannya, *Didaktika Islamika*, ISSN: 1411-612X, Vol 5, No. 1, Februari 2015, p. 99.

⁴ *Ibid.*

dilihat dari bagaimana lembaga pendidikan tersebut mampu memenuhi kebutuhan pelanggan sesuai dengan standar mutu yang berlaku.⁵

Pondok modern Darussalam Gontor yang mampu memberikan pelayanan yang baik terhadap pelanggan dan memberikan kepuasan terhadap pelanggan dengan pendidikan yang diberikan, bahkan lebih dari yang diharapkan, dengan tingkat kepercayaan dan minat masyarakat yang semakin tinggi untuk menyekolahkan anak-anak di lembaga pendidikan ini, dan di samping itu mampu memaksimalkan daya saing melalui perbaikan-perbaikan juga pengelolaan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang di aplikasikan dalam pelaksanaan manajemennya. Oleh karena dasar itulah menjadi hal yang menarik menurut peneliti untuk melakukan penelitiannya untuk mengungkap bagaimana pelaksanaan model manajemen yang orientasinya terhadap kepuasan pelanggan (TQM) di Pondok Modern Darussalam Gontor.

B. Kajian Teori

1. Pengertian Manajemen

Manajemen berasal dari kata *to manage* yang artinya mengatur. Istilah *manajemen* telah diartikan oleh berbagai pihak dengan perspektif yang berbeda, misalnya pengelolaan, pembinaan, pengurusan, ketatalaksanaan, kepemimpinan, pemimpin, ketatapengurusan, administrasi, dan sebagainya.⁶

Adapun beberapa pendapat mengenai definisi manajemen, George Terry membarikan definisi seperti yang dikutip oleh Hadra Nawawi dalam bukunya manajemen strategik bahwa manajemen adalah pencapaian tujuan organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya dengan bantuan orang lain. Sedangkan Hasibuan, mengatakan bahwa manajemen adalah ilmu dan seni

⁵ *Ibid.*, p. 104.

⁶ Imron Fauzi, *Manajemen Pendidikan Ala Rasulullah*, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2012), p. 35

mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu.⁷

2. Fungsi Manajemen

Manajemen merupakan proses untuk mewujudkan tujuan yang ingin dicapai. Dalam proses tersebut memerlukan tahapan-tahapan dalam melaksanakan fungsi manajemen yang termasuk ke dalam fungsi manajemen. Berikut adalah fungsi manajemen:

- a. Perencanaan adalah proses penentuan tujuan atas sasaran yang hendak dicapai dan mendapatkan jalan dan sumber yang diperlukan untuk mencapai tujuan itu seefisien dan seefektif mungkin,⁸ yang juga merupakan sebuah proses pengambilan keputusan atas sejumlah alternatif mengenai cara-cara yang akan dilaksanakan pada masa yang akan datang guna mencapai tujuan yang akan dikehendaki sesuai jangka waktu yang telah ditentukan serta pemantauan dan penilaian atas pelaksanaannya, yang dilakukan secara sistematis dan berkesinambungan.⁹
- b. Pengorganisasian, Suryo Subroto mendefinisikan pengorganisasian adalah sebagai keseluruhan proses untuk memilih dan memilah orang-orang (guru dan personel sekolah lainnya), serta mengalokasikan sarana dan prasarana untuk menunjang tugas-tugas di dalam rangka mencapai tujuan sekolah.¹⁰ Kemudian Nanang Fatah menjelaskan secara kompleks, bahwa pengorganisasian mempunyai dua pengertian umum. *Pertama*, pengorganisasian diartikan sebagai suatu lembaga atau kelompok fungsional. *Kedua*, merujuk pada proses pengorganisasian, yaitu

⁷ *Ibid.*, p. 36.

⁸ Nanang Fattah, *Landasan Manajemen Pendidikan*, (Bandung: Rosdakarya, 2009), p. 49.

⁹ Hani Handoko, *Manajemen Personalia dan Sumberdaya Manusia*, (Yogyakarta: BPFE Yogyakarta, 2014), p. 8-9.

¹⁰ B. Suryo Subroto, *Manajemen Pendidikan di Sekolah*, cet I, (Jakarta: Rineka Cipta, 2004), p. 22.

bagaimana pekerjaan diatur dan dialokasikan di antara para anggota, sehingga tujuan organisasi itu dapat dicapai secara efektif.¹¹

- c. Pelaksanaan (*actuating*) menurut Goerge R. Terry, mengemukakan bahwa pelaksanaan (*actuating*) merupakan usaha menggerakkan anggota-anggota kelompok sedemikian rupa sehingga mereka berkeinginan dan berusaha untuk mencapai sasaran perusahaan dan sasaran anggota perusahaan tersebut.¹²
- d. Pengawasan atau *controlling* adalah uapaya penyesuaian antara rencana yang telah disusun dengan pelaksanaan atau hasil yang benar-benar dicapai. Sehingga diperlukan informasi tentang tingkat pencapaian hasil yang diperoleh kepala sekolah melalui komunikasi dengan bawahan dan observasi langsung. Tujuan pengawasan ini untuk memperbaiki dan membantu menegakkan agar prosedur, program, standar, dan peraturan ditaati, sehingga dapat mencapai efisiensinya.¹³
- e. Evaluasi adalah pembuatan pertimbangan menurut suatu perangkat kriteria yang disepakati dan dapat dipertanggung jawabkan. Ada tiga faktor penting dalam konsep evaluasi yaitu pertimbangan (*judgement*) deskripsi objek penilaian, dan kriteria yang bertanggung jawab (*defensible criteria*).

C. Tinjauan Dasar *Total Quality Management* (TQM)

1. Pengertian *Total Quality Management* (TQM)

Definisi *Total Quality Management* menurut M. Nur Nasution diartikan sebagai perpaduan semua fungsi manajemen, semua bagian dari suatu

¹¹ Nanang Fattah, *Landasan Manajemen Pendidikan*, cet VII, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2004), p. 71.

¹² Wakidi, *Manajemen Pembelajaran*, Jurnal Istimbath, ISSN: 1829-6505, Vol. XIV, No. 15, Juni 2015, p. 163.

¹³ Ririn Nursanti, *Manajemen Peningkatan Akhlak Mulia di Sekolah Berbasis Islam*, Jurnal Kependidikan Universitas Negeri Yogyakarta, ISSN: 0125-992X Vol. 44, No. 2, November 2014, p. 58.

perusahaan dan semua orang kedalam falsafah holistik yang dibangun berdasarkan konsep kualitas, *teamwork*, produktifitas, dan kepuasan pelanggan. Devinisi lainnya mengatakan bahwa Total Quality Management merupakan manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi.¹⁴

Total Quality Management (TQM) atau manajemen mutu terpadu merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimumkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus-menerus atas produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dalam rangkan mencapai tujuan yaitu memberikan kepuasan terhadap pelanggan. *Total Quality Management* (TQM) memiliki sistem manajemen yang mampu mengangkat kualitas sebagai strategi usaha yang berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan cara melibatkan seluruh anggota organisasi atau institusi.¹⁵

2. Karakteristik *Total Quality Management* (TQM)

Total Quality Management (TQM) memiliki unsur utama (karakteristik), Goetsch dan Davis dalam Sutarto menjelaskan sepuluh unsur karakteristik, yaitu sebagai berikut:

a. Fokus pada pelanggan

Pelanggan adalah sosok yang dilayani. Perhatian dipusatkan pada keutuhan dan harapan para pelanggan. Perhatian dipusatkan pada kebutuhan dan harapan pelanggan. Untuk itu setiap yang akan melaksanakan *Total Quality Management* (TQM), harus mengetahui cirri-ciri pelanggan-pelanggannya.¹⁶ Dalam *Total Quality Management* (TQM), pelanggan terbagi

¹⁴ M. Nur Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu*, Edisi III, cet ke-I, (Ghalia Indonesia, 2015), p. 17.

¹⁵ Suharyo, Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Dalam Sistem Pendidikan, Permasalahan dan Pemecahannya,... p. 99.

¹⁶ Mundir, Konsep Manajemen Mutu Terpadu, *Jurnal JP3 Pendidikan dan Pengembangan Profesi STKIP Lumajang*, ISSN: 2088-0170, Vol. 2, No. 1, Maret 2012, p. 47.

kepada dua yaitu internal dan eksternal. Baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal erupakan *driver*. Pelanggan internal berperan besar dalam menentukan kualitas manusia, proses, dan lingkungan yang berhubungan dengan produk atau jasa.¹⁷

b. Memiliki obsesi yang tinggi terhadap kualitas

Pelanggan internal dan eksternal adalah penentu Kualitas. Dengan kualitas yang tertentu tersebut, institusi harus berobsesi untuk memenuhi bahkan melampaui standard mutu yang ditentukan tersebut. Ini artinya semua individu di institusi pada semua elemen melakukan tugas dan kewajiban masing-masing dan berupaya bagaimana dapat bekerja lebih baik.¹⁸

c. Menggunakan pendekatan ilmiah dalam pengambilan keputusan

Makna utama dari pendekatan ilmiah adalah pengambilan suatu kesimpulan berdasarkan data. Dalam penerapan *Total Quality Management* (TQM) merupakan hal yang baru, sehingga hal tersebut perlu disosialisasikan dan internalisasikan kepada seluruh orang di setiap bidang organisasi. Mereka sangat perlu meningkatkan pengetahuan, ketrampilan, keterlibatan, dan pembardayaan untuk mampur menerapkan *Total Quality Management* (TQM).¹⁹

d. Memiliki komitmen jangka Panjang

Total Quality Management (TQM) merupakan paradigma baru dalam pelaksanaanya. Maka dibutuhkan juga budaya sekolah yang baru. Oleh karena

¹⁷ M. Nur Nasution, *op. cit.*, p. 18.

¹⁸ Sutarto, *Manajemen Mutu Terpadu (MMT-TQM) Teori dan Penerapan di Lembaga Pendidikan*, (Yogyakarta: UNY Press, 2015), p. 6.

¹⁹ *Ibid.*, p. 6-7.

itu komitmen jangka panjang sangat penting guna mengadakan perubahan budaya agar penerapannya berjalan dengan baik.²⁰

e. Membutuhkan kerja sama tim

Dalam organisasi tradisional umumnya persaingan terjadi antara departemen untuk meningkatkan daya saing. Namun hal ini justru merugikan organisasi dalam persaingan dengan organisasi eksternal lainnya. Organisasi dengan menerapkan *Total Quality Management* (TQM) membangun kerja tim antar departemen, kemitraan juga dibangun dengan pemasok, instansi, pemerintahan, masyarakat, dan pemangku kepentingan lainnya sebagai pelanggan.²¹

f. Memperbaiki proses secara berkesinambungan

Dari pada itu sebagai sebuah pendekan *Total Quality Management* (TQM) mencari sebuah perubahan permanen dalam tujuan suatu organisasi, dari tujuan kelayakan jangka pendek menuju jangka panjang. Institusi yang melakukan inovasi secara konstan, melakukan perbaikan dan perubahan secara terarah dan mengimplementasikan *Total Quality Management* (TQM), akan mengalami perbaikan secara terus menerus.²²

g. Menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan

Dalam seting *Total Quality Management* (TQM), manajer memprioritaskan setiap karyawan untuk meningkatkan keahlian dan

²⁰ M. Nur Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu*, Edisi III, cet ke-I, (Ghalia Indonesia, 2015), p. 18. Lihat Ahmad Sanusi, *Pembaharuan Strategi Pendidikan, Filsafat, Manajemen, dan Arah Pembangunan Karakter Bangsa*, (Bandung: Nuansa Cendikia, 2014), p. 184-185.

²¹ Sutarto, *op. cit.*, p. 7.

²² Nurul Indana, *Implementasi Total Quality Management (TQM) dalam meningkatkan mutu pendidikan*, Al-Idaroh Jurnal Studi Manajemen Pendidikan Islam LP3M STIT Urwatul Wutsqo Jombang, ISSN: 2549-8339/eISSN: 2579-3683, Vol 1, No. 1, Maret 2017, p. 70-71.

keterampilan sehingga mereka menjadi karyawan yang cerdas, terampil, dan mempunyai semangat bekerja yang tinggi.²³

h. Memberikan kebebasan yang terkendali

Keterlibatan dan pemberdayaan guru dan staf tata usaha dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah sangat penting karena dapat meningkatkan rasa saling memiliki dan tanggung jawab terhadap keputusan yang dibuat serta dapat memperkaya wawasan dan pandangan dalam suatu keputusan, meskipun demikian, kebebasan yang timbul karena keterlibatan dan pemberdayaan tersebut merupakan hasil pengendalian yang terencana. Pengendalian dilakukan terhadap metode pelaksanaan setiap prosedran mereka pula yang berusaha mencari cara untuk meyakinkan setiap orang agar bersedia mengikuti prosedur tersebut.²⁴

i. Memiliki kesatuan tujuan

Dalam seting *Total Quality Management* (TQM), perselisihan harus dikompromikan, organisasi harus mengupayakan segala daya dan upaya secara total untuk membangun kesatuan tujuan mencapai mutu produk atau jasa yang diharapkan bersama.²⁵

j. Adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan

Adanya keterlibatan dan pemberdayaan adalah ajaran utama dari *Total Quality Management* (TQM). Keuntungan melibatkan karyawan dalam pengambilan keputusan. Yaitu, *pertama*, keputusan menjadi lebih baik karena lebih banyak individu terlibat di dalamnya. Hal ini tentu harus diimbangi dengan peningkatan kapasitas karyawan sehingga mereka dapat berkontribusi dalam keterlibatannya. *Kedua*, meningkatkan rasa memiliki sehingga mereka

²³ Sutarto, *op. cit.*, p. 8.

²⁴ Ahmad Sanusi, *op. cit.*, 184-185.

²⁵ Sutarto, *op.cit.*, p. 8-9.

merasa secara internal akan lebih komitmen melaksanakan keputusan yang diambil bersama.²⁶

D. Analisis dan Pembahasan

Pondok Modern Darussalam Gontor merupakan lembaga pendidikan modern, diawal pendiriannya sudah mengintegrasikan pendidikan madrasah yang memiliki keunggulan dalam metodologi pembelajaran, dengan pendidikan pondok pesantren yang memiliki keunggulan sistem asramanya, dalam satu lingkungan pendidikan.

Model manajemen dalam pelayanan di Pondok Modern Darussalam Gontor antara lain: (1) Pelayanan pendidikan di asrama dengan model *character building*, (2) Pelayanan pendidikan di kelas dengan dengan model *direct method*, (3) Pelayanan pendidikan di lingkungan masyarakat pesantren dengan dengan model penciptaan miliu yang mendidik dan mandiri, (4) Pelayanan pendidikan di dalam kegiatan ekstrakurikuler dengan dengan model totalitas kehidupan 24 jam, (5) Pelayanan pendidikan di dalam organisasi dengan dengan model *self governance*, (6) Pelayanan sarana dan prasarana dengan model manajemen sentralistik.

Adapun sistem pendidikannya antara lain, *pertama* integral, yaitu adanya keterpaduan antara pola pendidikan kulikuler, ko-kulikuler dan ekstrakurikuler dalam satu lingkungan pendidikan. Yang secara konsisten dapat mengintegrasikan lingkungan pendidikan keluarga, lingkungan pendidikan sekolah dan lingkungan pendidikan masyarakat sebagai tri pusat pendidikan yang tidak dapat dipisahkan.

Sistem pendidikan yang *kedua* komprehensif bersifat menyeluruh dan lengkap, mengasah seluruh potensi kemanusiaan, yakni potensi intelektualitas, potensi spiritualitas, potensi mentalitas, dan fisik menuju suatu kesempurnaan. Selain itu menetapkan *Kulliyatul Mu'allimin Al-Islamiyah*,

²⁶ *Ibid.*, p. 9.

yang memiliki perbedaan yang utama dengan lembaga pendidikan lainnya. Kurikulum pembelajarannya menekankan pada keseimbangan ilmu agama dan umum, mencakup semua ilmu yang bersifat metodologis, maupun yang bersifat material, yang juga tidak mengenal adanya dikotomis ilmu pengetahuan.

Sistem yang *ketiga* mandiri, dalam hal lembaga, Pondok Modern Darussalam Gontor bersifat mandiri dan tidak terikat dengan lembaga manapun, kemudian mandiri secara organisasi, sistem, pendanaan kurikulum, hingga mandiri dalam hal sumber daya manusianya. Seluruh santriwati, guru, dilatih untuk mengatur, serta menata kehidupan Pondok secara menyeluruh “*self government*” tanpa melibatkan orang lain. Hal ini juga merupakan sarana pendidikan yang efektif bagi santriwati dan guru.

Dengan model manajemen pendidikan itulah dari awal berdirinya sampai saat ini, Pondok Modern Darussalam Gontor tidak hanya eksis, maju dan berkembang, bahkan menjadi pelopor pola pendidikan modern serta sistem pendidikannya menjadi referensi lembaga pendidikan pesantren lainnya. Pelaksanaan pendidikan dan pembelajaran di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh dengan sistem pendidikannya yang integral, komprehensif dan mandiri dapat tercapai karena didukung dengan manajemen yang baik dalam pelaksanaannya, dan memegang teguh serta merefleksikan dan melestarikan ajaran pendidikan yang telah menjadi prinsip dalam menjalankan proses pendidikan dan pembelajarannya.

Dari hasil penelitian yang dilakukan, berkaitan dengan model manajemen yang berorientasi pada kepuasan pelanggan, Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh dengan model manajemen totalitas kehidupan secara menyeluruh selama 24 jam, pada dasarnya Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh, sudah sejak berdirinya telah menanamkan dan melaksanakan prinsi-prinsip *Total Quality Manajement*

(TQM) yang dapat memberikan kepuasan kepada seluruh elemen baik internal maupun eksternalnya. Berkaitan dengan hal ini diuraikan dalam beberapa pembahasan yang ditinjau dari prinsip-prinsip TQM sebagai berikut:

1) Fokus terhadap pelanggan internal dan eksternal

Berdasarkan hasil penelitian, di dalam memberikan pelayanan yang optimal terhadap pelanggan internal, Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh melakukan pembinaan dan pengawasan secara total yang dikontrol dengan sistem, cara serta sumber daya yang disiapkan disemua kegiatan, baik kegiatan akademik maupun non akademik. Pembinaan tersebut dilakukan melalui:

Pertama, pemberian pengarahan sebelum melakukan kegiatan baik kepada santriwati, guru, ataupun sumber daya yang lainnya, merupakan sesuatu yang mutlak dan sangat penting yang harus dilakukan. Pengarahan tersebut dimaksudkan agar yang melaksanakan dapat memahami substansi dari kegiatan tersebut. Mengetahui untuk apa melaksanakannya, bagaimana teknik pelaksanaannya, mengapa harus dilaksanakan, bagaimana pelaksanaannya, dan apa isi dan filosofi dari kegiatan yang akan dilaksanakan.

Kedua, pelatihan-pelatihan yang bertujuan untuk memberikan wawasan yang luas dan pengalaman-pengalaman yang banyak sehingga santriwati, guru, atau sumber daya pendukung lainnya memiliki keterampilan dalam bersikap dan mensikapi kehidupan. Dengan pelatihan-pelatihan tersebut juga akan membentuk pola pikir sikap dan tingkah laku yang baik. Adapun sebagai contoh bentuk dari berbagai pelatihan di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh, antara lain: pelatihan keterampilan, pelatihan berorganisasi baik di lingkungan asrama, OPPM, dan guru, pelatihan bermasyarakat, kepemimpinan, pelatihan pengorbanan baik waktu, tenaga, pikiran, kesabaran dalam mendidik, kesederhanaan dalam hidup, serta berlatih hidup dalam kebersamaan.

Ketiga, penugasan. Hal ini merupakan sarana pendidikan yang sangat efektif, dengan penugasan santriwati, guru, dan sumber daya yang lainnya akan terlatih untuk melakukan segala hal, terkendali dan termotivasi. Dalam hal ini baik santriwati, guru, ataupun sumberdaya yang lain.

Keempat, pembiasaan. Pembiasaan di Pondok Modern Darussalam Gontor merupakan sarana pendidikan dan menegakkan disiplin. Adapun contoh dari pembiasaan di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh, antar lain: pembiasaan berangkat ke masjid tepat waktu dengan disiplin absen, pembiasaan membaca al-Qur'an, pembiasaan hidup bersama dengan saling tolong menolong.

Kelima, pengawalan. Pengawalan di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh merupakan pendampingan dan bimbingan. Sehingga seluruh kegiatan baik kegiatan akademik maupun kegiatan non akademik mendapatkan kontrol, evaluasi dan langsung dapat diketahui. Sebagai contoh seluruh kegiatan santriwati di asrama mendapatkan pengawalan selama 24 jam dari pengurus asrama, pengurus OPPM, dan guru, baik dalam hal belajar, kegiatan bahasa, olahraga dan lain sebagainya.

Keenam, uswatun hasanah. Ini merupakan hal yang sangat penting, diawali dari para kiyai, pimpinan pondok, wakil pengasuh, guru, bahkan sesama santriwati memberikan keteladanan. Keteladanan dalam segala hal baik dalam sikap, perilaku, perbuatan, bahkan dalam hal pengorbanan.

Ketujuh, pendekatan. Ada tiga macam pendekatan yang dilakukan dalam pelaksanaan proses pendidikan dan pembelajaran di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh. 1) Pendekatan manusiawi. Ini merupakan pendekatan yang dilakukan untuk lebih mengetahui pola pikir, sikap dan tingkah laku secara mendalam. Pendekatan manusiawi di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh dilakukan di dalam

membina, memberikan arahan-arahan ataupun evaluasi secara mendalam kepada santriwati, guru, dan sumberdaya pendukung lainnya.

2) Pendekatan program. Pendekatan yang dilakukan dengan memberikan tugas-tugas, baik terhadap santriwati, guru, ataupun sumber daya pendukung. Pendekatan ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana etos kerja dalam menjalankan tugas-tugas yang di berikan. Di damping itu juga untuk memberikan pengalaman-pengalaman yang banyak, sehingga dapat melatih dan menumbuhkan jiwa kesungguhan, militansi dan kepercayaan di dalam mengerjakan berbagai pekerjaan.

3) Pendekatan idealisme. Tujuan pendekatan ini untuk memberikan pemahaman, ruh, filosofi, dan ajaran Pondok Modern Darussalam Gontor di balik seluruh kegiatan yang dikerjakan. Dengan pendekatan idealisme diharapkan santriwati, guru, dan sumber daya pendukung, mengetahui substansi dari pekerjaan itu dan nilai-nilai serta hikmah di dalamnya.

2) Obsesi kepada kualitas

Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh sangat memperhatikan kualitas dalam pelayanan pendidikan dan pembelajarannya. Diantara peningkatan kuliatas tersebut, antara lain: 1) Peningkatan kualitas kegiatan pembelajaran, yakni dengan mengontrol kegiatan pembelajaran di kelas-kelas agar kegiatan pembelajaran berjalan secara maksimal, kemudian diadakan supervisi dan evaluasi terhadap pengajar terkait metode pembelajaran dan materi yang di ajarkan, mengadakan pendalaman beberapa materi pelajaran terhadap pengajar, mengontrol kebersihan dan kesiapan instrument pembelajaran. 2) Peningkatan kualitas pembinaan, yakni dengan cara meningkatkan kualitas kontrol, baik terhadap santriwati, guru, dan sumber daya pendukung lainnya. 3) Peningkatan sarana dan prasarana penunjang pendidikan dan pembelajaran, yakni dengan menambah ruang-ruang kelas dan kamar setiap penambahan jumlah santriwati dan guru,

melengkapi alat-alat dan bahan yang menunjang pendidikan dan pembelajaran, seperti bangku dan meja, papan tulis, lemari santriwati, 4) Meningkatkan kualitas lingkungan Pondok, yakni dengan melakukan pengecatan gedung-gedung, trotoar jalan kawasan pondok, memotong rumput.

3) Menggunakan pendekatan ilmiah dalam pengambilan keputusan

Berdasarkan teori total quality manajemen (TQM) bahwa dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah harus berdasarkan data. Di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh pimpinan pondok maupun wakil pengasuh, di dalam memutuskan permasalahan selalu dilakukan dengan cara bermusyawarah. Keputusan tidak didominasi oleh kehendak pimpinan, tetapi dengan memberdayakan santriwati dan guru untuk berpendapat yang kemudian di musyawarahkan. Tujuan dari musyawarah yang dilakukan adalah untuk memberikan ruang untuk meningkatkan potensi diri, dan melatih diri untuk bisa bertoleransi dan menghargai pendapat orang lain dalam kebersamaan secara terbuka dan lapang dada.

4) Komitmen Jangka Panjang

Semenjak berdirinya Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh sudah menetapkan Panca Jangka atau komitmen jangka panjang yang merupakan landasan operasional Pondok yang memberikan arah dan panduan untuk mewujudkan upaya pengembangan Pondok. Panca Jangka tersebut antara lain:

a) Pendidikan dan pengajaran

Seluruh kegiatan baik akademik maupun non akademik diatur oleh jadwal harian, mingguan, bulanan, pertengahan tahunan dan jadwal tahunan. Pembentukan jadwal ini dilakukan dengan perumusan dan pembahasan melalui musyawarah dan kesepakatan bersama. Bertujuan agar kegiatan pendidikan dan pembelajaran berjalan efektif dan efisien serta optimal.

b) Kaderisasi

Kaderisasi merupakan hal yang sangat penting yang merupakan visi Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh. Dalam mempersiapkan kader, baik kader organisasi pengurus asrama, OPPM, dan kader pondok, dengan metode pembinaannya, antara lain: pengarahan, penugasan, pembiasaan, pelatihan, evaluasi, pendekatan serta ukhuwah hasanah.

c) Sarana dan pergedungan

Sarana pergedungan merupakan kebutuhan primer, Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh memiliki program jangka panjang yang disebut dengan istilah *master plan*, hal tersebut merupakan rancangan dan rencana pembangunan kedepannya. Hal ini merukan usaha dari pimpinan untuk meningkatkan kualitas sarana dan pergdungan, sehingga santriwati nyaman didalam belajar.

d) Khizantullah (pendanaan)

Sistem pendanaan di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh menggunakan metode usaha mandiri (ekonomi proteksi) dengan cara mebuat unit-unit usaha ekonomi dengan mendisiplinkan metode pembelajaannya. Diantara unit-unit usaha tersebut antara lain: kantin depot la-tansa (DLP), koperasi pelajar, kantin, pabrik roti, pabrik es, perikanan, dan produksi kangen water. Yang seluruhnya dikelola oleh guru-guru dan pengurus OPPM. Adapun prinsip-prinsip dalam pengelelolaan unit usaha antara lain: prinsip mmanajemen religi (kejujuran, keikhlasan, dan tanggung jawab, prinsip pendidikan, prinsip tertib administrasi, dan prinsip kemandirian dalam kebersamaan.

e) Kesejahteraan keluarga

Kesejahteraan keluarga di Pondok Modern Darussalaam Gontor Putri Kampus Tujuh merupakan kesejahteraan yang diberikan kepada

keluarga besar Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh yang langsung langsung membantu dan bertanggung jawab terhadap kemajuan dan keberlangsungan Pondok, yang dimaksud bukan keluarga pendiri. Kesejahteraan yang diberikan berupa memberikan dan menjamin kehidupan para guru, sehingga guru-guru bisa lebih tenang untuk memikirkan urusan pondok dan berjuang demi kemajuan Pondok.

5) Kerja Sama Tim

Berkaitan dengan teori kerja sama tim pada *Total Quality Manajement* (TQM), berdasarkan penelitian, Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh dengan sistem pendidikannya yang terintegrasi antara kegiatan akademik dan non akademik, maka kerjasama tim diantara lembaga yang ada bersinergi untuk mencapai tujuan pendidikan yang telah ditetapkan, dengan didasari oleh nilai panca jiwa yang ditamnikan dan diamalkan. Kerja sama yang di jalitidak hanya dengan lembaga internal, tetapi juga dengan eksternal dalam bentuk kerjasama kultural kepada tokoh masyarakat dan pemerintahan.

6) Memperbaiki proses secara berkesinambungan

Sejalan dengan teori *Total Quality Manajement* (TQM), demi tecapainya tujuan pendidikan yang diharapkan, dan terlaksannya program jangka panjang, Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh, selalu melakukan perbaikan terhadap proses. Usaha yang dilakukan untuk perbaiki tersebut diantaranya, selalu adanya pengarahannya sebelum pelaksanaan seluruh kegiatan baik kegiatan akademik ataupun non akademik, yang bertujuan agar kegiatan yang akan dilaksanakan berjalan dan sesuai dengan nilai dan ajaran pendidikan Gontor. Kemudian disamping adanya pengarahannya, usaha untuk memperbaiki proses secara berkelanjutan, dengan mengadakan pertemuan rutin di setiap hari kamis siang, bertujuan untuk mengadakan

evaluasi terhadap guru-guru selama satu minggu dan membahas program satu kedepan.

7) Menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan

Pendidikan dan pelatihan dalam bidang akademik maupun non akademik yang bertujuan untuk meningkatkan kemampuan ataupun memperluas wawasan dan pengalaman santriwati ataupun guru. Berdasarkan penelitian dan pengkajian dokumentasi, pelatihan-pelatihan yang dilakasakan dalam berbagai kesempatan, diantara pelatihan ataupun pendidikan yan di berikan antara lain: Pelatihan KMD dan KML, pelatihan dalam bidang kesenian seperti pelatihan menulis kaligrasi, melukis, seni musik angklung dan kolontang, dalam bidang keputrian seperti memasak, menjahit, menyulam. Kemudian dalam bidang keilmuan seperti seminar nasional, pelatihan tulis menulis karya ilmiah, pelatihan peningkatan bahasa. Kemudian untuk meningkatkan keilmuan guru di fasilitasi untuk melanjutkan pendidikannya di bebebrapa perguruan tinggi.

8) Memberikan kebebasan yang terkendali

Pondok Modern Darusalam Gontor Putri Kampus Tujuh, dengan berbagai kegiatan yang rutin dilaksanakan maupun tidak, memberikan kesempatan santriwati, guru, dan sumber daya pendukung untuk berkontribusi dalam kegiatan-kegiatan tersebut, baik kepanitaan, ataupun yang lainnya. santriwati dan guru diberikan kebebasan dalam berbagai kesempatan tersebut untk meningkatkan kualitas diri, memperluas wawasan dan pangalaman. Dalam hal ini didasari oleh panca jiwa pondok yakni jiwa kebebasan, yang juga filosofi pendidikan Gontor yakni sebesar keinsyafanmu sebesar itu pula keuntunganmu. Hal tersebut menegeaskan bahwa siapa saja yang dapat mengambil inisiatif yang banyak dalam berbagai kegiatan, maka dialah yang akan mendapatkan banyak pendidikan dan pembelajaran.

9) Memiliki kesatuan tujuan

Berdasarkan penelitian dan pendalaman dokumen, kesatuan tujuan di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh, berpegang kepada cita-cita trimurti pendiri yang tertuang dalam piagam penyerahan wakaf Pondok Modern Darussalam Gontor. Diantara poin-poin tersebut antara lain:

- a) Bahwa Wakaf Pondok Modern sebagai Balai Pendidikan Islam yang harus tunduk kepada ketentuan-ketentuan Hukum Agama Islam menjadi amal jariyah dan tempat beramal.
- b) Bahwa Pondok Modern harus menjadi sumber ilmu pengetahuan Agama Islam, Bahasa Arab/Al-Qur'an, Ilmu Pengetahuan Umum dan berjiwa Pondok.
- c) Bahwa Pondok Modern harus menjadi Lembaga yang berkhidmat kepada masyarakat, membentuk karakter/pribadi ummat guna kesejahteraan lahir batin, dunia akhirat.
- d) Bahwa pihak kedua berkewajiban:
 1. Memelihara dan menyempurnakan agar Pondok Modern menjadi Universitas yang bermutu dan berarti.
 2. Mengusahakan agar pihak kedua mempunyai Akte Notareel dimana syarat-syarat dan peraturan-peraturannya dengan jelas diterapkan, dalam waktu yang sesingkat-singkatnya.

10) Adanya keterlibatan dan pemberdayaan

Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh merupakan Pondok kaderisasi seperti halnya dalam visinya, berdasarkan penelitian bahwa seluruh santri dan guru, serta sumber daya pendukung dilibatkan di dalam seluruh kegiatan, tidak hanya dilibatkan tetapi juga diberikan kesempatan untuk berkecimpung dalam kepanitia-kepanitan yang berkaitan dengan kegiatan tersebut. Dalam hal ini panitia diberikan kebebasan untuk meningkatkan kualitas diri dan berbuat dengan didasari ajaran pendidikan Pondok Modern Darussalam Gontor.

Pelaksanaan pendidikan dan pembelajaran di Pondok Modern Darusslam Gontor Putri Kampus Tujuh, seluruhnya didasari oleh nilai-nilai ajaran Gontor. Nilai-nilai tersebut merupakan ruh, jiwa yang dapat menggerakkan kegiatan-kegiatan tersebut bernilai tinggi, yang tidak hanya sekedar melakukan rutinitas dan pekerjaan bagi yang melaksakannya.

E. Kesimpulan

Dari uraian analisis dan pembahasan, dengan didasari teori Total Quality Manajemen, bahwasanya Pondok Modern Darussalam Gontor dalam pelaksanaannya pendidikannya dari mulai awal berdirinya sampai saat ini sudah melaksanakan konsep tersebut, akan tetapi istilah Total Quality Management (TQM) itu sendiri tidak ada karena terbatas pada pelaksanaan pendidikan yang sudah baku dan ditetapkan dan terus dikembangkan sesuai dengan amanat dan cita-cita pendiri yang tertuang ada piagam penyerahan wakaf Pondok Modern Darussalam Gontor. Adapun model manajemen dalam pelayanan pendidikannya di Pondok Modern Daussalam Gontor antara lain:

1. Pelayanan pendidikan di asrama dengan model *character building*,
2. Pelayanan pendidikan di kelas dengan dengan model *direct method*,
3. Pelayanan pendidikan di lingkungan masyarakat pesantren dengan dengan model penciptaan miliu yang mendidik dan mandiri,
4. Pelayanan pendidikan di dalam kegiatan ekstrakurikuler dengan dengan model totalitas kehidupan 24 jam,
5. Pelayanan pendidikan di dalam organisasi dengan dengan model *self governance*,
6. Pelayanan sarana dan prasarana dengan model manajemen sentralistik.

DAFTAR PUSTAKA

Fattah, Nanang. 2004. *Landasan Manajemen Pendidikan*, Cet VII, (Bandung: Remaja Rosdakarya).

- Fattah, Nanang. 2009. *Landasan Manajemen Pendidikan*, (Bandung: Rosdakarya).
- Fauzi, Imron. 2012. *Manajemen Pendidikan Ala Rasulallah*, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media).
- Handoko, Hani. 2014. *Manajemen Personalia dan Sumberdaya Manusia*, (Yogyakarta: BPFE Yogyakarta).
- Indana, Nurul. *Implementasi Total Quality Management (TQM) dalam meningkatkan mutu pendidikan, Al-Idaroh Jurnal Studi Manajemen Pendidikan Islam LP3M STIT Urwatul Wutsqo Jombang, ISSN: 2549-8339/eISSN: 2579-3683, Vol 1, No. 1, Maret 2017.*
- Mundir, *Konsep Manajemen Mutu Terpadu*, Jurnal JP3 Pendidikan dan Pengembangan Profesi STKIP Lumajang, ISSN: 2088-0170, Vol. 2, No. 1, Maret 2012.
- Nasution, M. Nur. 2015. *Manajemen Mutu Terpadu*, Edisi III, cet ke-I, (Ghalia Indonesia).
- Nursanti, Ririn. *Manajemen Peningkatan Akhlak Mulia di Sekolah Berbasis Islam*, Jurnal Kependidikan Universitas Negeri Yogyakarta, ISSN: 0125-992X Vol. 44, No. 2, November 2014.
- Panitia Peringatan 90 Tahun Pondok Modern darusslam Gontor, 2016. *Jejak Sejarah Pondok Modern Darussalam Gontor*, (Ponorogo: Darussalam Press).
- Sanusi, Ahmad. 2014. *Pembaharuan Strategi Pendidikan, Filsafat, Manajemen, dan Arah Pembangunan Karakter Bangsa*, (Bandung: Nuansa Cendikia)
- Subroto, B. Suryo. 2004. *Manajemen Pendidikan di Sekolah*, cet I, (Jakarta: Rineka Cipta).

- Suharyo. *Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Dalam Sistem Pendidikan, Permasalahan dan Pemecahannya*, Didaktika Islamika, ISSN: 1411-612X, Vol 5, No. 1, Februari 2015.
- Sutarto. 2015. *Manajemen Mutu Terpadu (MMT-TQM) Teori dan Penerapan di Lembaga Pendidikan*, (Yogyakarta: UNY Press).
- Wakidi, *Manajemen Pembelajaran, Jurnal Istimbath*, ISSN: 1829-6505, Vol. XIV, No. 15, Juni 2015.
- Zarkasyi, Abdullah Syukri. 2005. *Gontor dan Pembaharuan Pendidikan Pesantren*, (Jakarta: Rajagrafindo Persada).