

**TOTAL QUALITY MANAGEMENT PONDOK PESANTREN
BERBASIS ISO 9001:2015 DI JEUMALA AMAL PIDIE JAYA**

SKRIPSI

Diajukan Oleh:

INTAN MAULINA

NIM. 150206062

Mahasiswi Fakultas Tarbiyah dan Keguruan
Prodi Manajemen Pendidikan Islam



**FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
DARUSSALAM, BANDA ACEH
2019 M / 1441 H**

**TOTAL QUALITY MANAGEMENT PONDOK PESANTREN
BERBASIS ISO 9001:2015 JEUMALA AMAL PIDIE JAYA**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Tarbiah dan Keguruan (FTK) Universitas
Islam Negeri Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh sebagai
Beban Studi untuk Memperoleh Gelar Sarjana
dalam Ilmu Manajemen Pendidikan Islam

oleh

INTAN MAULINA

NIM. 150206062

Mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Keguruan
Program Studi Manajemen Pendidikan Islam

Disetujui oleh:

جامعة الرانيري

A R - R A N I R Y

Pembimbing I,

Muhammad Faisal, M.Ag
Nip: 197108241998031002

Pembimbing II,

Lailatussa'adah, M.Pd
Nip: 197512272007012014

**TOTAL QUALITY MANAJEMEN PONDOK PESANTREN
BERBASIS ISO 9001: 2015 DI JEUMALA AMAL PIDIE JAYA**

SKRIPSI

**Telah Diuji oleh Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi
Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry dan Dinyatakan Lulus
serta Diterima sebagai Salah Satu Beban Studi Program Sarjana (S-1)
dalam Ilmu Manajemen Pendidikan Islam**

Pada Hari/Tanggal:

Jumat, 20 Desember 2019
04 Jumadil Awal 1441

Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi

Ketua,



Muhammad Faisal, M.Ag

Sekretaris,



Nurussalami, S.Ag, M.Pd

Penguji I,



Dra. Jamaliah Hasballah, M.A

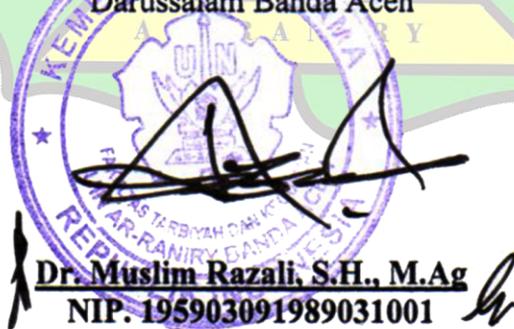
Penguji II,



Lailatuss'adah, M.Pd

Mengetahui,

Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry
Darussalam Banda Aceh



Dr. Muslim Razali, S.H., M.Ag
NIP. 195903091989031001

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Intan Maulina
NIM : 150206062
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya yang berjudul:

Total Quality Management Pondok Pesantren Berbasis ISO 9001:2015 di Jeumala Amal Pidie Jaya adalah benar karya asli saya, kecuali lampiran yang disebutkan sumbernya.

Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan di dalamnya, sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 15 Desember 2019

Yang menyatakan



Intan Maulina

ABSTRAK

Nama : Intan Maulina
NIM : 150206062
Fakultas/Prodi : Tarbiyah dan Keguruan/Manajemen Pendidikan Islam
Judul : Total Quality Management Pondok Pesantren Berbasis ISO 9001:2015 di Jeumala Amal Pidie Jaya

Tebal Skripsi
Pembimbing I : Muhammad Faisal, M.Ag
Pembimbing II : Lailatussa'adah, M.Pd
Kata Kunci : Total Quality Management, ISO 9001:2015, dan Jeumala Amal

Total quality management dapat diaplikasikan dalam dunia lembaga pendidikan, baik negeri maupun swasta guna memperbaiki kualitas pelayanan terhadap public, baik pengguna lulusan, masyarakat juga wali murid. Dayah Jeumala Amal merupakan pondok pesantren pertama di Indonesia yang sukses menerapkan sistim manajemen mutu berstandar internasional versi ISO-9001:2015. Tujuan dari ISO-9001:2015 adalah untuk memelihara dan meningkatkan mutu pondok pesantren berkelanjutan yang ditetapkan untuk mewujudkan visi dan misi Dayah Jeumala Amal. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis penerapan sistim manajemen mutu berbasis ISO 9001:2015 di Dayah Jeumala Amal. Penelitian ini merupakan penelitian mix method dengan pendekatan deskriptif. Analisis data untuk kualitatif dilakukan dengan model miles dan huberman, untuk kuantitatif digunakan rumus statistic sederhana. Pengumpulan data untuk kualitatif dilakukan dengan teknik wawancara, telaah dokumentasi, untuk kuantitatif dilakukan dengan pengedaran angket. Hasil penelitian antara lain: (1) Kepuasan pelanggan meliputi kepuasan pelanggan terhadap ketersediaan sarana dan prasarana, kepuasan pelanggan terhadap tata tertib, kepuasan pelanggan terhadap kepemimpinan, kepuasan pelanggan terhadap pelayanan akademik dan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan asrama. (2) Berbagai factor pendukung dan factor penghambat dalam penerapan total quality management pondok pesantren berbasis ISO 9001:2015 diantaranya : factor pendukung meliputi koordinasi yang bagus antara asrama dan sekolah, sarana dan prasarana yang memadai, pengelolaan keuangan yang teratur, perencanaan yang bagus, dan tata tertib. Faktor penghambat meliputi kelalaian pihak tertentu yang tidak menyelesaikan pekerjaan pada waktu yang dibutuhkan dan kurangnya keseriusan ustaz dan ustazah dalam menjalankan prosedur yang diberikan secara konsisten. Kualitas SDM yang meliputi penetapan tugas sesuai dengan bidangnya masing-masing, menyusun rencana terlebih dahulu, dan murid yang berprestasi. (3) Best practice total quality management berbasis ISO 9001:2015 meliputi perencanaan, pelaksanaan dan monev.

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT, yang senantiasa telah memberikan Rahmat dan Karunia-Nya kepada umat-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik. Shalawat dan salam kita sanjungkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan sahabatnya sekalian, karena dengan beliau kita dapat merasakan betapa indahnya alam disekitar kita serta ilmu pengetahuan seperti ini. Adapun judul skripsi ini, adalah: **“Total Quality Management Pondok Pesantren Berbasis ISO 9001:2015 di Jeumala Amal Pidie Jaya”**. Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi beban studi guna memperoleh gelar sarjana pada fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh.

Suatu hal yang tidak bisa dipungkiri, bahwa dalam penyusunan skripsi ini penulis telah banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak, baik dari pihak akademik dan pihak non-akademik. Oleh karena itu, melalui kata pengantar ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Dr. Muslim Razali, S.H., M.Ag selaku Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan yang telah banyak memberikan motivasi kepada penulis.
2. Mumtazul Fikri, S.Pd. I., M.A selaku ketua Prodi Manajemen Pendidikan Islam, para staf dan jajarannya.
3. Penasehat Alademik (PA) yang telah membantu penulis untuk mengadakan penelitian dalam menyelesaikan skripsi ini.

4. Muhammad Faisal, M.Ag selaku pembimbing pertama yang banyak memberikan dan meluangkan waktu serta pikiran untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini
5. Lailatussa'adah, M.A selaku pembimbing kedua yang telah banyak memberikan dan meluangkan waktu serta pikiran untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Kawan-kawan seperjuangan angkatan kuliah 2015 prodi MPI yang telah bekerja sama dalam menempuh dunia pendidikan dan saling memberi motivasi.
7. Perpustakaan wilayah, perpustakaan UIN Ar-Raniry, ruang baca Fakultas Tarbiah, yang telah mengizinkan penulis untuk mencari bahan untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Kepala Bagian ISO Dayah Jeumala Amal, Direktur Dayah Jeumala Amal, Kepala Sekolah Mas Jeumala Amal, Kepala Asrama Putri Dayah Jeumala Amal, Guru Pengajar, Staf Tata Usaha (TU) dan siswa yang telah membantu penulis serta memberikan data dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Ayah dan ibu yang telah mendidik kami dari kecil sehingga menjadi anak-anak yang senantiasa berusaha memberikan yang terbaik kepada kami anak-anaknya, abang, kakak, serta keluarga yang selalu memberikan motivasi, material, dan doa untuk keberhasilan penulis.

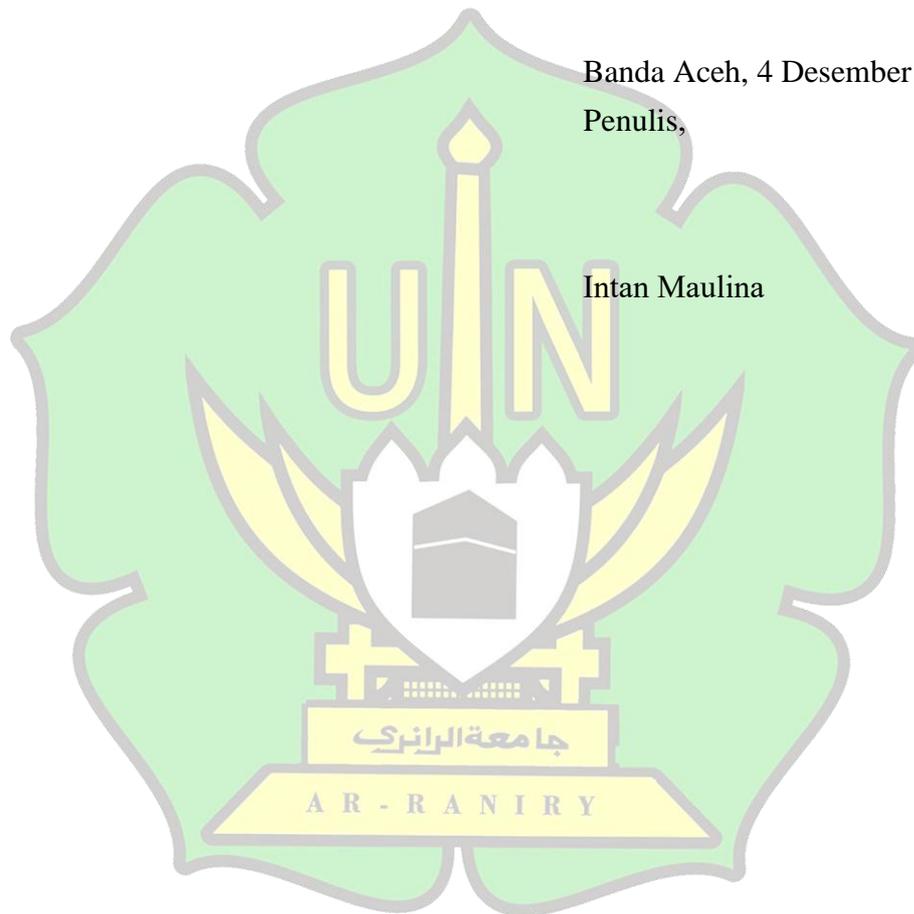
Mudah-mudahan atas partisipasi dan motivasinya yang sudah diberikan sehingga menjadi amal kebaikan dan mendapat pahala yang setimpal di sisi Allah SWT. Penulis sepenuhnya menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata

sempurna dikarenakan keterbatasan waktu dan kemampuan penulis. Oleh karena itu, penulis harapkan kritikan dan saran dari semua pihak yang sifatnya membangun demi kesempurnaan skripsi ini di masa yang akan datang, dan demi perkembangan ilmu pengetahuan ke arah yang lebih baik lagi, dan dengan harapan skripsi ini dapat bermamfaat bagi kita semua, Aamiin ya rabbal ‘alamin.

Banda Aceh, 4 Desember 2019

Penulis,

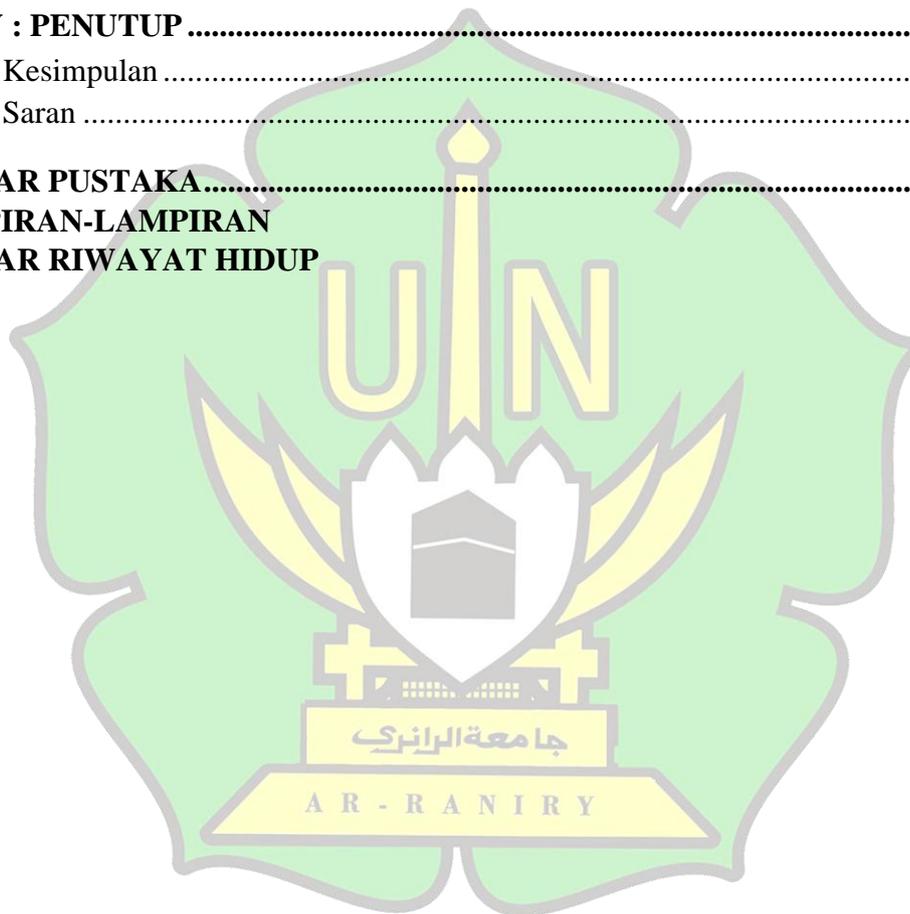
Intan Maulina



DAFTAR ISI

| | |
|--|-------------|
| HALAMAN SAMPUL JUDUL | i |
| LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING | ii |
| LEMBAR PENGESAHAN SIDANG..... | iii |
| LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN | iv |
| ABSTRAK | v |
| KATA PENGANTAR..... | vi |
| DAFTAR ISI | viii |
| DAFTAR TABEL | xi |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xii |
| | |
| BAB I : PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang Masalah | 1 |
| B. Rumusan Masalah..... | 7 |
| C. Tujuan Penelitian | 7 |
| D. Manfaat Penelitian | 7 |
| E. Kajian Terdahulu | 8 |
| F. Definisi Operasional | 13 |
| G. Sistematika Penulisan | 15 |
| | |
| BAB II : KAJIAN TEORI..... | 17 |
| A. Total Quality Management Pondok Pesantren | 17 |
| 1. Pengertian Total Quality Management | 17 |
| 2. Pondok Pesantren..... | 20 |
| 3. Manajemen Sarana dan Prasaranan Pendidikan Pesantren..... | 24 |
| B. Implementasi Manajemen Mutu Pendidikan Berbasis Pesantren..... | 25 |
| 1. Pelaksanaan Mutu Pendidikan Berbasis Pesantren..... | 25 |
| C. Konsep Manajemen Mutu Pesantren | 26 |
| 1. Kontrol Mutu Pesantren..... | 26 |
| D. ISO 9001:2015..... | 28 |
| E. Total Quality Manajemen Berbasis ISO 9001:2015 di Pondok Pesantren..... | 31 |
| 1. Total Quality Management..... | 31 |
| 2. ISO 9001:2015..... | 35 |
| | |
| BAB III : METODE PENELITIAN..... | 39 |
| A. Pendekatan dan Jenis Penelitian | 39 |
| B. Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian | 42 |
| C. Populasi dan Sampel Penelitian..... | 42 |
| D. Kehadiran Peneliti..... | 43 |

| | |
|---|------------|
| E. Instrumen Pengumpulan Data..... | 44 |
| F. Teknik Pengumpulan Data..... | 45 |
| G. Teknik Analisis Data | 47 |
| H. Uji Keabsahan Data | 48 |
| BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 50 |
| A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian..... | 50 |
| B. Paparan Hasil Penelitian | 55 |
| C. Pembahasan dan Diskusi | 80 |
| BAB V : PENUTUP | 104 |
| A. Kesimpulan | 104 |
| B. Saran | 105 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 106 |
| LAMPIRAN-LAMPIRAN | |
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP | |



DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 2.1 : Klausul ISO 9001:2015 | 29 |
| Tabel 2.2 : Bagan TQM dan Unsur-unsur ISO 9001:2015..... | 38 |
| Tabel 3.1 : Rincian Sampel Penelitian..... | 43 |
| Tabel 3.2 : Interpretasi Skor | 47 |
| Tabel 4.1 : Jumlah Siswa/I Dayah Jeumala Amal | 54 |
| Tabel 4.2 : Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Sarana dan Prasarana | 55 |
| Tabel 4.3 : Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Pelayanan Akademik..... | 60 |
| Tabel 4.4 : Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Tata tertib..... | 61 |
| Tabel 4.5 : Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Kepemimpinan .. | 63 |
| Tabel 4.6 : Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Pelayanan Wali kamar..... | 64 |



DAFTAR LAMPIRAN

- LAMPIRAN 1 : Surat Keterangan Pembimbing Skripsi
- LAMPIRAN 2 : Surat Izin Penelitian Dari Dekan FTK UIN Ar-Raniry
- LAMPIRAN 3 : Surat Keterangan Selesai Penelitian
- LAMPIRAN 4 : Kisi-kisi Instrumen Penelitian
- LAMPIRAN 5 : Angket Siswa/I
- LAMPIRAN 6 : Daftar Wawancara dengan Kepala Bagian ISO Jeumala Amal
- LAMPIRAN 7 : Daftar Wawancara dengan Direktur Jeumala Amal
- LAMPIRAN 8 : Daftar Wawancara dengan Kepala Sekolah Jeumala Amal
- LAMPIRAN 9 : Daftar Wawancara dengan Guru Jeumala Amal
- LAMPIRAN 10 : Daftar Wawancara dengan Kepala Asrama Jeumala Amal
- LAMPIRAN 11 : Dokumentasi Kegiatan Penelitian
- LAMPIRAN 12 : Daftar Riwayat Hidup



BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pondok pesantren merupakan sebuah lembaga pendidikan tertua di Indonesia yang telah berperan dalam mendidik dan mencerdaskan anak bangsa. Pesantren telah memainkan peran yang sangat besar dalam pendidikan, pemberdayaan dan upaya peningkatan mutu pendidikan di negeri ini.

Dalam Undang-undang sistem pendidikan Nasional (UU SISDIKNAS) mengenai peraturan pemerintah tentang pendidikan agama dan keagamaan pada pasal 1 ayat 4 “ *Pesantren atau pondok pesantren adalah lembaga pendidikan keagamaan Islam berbasis masyarakat yang menyelenggarakan pendidikan Diniyah atau secara terpadu dengan jenis pendidikan lainnya* ”.¹

Sedangkan yang dimaksud dengan dengan pendidikan Diniyah menurut UU SISDIKNAS pada pasal 1 ayat 3 “ *Pendidikan diniyah adalah pendidikan keagamaan Islam yang diselenggarakan pada semua jalur dan jenjang pendidikan* ”.²

Pondok pesantren menurut M.Arifin berarti: suatu lembaga pendidikan agama islam yang tumbuh serta diakui masyarakat sekitar, dengan system asrama di mana-mana santri menerima pendidikan agama melalui system pengajian atau madrasah yang sepenuhnya berada di bawah kedaulatan dari leadership seorang atau beberapa orang kiai dengan ciri-ciri khas yang bersifat kharismatik serta independen dalam segala hal.³

¹ Fokusmedia, *Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional* (Bandung, 2009)

² Fokusmedia, *Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional* (Bandung, 2009)

³ Mujamil Qomar, *Pesantren Dari Transformasi Metodologi Menuju Demokratisasi Industri* (Jakarta : Penerbit Erlangga, 2007)

Bentuk pesantren yang tersebar luas di Indonesia mengandung unsur-unsur berikut sebagai cirinya: kyai sebagai pendiri, pelaksana dan guru, pelajar (santri) yang secara pribadi langsung diajar berdasarkan naskah-naskah Arab klasik tentang pengajaran, faham dan akidah keislaman. Di sini Kyai dan santri tinggal bersama-sama untuk masa yang lama, membentuk suatu komune pengajar dan belajar, yaitu pesantren bersifat asrama.⁴

Jadi, pesantren merupakan suatu lembaga pendidikan Islam yang didalamnya terdapat santri, kyai, guru, tempat belajar agama, dan tempat tinggal santri dan yang didalamnya terdapat proses pendidikan keagamaan (Islam) dan jenis pendidikan lainnya.

Pondok pesantren, sekolah dan madrasah adalah instansi yang mempunyai tujuan sama namun berbeda dalam pengelolaannya dan masing-masing mempunyai ciri khas. Ditengah-tengah perbedaan dan kesamaan dari lembaga pendidikan yang ada, tidak sedikit terjadi persaingan diantara lembaga pendidikan yang ada.

Pondok pesantren menerapkan totalitas pendidikan dengan mengandalkan keteladanan, penciptaan lingkungan dan pembiasaan melalui berbagai tugas dan kegiatan. Sehingga seluruh apa yang dilihat, didengar, dirasakan dan di kerjakan oleh santri adalah pendidikan.

Peran dan keberadaan pondok pesantren sebagai salah satu lembaga pendidikan asli Indonesia memang harus tetap dilestarikan dan diperhatikan

⁴Manfred Ziemek, *Pesantren Dalam Perubahan Sosial* (Jakarta:Perhimpunan Pengembangan Pesantren dan Masyarakat (P3M),1986,reprint,Frankfurt,Jerman Barat: Disertasi *Doktors de philosophie* pada Johan Wolfgang Goethe Universitas,1983)

perkembangannya, karena kehadiran pondok pesantren di tengah-tengah masyarakat adalah selain untuk memberdayakan masyarakat juga sebagai wadah untuk menyiapkan kader-kader Ulama yang mampu menguasai dan memahami Al-Qur'an dan al-Hadist secara baik dan benar dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Tradisi keilmuan pesantren tidak bisa dilepaskan dari pergaulan intelektual yang terjadi pada sepanjang sejarah berkembang dan meluasnya islam.

Memasuki era modern ini, pondok pesantren diharapkan menjadi agen perubahan dan perkembangan masyarakat khususnya perubahan dalam dunia pendidikan untuk mencapai pendidikan yang bermutu, maka dunia pendidikan berupaya mencapai perubahan yang lebih baik terutama dalam tataran manajemennya. Manajemen dapat berarti pencapaian tujuan melalui pelaksanaan fungsi-fungsi tertentu.

Lembaga pendidikan pesantren dengan seluruh potensi kelebihan dan kekurangannya telah memberikan sumbangsih yang tak terbantahkan dalam sejarah rancang bangun bangsa ini. Oleh karenanya menjadi penting untuk mengupas (TQM) pondok pesantren berbasis ISO 9001:2015 yang telah berkontribusi besar dalam mendidik para santrinya.⁵

Total quality management dapat diaplikasikan dalam dunia lembaga pendidikan, baik negeri maupun swasta guna memperbaiki kualitas pelayanan terhadap public, baik pengguna lulusan, masyarakat juga wali murid. Karena di era globalisasi seperti saat ini setiap penyedia layanan jasa dituntut untuk

⁵Ahmad Darmajdi (2015), *Pengembangan Madrasah Berbasis Manajemen Mutu Total Untuk Meningkatkan Moral Bangsa*. Jurnal el-Tarbawi Volume VIII, No.1

memperbaiki kualitas produk/lulusan (output), agar mereka siap menghadapi tuntutan zaman.

Pelaksanaan TQM di sector swasta akan bervariasi sesuai organisasinya masing-masing begitu pula di sector pendidikan, penerapannya juga akan berlangsung dalam bentuk berbeda tergantung konteksnya. Sejalan dengan berjalannya waktu banyak madrasah yang semakin menunjukkan kualitasnya dan mampu bersaing dengan lembaga pendidikan lainnya. Untuk penerapan TQM di pesantren maka para *stakeholder* di pondok pesantren harus punya kesamaan persepsi tentang manajemen kualitas.

Kualitas adalah suatu standar minimumnya harus dipenuhi agar mampu memuaskan pelanggan yang menggunakan *output* (lulusan) dari system pendidikan di pondok pesantren itu, serta harus ditingkatkan terus-menerus. Tentu saja harus sejalan dengan tuntutan “pasar tenaga kerja” yang makin kompetitif. Pondok pesantren sebagai suatu lembaga pendidikan harus bisa mengadopsi paradigma baru tentang manajemen berkualitas modern.⁶

Pembangunan dalam bidang pendidikan yang dilaksanakan oleh pemerintah bersama masyarakat merupakan upaya untuk mewujudkan salah satu cita-cita nasional yaitu mencerdaskan kehidupan bangsa. Proses pencerdasan bangsa dilakukan baik melalui jalur sekolah maupun luar sekolah.

Menurut Otzold menyatakan, dibandingkan dengan lembaga-lembaga terkait dengan bisnis dan perdagangan, sekolah termasuk lembaga yang paling

⁶A Halim, Rr. Suhartini dan M. Choirul Arif, A. Sunarto AS, “*Manajemen Pesantren*”, (Yogyakarta, Pustaka Pesantren-Forum LKiS Pelangi Aksara,2005),p.86

rendah untuk berubah. Permasalahan yang dihadapi bangsa Indonesia dalam hal pendidikan yaitu masih rendahnya mutu pendidikan di setiap jenjang.

Departemen Pendidikan Nasional (2001:1) menjelaskan bahwa terdapat faktor yang menyebabkan mutu pendidikan tidak mengalami peningkatan yaitu :

(1) kebijakan dan penyelenggaraan pendidikan Nasional menggunakan pendekatan *education production function* atau *input analysis* yang tidak dilaksanakan secara konsekuen. Dimana pendekatan ini kurang memperhatikan proses pendidikan. Padahal proses pendidikan menentukan output pendidikan, (2) penyelenggaraan pendidikan dilakukan secara birokratik-sentralistik dimana bergantung pada keputusan birokrasi sehingga sekolah tidak dapat mandiri dan tidak dapat mengembangkan dan memajukan lembaganya, dan (3) kurangnya peran serta dari masyarakat.

System manajemen mutu ISO 9001:2015 merupakan suatu system untuk memaksimalkan daya saing sebuah lembaga melalui perbaikan yang terus-menerus atas pelayanan, proses, output, sumber daya manusia dan kondisi lingkungan yang memiliki prinsip-prinsip utama yakni berfokus pada peserta didik, menggunakan pendekatan yang ilmiah, adanya kerja sama tim, perbaikansystem secara berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan untuk mencapai tujuan pendidikan.⁷

Sejalan dengan pernyataan di atas, pondok pesantren Jeumala Amal yang berada di Lueng Putu Kecamatan Bandar Dua Kabupaten Pidie jaya, menerapkan

⁷Goetsch,David L dan Stanley B.Davis, *Quality Management:Introduction to Total Quality Management for Production,Processing,and Service*, New Jersey: Prentice-Hall, Inc,2000

TQM berbasis ISO 9001:2015 yang difokuskan pada perbaikan setiap aspek pondok pesantren, khususnya sumber daya manusia dan sumber daya pendukung agar tetap konsisten.

Maka dari itu pondok pesantren Jeumala Amal telah menerapkan system manajemen mutu berbasis ISO 9001:2015. Penerapan system manajemen mutu ISO 9001:2015 ini dilakukan agar manajemen sekolah agar bisa berjalan secara terencana dan sistematis sehingga dapat menghasilkan lulusan yang berkualitas dan tujuan pendidikan dapat tercapai secara efektif dan efisien.

Sejak tahun 2015 Dayah Jeumala Amal yang telah berhasil meraih sertifikat ISO 9001:2015 yang merupakan Dayah satu-satunya di Aceh yang mendapatkan sertifikat tersebut, sebagai lembaga pendidikan yang berwawasan mutu didukung dengan letaknya yang strategis sudah barang tentu Pesantren ini sangat diminati oleh para santri.

Sertifikat ISO 9001:2015 inilah sebagai pertanda bahwa pihak pesantren Jeumala Amal sangat kosen sekali terhadap peningkatan manajemen mutu pendidikan, serangkaian fungsi-fungsi manajemen dilaksanakan dengan sebaik-baiknya, memacu kreativitas, selalu berinovasi dan tidak cepat berpuas diri. Untuk itu dari pelaksanaan system manajemen mutu ISO 9001:2015, penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul “ *Total Quality Management Pondok Pesantren Berbasis ISO 9001:2015 di Jeumala Amal Pidie Jaya*”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah, maka rumusan masalah dalam penelitian adalah :

1. Bagaimana Kepuasan Pelanggan terhadap Total Quality Management Pondok Pesantren berbasis ISO 9001:20015 di Jeumala Amal Pidie Jaya?
2. Apa saja Faktor Pendukung dan Penghambat Total Quality Management Pondok Pesantren berbasis ISO 9001:2015 di Jeumala Amal Pidie Jaya?
3. Bagaimanan Best Practice Total Quality Management Pondok Pesantren berbasis ISO 9001:2015 di Jeumala Amal Pidie Jaya?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka tujuan penelitian adalah:

1. Untuk Mengetahui Kepuasan Pelanggan Terhadap Total Quality Management Pondok Pesantren berbasis ISO 9001:2015 di Jeumala Amal Pidie Jaya
2. Untuk Mendeskripsikan Faktor Pendukung dan Penghambat Total Quality Management Pondok Pesantren berbasis ISO 9001:2015 di Jeumala Amal Pidie Jaya
3. Untuk Mengetahui Best Practice Total Quality Management Pondok Pesantren Berbasis ISO 9001:2015 di Jeumala Amal Pidie Jaya

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis dan praktis sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Adapun manfaat teoritis dari penelitian ini adalah :

- a. Mengembangkan wawasan ilmu dan mendukung teori-teori yang sudah ada yang berkaitan dengan system manajemen mutu, terutama masalah mutu yang ada di Dayah Jeumala Amal
- b. Sebagai dasar untuk mengadakan penelitian lebih lanjut dengan variable lebih banyak

2. Manfaat Praktis

Adapun manfaat praktis dari penelitian ini adalah :

- a. Hasil penelitian ini secara praktis diharapkan dapat menyumbangkan pemikiran terhadap system manajemen mutu yang telah diterapkan di pondok pesantren. Selanjutnya hasil penelitian ini diharapkan menjadi acuan bagi penyusunan program dalam meningkatkan total quality management pondok pesantren berbasis ISO 9001:2015 di Jeumala Amal Pidie Jaya.

E. Kajian Terdahulu

Disini, penulis ingin membahas atau membandingkan serta menyamakan tentang penulisan karya ilmiah terdahulu dengan penulisan karya ilmiah yang sedang penulis susun. Hal ini bertujuan supaya penulis tau apa-apa saja yang dibahas pada karya ilmiah sebelumnya tentang total quality management pondok pesantren berbasis ISO 9001:2015.

Menurut Antonius Widi Nugroho, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan penerapan Sistem Manajemen Mutu berbasis ISO 9001:2015 di

SMAK St Albertus Malang. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan lokasi penelitian di SMAK St. Albertus Malang.

SMAK St. Albertus Malang telah menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 terutama tentang tanggung jawab manajemen yang terdiri dari komitmen manajemen, focus pelanggan, kebijakan mutu, perencanaan manajemen, tanggung jawab, wewenang dan komunikasi serta tinjauan manajemen dengan baik.⁸

Menurut Syarifah menyatakan dalam Peningkatan mutu pendidikan tidak bisa terlepas dari upaya perbaikan manajemennya. Salah satu komponen penting dalam pendidikan yaitu manajemen pondok pesantren, sekolah dan madrasah menjadi hal yang sangat mendesak untuk diperbaiki. Masih belum profesionalnya manajemen sekolah/madrasah dipengaruhi oleh banyak factor, baik kondisi social budaya, internal sekolah, kemampuan sumber daya manusia anak didik atau peran masyarakat.

Masing-masing lembaga pendidikan memiliki tujuan pendidikan yang berbeda, sesuai dengan falsafah dan karakter masyarakatnya. Kemungkinan untuk mengaplikasikan teori manajemen dalam proses penyelenggaraan pendidikan dan pengajaran di pondok pesantren, sekolah dan madrasah sangat besar, agar lembaga pendidikan dapat menghasilkan lulusan yang berkualitas dan sesuai dengan tuntutan zaman ini.

⁸Antonius Widi Nugroho(2017),*Manajemen dan Supervisi Pendidikan Pada SMAK St. Albertus Malang*. Volume 1, Nomor 3 Juli 2017.

Jadi para lulusan diharapkan sudah siap menghadapi era globalisasi dan bisa survive di dalamnya. Beberapa pesantren modern dan madrasah sudah mengaplikasikan teori-teori manajemen dalam pelaksanaan pendidikan dan pengajaran di lembaganya, namun tidak sedikit pola pondok pesantren tradisional yang hanya setengah-setengah dalam mengaplikasikan teori-teori manajemen dan tidak memenuhi 8 standar nasional pendidikan.

Penerapan Total Quality Management di pondok pesantren, sekolah dan madrasah diharapkan mampu menjadikan kualitas lulusan bermutu dan kompeten di era globalisasi saat ini sehingga mereka mampu berkembang di masyarakat.⁹

Menurut Ahmad Darmadji menyatakan *Total Quality Management* (TQM) memiliki potensi untuk meningkatkan kualitas diri manusia. TQM menempatkan siswa sebagai konsumen yang kualitasnya harus selalu ditingkatkan menjadi kunci bagaimana madrasah dan TQM dapat difungsikan untuk mengatasi masalah dekadensi moral.

Dengan mengasumsikan bahwa dekadensi moral adalah masalah utama yang harus diselesaikan, maka kualitas siswa dan lulusan yang akan dicapai adalah siswa yang berakhlak mulia sehingga mampu menghindari beragam godaan yang akan menurunkan derajat kemanusiaan mereka.

Dengan demikian, akhlak yang mulia merupakan tujuan pendidikan selama seorang siswa berada dimadrasah dan di luar madrasah yang proses

⁹Syarifah (2015) “Aplikasi Total Quality Management (TQM) di Pondok Pesantren, Sekolah dan Madrasah”. Jurnal At-Ta’dib, Vol.10.No 1, Juni 2015

menuju tujuan itu membutuhkan kerjasama semua unsur dalam kerangka manajemen mutu.¹⁰

Menurut Siswanto menyatakan bahwa Pesantren telah menjadi *center of excellence* bagi pengembangan SDM yang memiliki basis moralitas dalam kehidupan social. Berdasarkan pertimbangan tersebut, pesantren seharusnya memosisikan diri sebagai industry jasa, yang memberikan pelayanan sesuai keinginan pelanggan.

Untuk mewujudkan hal tersebut, pesantren dapat mengadaptasi Manajemen Mutu Terpadu (*Total Quality Management/TQM*). TQM menekankan pada personal, etika, udaya, dan system kualitas yang terarah untuk memastikan komitmen dari setiap warga pesantren dalam usaha perbaikan mutu yang berkesinambungan.

Pesantren dituntut untuk meneguhkan diri sebagai lembaga pendidikan yang terus-menerus melahirkan gagasan konstruktif dalam membina manajemen pesantren untuk melakukan perbaikan mutu pendidikannya. Pesantren perlu melakukan upaya-upaya strategis mengembangkan desain mutu pendidikannya. Untuk itu, diperlukan pembenahan berbagai hal yang berkaitan dengan proses kependidikan di pesantren, yaitu kepemimpinan, kurikulum, pembelajaran, orientasi layanan, dan evaluasi.¹¹

¹⁰Ahmad Darmadji (2015) "*Pengembangan Madrasah Berbasis Manajemen Mutu Total Untuk Meningkatkan Moral Bangsa*". Jurnal el-Tarbawi, Volume VIII, No 1

¹¹Siswanto (2015) "*Desain Mutu Pendidikan Pesantren*". Jurnal Sosial dan Budaya Keislaman Vol.23 No.2, Desember 2015

Menurut M Kharis Fadillah menyatakan bahwa lembaga pesantren mempunyai andil besar dalam pergerakan arus perubahan social Indonesia. Keberhasilannya sebagai sebuah institusi pendidikan Islam menegaskan diri sebagai entitas yang ikut mencerdaskan bangsa. Keberhasilan pesantren yang telah banyak melahirkan tokoh-tokoh agama, pejuang serta pemimpin masyarakat, merupakan bukti bahwa pesantren berperan banyak dalam membangun Indonesia.

Kurikulum merupakan alat yang sangat penting dalam mencapai keberhasilan suatu pendidikan, maka perlu adanya perencanaan dalam penerapannya, tanpa adanya kurikulum yang baik dan tepat, akan sulit mencapai semua tujuan dan sasaran pendidikan yang telah dicita-citakan. Untuk itu, manajemen mutu pendidikan perlu dirumuskan secara matang agar mampu menghasilkan output pendidikan yang berkualitas.¹²

Dari beberapa penelitian terdahulu yang telah peneliti paparkan diatas, maka belum ada yang meneliti tentang “Total Quality Management pondok pesantren berbasis ISO 9001:2015”. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengembangan Total quality management pondok pesantren berbasis ISO 9001:2015 di Jeumala Amal Pidie Jaya.

Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan terhadap pengembangan total quality management pondok pesantren berbasis ISO 9001:2015 di Jeumala Amal Pidie Jaya.

¹²M Kharis Fadillah (2015) “*Manajemen Mutu Pendidikan Islam di Pesantren*” Jurnal At-ta’dib Vol.10.No.1, Juni 2015

F. Definisi Operasional

Definisi operasional dimaksudkan untuk menghindari kesalah pahaman dan penafsiran pembaca, sehingga penulis perlu menjelaskan beberapa istilah yang digunakan didalam penelitian ini.

Adapun istilah-istilah yang dijelaskan adalah sebagai berikut:

1. Total Quality Management Pondok Pesantren

a. Total Quality Management

Total Quality Management adalah suatu system manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi.¹³

Jadi, total quality management dapat diartikan sebagai suatu makna dan standar mutu dalam pendidikan. Yaitu usaha menciptakan sebuah kultur mutu, yang mendorong semua anggota stafnya untuk memuaskan para pelanggan. Dengan demikian, upaya yang harus di lakukan dalam dunia pendidikan adalah menjamin mutu pendidikan agar masyarakat dan stakeholders lainnya mendapat kepuasan dari sebuah proses pendidikan di lembaga pendidikan tertentu.

b. Pondok Pesantren

Pondok Pesantren merupakan lembaga pendidikan keagamaan Islam berbasis masyarakat yang menyelenggarakan pendidikan Diniyah atau secara

¹³ Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, *Total Quality Management* (Yogyakarta: Andi Offset, 2009), hlm.4.

terpadu dengan jenis pendidikan lainnya, yang bertujuan untuk mengembangkan kemampuan, pengetahuan, dan keterampilan peserta didik untuk menjadi ahli agama dan atau menjadi muslim yang memiliki keterampilan atau keahlian untuk membangun kehidupan yang islami di masyarakat. Maka peran pesantren terhadap kehidupan masyarakat sangat besar.¹⁴

Jadi, Pondok pesantren merupakan sebagai lembaga pendidikan Islam yang tertus di Indonesia, menjadikan pondok pesantren sebagai tumpuan harapan, dalam menghadapi tantangan yang semakin kompleks di lapangan masyarakat, maka pondok pesantren harus berani tampil dan mengembangkan dirinya sebagai pusat keunggulan.

Jadi Total quality management pondok pesantren dapat diartikan sebagai mutu pendidikan pesantren akan terkontruksi dengan baik jika pesantren mampu mendesain system pendidikannya sesuai dengan tuntutan mutu pendidikan.

2. ISO 9001:2015

ISO 9001:2015 merupakan standar internasional di bidang system manajemen mutu (SMM). Suatu lembaga/organisasi yang telah mendapatkan akreditasi (pengakuan dari pihak lain yang independen) ISO tersebut, dapat dikatakan telah memenuhi persyaratan internasional dalam hal manajemen penjaminan mutu/jasa yang dihasilkannya.¹⁵

¹⁴Irfan Paturohman (2012) “Peran Pendidikan Pondok Pesantren Dalam Perbaikan Kondisi Keberagaman di Lingkungannya”. Jurnal Tarbawi Vol.1 No.1 Maret 2012

¹⁵ Admin, pengertian ISO 9001, <http://sertifikat-iso.com/pengertian-iso-9001> (diakses pada tanggal 08 october 2019).

Dalam pelaksanaannya, program kerja SMM ISO 9001:2015 menggunakan siklus PDCA, namun demikian, siklus PDCA bukanlah siklus harian, namun merupakan siklus periodik dalam kurun waktu tertentu.

Dari visi, tujuan, dan sasaran yang direncanakan, maka dibuatlah pedoman pengerjaan yang merupakan standar pelaksanaan. Jadi, dengan adanya standar pelaksanaan inilah sumber daya yang tersedia, visi, tujuan, dan sasaran harus diupayakan agar selalu memenuhi standar yang telah ditetapkan.

Dengan menggunakan siklus PDCA dalam system manajemen mutu ISO 9001:2015, maka institusi dapat mengarahkan pengelolaan bukan hanya pada pemenuhan standar tetapi juga untuk peningkatan mutu yang berkelanjutan sehingga dapat memenuhi tuntutan akan mutu pendidikan yang terus berkembang.

G. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi yang akan peneliti tulis terdiri dalam beberapa bab. Bab I pendahuluan, Bab II kajian teori, Bab III metode penelitian. Bab IV hasil penelitian dan pembahasan, Bab V kesimpulan dan saran. Bab-bab yang akan disajikan dalam penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

Bab I adalah pendahuluan yang berfungsi sebagai acuan dalam melaksanakan penelitian pada bab ini berisikan mekanisme penelitian yaitu menguraikan secara berurutan kegiatan penelitian mulai dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, penjelasan istilah, kemudian ditutup dengan sistematika penulisan.

Dalam bab II peneliti akan membahas tentang teori-teori yang berkaitan dengan judul, yaitu total quality management pondok pesantren berbasis ISO 9001:2015.

Dalam bab III peneliti akan membahas tentang metode penelitian yang menguraikan tentang pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian dan waktu penelitian, populasi dan sampel penelitian, kehadiran peneliti, instrument pengumpulan data, teknik pengumpulan data, teknik analisi data, uji keabsahan data. Dipakai yang berkaitan dengan judul “Total Quality Management Pondok Pesantren Berbasis ISO 9001:2015 di Jeumala Amal Pidie Jaya”.

BAB IV: berisi tentang penyajian data dan pembahasan, terdiri dari gambaran umum dayah jeumala amal, hasil Penelitian dan Pembahasan

Bab IV mengenai uraian tentang gambaran umum lokasi penelitian, paparan hasil penelitian, dan pembahasan penelitian.

BAB V : Penutup terdiri dari kesimpulan, saran-saran dan kata penutup. Sedangkan bagian akhir skripsi ini berisi daftar pustaka, lampiran-lampiran, dan riwayat hidup penulis.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Pada bab ini, penulis ingin mengemukakan tentang teori-teori yang digunakan dalam Total quality management pondok pesantren berbasis ISO 9001:2015 di Jeumala Amal pidie jaya.

A. Total Quality Management Pondok Pesantren

1) Pengertian Total Quality Management

Total quality management merupakan seperangkat konsep atau prinsip-prinsip keterpaduan antara seluruh bagian atau departemen yang ada diperusahaan dengan melakukan perbaikan secara terus-menerus untuk melakukan perbaikan dan penyempurnaan.

Manajemen mutu pendidikan merupakan kegiatan sistemik yang menyinergikan antar fungsi-fungsi manajemen dengan semua bagian dari suatu lembaga pendidikan dan semua orang ke dalam falsafah holistik yang dibangun berdasarkan konsep kualitas, teamwork, produktivitas, dan kepuasan stakeholder baik internal maupun eksternal.¹⁶

Mutu tidak semata-mata menjadi tanggung jawab pendidik namun menjadi perhatian semua pihak dalam sebuah lembaga pendidikan.¹⁷

¹⁶M Nur, *Manajemene Mutu Terpadu(total quality management)*, (Jakarta :Ghalia, 2001),hlm 17

¹⁷Eddy Herjanto, *Manajemen Operasi,edisi ketiga*, (Jakarta : Gramedia Widiasarana Indonesia),hlm,391.

TQM pada dasarnya merupakan salah satu model yang biasa digunakan di dunia bisnis untuk menjamin tercapainya target perusahaan dengan melibatkan paradigmu mutu sebagai misi utama. Meskipun bukan satu-satunya model yang biasa diterapkan dalam pendidikan, TQM masih dianggap sebagai salah satu yang terbaik dan karenanya digunakan oleh banyak lembaga pendidikan. Salah satu model yang saat ini banyak digunakan oleh madrasah dan juga sekolah di Indonesia untuk meningkatkan kualitas adalah manajemen kualitas total atau *total quality management* (TQM).

Manajemen mutu pendidikan mencakup tiga proses trilogy Quality yakni, perencanaan mutu, pengendalian mutu dan peningkatan mutu. Perencanaan mutu atau Quality planning adalah suatu proses yang mengidentifikasi stakeholder dan proses yang akan menyampaikan output dan layanan dengan karakteristik yang tepat dan kemudian mensosialisasikan pengetahuan ini guna memuaskan stakeholder.

Pengendalian mutu merupakan suatu proses dimana output benar-benar diperiksa dan dievaluasi, dibandingkan dengan kebutuhan-kebutuhan yang diinginkan para stakeholder. Persoalan yang telah diketahui kemudian dicarikan solusi untuk kepuasan stakeholder. Peningkatan mutu atau quality improvement adalah suatu proses kegiatan yang dilakukan untuk meningkatkan mutu.

Agar dapat sukses lembaga pendidikan harus melakukan proses secara sistematis dalam melaksanakan perbaikan secara berkesinambungan untuk

meningkatkan mutu. Quality improvement juga dapat diartikan sebagai suatu proses dimana mekanisme yang sudah mapan dipertahankan sehingga mutu dapat dicapai berkelanjutan.¹⁸

Manajemen mutu pendidikan memiliki karakteristik yang membedakannya dengan manajemen bidang layanan dan jasa. Menurut Tony Bush yang dikutip oleh dede rosyada, perbedaan itu antara lain:

1. Tujuan dari lembaga pendidikan berbeda dengan layanan jasa, karena pendidikan bertugas mendidik anak-anak agar memiliki berbagai nilai bahkan kepercayaan yang semuanya susah untuk diukur
2. Tolak keberhasilan pendidikan susah untuk dihitung tingkat ketercapainnya, saat siswa telah menyelesaikan pendidikannya pada jenjang tertentu.
3. Sistem koordinasi antar sekolah berbeda dengan koordinasi antara atasan dan bawahan dalam sebuah instansi pemerintahan atau dengan lainnya.
4. Manajemen sekolah juga menghadapi persoalan fragmentatif karena pengambilan keputusan senantiasa di pengaruhi unsur-unsur agensi dari luar yang berakibat sulitnya bagi kepala sekolah untuk mendistribusikan tanggung jawab terhadap putusan-putusan yang dihasilkan rapat sekolah.
5. Problem manajemen sekolah yang juga spesifik adalah kesibukan kepala sekolah dalam mengajar.¹⁹

¹⁸H.E.Sobana. *Manajemen Kualitas*, (Yogyakarta : Ekonisia,2006)

¹⁹Dedy Rosyada, *Paradigma Pendidikan Demokratis: sebuah model pelibatan masyarakat dalam penyelenggaraan pendidikan* (Jakarta : Gramedia Pustaka Utama,2006), hlm 23.

Langkah nyata manajemen mutu pendidikan bisa diwujudkan melalui:

1. Pengembangan dan perbaikan kurikulum berbasis kompetensi
2. Memperhatikan kondisi kebutuhan-kebutuhan siswa dan masyarakat (student and social needs) yang beragam
3. Sistem evaluasi yang ada hendaknya dirancang dengan berbasiskan keahlian peserta didik. Ini berarti sistem pendidikan yang dijalankan lebih menitik beratkan kepada pengukuran kemampuan peserta didik pada ranah menjadi, dari hanya sekedar memiliki dan mengetahui pengetahuan yang diajarkan pendidik.
4. Perbaikan sarana prasarana pendidikan, pengembangan dan ketersediaan bahan ajar
5. Menambah intensitas pelaksanaan pelatihan (training) bagi pendidik dan tenaga kependidikan.²⁰

2) Pondok Pesantren

Pondok pesantren adalah suatu lembaga pendidikan agama islam dengan system asrama yang diakui masyarakat sekitar dan pelaksanaan pendidikan melalui pengajian atau madrasah yang sepenuhnya berada dibawah kepemimpinan seorang teungku.²¹

²⁰Baharuddin dan Moh.Makin,*Manajemen Pendidikan Islam.*(Malang : Uin Maliki Press,2010),hlm 19.

²¹Arifin,*Pesantren dan Santri*,(Jakarta:Cendekia,1994),hal.240.

1. Fungsi Pondok Pesantren

Pondok pesantren berfungsi sebagai lembaga pendidikan, lembaga social, juga berfungsi sebagai pusat penyiaran agama islam yang mengandung kekuatan terhadap dampak modernisasi, sebagaimana telah diperankan pada masa lalu dalam menentang penetrasi kolonialisme walaupun dengan cara menutup diri.²²

Keberadaan pondok/asrama dalam sebuah pesantren juga sangat besar manfaatnya. Dengan system pondok, santri dapat konsentrasi belajar sepanjang hari. Kehidupan dengan model pondok atau asrama juga sangat mendukung bagi pembentukan kepribadian santri baik dalam tata cara bergaul dan bermasyarakat dengan sesama santri lainnya.²³

Ada yang khas dari ciri pondok, yaitu adanya pemisahan antara tempat tinggal santri laki-laki dengan perempuan, sekat pemisah itu biasanya berupa rumah kyai dan keluarga, masjid maupun ruang kelas madrasah. Di sinilah letak pentingnya pondok, elemen penting yang turut menopang keberlangsungan tradisi pesantren di Indonesia.

Oleh karena itu, antara fungsi pondok pesantren dengan lembaga pendidikan lainnya tidak bisa dipisahkan yakni yaitu untuk mensukseskan pembangunan nasional, karena pendidikan di Negara kita diarahkan agar terciptanya manusia yang bertakwa, mental membangun dan memiliki keterampilan dan berilmu pengetahuan sesuai dengan perkembangan zaman. Dengan berbagai peran yang

²² M. Dawan Raharjo, *perkembangan Masyarakat dalam Perspektif Pesantren dalam Pergaulan Dunia Pesantren*, (Jakarta :P3M,1985), h 7.

²³ Amin Haidari, *Masa Depan Pesantren dalam Tantangan Modernitas dan Tantangan Kompleksitas Global*, (Jakarta :IRD Press, 2004).32.

potensi diperankan oleh pondok pesantren, maka pesantren memiliki tingkat integritas yang tinggi dengan masyarakat sekitarnya, sekaligus menjadi rujukan moral (*refrence of morality*) bagi kehidupan masyarakat umum.²⁴

2. Elemen-Element Pondok Pesantren

Karakteristik atau ciri-ciri umum pondok pesantren adalah sebagai berikut:

a. Adanya Pondok Atau Asrama

Sebuah pondok pada dasarnya merupakan sebuah asrama pendidikan Islam tradisional di mana para siswanya (santri) tinggal bersama di bawah bimbingan seorang atau lebih guru yang lebih dikenal dengan Kyai. Dengan istilah pondok pesantren dimaksudkan sebagai suatu bentuk pendidikan keIslaman yang melembaga di Indonesia. Pondok atau asrama merupakan tempat yang sudah disediakan untuk kegiatan bagi para santri. Adanya pondok ini banyak menunjang segala kegiatan yang ada.

Hal ini didasarkan jarak pondok dengan sarana pondok yang lain biasanya berdekatan sehingga memudahkan untuk komunikasi antara Kyai dan santri, dan antara satu santri dengan santri yang lain.²⁵

b. Adanya Masjid

Kedudukan masjid sebagai sebagai pusat pendidikan dalam tradisi pesantren merupakan manifestasi universalisme dari sistem pendidikan Islam tradisional.

²⁴Sulthon Masyud dan Khusnurdilo, *Manajemen Pondok Pesantren dalam Perspektif Global*, hlm.91.

²⁵Zamarkasyi Zofier, *Tradisi pesantren studi tentang pandangan hidup kyai*, (Jakarta :LP3ES,1982), hlm.82

Dengan kata lain kesinambungan system pendidikan Islam yang berpusat di masjid sejak masjid Quba' didirikan di dekat Madinah pada masa Nabi Muhammad SAW tetap terpancar dalam sistem pesantren. Sejak zaman Nabi, masjid telah menjadi pusat pendidikan Islam.²⁶

c. Adanya Santri

Santri merupakan sebutan bagi para siswa yang belajar mendalami agama di pesantren. Dalam tradisi pesantren, santri terbagi menjadi dua: pertama, santri mukim, yaitu murid-murid yang berasal dari yang jauh dan menetap dalam kelompok pesantren. Kedua, santri kalong yaitu murid murid yang berasal dari desa-desa sekitar pesantren, biasanya tidak menetap dalam pesantren, mereka bolak balik dari rumahnya sendiri.²⁷

d. Adanya Kiai

Istilah Kyai bukan berasal dari bahasa Arab, melainkan dari bahasa Jawa. Kata Kyai mempunyai makna yang agung, keramat, dan di tuahkan. Selain gelar Kyai diberikan kepada seorang laki-laki yang lanjut usia, arif, dan dihormati di Jawa. Gelar Kyai juga diberikan untuk benda-benda yang keramat dan dituahkan, seperti keris dan tombak. Namun demikian pengertian paling luas di Indonesia, sebutan Kyai dimaksudkan untuk para pendiri dan pemimpin pesantren, yang sebagai muslim terhormat telah membaktikan hidupnya untuk

²⁶Zamarkasyi Zofier,*Tradisi pesantren studi tentang pandangan hidup kyai*,(Jakarta :LP3ES,1982),hlm.85

²⁷Zamarkasyi Zofier,*Tradisi pesantren studi tentang pandangan hidup kyai*,(Jakarta :LP3ES,1982),hlm.89

Allah SWT serta menyebarluaskan dan memperdalam ajaran-ajaran serta pandangan Islam melalui pendidikan.²⁸

3) Manajemen Sarana Dan Prasarana Pendidikan Pesantren

Pendidikan yang bermutu dapat dihasilkan melalui transformasi sebuah system pendidikan yang didukung oleh komponen input yang bermutu pula. Salah satu komponen input tersebut adalah sarana dan prasarana.

a. Definisi Manajemen Sarana Dan Prasarana Pendidikan Pesantren

Sarana pendidikan adalah peralatan dan perlengkapan yang secara langsung dipergunakan untuk menunjang proses pendidikan, khususnya proses belajar mengajar, seperti gedung, ruang kelas, meja kursi serta alat-alat dan media pembelajaran. Adapun yang dimaksud dengan prasarana pendidikan adalah fasilitas yang secara tidak langsung menunjang jalannya proses pendidikan atau pembelajaran, seperti halaman, kebun, taman sekolah, jalan menuju sekolah, tetapi jika dimanfaatkan secara langsung untuk proses belajar mengajar, seperti taman sekolah untuk pembelajaran biologi, halaman sekolah sebagai sekaligus lapangan olahraga, komponen tersebut merupakan sarana pendidikan. Adapun yang termasuk sarana dalam pesantren adanya kiai dan kitab-kitab sedangkan yang termasuk prasarana dalam pesantren yaitu masjid dan pondok, tetapi apabila

²⁸ Zamarkasyi Zofier, *Tradisi pesantren studi tentang pandangan hidup kyai*, (Jakarta :LP3ES,1982),hlm.93

masjid digunakan dalam proses pembelajaran maka masjid juga termasuk dalam kategori sarana pendidikan pesantren.²⁹

Bafadal mengatakan bahwa secara sederhana manajemen sarana dan prasarana pendidikan dapat didefinisikan sebagai proses kerja sama pendayagunaan semua sarana dan prasarana pendidikan secara efektif dan efisien.³⁰

Dari definisi diatas dapat dipahami bahwa manajemen sarana dan prasarana pendidikan pesantren adalah proses pengelolaan terhadap seluruh perangkat, alat, bahan dan fasilitas lainnya yang digunakan dalam sebuah proses kegiatan belajar mengajar pesantren sehingga proses kegiatan belajar mengajar bisa berjalan secara efektif dan efisien.

B. Implementasi Manajemen Mutu Pendidikan Berbasis Pesantren

1) Pelaksanaan Mutu Pendidikan Berbasis Pesantren

Mengadaptasi pendapat George R. Terry.³¹ tentang *actuating*, maka penggerakan pada pendidikan berbasis pesantren adalah bagaimana lembaga pendidikan berbasis pesantren yang menjunjung tinggi nilai-nilai keislaman mampu menggerakkan setiap sumberdaya yang ada untuk menjalankan setiap program-program pendidikan yang telah direncanakan dengan sukarela sesuai

²⁹ Mulyasa, *Manajemen dan Kepemimpinan Kepala Sekolah*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2013), h. 86.

³⁰ Bafadal, *Seri Manajemen Peningkatan Mutu Pendidikan Berbasis Sekolah : Manajemen*. hal.3.

³¹ George R Terry. *Prinsip-Prinsip Manajemen* (Jakarta: Bumi Aksara, 1992)

dengan pola organisasi yang ditetapkan untuk mencapai pendidikan yang berkualitas dengan memperhatikan kebutuhan dan kepuasan stakeholder.

C. Konsep Manajemen Mutu Pesantren

Fungsi-fungsi manajemen dalam mengelola mutu pesantren sebagai berikut :

1. Kontrol Mutu Pesantren

a. Objek Control Mutu Pesantren

Lembaga pendidikan merupakan bentuk organisasi yang memiliki peran penting dalam menentukan nasib bangsa ke depan melalui perubahan sikap moral, intelektual, emosional dan spiritual peserta didik dengan transformasi nilai-nilai dan berbagai disiplin keilmuan. Untuk mencapai tujuan yang maksimal, pendidikan membutuhkan konsep perpaduan berbagai komponen manajerial yang harus dijalankan seefektif dan seefisien mungkin.

Adapun indikator efektifitas dan efisiensinya terletak pada pelaksanaan fungsi-fungsi manajemen yang meliputi tahap perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan terhadap tahap penerimaan (input), tahap proses, output, dan out comenya dengan didukung aspek komponen lainnya, seperti kepemimpinan, kurikulum, SDM, sarana prasarana, kesiswaan, dan sebagainya.

Pada hakikatnya, setiap orang yang melakukan satu fungsi manajemen berarti ia juga melakukan fungsi fungsi lainnya, seperti halnya fungsi pengawasan (controlling). Ketika pihak sekolah melakukan perencanaan pada tahap input maka fungsi pengawasan juga harus diikutsertakan, jika tidak maka

kecenderungan munculnya masalah lebih besar dalam pelaksanaan tahap berikutnya. Logisnya, semua fungsi manajemen yang ada juga terdapat dalam setiap tahapan pelaksanaan proses manajemen sekolah yang dilakukan yang terdiri dari input, proses, output dan outcome.

Beberapa komponen tersebut merupakan content (isi) dari setiap fungsi manajemen sekolah yang dijalankan. Setiap awal tahun, sekolah-sekolah mengadakan evaluasi terhadap program pendidikan yang telah dijalankan guna menyusun kembali program yang akan dilaksanakan pada tahun berikutnya. Proses pengontrolan terhadap setiap tahap yang dilaksanakan, mulai dari pemasukan (input) hingga kualitas lulusan yang dihasilkan.³² Dari beberapa tahapan inilah yang dijadikan objek sentral dari setiap fungsi-fungsi manajemen sekolah, lebih-lebih pendidikan Islam.

Adapun Popi Sopiadin membedakan antara output dan outcomes sekolah yaitu :

1. Output adalah kinerja sekolah yang digambarkan dengan prestasi siswa meliputi prestasi akademik dan non-akademik. Prestasi akademik berupa nilai ujian nasional, karya ilmiah dan lomba akademik, sedangkan prestasi non akademik, seperti kejujuran, kesopanan dan kegiatan ekstrakurikuler.
2. Outcome adalah dampak yang diterima oleh sekolah, meliputi bertambahnya siswa yang daftar pada tahun ajaran baru, tidak terdapat siswa yang keluar,

³²E.Mulyasa, *Manajemen dan Kepemimpinan Kepala Sekolah*, (Jakarta : Bumi Aksara,2011),p.157

banyak lulusan yang terserap oleh dunia kerja, dan banyaknya lulusan yang diterima di perguruan tinggi.³³

Jadi, dalam memerankan fungsi-fungsi manajemen sekolah, bukan terfokus pada satu fungsi saja, tetapi mencakup keseluruhan fungsi yang ada. Setiap tahapan fungsinya, upaya pengawasan/pengontrolan mutlak untuk dilakukan, apalagi terkait semua obyek komponen manajemen sekolah yang terdiri dari masukan mentah (input), pelaksanaan program pembelajaran (proses), hingga mutu lulusan (output/outcome).

D. ISO 9001:2015

ISO 9001:2015 merupakan standar terbaru dari ISO 9001 yang menggantikan versi sebelumnya, yaitu ISO 9001:2008. Model proses ISO terbentuk dari urutan input, proses, output yang didasarkan pada siklus PDCA . Perubahan mendasar ada pada versi terbaru ISO, yaitu peninjauan lebih mendalam terhadap lingkungan dan konteks organisasi serta pemikiran berbasis risiko.

ISO 9001:2015 tidak hanya memperhatikan pelanggan, Namun juga lingkungan dari organisasi untuk meningkatkan ketahanan dan keberlanjutan organisasi terhadap perubahan.ISO 9001:2015 terdiri dari 10 klausul, dimana klausul 1-3 merupakan klausul pembuka sedangkan 4-10 merupakan klausul isi.

Tabel 2.1 di bawah merupakan klausul ISO 9001:2015.

³³Popi Sopiadin, *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa*, (Bogor : Ghalia Indonesia,2010),p. 20-21

Table 2.1

Klausul ISO 9001:2015

| ISO 9001:2015 |
|--------------------------------|
| 3. Scope |
| 4. Normative references |
| 5. Terms and definitions |
| 6. Context of the organization |
| 7. Leadership |
| 8. Planning |
| 9. Support |
| 10. Operation |
| 11. Performance evaluation |
| 12. Improvement |

Klausul 1-3 terdiri dari lingkup penerapan, istilah dan definisi dari ISO 9001:2015. Klausul 4-10 merupakan klausul persyaratan yang harus dipenuhi oleh organisasi untuk dapat mengimplementasikan ISO 9001:2015.³⁴

Pada ISO 9001:2015, resiko dianggap sebagai suatu kesatuan yang tidak dipisahkan dari sistem. Dengan mengambil pendekatan yang berbasis resiko, organisasi diharapkan menjadi lebih proaktif ketimbang reaktif, senantiasa mencegah dan mengurangi efek yang tidak dikehendaki, dan selalu

³⁴Oki Eka Shindhuwinata(2016), *Perancangan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015:studi Kasus*.Jurnal Titra,Vol.4.No.2,Juli 2016

mempromosikan perbaikan sistem yang berkelanjutan (continoual improvement). Ketika manajemen resiko diterapkan, secara otomatis tindakan pencegahan akan dilakukan.

ISO 9001:2015 mendefinisikan resiko sebagai dampak dari ketidakpastian pada hasil yang diharapkan, dengan pengertian:

1. Dampak adalah penyimpangan dari yang diharapkan—positif maupun negative
2. Resiko adalah tentang apa yang mungkin terjadi dan apa dampak yang mungkin terjadi.
3. Risiko juga mempertimbangkan seberapa besar kemungkinannya untuk terjadi.

Tujuan ISO menurut Gaspersz (2002: 177) adalah mengembangkan standarisasi dan kegiatan-kegiatan yang lain yang berhubungan untuk memudahkan pertukaran barang dan jasa, serta mengembangkan kerjasama dalam suasana yang bersifat scientific, teknologis dan ekonomis. Penerapan suatu proses dalam suatu organisasi biasanya memiliki beberapa langkah, untuk kasus penerapan sistem manajemen mutu .

Menurut Gasperz (2002:10) urutan-urutan yang diberikan hanya merupakan suatu petunjuk, yang dapat saja dilakukan bersamaan atau dalam susunan yang tidak harus berurut, tergantung pada kultur dan kematangan organisasi, tetapi semua langkah ini harus diperhatikan secara serius dan konsisten. Langkah-langkahnya sebagai berikut: memutuskan untuk mengadopsi suatu standar system manajemen mutu yang diterapkan, yaitu:

1. Menetapkan suatu komitmen pada tingkat pemimpin senior dari organisasi (top management commitment)
2. Menetapkan suatu kelompok kerja (working group) atau komite pengarah (steering committee) yang terdiri dari manajer-manajer senior
3. Menetapkan tujuan-tujuan mutu dan implementasi sistem
4. Meninjau ulang sistem manajemen mutu yang sekarang bahwa fungsi-fungsi dan aktivitas dikendalikan oleh prosedur-prosedur
5. Mendokumentasikan aktivitas terperinci dalam prosedur operasional atau prosedur terperinci
6. Memperkenalkan dokumentasi, sekali manual mutu dan prosedur-prosedur telah disepakati, maka implementasi dari praktik-praktik sistem manajemen mutu pada tingkat manajemen dapat dilakukan
7. Menetapkan partisipasi karyawan dan pelatihan dalam sistem
8. Meninjau ulang dan melakukan audit sistem manajemen mutu.³⁵

E. Total Quality Management berbasis ISO 9001:2015 di Pondok Pesantren

1) Total Quality Management

Total Quality Management merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus-menerus atas produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungannya.³⁶

³⁵Antonius Widi Nugroho (2017), *Manajemen dan Supervisi Pendidikan*, Volume 1, Nomor 3 Juli 2017

³⁶Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, *Total Quality Management* (Yogyakarta: Andi Offset, 2009), hlm.4.

Tentunya TQM memiliki unsur-unsur yang erat kaitannya sebagai karakteristik TQM itu sendiri. Berikut 6 unsur utama TQM (Total Quality Management) :

1. Fokus pada Pelanggan

Kepuasan pengguna jasa pendidikan merupakan factor yang penting dalam TQM. Oleh sebab itu, identifikasi pengguna jasa pendidikan dan kebutuhan mereka merupakan aspek yang krusial. Sedangkan, langkah pertama TQM adalah memandang peserta didik sebagai pelanggan yang harus dilayani dengan baik.

2. Kepemimpinan

Pemimpin menetapkan kesatuan tujuan dan arah organisasi. Pemimpin puncak perlu menyusun visi sekolah dengan jelas dan dilengkapi dengan sasaran dan tujuan yang konsisten dan didukung pula dengan perencanaan taktis dan strategis.

Oleh sebab itu, kesadaran akan kualitas dalam lembaga pendidikan tergantung kepada factor *intangibles*, terutama sikap manajemen tingkat atas (pimpinan lembaga pendidikan dasar menengah atau kepala sekolah) terhadap kualitas jasa pendidikan. Pencapaian tingkat kualitas bukan hasil penerapan jangka pendek untuk meningkatkan daya saing, melainkan melalui implementasi TQM yang mensyaratkan kepemimpinan yang kontinu.³⁷

³⁷Eti Rochaety, dkk., *Sistem Informasi Management Pendidikan* (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), hlm. 118.

Maka pada ISO 9001:2015 sekarang ini leadership diangkat menjadi satu bagian klausul ISO 9001:2015 ini mengingat peran penting leader dalam implementasi ISO 9001:2015.

3. Hubungan antara Pemasok-Pelanggan

Hubungan antara pemasok-pelanggan merupakan fakta bahwa setiap orang dalam organisasi mempunyai seorang pelanggan. Pelanggan demikian dapat internal dan juga eksternal. Setiap hari pelanggan-pelanggan ini mempunyai persyaratan mutu yang berhubungan dengan satu atau lebih dimensi. Beberapa orang berargumentasi bahwa pelanggan yang benar-benar memperlakukan adalah orang yang membeli produk dan jasa. Adalah penting untuk memperhatikan kepada siapa organisasi melakukan pelayanan.

4. Orientasi Pencegahan

“Pencegahan adalah lebih baik daripada penyembuhan”. Peribahasa ini merupakan inti dari orientasi pencegahan, dan sesungguhnya, merupakan filosofi kontemporer dari TQM. Contoh yang klasik dari keberhasilan orientasi pencegahan adalah diceritakan secara panjang lebar oleh David Garvin dalam diskusinya mengenai Zeodfects (ZB).

5. Mutu pada Sumber(*Quality At The Source*)

“*Quality at the source*”, berarti bahwa setiap pekerja adalah inspektur mutu untuk pekerjaannya. Pandangan ini mengubah praktek berlawanan, yang sering dengan memiliki seorang inspektur pengendalian mutu, secara tipikal, berasal dari departemen pengendalian mutu, membuat keputusan mengenai mutu

yang baik atau jelek. Filosofi ini, seperti yang dipraktekkan sekarang, memperluas di luar pekerja, untuk memasukkan kelompok pekerja, semua departemen, dan terhadap pemasok komponen dan jasa untuk organisasi.

Untuk membuat mutu pada sumbernya efektif, diperlukan sejumlah besar perubahan filosofis, dan tindakan dalam bagian dari semua anggota organisasi. Seperti biasanya, ia dimulai dengan komitmen manajemen puncak, untuk memberi wewenang kepada karyawan melakukan keputusan mutu. Komitmen ini harus disokong oleh pelatihan dalam alat-alat, baik terhadap mencegah kerusakan, dan memperbaiki mereka pada saat terjadi.

6. Perbaikan yang Berkesinambungan

Perbaikan yang berkesinambungan mempunyai arti umum dan arti khusus dalam TQM. Arti umumnya adalah usaha yang terus menerus untuk secara sederhana melakukan perbaikan dalam setiap bagian organisasi, relative terhadap semua dari penyampaiannya kepada pelanggan. Arti yang lebih spesifiknya berfokus pada perbaikan yang berkesinambungan dalam mutu proses, yang pekerjaan selesaikan. Ini berarti, ungkapan “ *Continuous Process Improvement* “ sering mendefinisikan tujuannya dalam konteks TQM. “ *Continuous Improvement (CI)* ” adalah suatu filosof manajemen, yang mendekati tantangan dari produk atau perbaikan proses sebagai proses yang tidak pernah berakhir dan mencapai kemenangan yang kecil.

Secara khusus, CI mencari perbaikan yang terus menerus dari mesin, material, utilisasi tenaga kerja dan metode-metode produksi, melalui aplikasi dari usulan-usulan dan ide-ide anggota kelompok.

2) ISO 9001:2015

ISO 9001:2015 merupakan suatu system untuk memaksimalkan daya saing sebuah lembaga melalui perbaikan yang terus menerus atas pelayanan, proses, output, sumber daya manusia dan kondisi lingkungan yang memiliki prinsi-prinsip utama yakni berfokus pada peserta didik, pendidikan dan pelatihan untuk mencapai tujuan pendidikan.³⁸

Tentunya ISO 9001:2015 memiliki unsur-unsur yang erat kaitannya yaitu sendiri. Berikut 7 unsur utama ISO 9001:2015 :

1. Customer Focus

Fokus customer adalah prioritas utama dari Sistem Manajemen Mutu. Bentuk aplikasinya adalah dengan memberikan semua kebutuhan yang melebihi harapan customer untuk ketercapaian kepuasan pelanggan. Sehingga keberlangsungan hidup perusahaan akan terjamin dalam jangka waktu yang panjang.

2. Leadership

Setiap pimpinan yang ada di perusahaan memiliki peran sebagai pelatih yang memiliki target sesuai sasaran perusahaan melalui pemberdayaan karyawan, pembuatan keputusan berdasarkan data dan fakta serta membuat standard system manajemen perusahaan yang diwariskan untuk generasi berikutnya.

³⁸ Goetsch, David L dan Stanley B. Davis, *Quality Management: Introduction to Total Quality Management for Production, Processing, and Service*, New Jersey: Prentice-Hall, Inc, 2000

3. Engagement of People

Menciptakan dan memberikan nilai lebih kepada Customer akan lebih mudah bila didukung oleh personal yang kompeten, mampu diberdayakan dan terlibat di semua tingkatan di seluruh perusahaan. Bentuk aplikasinya adalah dengan mempromosikan pendekatan proses dan pentingnya kontribusi setiap tingkatan di perusahaan.

4. Process Approach

Sistem manajemen mutu yang telah ditetapkan di perusahaan bukan dibuat berdasarkan pendekatan departemen, akan tetapi berdasarkan proses murni yang ada di perusahaan dengan melibatkan seluruh pihak yang terkait.

5. Improvement

Perusahaan yang sukses dan mampu bertahan dalam persaingan adalah perusahaan yang focus dalam improvement (peningkatan). Bentuk aplikasinya adalah dengan selalu melakukan perubahan melalui peningkatan berkelanjutan baik internal dan eksternal yang disesuaikan dengan iklim perubahan terkini. Sehingga perusahaan akan selalu siap menghadapi persaingan dengan para competitor.

6. Evidence Based Decision Making

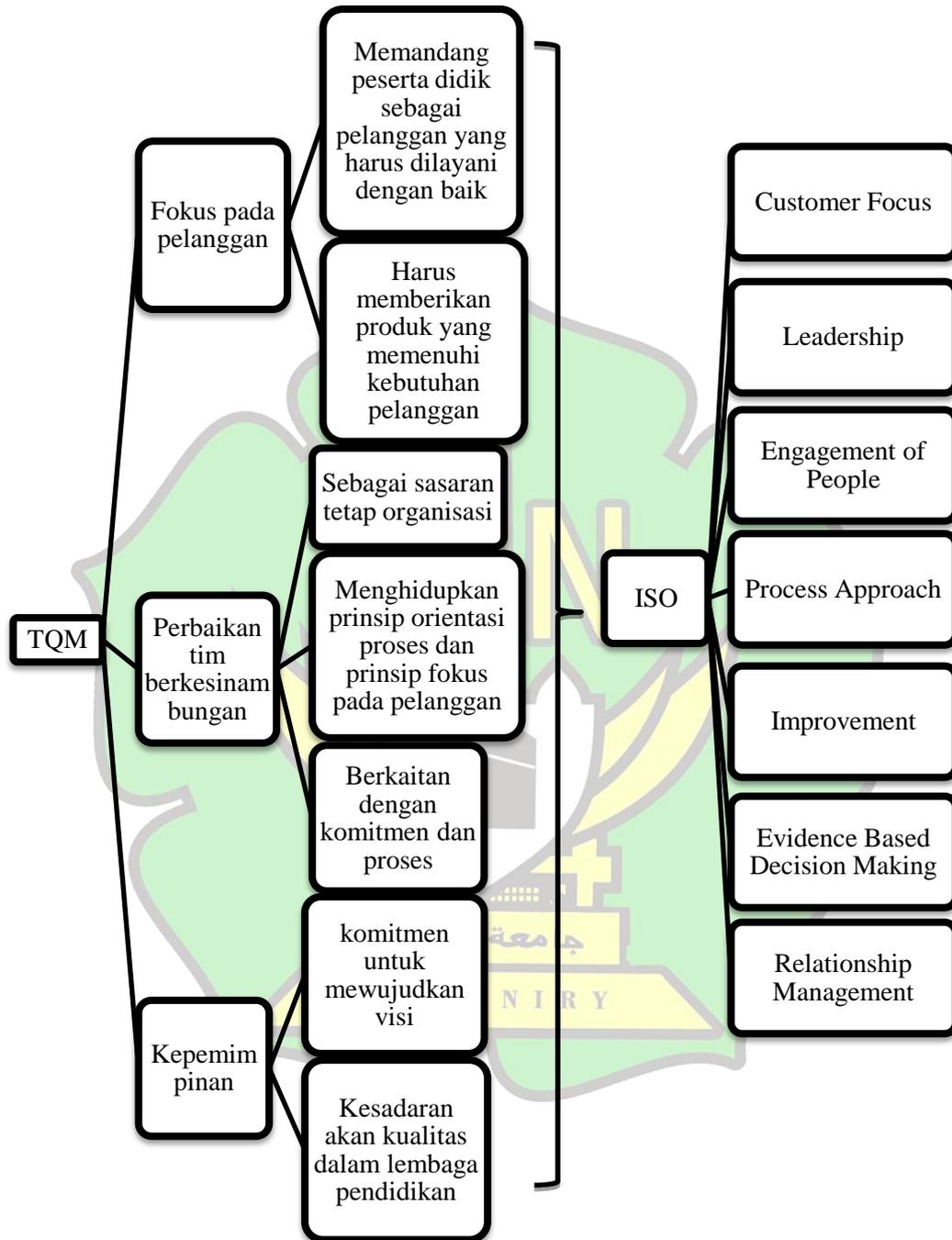
Membuat keputusan berdasarkan data dan fakta. Bentuk aplikasinya adalah setiap menetapkan kesimpulan dari sebuah permasalahan ditetapkan berdasarkan analisis fakta dan data yang diperoleh selama melakukan analisa.

Sehingga keputusan yang diambil akan menghasilkan keputusan yang produktif dan tepat sasaran.

7. Relationship Management

Untuk mempertahankan kesuksesan perusahaan harus mengelola hubungannya dengan pihak-pihak yang berkepentingan diantaranya adalah pemasoknya, mitra kerja, karyawan, pemerintah, masyarakat, dll.





Tabel 2.2

Bagan TQM dan Unsur-unsur ISO 9001:2015

BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang peneliti gunakan untuk mengetahui Total Quality Management pondok pesantren berbasis ISO 9001:2015 di MAS Jeumala Amal Pidie Jaya yang sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian, maka peneliti menggunakan jenis penelitian ini menggunakan mix method yaitu pencampuran metode kualitatif dan kuantitatif. Dengan kedua jenis metode tersebut akan menjawab tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui kepuasan pelanggan, factor pendukung dan penghambat, best practice terhadap total quality management pondok pesantren berbasis ISO 9001:2015 di jeumala amal pidie jaya. Metode kualitatif merupakan sebuah proses pencarian yang bertujuan untuk memahami perilaku dengan membangun sebuah gambaran yang kompleks dan menyeluruh (holistik) tentang setting sosial dan budaya dimana perilaku tersebut dimunculkan.

Metode kualitatif lebih menekankan pada analisis kata-kata daripada angka, dan dengan melaporkan secara mendetail pandangan informan yang sedang diinvestigasi. Penelitian kualitatif menginvestigasikan pemahaman tentang apa, bagaimana, kapan, dan dimana sebuah perilaku dalam upaya menjelaskan makna, konsep definisi, karakteristik, serta gambaran yang gamblang.³⁹

³⁹ Angrosino, M.V., *Naturalistic Observation Walnut Creek*. (CA: Left Coast Press Inc., 2007).

Ary menjelaskan penelitian kualitatif memiliki beberapa ciri; peneliti fokus pada konteks dan makna terhadap fenomena dalam setting yang asli tanpa rekayasa, peneliti adalah instrumen utama untuk meneliti dan mengumpulkan data, pelaporan hasil penelitian lebih banyak menggunakan kata atau gambar dari pada data numerik, dan menggunakan analisis induktif.⁴⁰ Hatch menjelaskan bahwa penelitian kualitatif memiliki sifat subjektif. Subjektifitas ini terjadi disebabkan instrumen utamanya adalah peneliti, sehingga subjektifitasnya tergantung pada kedalaman pemahaman peneliti.⁴¹

Dalam penelitian ini, rumusan masalah nomor 2, dan 3 akan dikaji dengan metode kualitatif untuk menemukan factor pendukung dan penghambat serta best practice total quality management pondok pesantren berbasis ISO 9001:2015 di jeumala amal.

Sementara untuk mengkaji rumusan masalah nomor 1 mengenai kepuasan pelanggan terhadap total quality management pondok pesantren berbasis ISO 9001:2015 di Jeumala Amal dilakukan dengan metode kuantitatif. Yaitu metode yang menekankan pada pengumpulan data melalui angket, dan sebagainya dalam setting informan yang terkendali (controlled). Penelitian jenis ini lebih mengutamakan uji hipotesis secara spesifik dan eksperimental untuk mencapai sebuah gambaran umum. Penelitian kuantitatif mengumpulkan data yang

⁴⁰Ary, D. Et al. *Introduction ti Research in Education 9th Ed.*(Boston: Pearson Education Inc., 2010).

⁴¹Hatch, J. Amos, *Doing Qualitative Reseachr in Education Setting.* (New York: State University of New York, 2002).

digambarkan secara numerik. Data dalam penelitian ini dianalisis secara matematis, dan hasilnya akan disajikan dalam terminologi statistik.⁴²

Dalam pendekatan kuantitatif, penelitian ini menggunakan metode survei untuk mengumpulkan data guna menjawab satu rumusan masalah. “Penelitian survei merupakan suatu penelitian kuantitatif dengan menggunakan pertanyaan terstruktur/sistematis yang sama kepada banyak orang, untuk kemudian seluruh jawaban yang diperoleh peneliti dicatat, diolah, dan dianalisis. Pertanyaan terstruktur/sistematis tersebut dikenal dengan istilah kuesioner”.⁴³ Selanjutnya menurut Sugiyono penelitian survei digunakan apabila mengumpulkan data dalam populasi yang besar dan ia juga merupakan penelitian deskriptif yaitu penelitian yang digunakan untuk menggambarkan atau mendeskripsikan data yang telah dikumpulkan menjadi sebuah informasi.⁴⁴

Penelitian survei ini dipilih karena tujuan penelitian ini adalah untuk mendapatkan gambaran tentang kepuasan pelanggan terhadap total quality management berbasis ISO 9001:2015. Metode survei sesuai digunakan dalam penelitian ini karena melalui metode ini, peneliti mendapatkan respon dari responden penelitian yang sesuai dengan masa tertentu dengan menggunakan angket/kuesioner sebagai instrument/alat penelitian.

⁴² Charles, C.M. *Introduction to Educational Research 2nd Ed.* (New York: Longman Group Ltd., 1995).

⁴³ Bambang Prasetyo dan Lina Miftahul Jannah, *Metode Penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi*, (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2006), hal. 143.

⁴⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2010), hal. 12.

B.Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat yang dipilih sebagai lokasi yang diteliti untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penulisan skripsi ini. Adapun pelaksanaan penelitian ini dilaksanakan di MAS Jeumala Amal yang berlokasi di Jl.Banda Aceh-Medan. Lueng putu-Pidie Jaya.

C.Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi merupakan seluruh subjek yang menarik perhatian peneliti dalam wilayah penelitian yang bisa dijadikan subjek penelitian.Sementara sampel adalah sekumpulan yang menjadi sumber informasi yang dibutuhkan. Dengan kata lain sampel hanya sebagian dari subjek penelitian yang dipilih dan dianggap mewakili keseluruhan.⁴⁵Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh murid dayah jeumala amal.Sementara jumlah sampel penelitian ini adalah responden murid jeumala amal.Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah random sampling karena teknik ini lebih mudah untuk diterapkan.

Rumus Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah rumus slovin sebagai berikut⁴⁶:

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

Dimana :

n = Jumlah elemen/anggota sampel

N = Jumlah elemen/anggota populasi

⁴⁵ Hamid Darmadi, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2011), hal. 115.

⁴⁶ Sedarmayanti, dkk, *Metodelogi Penelitian* (Bandung: Manjar maju, 2002), h. 34.

$(e)^2$ = error level (tingkat kesalahan) (catatan: umumnya digunakan 1% atau 0,01, 5% atau 0,05, dan 10% atau 0,1).

Taraf kesalahan yang digunakan peneliti adalah 10% (0,1).

$$n = \frac{1.600}{1+(1.600 \times 0,1^2)} = 94,11$$

Dengan demikian, jumlah sampel untuk 94,11 akan tetapi dibulatkan menjadi 95 orang.

Tabel 3.1 di bawah merupakan rincian sampel penelitian :

Tabel 3.1
Rincian Sampel Penelitian

| NO | RESPONDEN | JUMLAH |
|---------------|-----------|-----------------|
| 1 | Murid | 95 |
| Jumlah | | |
| | | 95 orang |

Sementara data kualitatif di peroleh dari wawancara dengan nara sumber, yaitu dengan Direktur, Kepala bagian ISO di jeumala amal, Kepala sekolah, Kepala Asrama dan Guru.

D. Kehadiran Peneliti

Pada awal kehadiran peneliti tidak langsung menunjukkan sikap akan melakukan penelitian di sekolah tersebut. Akan tetapi, peneliti hadir sebagai tamu yang berkunjung ke sekolah untuk mendapatkan data awal peneliti menggunakan metode pendekatan dengan informan yang mana pada sekolah tersebut

dituju. Dengan menggunakan penelitian ini, peneliti mencoba untuk mendokumentasikan beberapa foto dan melakukan observasi ringan dan mengajak para informan untuk berbincang dan secara tidak langsung peneliti melakukan wawancara dengan informan untuk mendapatkan beberapa data dan informan mengenai fokus penelitian.

E. Instrumen Pengumpulan Data

Instrumen penelitian dalam penelitian kualitatif adalah peneliti sendiri dengan melengkapi daftar pedoman butir-butir pertanyaan wawancara, observasi dan telaah dokumentasi. Sedangkan untuk rumusan masalah kuantitatif, instrumen penelitian yang digunakan adalah berbentuk angket/kuesioner. Angket/kuesioner digunakan untuk meneliti sejumlah responden tertentu. Angket disebut juga kuesioner yaitu instrumen yang berupa daftar pertanyaan untuk memperoleh keterangan dari responden yang diteliti. Menurut Uhar Suharsaputra, kuesioner adalah seperangkat pertanyaan yang tepat dan disusun dalam suatu form untuk diminta kepada responden untuk menjawabnya sebagai bentuk reaksi, kepercayaan dan sikap.⁴⁷

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan total quality management pondok pesantren berbasis ISO 9001:2015. Untuk itu, instrumen atau kuesioner yang dibuat terdiri atas 3 bagian yaitu bagian A, B dan C. Bagian A merupakan petunjuk pengisian kuesioner, bagian B merupakan profil (demografi) responden yang mencakup kelas, jenis kelamin/umur, asal sekolah,

⁴⁷ Uhar Suharsaputra, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan Tindakan*, (Bandung: Refika Aditama), hal. 97.

asal daerah. Adapun bagian C terdiri dari 56 item pertanyaan yang berhubungan dengan kepuasan pelanggan. Adapun wawancara adalah tanya jawab antara peneliti dengan responden untuk memperoleh data yang dibutuhkan.⁴⁸

F. Teknik Pengumpulan Data

Dalam proses penelitian, pengumpulan data merupakan hal yang sangat urgen karena data yang diperoleh dari lapangan melalui instrumen penelitian diolah untuk selanjutnya dianalisa yang hasilnya dipergunakan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan serta memecahkan masalah penelitian. Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan melalui pengedaran angket, wawancara dan telaah dokumentasi.

Pengedaran angket (kuesioner).

Kuesioner/angket adalah pertanyaan terstruktur yang diisi sendiri oleh responden atau diisi oleh pewawancara yang membacakan pertanyaan dan kemudian mencatat jawaban yang diberikan.⁴⁹ Pertanyaan yang diberikan pada kuesioner adalah pertanyaan menyangkut fakta dan pendapat responden. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner tertutup, dimana responden diminta menjawab pertanyaan dan menjawab dengan memilih dari sejumlah alternatif. Keuntungan bentuk tertutup ialah mudah diselesaikan, mudah dianalisis, dan mampu memberikan jangkauan jawaban. Teknik ini dilakukan untuk memperoleh data dari murid Jeumala Amal.

⁴⁸ Supranto, *Metode Riset*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1997), hal. 68.

⁴⁹ Sulistyono, Basuki, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Wedatama Widya Sastra dan Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya Universitas Indonesia, 2006), hal. 110.

Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu kepada informan secara purposive sampling. Maksud digunakannya wawancara antara lain adalah (a) mengkonstruksi mengenai orang, kejadian, kegiatan organisasi, perasaan, motivasi, tuntutan, kepedulian dan lain-lain, (b) mengkonstruksikan kebulatan-kebulatan demikian yang dialami masa lalu. Dalam penelitian ini teknik wawancara yang peneliti gunakan adalah wawancara mendalam dan tidak terstruktur artinya peneliti mengajukan beberapa pertanyaan secara mendalam yang berhubungan dengan fokus permasalahan. Sehingga data-data yang dibutuhkan dalam penelitian dapat terkumpul secara maksimal dan wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan. Data wawancara diperoleh melalui wawancara dengan nara sumber yang ikut terlibat dalam SMM berbasis ISO 9001:2015 di Dayah Jeumala Amal.

Telaah dokumentasi

Dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data dari sumber non insani, sumber ini terdiri dari dokumen dan rekaman. “Rekaman” sebagai setiap tulisan atau pernyataan yang dipersiapkan oleh atau untuk individual atau organisasi dengan tujuan membuktikan adanya suatu peristiwa atau memenuhi accounting. Sedangkan “Dokumen” digunakan untuk mengacu atau bukan selain

rekaman, yaitu tidak dipersiapkan secara khusus untuk tujuan tertentu, seperti: surat-surat, buku harian, catatan khusus, foto-foto dan sebagainya mengenai dokumen yang berkaitan dengan SMM pondok pesantren berbasis ISO 9001:2015.

G. Teknik Analisis Data

Data penelitian ini berbentuk data kuantitatif yang diperoleh melalui mengedarkan angket kepada murid Jeumala Amal dan juga berbentuk kualitatif melalui wawancara, observasi dan telaah dokumentasi. Data kuantitatif yang diperoleh kemudian dianalisis dengan menggunakan statistik deskriptif melalui pengisian data pada program SPSS. 22

Data kuesioner yang sudah dikumpulkan kemudian dimasukkan dalam program SPSS 22 untuk dianalisis. Analisis data untuk menjawab rumusan masalah adalah menggunakan analisis deskriptif, yaitu frekuensi, persentase, standar deviasi dan rata-rata. Interpretasi hasil berdasarkan skor rata-rata menggunakan interpretasi seperti dalam **Tabel 3.2** di bawah merupakan interpretasi skor:

Tabel 3.2

Interpretasi Skor

| Skor | Interpretasi |
|-------------|--------------|
| 1.3 - 1.99 | Rendah |
| 2.00 - 2.99 | Sedang |

| | |
|-------------|--------|
| 3.00 - 4.00 | Tinggi |
|-------------|--------|

Sementara data kualitatif dari wawancara dianalisis melalui proses data reduction, data display dan conclusion/verification.⁵⁰ Informasi yang banyak diterima dalam wawancara dilakukan proses pengeditan dan reduksi untuk mengumpulkan data yang berkaitan dengan rumusan masalah penelitian ini. Proses ini selanjutnya dinarasikan untuk selanjutnya disusun dalam bentuk laporan penelitian.

Untuk data kualitatif dalam penelitian ini uji validitas dan reliabilitas penelitian menggunakan pengujian pendekatan kualitatif yaitu uji kredibilitas yang dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian, triangulasi, dan diskusi dengan teman sejawat (Sugiono).⁵¹

H. Uji Keabsahan Data

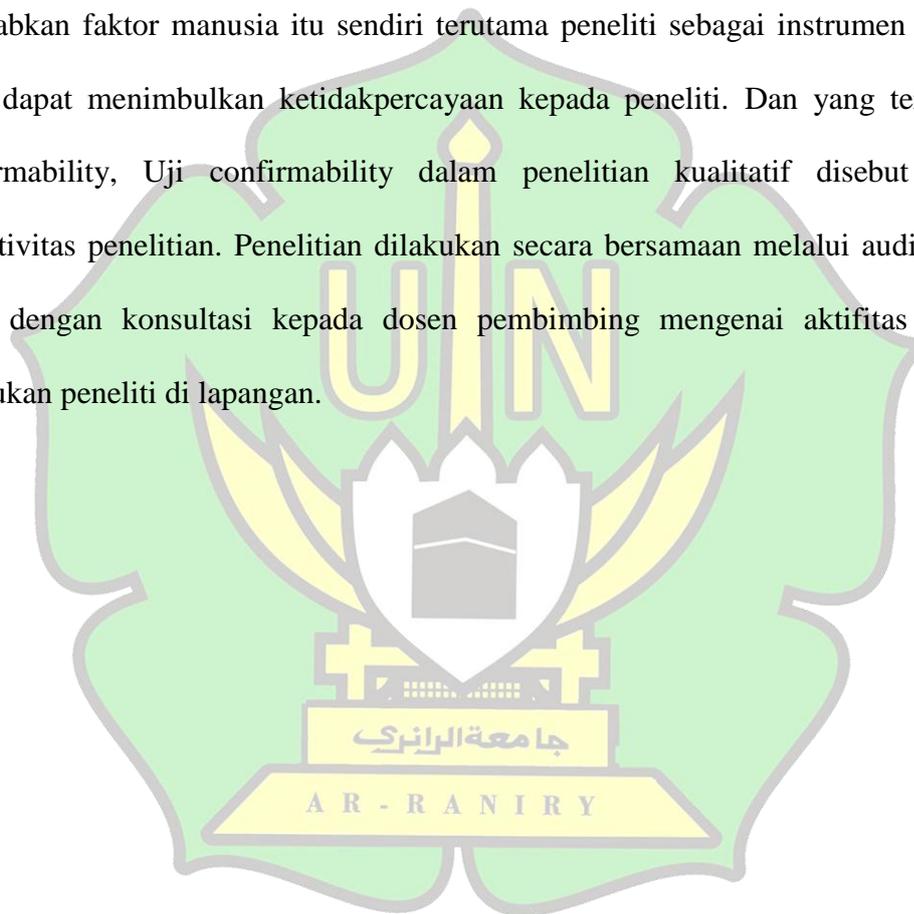
Dalam hal ini peneliti menetapkan uji coba keabsahan data berupa uji credibility, transferability, dependability dan confirmability. Uji kredibilitas dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui penelitian ini dapat dipercaya atau tidak. Pengecekan keabsahan data dapat dilakukan dengan menggunakan triangulasi dengan melihat sumber, metode dan juga teori yang dipakai dalam penelitian tersebut. Kemudian Transferability, yaitu tujuan akhir untuk memenuhi

⁵⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung : Alfabeta, 2009),hal. 401

⁵¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan ...* hal. 401

kriteria, yang dimana penelitian ini haruslah bisa di transfer ketempat lain dengan karakter yang sama.

Selanjutnya dependability, kriteria ini peneliti gunakan untuk menjaga kehati-hatian akan terjadinya kemungkinan kesalahan dalam mengumpulkan data sehingga data dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Kesalahan banyak disebabkan faktor manusia itu sendiri terutama peneliti sebagai instrumen kunci yang dapat menimbulkan ketidakpercayaan kepada peneliti. Dan yang terakhir confirmability, Uji confirmability dalam penelitian kualitatif disebut juga objektivitas penelitian. Penelitian dilakukan secara bersamaan melalui audit trial yaitu dengan konsultasi kepada dosen pembimbing mengenai aktifitas yang dilakukan peneliti di lapangan.



BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Dayah Jeumala Amal Pidie Jaya pada tanggal 22 Agustus s.d 24 Agustus 2019, maka hasil yang diperoleh sebagai berikut :

Dayah jeumala amal didirikan pada tahun 1987 oleh yayasan Teuku Laksamana Haji Ibrahim (Yaslak), dan diresmikan oleh Gubernur Aceh Prof. Dr. Ibrahim Hasan, MBA pada tanggal 2 januari 1988. Dengan peran dan fungsi utamanya menyelenggarakan pendidikan berbasis Islam, memadukan pendidikan Umum dengan Agama Islam melalui Pesantren Terpadu yang diberi nama: “Dayah Jeumala Amal”, yang berkedudukan di Lueng Putu, Kabupaten Pidie Jaya, Propinsi Aceh.

Gagasan pendirian Dayah Jeumala Amal berawal dari musyawarah Keluarga Besar Teuku Abdullah Laksamana, yang menyepakati bahwa tanah warisan dari Almarhum Teuku Laksamana Oemar Bin Teuku Laksamana Haji Ibrahim seluas 18.930 M2 terletak di Kecamatan Lueng Putu, Kabupaten Pidie Jaya, Propinsi Aceh diwakafkan untuk dimanfaatkan bagi kemaslahatan umum, khususnya dalam upaya pembangunan Sumber Daya Insani berbasis Islam.

Tahun ajaran 1987/1988 merupakan tonggak sejarah untuk memenuhi kebutuhan akan sumber daya manusia berkualitas tinggi yang semakin meningkat dalam melaksanakan pembangunan nasional dengan memberikan

kesempatan kepada putra/putri Aceh yang berprestasi dan berminat dalam menekuni ilmu pengetahuan umum dan agama.

Pada tahap awal (ketika memasuki tahun ajaran 1987/1988), Dayah Jeumala Amal memulai pendidikan pada tingkat Tsanawiyah dengan kapasitas 100 orang santri (50 orang putra dan 50 orang putri). Dimulainya kegiatan pendidikan tersebut, merupakan tonggak sejarah bagi Dayah Jeumala Amal dalam ikut serta berpartisipasi mengisi kebutuhan masyarakat akan Ilmu Pengetahuan Umum dan Agama, khususnya di Aceh. Untuk kelangsungan pendidikan tersebut, karena iuran santri dan bantuan spontanitas yang tidak mengikat masih sangat kecil, maka kekurangan biaya operasional dipenuhi dari infak dan sedekah pribadi Teuku Abdullah Laksamana dan Keluarga hingga tahun 2005.

Kini, Dayah Jeumala Amal tercatat sebagai salah satu dayah terpadu/modern yang paling sukses di Aceh. Fasilitas gedung permanent berlantai dua, ruang asrama, terdapat kampus I untuk putri dan kampus II untuk putra. Di tengah-tengah kampus I dan II berdiri megah dua buah rumah adat Aceh sebagai symbol bahwa Dayah Jeumala Amal memadukan nilai-nilai tradisional dengan nilai-nilai modern kontemporer. Dan juga di Dayah Jeumala Amal terdapat sebuah masjid yang megah diberi nama dengan masjid Raudhatud Zahra jeumala amal, serta sebuah jembatan penyeberangan orang (JPO) yang menghubungkan kampus I dan II.

Dengan segala kekurangan dan keterbatasan yang dimilikinya, Dayah Jeumala amal telah mendapat simpati rakyat Aceh. Sebab, ia hadir ketika para orang tua/wali murid, mendambakan akan adanya Lembaga Pendidikan yang

dapat memadukan ilmu pengetahuan umum dan agama untuk mencerdaskan generasi penerus bangsa. Dengan berbagai prestasi yang diraihinya, Yayasan Teuku Laksamana Haji Ibrahim melalui Dayah Jeumala Amal sudah cukup dikenal secara luas di Aceh khususnya bagi dunia pendidikan.

Sekitar 87% santri lulusan Dayah Jeumala Amal setiap tahun diterima di berbagai Perguruan Tinggi Negeri di Indonesia, bahkan lebih 10 orang diantaranya diterima melalui jalur undangan dan memperoleh beasiswa dari berbagai kalangan. Disamping itu, Dayah Jeumala Amal juga tercatat sebagai penyelenggara pendidikan dengan Akreditasi kelas A (Amat Baik) dari Badan Akreditasi Nasional Provinsi Aceh untuk tingkat Madrasah Tsanawiyah dan Madrasah Aliyah. Atas keberhasilan menyelenggarakan pendidikan berakreditasi A (Amat Baik) tersebut yang dipadukan dengan sistim manajemen mutu berstandar Internasioanal (ISO 9001:2015), santri Dayah Jeumala Amal telah mampu berkiprah bukan saja pada tingkat Daerah tetapi juga Nasional dan Internasional.

1. Visi dan Misi Dayah Jeumala Amal

a. Visi :

Menjadikan Dayah Jeumala Amal sebagai Dayah (Pondok Pesantren) terbaik tingkat Nasional pada tahun 2020.

b. Misi :

1. Menyelenggarakan pendidikan melalui Madrasah (Tsanawiyah dan Aliyah) berasrama merujuk kepada standar pendidikan Nasional dan

Kurikulum khas Dayah Jeumala Amal, didukung oleh guru dengan nilai kompetensi tertinggi tingkat Nasional

2. Menyiapkan lulusan yang bermutu dengan target minimal 75% tamatan Madrasah Aliyah diterima masuk perguruan Tinggi ternama tingkat Nasional, mampu menghafal minimal 4 juz al-qur'an, mampu membaca kitab dan menguasai bahasa asing (Arab dan Inggris) serta berakhlakul karimah.
3. Memberikan beasiswa kepada murid yang ekonomi keluarganya kurang mampu.
4. Memberikan asupan gizi yang memadai dengan menu yang sehat serta rasa aman nyaman bebas pengaruh negative dalam tatanan kehidupan berpola asrama.
5. Menerapkan manajemen mutu berbasis ISO 9001:2015
6. Melakukan perbaikan secara terus menerus melalui revitalisasi manajemen serta upaya-upaya dalam rangka mencapai tujuan pendidikan berkualitas dan berkarakter.

2. Data Ustaz dan Ustazah Dayah Jeumala Amal

Para murid dibawah asuhan 1 orang direktur, 3 orang wakil direktur, 17 orang staf structural, 24 orang wali kamar, 2 orang staf Pembina organisasi murid, 13 guru Pembina eskul, 68 orang guru MTs, 80 orang guru MA, petugas klinik, para karyawan administrasi, dapur, kebersihan, sekuriti dan pembantu umum. Karyawan seluruhnya 190 orang, dengan kualifikasi 15 orang lulusan S2, 125 orang lulusan S1 dan setara sarjana muda.

3. Data Santriwan/ti Dayah Jeumala Amal

Murid dayah jeumala amal saat ini berjumlah 1.600 orang terdiri dari putra 800 orang putri 800 orang pada dua jenjang pendidikan yaitu tingkat Tsanawiyah 835 orang dan tingkat Aliyah 765 orang, semuanya bermukim di kampus I untuk putrid an kampus II untuk putra.

Tabel 4.1

Jumlah siswa/I Dayah Jeumala Amal

| Jenjang pendidikan | Putra | Putrid | jumlah |
|--------------------|-------|--------|--------|
| Tsanawiyah | 403 | 432 | 835 |
| Aliyah | 397 | 368 | 765 |
| Jumlah | 800 | 800 | 1.600 |

4. Alamat Dayah Jeumala Amal

- a. Jalan : Sultan Iskandar Muda
- b. Desa : Lueng Putu
- c. Kecamatan : Bandar Baru
- d. Kabupaten/Kota : Pidie Jaya
- e. Provinsi : Aceh
- f. Kode Pos : 24184
- g. Telepon : (0653) 821123
- h. Email : dja_sekretariat@yahoo.co.id
- i. Website : www.jeumalaamal.org

B. Paparan Hasil Penelitian

Setelah mendapatkan surat izin penelitian, peneliti diperkenankan melakukan penelitian sampai batas waktu yang ditentukan. Peneliti mengumpulkan data dengan cara mengamati langsung aktivitas yang berjalan di Dayah Jeumala Amal Pidie Jaya untuk memperoleh data peneliti melakukan wawancara kepada Kepala bagian ISO Dayah Jeumala Amal, Direktur, Kepala Sekolah MAS jeumala amal, kepala Asrama dan Guru. Serta membagikan kuesioner kepada murid jeumala amal.

1. Kepuasan Pelanggan Terhadap Total Quality Management Pondok Pesantren Berbasis ISO 9001:2015 di Jeumala Amal Pidie Jaya

Berdasarkan angket yang disebarakan kepada 95 siswa dayah jeumala amal dapat dilihat bahwa persepsi siswa terhadap kepuasan pelanggan adalah sangat baik. Hal tersebut dapat dilihat dari persentase jawaban siswa dalam beberapa table berikut ini :

- a) Variabel X (Sarana dan Prasarana)

Tabel 4.2

Distribusi Jawaban Responden berdasarkan variabel sarana dan prasarana

| No | Pernyataan | SS | | S | | TS | | STS | | TOTAL | |
|----|------------|----|-------|----|------|----|---|-----|---|-------|------|
| | | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % |
| 1 | X.1 | 69 | 72,6 | 26 | 27,4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 95 | 100% |
| 2 | X.2 | 95 | 100,0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 95 | 100% |
| 3 | X.3 | 95 | 100,0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 95 | 100% |

| | | | | | | | | | | | |
|----|------|----|-------|----|------|----|------|---|---|----|------|
| 4 | X.4 | 95 | 100,0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 95 | 100% |
| 5 | X.5 | 95 | 100,0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 95 | 100% |
| 6 | X.6 | 25 | 26,3 | 54 | 56,8 | 16 | 16,8 | 0 | 0 | 95 | 100% |
| 7 | X.7 | 67 | 70,5 | 28 | 29,5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 95 | 100% |
| 8 | X.8 | 95 | 100,0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 95 | 100% |
| 9 | X.9 | 95 | 100,0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 95 | 100% |
| 10 | X.10 | 70 | 73,7 | 25 | 26,3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 95 | 100% |
| 11 | X.11 | 41 | 43,2 | 54 | 56,8 | 0 | 0 | 0 | 0 | 95 | 100% |
| 12 | X.12 | 66 | 69,5 | 24 | 25,3 | 5 | 5,3 | 0 | 0 | 95 | 100% |
| 13 | X.13 | 95 | 100,0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 95 | 100% |
| 14 | X.14 | 95 | 100,0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 95 | 100% |
| 15 | X.15 | 95 | 100,0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 95 | 100% |
| 16 | X.16 | 23 | 24,2 | 53 | 55,8 | 19 | 20,0 | 0 | 0 | 95 | 100% |
| 17 | X.17 | 95 | 100,0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 95 | 100% |
| 18 | X.18 | 0 | 0 | 30 | 31,6 | 65 | 68,4 | 0 | 0 | 95 | 100% |
| 19 | X.19 | 95 | 100,0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 95 | 100% |
| 20 | X.20 | 36 | 37,9 | 59 | 62,1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 95 | 100% |
| 21 | X.21 | 56 | 58,9 | 36 | 37,9 | 3 | 3,2 | 0 | 0 | 95 | 100% |
| 22 | X.22 | 95 | 100,0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 95 | 100% |
| 23 | X.23 | 54 | 56,8 | 41 | 43,2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 95 | 100% |

| | | | | | | | | | | | |
|----|------|----|-------|----|------|----|------|---|---|----|------|
| 24 | X.24 | 60 | 63,2 | 35 | 36,8 | 0 | 0 | 0 | 0 | 95 | 100% |
| 25 | X.25 | 95 | 100,0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 95 | 100% |
| 26 | X.26 | 17 | 17,9 | 44 | 46,3 | 34 | 35,8 | 0 | 0 | 95 | 100% |
| 27 | X.27 | 95 | 100,0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 95 | 100% |
| 28 | X.28 | 95 | 100,0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 95 | 100% |
| 29 | X.29 | 29 | 30,5 | 58 | 61,1 | 8 | 8,4 | 0 | 0 | 95 | 100% |
| 30 | X.30 | 36 | 37,9 | 52 | 54,7 | 7 | 7,4 | 0 | 0 | 95 | 100% |
| 31 | X.31 | 58 | 61,1 | 37 | 38,9 | 0 | 0 | 0 | 0 | 95 | 100% |

Berdasarkan data pada tabel diatas, sebagian besar responden memberikan jawaban sangat setuju, setuju, dan tidak setuju. Dimana hasil terbanyak sangat setuju pada item 2 yaitu disapu setiap hari, dengan presentase sebesar 100% atau 95 responden, item 3 yaitu sampah tidak berserakan, dengan presentase sebesar 100% atau 95 responden, item 4 yaitu tersedia tong sampah, dengan presentase sebesar 100% atau 95 responden, item 5 yaitu ruangan tidak berdebu, dengan presentase sebesar 100% atau 95 responden, item 8 yaitu gedung sekolah yang memadai, dengan presentase sebesar 100% atau 95 responden, item 9 yaitu ruang kelas yang memadai, dengan presentase sebesar 100% atau 95 responden, item 13 yaitu tersedia rak buku, dengan presentase sebesar 100% atau 95 responden, item 14 yaitu tersedia meja, dengan presentase sebesar 100% atau 95 responden, item 15 yaitu tersedia jendela-jendela, dengan presentase sebesar 100% atau 95 responden, item 17 yaitu tersedia kipas angin, dengan presentase sebesar 100%

atau 95 responden, item 19 yaitu tersedia buku mata pelajaran, dengan presentase sebesar 100% atau 95 responden, item 22 yaitu tersedia Koran, dengan presentase 100% atau 95 responden, item 25 yaitu sekolah memiliki lapangan olahraga, dengan presentase sebesar 100% atau 95 responden, item 27 yaitu sekolah memiliki kantin, dengan presentase 100% atau 95 responden, item 28 yaitu tersedia infokus untuk proses belajar mengajar, dengan presentase sebesar 100% atau 85 responden.

Dimana hasil setuju terdapat pada item 1 yaitu ketersediaan ruang belajar yang nyaman, dengan presentase sebesar 27,4% atau 26 responden, item 6 yaitu toilet tidak bau, dengan presentase sebesar 56,8% atau 54 responden, item 7 yaitu setiap kamar mandi tersedia air, dengan presentase sebesar 29,5% atau 28 responden, item 10 yaitu letak bangku yang teratur, dengan presentase sebesar 26,3% atau 25 responden, item 11 yaitu tersedia poster didalam ruang kelas, dengan presentase sebesar 56,8% atau 54 responden, item 12 yaitu desain tata ruang perpustakaan yang menarik, dengan presentase sebesar 25,3% atau 24 responden, item 16 yaitu jendela dilab setiap hari, dengan presentase sebesar 55,8% atau 53 responden, item 18 yaitu tersedia AC, dengan presentase sebesar 31,6% atau 30 responden, item 20 yaitu tersedia kamus, dengan presentase sebesar 62,1% atau 59 responden, item 21 yaitu tersedia ensiklopedia, dengan presentase sebesar 37,9% atau 36 responden, item 23 yaitu tersedia majalah, dengan presentase sebesar 43,2% atau 41 responden, item 24 yaitu sekolah memiliki laboratorium sebagai fasilitas siswa untuk ruang belajar praktik, dengan presentase sebesar 36,8% atau 35 responden, item 26 yaitu sekolah memiliki

ruang serbaguna, dengan presentase sebesar 46,3% atau 44 responden, item 29 yaitu tersedia lab bahasa untuk belajar bahasa inggris, dengan presentase sebesar 61,1% atau 58 responden, item 30 yaitu tersedia lab bahasa untuk belajar bahasa arab, dengan presentase sebesar 54,7% atau 52 responden, item 31 yaitu tersedia computer dalam proses belajar mata pelajaran TIK, dengan presentase sebesar 38,9% atau 37 responden.

Di mana hasil tidak setuju terdapat pada item 6 yaitu toilet tidak bau, dengan presentase sebesar 16,8% atau 16 responden, item 12 yaitu desain tata ruang perpustakaan yang menarik, dengan presentase sebesar 5,3% atau 5 responden, item 16 yaitu jendela dilab setiap hari, dengan presentase sebesar 20,0% atau 19 responden, item 18 yaitu tersedia AC, dengan presentase sebesar 68,4% atau 65 responden, item 21 yaitu tersedia ensiklopedia, dengan presentase sebesar 3,2% atau 3 responden, item 26 yaitu sekolah memiliki ruang serbaguna, dengan presentase sebesar 35,8% atau 34 responden, item 29 yaitu tersedia lab bahasa untuk belajar bahasa inggris, dengan presentase sebesar 8,4% atau 8 responden, item 30 yaitu tersedia lab bahasa untuk belajar bahasa arab, dengan presentase sebesar 7,4% atau 7 responden.

Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan kepuasan pelanggan terhadap ketersediaan sarpras seperti disapu setiap hari, sampah tidak berserakan, ketersediaan tong sampah, ruangan tidak berdebu, gedung sekolah yang memadai, ruang kelas yang memadai, tersedia rak buku, tersedia meja, tersedia jendela-jendela, tersedia kipas angin, tersedia buku mata pelajaran, tersedia koran, sekolah memiliki lapangan olahraga, sekolah memiliki kantin, tersedia infokus untuk

proses belajar mengajar mendapat persentase sebanyak 100% kepada jawaban sangat setuju ini menunjukkan bahwa respon mereka sangat positif.

b) Variabel Y (Pelayanan Akademik)

Tabel 4.3

Distribusi jawaban responden berdasarkan variabel pelayanan akademik

| No | Pernyataan | SS | | S | | TS | | STS | | TOTAL | |
|----|------------|----|-------|----|------|----|---|-----|---|-------|------|
| | | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % |
| 1 | Y.1 | 70 | 73,7 | 25 | 26,3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 95 | 100% |
| 2 | Y.2 | 58 | 61,1 | 37 | 38,9 | 0 | 0 | 0 | 0 | 95 | 100% |
| 3 | Y.3 | 95 | 100,0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 95 | 100% |
| 4 | Y.4 | 59 | 62,1 | 36 | 37,9 | 0 | 0 | 0 | 0 | 95 | 100% |
| 5 | Y.5 | 71 | 74,7 | 24 | 25,3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 95 | 100% |
| 6 | Y.6 | 86 | 90,5 | 9 | 9,5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 95 | 100% |
| 7 | Y.7 | 66 | 69,5 | 29 | 30,5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 95 | 100% |

Berdasarkan data pada tabel diatas, sebagian responden memberikan jawaban sangat setuju, dan setuju. Dimana hasil terbanyak sangat setuju terdapat pada item 3 yaitu sekolah menyelenggarakan kegiatan ekstrakurikuler pengembangan minat dan bakat siswa, dengan presentase sebesar 100% atau 95 responden.

Dimana hasil setuju terdapat pada item 1 yaitu kunjungan ke perpustakaan pukul 08:00-12:00, dengan presentase sebesar 26,3% atau 25 responden, item 2

yaitu tepat waktu dalam belajar mengajar, dengan presentase sebesar 38,9% atau 37 responden, item 4 yaitu ketersediaan layanan bimbingan dan konseling, dengan presentase sebesar 37,9% atau 36 responden, item 5 yaitu staf pengajar hadir tepat waktu ke sekolah, dengan presentase sebesar 25,3% atau 24 responden, item 6 yaitu kehadiran staf pengajar di sekolah 15 menit sebelum pelajaran di mulai, dengan presentase sebesar 9,5% atau 9 responden, item 7 yaitu staf pengajar hadir dan meninggalkan kelas tepat waktu, dengan presentase sebesar 30,5% atau 29 responden.

Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa kegiatan ekstrakurikuler pengembangan minat dan bakat siswa di jeumala amal dapat terlaksana dengan baik.

c) Variabel Z (Tata Tertib)

Tabel 4.4

Distribusi jawaban responden berdasarkan variabel tata tertib

| No | pernyataan | SS | | S | | TS | | STS | | TOTAL | |
|----|------------|----|-------|----|------|----|---|-----|---|-------|------|
| | | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % |
| 1 | Z.1 | 95 | 100,0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 95 | 100% |
| 2 | Z.2 | 95 | 100,0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 95 | 100% |
| 3 | Z.3 | 95 | 100,0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 95 | 100% |
| 4 | Z.4 | 68 | 71,6 | 27 | 28,4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 95 | 100% |
| 5 | Z.5 | 79 | 83,2 | 16 | 16,8 | 0 | 0 | 0 | 0 | 95 | 100% |

| | | | | | | | | | | | |
|----|------|----|------|----|------|---|---|---|---|----|------|
| 6 | Z.6 | 71 | 74,7 | 24 | 25,3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 95 | 100% |
| 7 | Z.7 | 70 | 73,7 | 25 | 26,3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 95 | 100% |
| 8 | Z.8 | 73 | 76,8 | 22 | 23,2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 95 | 100% |
| 9 | Z.9 | 56 | 58,9 | 39 | 41,1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 95 | 100% |
| 10 | Z.10 | 74 | 77,9 | 21 | 22,1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 95 | 100% |

Berdasarkan data pada tabel diatas, sebagian besar responden memberikan jawaban sangat setuju, dan setuju. Dimana hasil terbanyak sangat setuju terdapat pada item 1 yaitu staf pengajar berpakaian menutup aurat sebesar 100% atau 95 responden, item 2 yaitu staf pengajar berpakaian tidak ketat, dengan presentase sebesar 100% atau 95 responden, item 3 yaitu staf pengajar berpakaian sesuai dengan jenis kelamin, dengan presentase sebesar 100% atau 95 responden.

Dimana hasil setuju terdapat pada item 4 yaitu staf pengajar berpakaian tidak tampil berlebihan, dengan presentase sebesar 28,4% atau 27 responden, item 5 yaitu sekolah mengarahkan siswa patuh terhadap aturan-aturan, dengan presentase sebesar 16,8% atau 16 responden, item 6 yaitu tingkah laku yang menyenangkan, dengan presentase sebesar 25,3% atau 24 responden, item 7 yaitu patuh terhadap aturan sekolah, dengan presentase sebesar 26,3% atau 25 responden, item 8 yaitu mengindahkan petunjuk-petunjuk yang berlaku di sekolah, dengan presentase sebesar 23,2% atau 22 responden, item 9 yaitu tidak membangkang pada peraturan yang berlaku, dengan presentase sebesar 41,1%

atau 39 responden, item 10 yaitu tidak pernah membolos dalam belajar, dengan presentase sebesar 22,1% atau 21 responden.

Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa staf pengajar berpakaian menutup aurat, staf pengajar berpakaian tidak ketat, staf pengajar berpakaian sesuai dengan jenis kelamin, sehingga tata tertib dapat berjalan dengan baik.

d) Variabel P (Kepemimpinan)

Tabel 4.5

Distribusi jawaban responden berdasarkan kepemimpinan

| No | Pernyataan | SS | | S | | TS | | STS | | TOTAL | |
|----|------------|----|-------|---|---|----|---|-----|---|-------|------|
| | | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % |
| 1 | P.1 | 95 | 100,0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 95 | 100% |
| 2 | P.2 | 95 | 100,0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 95 | 100% |
| 3 | P.3 | 95 | 100,0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 95 | 100% |
| 4 | P.4 | 95 | 100,0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 95 | 100% |
| 5 | P.5 | 95 | 100,0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 95 | 100% |
| 6 | P.6 | 95 | 100,0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 95 | 100% |

Berdasarkan data pada tabel diatas, sebagian besar responden memberikan jawaban sangat setuju. Dimana hasil terbanyak sangat setuju pada item 1 yaitu pimpinan memiliki jiwa tanggung jawab terhadap yang dipimpin, dengan presentase sebesar 100% atau 95 responden, item 2 yaitu pimpinan jujur dalam melaksanakan tugas, dengan presentase sebesar 100% atau 95 responden, item 3 yaitu pimpinan mampu berkomunikasi secara lisan dengan baik kepada guru, dengan presentase sebesar 100% atau 95 responden, item 4 yaitu pimpinan mampu berkomunikasi secara lisan dengan baik kepada santriwan/santriwati, dengan presentase sebesar 100% atau 95 responden, item 5 yaitu pimpinan

mampu memberi bimbingan, dengan presentase sebesar 100% atau 95 responden, item 6 yaitu pimpinan sebagai panutan, dengan presentase 100% atau 95 responden.

Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa pimpinan memiliki jiwa tanggung jawab terhadap yang dipimpin, pimpinan jujur dalam melaksanakan tugas, pimpinan mampu berkomunikasi secara lisan dengan baik kepada guru, pimpinan mampu berkomunikasi secara lisan dengan baik kepada santriwan/santriwati, pimpinan mampu memberi bimbingan, pimpinan sebagai panutan, ini menunjukkan bahwa respon mereka sangat positif.

e) Variabel W (pelayanan wali kamar)

Tabel 4.6

Distribusi jawaban responden berdasarkan pelayanan wali kamar

| No | pernyataan | SS | | S | | TS | | STS | | TOTAL | |
|----|------------|----|------|----|------|----|------|-----|---|-------|------|
| | | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % |
| 1 | W.1 | 58 | 61,1 | 37 | 38,9 | 0 | 0 | 0 | 0 | 95 | 100% |
| 2 | W2 | 55 | 57,9 | 27 | 28,4 | 13 | 13,7 | 0 | 0 | 95 | 100% |

Berdasarkan data pada tabel diatas, sebagian besar responden memberikan jawaban sangat setuju, setuju dan tidak setuju. Dimana hasil terbanyak sangat setuju terdapat pada item 1 yaitu wali kamar langsung memberikan obat ketika santri sakit, dengan presentase sebesar 61,1 atau 58 responden. Dimana hasil setuju terdapat pada item 2 yaitu wali kamar langsung membawa santri ke klinik

ketika sakit, dengan persentase sebesar 28,4% atau 27 responden. Dimana hasil tidak setuju terdapat pada item 2 yaitu wali kamar langsung membawa santri ke klinik ketika sakit, dengan persentase sebesar 13,7% atau 13 responden.

Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa wali kamar langsung memberikan obat ketika santri sakit, ini menunjukkan respon mereka sangat puas terhadap pelayanan wali kamar kepada santriwan/santriwati ketika sakit.

2. Faktor Pendukung Dan Penghambat Total Quality Management Pondok Pesantren Berbasis ISO 9001:2015 di Jeumala Amal Pidie Jaya

Peneliti melakukan wawancara kepada berbagai subjek diantaranya adalah kepala bagian ISO Dayah Jeumala Amal, Direktur, Kepala Sekolah MAS jeumala amal, Kepala Asrama, dan Guru. Wawancara yang dilakukan peneliti terhadap subjek adalah terkait dengan factor pendukung dan penghambat total quality management pondok pesantren berbasis ISO 9001:2015, dimana factor pendukung dan penghambat tentunya mempunyai beberapa langkah, yaitu sebagai berikut :

a. Factor Pendukung

Pertanyaan yang pertama yang diajukan kepada kepala bagian ISO Dayah Jeumala Amal yaitu tentang factor pendukung total quality management pondok pesantren berbasis ISO 9001:2015. Adapun butir pertanyaannya yaitu : apa saja factor pendukung dan dampak positif dalam penerapan total quality management pondok pesantren berbasis ISO 9001:2015 ?

Kepala bagian ISO dayah jeumala amal menjawab: yang menjadi factor pendukung penerapan total quality management berbasis ISO 9001:2015 yaitu

apabila seluruh dewan guru, ustaz dan ustzah, murid dayah jeumala amal dapat bekerja sama dengan baik maka tujuan dan target yang akan dicapai akan terwujud. Dan juga sarana dan prasarana juga mendukung untuk berjalannya program ISO di dayah. Dampak positifnya semua data seperti data pengelolaan keuangan, data ADM baik sekolah maupun asrama itu terarah sehingga terbengkalai.⁵²

Pertanyaan yang sama juga peneliti ajukan kepada Kepala Sekolah mengenai factor pendukung total quality management pondok pesantren berbasis ISO. Adapun butir pertanyaannya yaitu: apa saja factor pendukung dan dampak positif dalam penerapan total quality management pondok pesantren berbasis ISO 9001:2015 ?

Kepala Sekolah menjawab: yang menjadi factor pendukung penerapan total quality management berbasis ISO 9001:2015 di sekolah yaitu apabila bisa bekerja sama antara siswa, sekolah dan asrama, ketiga hal tersebut bisa bekerja sama maka semua itu bisa terlaksana. Karena pendidikan itu tidak terlepas dari asrama, sebab siswa/i bangkitnya dari asrama menuju ke sekolah, apabila sekolah dan asrama teratur, tertib maka semuanya bisa berjalan dengan baik. Kemudian dampak positif dari penerapan TQM berbasis ISO 9001:2015 anak-anak lebih maju dan semua tata ADM itu terencana dan kapan mau di ambil data itu ada tidak terbengkalai.⁵³

Pertanyaan yang sama juga peneliti ajukan kepada direktur dayah jeumala amal mengenai factor pendukung total quality management pondok pesantren berbasis ISO. Adapun butir pertanyaannya yaitu: apa saja factor pendukung dan dampak positif dalam penerapan total quality management pondok pesantren berbasis ISO 9001:2015 ?

Direktur dayah jeumala amal menjawab: yang menjadi factor pendukung penerapan TQM berbasis ISO 9001:2015 di dayah yaitu apabila seluruh ustad dan

⁵² Wawancara dengan ketua bagian ISO Dayah Jeumala Amal, pada tanggal 22 Agustus 2019 pukul 09:30 WIB

⁵³ Wawancara dengan kepala sekolah MAS Jeumala Amal, pada tanggal 22 Agustus 11:00 WIB

ustzah, staff dan karyawan, dan seluruh santri dayah jeumala amal bisa bekerja sama, maka sangat baik karena programnya itu sangat bagus. Dan juga semua instansi seperti asrama dan sekolah, kedua hal tersebut bisa bekerja sama maka semua itu bisa terlaksana dengan baik dan mendukung tercapainya target sistim manajemen mutu Dayah Jeumala Amal. Kemudian dampak positif penerapan TQM berbasis ISO 9001:2015 di dayah anak-anak lebih maju, disiplin, terarah. dan semua data baik pengelolaan keuangan, ADM itu terencana, atau kapan mau di ambil data tersebut ada sehingga tidak terbengkalai.⁵⁴

Pertanyaan yang sama juga peneliti ajukan kepada Guru mengenai factor pendukung total quality management pondok pesantren berbasisi ISO. Adapun butir pertanyaannya yaitu: apa saja factor pendukung dan dampak positif dalam penerapan total quality management pondok pesantren berbasis ISO 9001:2015 ?

Guru menjawab: yang menjadi factor pendukung TQM berbasis ISO9001:2015 di sekolah yaitu jika siswa, guru, sekolah dan asrama bisa bekerja sama maka program ISO 9001:2015 bisa terlaksana, karena dengan adanya program tersebut semuanya tertata dengan baik. Kemudian dampak positif dari penerapan TQM berbasis ISO 9001:2015 anak-anak lebih maju dan semua tata ADM itu terencana dan kapan mau di ambil data itu ada tidak terbengkalai.⁵⁵

Pertanyaan yang sama juga peneliti ajukan kepada kepala asrama mengenai factor pendukung total quality management pondok pesantren berbasisi ISO. Adapun butir pertanyaannya yaitu: apa saja factor pendukung dan dampak positif dalam penerapan total quality management pondok pesantren berbasis ISO 9001:2015 di lingkungan asrama?

Kepala asrama menjawab: yang menjadi factor pendukung TQM berbasis ISO 9001:2015 di lingkungan asrama yaitu apabila asrama dan sekolah bisa bekerja sama maka program ISO 9001:2015 akan terlaksana dengan baik. Dengan adanya penerapan ISO 9001:2015 di asrama efeknya sangat terlihat, semuanya lebih terarah dan tujuan yang ingin dicapai lebih mudah.⁵⁶

⁵⁴ Wawancara dengan Direktur Dayah Jeumala Amal, pada tanggal 23 Agustus 2019 pukul 10:00 WIB

⁵⁵ Wawancara dengan Guru Mas Jeumala Amal, pada tanggal 22 Agustus 2019 pukul 11:30 WIB

⁵⁶ Wawancara dengan Kepala Asrama Putri Dayah Jeumala Amal, pada tanggal 24 Agustus 2019 pukul 14:00 WIB

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa factor pendukung dan dampak positif total quality management pondok pesantren berbasis ISO yaitu seluruh ustaz dan ustazah, dewan guru, karyawan, murid dayah jeumala amal serta semua instansi seperti sekolah dan asrama dapat bekerja sama dengan baik maka program ISO dapat terlaksana dengan baik. Sehingga dampak yang dirasakan lebih terasa dan terarah.

b. Factor Penghambat

Pertanyaan yang pertama yang diajukan kepada kepala bagian ISO dayah jeumala amal yaitu tentang factor penghambat total quality management pondok pesantren berbasis ISO. Adapun butir pertanyaannya yaitu : apa saja factor penghambat dan dampak negatif dalam penerapan total quality management pondok pesantren berbasis ISO 9001:2015 ?

Kepala bagian ISO menjawab: yang menjadi factor penghambat yaitu kelalaian pihak tertentu yang tidak menyelesaikan pekerjaannya pada waktu yang dibutuhkan sehingga seluruh lapisan bawahannya keteteran. Dan juga beberapa ustaz dan ustazah kurang komitmen dalam menjalankan program ISO sehingga apa yang akan di capai kurang maksimum.⁵⁷

Pertanyaan yang sama juga peneliti ajukan kepada Kepala Sekolah mengenai factor penghambat total quality management pondok pesantren berbasis ISO. Adapun butir pertanyaannya yaitu: apa saja factor penghambat dan dampak negatif dalam penerapan total quality management pondok pesantren berbasis ISO 9001:2015 ?

⁵⁷ Wawancara dengan kepala bagian ISO dayah jeumala amal, pada tanggal 22 Agustus 2019 pukul 09:30 WIB

Kepala sekolah menjawab: yang menjadi factor penghambat dalam penerapan TQM berbasis ISO 9001:2015 di sekolah yaitu hambatannya sekolah tidak bisa bekerja sendiri-sendiri, karena sekolah dan dayah itu inklut. Pendidikan di dayah harus dibawah wadir, apabila wadir terlambat dalam menginformasikan suatu hal penting, maka sekolah tidak bisa menyelesaikan persoalan dalam waktu segera, karena ada dua instansi dalam satu atap otomatis kepala sekolah tidak bisa mengambil tindakan sendiri tapi harus inklut ke wadir. Apabila wadir belum selesai rapat dalam memutuskan suatu keputusan dan di wadirnya terlambat otomatis ke bawahnya tidak berjalan karena ada dua instansi dalam satu atap. Contohnya di kalender pendidikan atau dayah, kalender pendidikan untuk dayah tanggung jawabnya wadir, kemudian wadir memberikan ke tsanawiyah dan aliyah karena liburnya sama dan masuk setelah libur juga sama, karena wadir tidak menyelesaikan pada waktu yang dibutuhkan jadi keteteran.⁵⁸

Pertanyaan yang sama juga peneliti ajukan kepada direktur dayah jeumala amal mengenai factor penghambat total quality management pondok pesantren berbasisi ISO. Adapun butir pertanyaannya yaitu: apa saja factor penghambat dan dampak negatif dalam penerapan total quality management pondok pesantren berbasis ISO 9001:2015 ?

Direktur dayah jeumala amal menjawab: yang menjadi factor penghambatnya yaitu terjadi kurang komitmen ustaz dan ustazah, dewan guru dalam menjalankan program ISO, sehingga berdampak kurang baik terhadap murid. Sehingga target yang akan dicapai tidak sesuai dengan apa yang telah direncanakan melalui kinerja perencanaan.⁵⁹

Pertanyaan yang sama juga peneliti ajukan kepada guru mengenai factor penghambat total quality management pondok pesantren berbasisi ISO. Adapun butir pertanyaannya yaitu: apa saja factor penghambat dan dampak negatif dalam penerapan total quality management pondok pesantren berbasis ISO 9001:2015 ?

Guru menjawab: yang menjadi factor penghambat bagi kami sebagai guru yaitu apabila wadir tidak menyelesaikan tugasnya pada waktu yang dibutuhkan seperti kelendar pendidikan untuk dayah tanggung jawabnya itu wadir, kemudian

⁵⁸ Wawancara dengan Kepala Sekolah MAS Jeumala Amal, pada tanggal 22 Agustus 2019 pukul 11:30 WIB

⁵⁹ Wawancara dengan Direktur dayah jeumala amal, pada tanggal 23 Agustus 2019 pukul 10:00 WIB

wadir memberikan ke tsanawiyah dan aliyah, karena libur nya sama dan masuk setelah libur juga sama. Dampak negative bagi kami guru tidak bisa membuat RPP,prosem,prota,silabus dll. Disitu yang membuat kami terkendala.⁶⁰

Pertanyaan yang sama juga peneliti ajukan kepada kepala asrama mengenai factor penghambat total quality management pondok pesantren berbasis ISO. Adapun butir pertanyaannya yaitu: apa saja factor penghambat dan dampak negatif dalam penerapan total quality management pondok pesantren berbasis ISO 9001:2015 ?

Kepala asrama menjawab: yang menjadi hambatan di asrama yaitu siswa tau ada ISO di dayah tapi mereka masih kurang pemahaman terhadap ISO sehingga mereka sulit beradaptasi. Dan jugabeberapa ustzah yang kurang serius dalam menjalankan program ISO sehingga program ISO tidak berjalan sesuai yang diharapkan.dampaknegative yaitu ustzahlelah dalam menulis karena ISO itu apa yang ditulis itu yang dikerjakan, banyak menghabiskan kertas, dan ketika dilakukan audit banyak sekali berkas dan persyaratan-persyaratan yang akan dilihat.⁶¹

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa factor penghambat dan dampak negatif total quality management pondok pesantren berbasis ISO yaitu kurangnya keseriusan ustzah ustzah, dewan guru dalam menjalankan program ISO sehingga berdampak kurang maksimum dalam mencapai target.

c. Kualitas SDM

Pertanyaan yang pertama yang diajukan kepada kepala bagian ISO dayah jeumala amal yaitu tentang kualitas SDM dengan adanya penerapan total quality management pondok pesantren berbasis ISO 9001:2015. Adapun butir

⁶⁰ Wawancara dengan Guru MAS jeumala amal, pada tanggal 22 Agustus 2019 pukul 11:40 WIB

⁶¹ Wawancara dengan Kepala Asrama Putri Dayah jeumala amal, pada tanggal 22 Agustus 2019 pukul 14:00 WIB

pertanyaannya yaitu : sejauh mana kualitas SDM yang dihasilkan oleh jeumala amal dengan adanya penerapan ISO 9001:2015 ?

Kepala bagian ISO menjawab: Kualitas sekolah maupun Asrama sudah meningkat, yang jelas dengan adanya ISO semua pekerjaan yang dilakukan harus sesuai dengan jobdesknya masing-masing, karena system ISO apa yang ditulis itu yang dikerjakan jadi sebelum mengerjakan sesuatu seluruh dewan guru dan ustaz-ustazah Jeumala amal sudah membuat prosedurnya, kemudian apa yang dikerjakan sesuai dengan apa yang ditulis, otomatis ketika melakukan sesuatu sudah ada perencanaan nya terlebih dahulu.⁶²

Pertanyaan yang sama diajukan kepada direktur dayah jeumala amal yaitu tentang kualitas SDM dengan adanya penerapan total quality management pondok pesantren berbasis ISO 9001:2015. Adapun butir pertanyaannya yaitu : sejauh mana kualitas SDM yang dihasilkan oleh jeumala amal dengan adanya penerapan ISO 9001:2015 ?

Direktur menjawab: Dengan adanya ISO kualitas dewan guru, ustaz dan ustazah dayah jeumala amal semakin meningkat, hal ini dapat dibuktikan dengan prestasi-prestasi yang diraih oleh murid jeumala amal semakin banyak. Kemudian murid jeumala amal mampu bersaing dengan sekolah-sekolah yang ada di Aceh. Dan Dewan guru,ustaz dan ustazah melakukan pekerjaannya sesuai dengan jobdesknya sehingga prosedur rencana kinerja dapat berjalan sesuai dengan yang diinginkan. Juga system iSO tersebut para ustaz dan ustzah, dewan guru di tuntut untuk mengikuti pelatihan-pelatihan yang di lakukan oleh konsultan bagian ISO, sehingga mereka mampu dan mau melakukan perubahan dayah jeumala amal semakin baik kedepannya.Salah satu untuk mewujudkan Dayah Jeumala Amal sebagai dayah bermutu terbaik tingkat Nasional pada tahun 2020 maka harus adanya SDM yang berkualitas.⁶³

Pertanyaan yang sama diajukan kepada kepala sekolah MAS jeumala amal yaitu tentang kualitas SDM dengan adanya penerapan total quality management pondok pesantren berbasis ISO 9001:2015. Adapun butir pertanyaannya yaitu

⁶² Wawancara dengan Kepala bagian ISO Dayah Jeumala Amal, pada tanggal 22 Agustus 2019 pukul 11:00 WIB

⁶³ Wawancara dengan Direktur Dayah Jeumala Amal, pada tanggal 23 Agustus 2019 pukul 10:00 WIB

:sejauh mana kualitas SDM yang dihasilkan oleh jeumala amal dengan adanya penerapan ISO 9001:2015 ?

Kepala sekolah MAS jeumala amal menjawab: Dengan adanya ISO kualitas SDM di sekolah lebih baik, contohnya dalam penyeleksian guru baru itu seleksinya lebih ketat walaupun bukan menggunakan computer, ada tes tulis, interview, tes mengajar, bisa dikatakan lengkap, jadi dengan adanya program ISO kedepannya lebih bagus, kualitas guru lebih meningkat dan manfaatnya lebih bagus kedepan. Kemudian dengan adanya ISO proses pembelajaran menjadi lebih baik, karena dewan guru sebelum mengajar harus betul-betul menyiapkan perangkat mengajarnya dan sesuai dengan yang telah di tentukan oleh sekolah. Apabila dewan guru melakukan tugas sesuai dengan rencana kinerja jabatannya masing-masing itu efeknya kepada murid.⁶⁴

Pertanyaan yang sama diajukan kepada Kepala Asrama Putri Dayah jeumala amal yaitu tentang kualitas SDM dengan adanya penerapan total quality management pondok pesantren berbasis ISO 9001:2015. Adapun butir pertanyaannya yaitu : sejauh mana kualitas SDM yang dihasilkan oleh jeumala amal dengan adanya penerapan ISO 9001:2015 di lingkungan asrama ?

Kepala asrama menjawab: semenjak adanya penerapan ISO kualitas ustazah semakin meningkat karena para ustzah di tuntut untuk mengikuti pelatihan ISO yang di laksanakan di dayah oleh konsultan bagian ISO. Dengan adanya ISO penyeleksian ustazah baru betul-betul di saring dengan baik, ada beberapa tes yang harus di ikuti oleh ustzah baru seperti tes tulis,interview,tes bahasa, tes baca AL-quran.⁶⁵

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas SDM pondok pesantren berbasis ISO yaitu seluruh ustaz dan ustazah, dewan guru, karyawan di seleksi dan di saing dengan ketat, dan murid dayah jeumala amal mampu bersaing dengan sekolah-sekolah unggul lainnya yang ada di Aceh.

⁶⁴ Wawancara dengan Kepala Mas Dayah Jeumala Amal, pada tanggal 22 Agustus 2019 pukul 11:00 WIB

⁶⁵ Wawancara dengan Kepala Asrama putri dayah jeumala amal, pada tanggal 22 Agustus 2019 pukul 14:00 WIB

3. Best Practice Total Quality Management Pondok Pesantren Berbasis ISO 9001:2015 di Jeumala Amal Pidie Jaya

Peneliti melakukan wawancara kepada beberapa subjek diantaranya adalah kepala bagian ISO dayah jeumala amal, direktur, kepala sekolah, guru, kepala asrama. Wawancara yang dilakukan peneliti terhadap subjek adalah terkait dengan Best practice total quality management pondok pesantren berbasis ISO 9001:2015 di dayah jeumala amal. Dimana best practice TQM tentunya mempunyai beberapa langkah, yaitu sebagai berikut:

a. Perencanaan

Pertanyaan pertama yang diajukan kepada kepala bagian ISO dayah jeumala amal yaitu tentang perencanaan total quality management pondok pesantren berbasis ISO 9001:2015. Adapun butir pertanyaannya yaitu: apa landasan yang melatarbelakangi sehingga timbul ide untuk mengusul ISO 9001:2015 di dayah ini ?

Kepala bagian ISO dayah jeumala amal menjawab: yang pertama dari pihak yayasan, ketika melakukan sidak di DJA pada tahun 2010, banyak hal yang tidak sesuai dengan perencanaan yang diinginkan oleh yayasan, sedangkan dari dayah jeumala amal sendiri sudah bagus baik dari pihak direktur, wakil direktur dan dewan guru dayah jeumala amal sudah sesuai dengan keinginan murid, karena keinginan yayasan belum sesuai dan lebih tinggi dari apa yang diinginkan dari jeumala amal, keinginan terbesar yayasan yaitu dayah jeumala amal harus menjadi dayah terbaik tingkat Nasional pada tahun 2020. Pada tahun 2010 pertemuan pihak yayasan dengan guru yang tidak dilibatkan pihak manajemen dayah jeumala amal, jadi didalam forum tersebut timbul banyak masalah, beberapa informasi yang disampaikan oleh dewan guru bahwa ada beberapa hal yang tidak sesuai dengan pekerjaan dan tidak bisa diselesaikan, informasi yang disampaikan oleh dewan guru mengenai pengelolaan DJA itu tertutup tidak transparan kemudian ketika mengambil keputusan di kerjakan sepihak, pengelolaan keuangan dan manajemen, terutama pengelolaan keuangan di yayasan harus transparan harus ada informasi update perbulannya. Pihak yayasan mengusulkan ISO tersebut untuk

kebutuhan promosi Dayah Jeumala Amal kemudian untuk kualitas dayah jeumala amal itu sendiri baik dewan guru dan karyawan.⁶⁶

Pertanyaan yang kedua juga peneliti ajukan kepada kepala bagian ISO dayah Jeumala Amal mengenai perencanaan total quality management pondok pesantren berbasis ISO. Adapun butir pertanyaannya yaitu: Secara umum, bagaimana tahapan penerapan system manajemen mutu ISO 9001:2015 di jeumala amal?

Kepala bagian ISO jeumala amal menjawab: jika diurutkan, yang pertama itu harus ada niat, kemudian jeumala amal melakukan penyadaran mutu dilanjutkan dengan pembuatan berbagai macam dokumen mutu seperti kebijakan mutu, manual mutu, formulir mutu dan lain sebagainya. Nah setelah tahap itu kemudian dilanjutkan dengan tahap penerapan. Kemudian dilanjut dengan audit mutu internal. Setelah diaudit internal, dayah jeumala amal melakukan manajemen review kemudian dilanjut dengan audit eksternal dan selanjutnya sertifikasi.⁶⁷

Pertanyaan ketiga yang diajukan peneliti kepada kepala bagian ISO dayah Jeumala Amal mengenai perencanaan total quality management pondok pesantren berbasis ISO. Adapun butir pertanyaannya yaitu Setelah mendapatkan sertifikat ISO 9001:2015 apa yang dilakukan dayah jeumala amal dalam hal system manajemen mutu ?

Kepala bagian ISO jeumala amal menjawab: dalam ISO sendiri terdapat klausul yang mewajibkan organisasi untuk melakukan perbaikan berkelanjutan. Dari hasil audit itu nanti akan dicek kembali oleh auditor eksternal apakah temuan-temuan itu sudah dilaksanakan atau belum, sudah sampai mana pelaksanaan perbaikan pada temuan-temuan audit dulu.⁶⁸

Pertanyaan keempat yang diajukan peneliti kepada kepala bagian ISO dayah Jeumala Amal mengenai perencanaan total quality management pondok pesantren berbasis ISO. Adapun butir pertanyaannya yaitu Apa saja syarat yang harus

⁶⁶ Wawancara dengan Kepala bagian ISO dayah Jeumala Amal, pada tanggal 22 Agustus 2019 pukul 09:30 WIB

⁶⁷ Wawancara dengan Kepala Bagian ISO Dayah Jeumala Amal, pada tanggal 22 Agustus 2019, pukul 10:00 WIB

⁶⁸ Wawancara dengan Kepala Bagian ISO Dayah Jeumala Amal...

dipenuhi oleh dayah jeumala amal jika ingin menerapkan ISO 9001:2015 dalam proses system manajemen mutu ?

Kepala ISO jeumala amal menjawab: yang pertama harus ada komitmen. Kemudian komitmen itu dituangkan dalam berbagai dokumen seperti kebijakan mutu dan lain-lain. Selain itu tujuan jeumala amal juga harus jelas, juga harus bisa memuaskan pelanggan.⁶⁹

Pertanyaan kelima yang diajukan peneliti kepada kepala bagian ISO dayah Jeumala Amal mengenai perencanaan total quality management pondok pesantren berbasis ISO. Adapun butir pertanyaannya yaitu bagaimana resiko jika tidak memenuhi persyaratan ISO 9001:2015 ?

Kepala bagian ISO jeumala amal menjawab: resiko nya dicabut sertifikat ISO apabila tidak memenuhi persyaratan, sebelum dicabut sertifikat dia ada tahapannya, misal ada audit internal ketika ada temuan itu ada batas waktunya di perbaiki sampai kapan, kemudian di audit eksternal begitu juga akan di cek ada temuan gak di audit internal ketika ada temuan di audit internal sudah d perbaiki itu sudah tidak masalah, kemudian di audit eskternal di lakukan lagi pemeriksaan yang tidak ada di audit internal. ketika ada tim dri WQA itu di lakukan audit lagi dia cari lagi informasi yang lain yang sesuai dengan bidang.⁷⁰

b. Pelaksanaan

Pertanyaan pertama yang diajukan peneliti kepada kepala bagian ISO dayah Jeumala Amal mengenai pelaksanaan total quality management pondok pesantren berbasis ISO. Adapun butir pertanyaannya yaitu Bagaimana proses berjalannya ISO di jeumala amal?

Kepala bagian ISO jeumala amal menjawab: sebenarnya dari ISO sendiri sudah ada aturan main jika organisasi ingin melaksanakan system manajemen mutu berbasis ISO. Itu sudah termuat di sana semua. Hanya saja dalam prosesnya di lapangan kadang masih dijumpai banyak pertanyaan, iya itu wajar karena ISO itu bagi kami masih baru jadi masih harus belajar dan beradaptasi.⁷¹

⁶⁹ Wawancara dengan Kepala Bagian ISO Dayah Jeumala Amal...

⁷⁰ Wawancara dengan Kepala Bagian ISO Dayah Jeumala Amal...

⁷¹ Wawancara dengan Kepala Bagian ISO Dayah Jeumala Amal...

Pertanyaan kedua yang diajukan peneliti kepada kepala asrama mengenai pelaksanaan total quality management pondok pesantren berbasis ISO. Adapun butir pertanyaannya yaitu: apa saja praktik baik yang telah di capai oleh dayah jeumala amal dengan adanya penerapan ISO 9001:2015 di lingkungan asrama ?

Kepala asrama menjawab: praktik baik yang telah di capai di asrama yaitu sangat terasa di asrama dan banyak positifnya, pekerjaannya lebih sistematis dan sudah sesuai dengan jobdesk nya masing-masing. Dan sudah ada target apa yang ingin dicapai. Contohnya penggajian untuk ustaz dan ustzah lebih terukur, murid nya lebih disiplin.⁷²

Pertanyaan yang sama juga peneliti ajukan kepada kepala bagian ISO dayah jeumala amal mengenai pelaksanaan total quality management pondok pesantren berbasis ISO. Adapun butir pertanyaannya yaitu: apa saja praktik baik yang telah di capai oleh dayah jeumala amal dengan adanya penerapan ISO 9001:2015 di jeumala amal ?

Kepala bagian ISO menjawab: Praktik baik yang telah di capai oleh dayah jeumala amal yaitu sangat banyak dan sangat terasa, dengan adanya ISO pekerjaan lebih terarah, dan sudah ada target apa yg akan di capai. Contohnya pengelolaan keuangan dayah jeumala amal sudah bagus, dan juga tentang system penggajian guru sudah sesuai dengan SK. dan untuk jumlah murid yang mendaftar ke dayah jeumala amal dengan adanya ISO lebih meningkat, dan murid yang mendaftar itu lebih bermutu dan berkualitas.⁷³

Pertanyaan yang sama juga peneliti ajukan kepada kepala direktur dayah jeumala amal mengenai pelaksanaan total quality management pondok pesantren berbasis ISO. Adapun butir pertanyaannya yaitu: apa saja praktik baik yang telah di capai oleh dayah jeumala amal dengan adanya penerapan ISO 9001:2015 ?

⁷² Wawancara dengan Kepala Asrama Putri Dayah Jeumala Amal, pada tanggal 24 Agustus 2019 pukul 14:00 WIB

⁷³ Wawancara dengan Kepala bagian ISO Dayah Jeumala Amal, pada tanggal 22 Agustus 2019 pukul 09:30 WIB

Direktur menjawab: praktik baik yang telah dicapai oleh dayah jeumala amal dengan adanya penerapan ISO 9001:2015 yaitu keberhasilan karena programnya bagus, cukup terasa perubahannya menjadi lebih baik dengan adanya ISO 9001:2015, salah satunya dengan adanya ISO semua pengelolaan manajemen dayah, keuangan menjadi lebih terarah, proses pendidikan lebih bermutu, prestasi anak-anak terus meningkat, kemudian dengan adanya ISO baik dewan guru maupun ustaz dan ustazah di berikan pelatihan terus-menerus sehingga pengetahuan dan kualitas mereka lebih meningkat.⁷⁴

c. Monev

Pertanyaan pertama yang diajukan peneliti kepada kepala bagian ISO dayah Jeumala Amal mengenai monev total quality management pondok pesantren berbasis ISO. Adapun butir pertanyaannya yaitu Salah satu hal penting dalam penerapan ISO 9001:2015 adalah audit mutu. Apa itu audit mutu di jeumala amal?

Kepala bagian ISO jeumala amal menjawab : audit mutu internal merupakan kegiatan yang penting untuk kemajuan dan peningkatan kinerja organisasi. Dari hasil audit yang baik, manajemen dapat mengetahui kondisi proses-proses di organisasi, sehingga dapat segera melakukan perbaikan-perbaikan, peningkatan, dan pengembangan secara berkelanjutan.⁷⁵

Pertanyaan kedua yang diajukan peneliti kepada kepala bagian ISO dayah Jeumala Amal mengenai monev best practice total quality management pondok pesantren berbasis ISO. Adapun butir pertanyaannya yaitu Tentang audit mutu, bagaimana prosesnya dilapangan? - R A N I R Y

Kepala bagian ISO jeumala amal menjawab: audit itu juga dilaksanakn dua kali, satu kali audit internal dan satu kali audit eksternal. Kalau audit internal itu dilakukan oleh kita pihak dayah, ada beberapa ustad dan ustazah yang dipilih. Auditor pun bukan sembarang orang. Kalau audit eksternal itu semuanya dari pihak luar kita.⁷⁶

⁷⁴ Wawancara dengan Direktur Dayah Jeumala Amal, pada tanggal 23 Agustus 2019 pukul 10:00 WIB

⁷⁵ Wawancara dengan Kepala Bagian ISO Dayah Jeumala Amal...

⁷⁶ Wawancara dengan Kepala Bagian ISO Dayah Jeumala Amal...

Pertanyaan ketiga yang diajukan peneliti kepada kepala bagian ISO dayah Jeumala Amal mengenai monev best practice total quality management pondok pesantren berbasis ISO. Adapun butir pertanyaannya yaitu Persiapan apa saja yang dilakukan sebelum audit ISO ?

Kepala bagian ISO jeumala amal menjawab: persiapan yang kita dilakukan yang pertama adalah memberitahu dan sosialisasi kepada auditee bahwa audit itu akan dilaksanakan pada tanggal sekian, kita kasih tau mereka agar mempersiapkan hal yang mau diaudit. Temuan yang dulu juga harus dipersiapkan. Kemudian kita kumpul bersama dalam satu forum dalam suatu rapat pembukaan. Di situ semua auditor harus hadir dan duduk bersama untuk membahas manajemen, tentang kekurangan dan peluang yang ditemukan.⁷⁷

Pertanyaan keempat yang diajukan peneliti kepada kepala bagian ISO dayah Jeumala Amal mengenai monev best practice total quality management pondok pesantren berbasis ISO. Adapun butir pertanyaannya yaitu landasan system manajemen mutu ISO 9001:2015 adalah pendekatan proses dengan siklus PDCA, prosesnya bagaimana?

Kepala bagian ISO jeumala amal menjawab : model siklus PDCA (plan, do, chek,act). Plan berarti menetapkan target, terus Do itu melaksanakan apa yang telah direncanakan. Check itu melaporkan hasil. Terus Act itu melakukan tindakan untuk memperbaiki kinerja sesuai keperluan.⁷⁸

d. Manfaat ISO

Pertanyaan pertama yang diajukan peneliti kepada kepala bagian ISO dayah Jeumala Amal mengenai manfaat ISO 9001:2015. Adapun butir pertanyaannya yaitu apa manfaat ISO yang ustadrasakan ?

Kepala bagian ISO jeumala amal menjawab: manfaat ISO yang kami rasakan itu banyak, yang jelas dokumen menjadi teratur dan rapi. Karena semua sudah ada

⁷⁷ Wawancara dengan Kepala Bagian ISO Dayah Jeumala Amal...

⁷⁸ Wawancara dengan Kepala Bagian ISO Dayah Jeumala Amal...

panduan yang mengatur secara sistematis. Ya jadi kita mau bekerja karena semua prosedur terdokumentasi dengan baik dan terarah. Selain itu, instruksi kerja yang akomodatif, alur kerja yang jelas memberikan kesempatan bagi ustad dan ustazah baru untuk secara cepat beradaptasi dan ustad, ustazah lama, demikian halnya akan mampu meminimalkan kesalahan dalam bekerja.⁷⁹

Pertanyaan yang sama yang diajukan peneliti kepada direktur dayah Jeumala Amal mengenai manfaat ISO 9001:2015. Adapun butir pertanyaannya yaitu apa manfaat ISO yang ustad rasakan ?

Direktur menjawab: kerapian document atau data yg di perlukan itu mudah telesuri, kemudian kualitas dri SDM dengan adanya ISO akan ada pelatihan terus, manfaat untuk santri : mereka lebih teratur dalam semua hal karena semua sudah ada aturan, di asrama nanti sudah ada aturan waktu makan, istirahat itu teratur dan lain sebagainya.⁸⁰

Pertanyaan yang sama yang diajukan peneliti kepada kepala asrama putri dayah Jeumala Amal mengenai manfaat ISO 9001:2015. Adapun butir pertanyaannya yaitu apa manfaat ISO yang ustazah rasakan ?

Kepala asrama putri menjawab: Manfaatnya pekerjaan lebih sistematis, karena apa yang di tulis itu di kerjakan, lebih tau jobdesnya masing-masing, tidak asal kerja sekarang harus melalui jalurnya sendiri.⁸¹

Pertanyaan yang sama yang diajukan peneliti kepada kepala Sekolah MAS Jeumala Amal Dayah Jeumala Amal mengenai manfaat ISO 9001:2015. Adapun butir pertanyaannya yaitu apa manfaat ISO yang bapak rasakan di sekolah ?

Kepala sekolah menjawab: kerapian document atau data yg di perlukan itu mudah telesuri, kemudian kualitas dari SDM semakin meningkat, siswa/I yang

⁷⁹ Wawancara dengan Kepala Bagian ISO Dayah Jeumala Amal, pada tanggal 22 Agustus 2019, pukul 10:00 WIB

⁸⁰ Wawancara dengan Direktur Dayah Jeumala Amal, pada tanggal 23 Agustus 2019, pukul 10:00 WIB

⁸¹ Wawancara dengan Kepala Asrama Putri Dayah Jeumala Amal, pada tanggal 24 Agustus 2019, pukul 14:00 WIB

mendaftar lebih bermutu, dan siswa/ mereka lebih teratur dalam semua hal karena semua sudah ada aturan.⁸²

Pertanyaan yang sama yang diajukan peneliti guru Jeumala Amal mengenai manfaat ISO 9001:2015. Adapun butir pertanyaannya yaitu apa manfaat ISO yang ibu rasakan di sekolah ?

Guru menjawab: pekerjaannya lebih sistematis, kerapian document atau data yang diperluka itu mudah ditelusuri, dan semua terdata dengan baik.⁸³

C. Pembahasan dan Diskusi

Hasil penelitian yang membahas tentang total quality management pondok pesantren berbasis ISO 9001:2015 yang mana kita ketahui bahwa dalam total quality management ISO 9001:2015 mempunyai beberapa fungsi diantaranya kepuasan pelanggan, factor pendukung dan penghambat. Dalam hal ini juga membahas best practice total quality management pondok pesantren berbasis ISO 9001:2015 di jeumala amal.

1. Kepuasan Pelanggan Terhadap Total Quality Management Pondok Pesantren Berbasis ISO 9001:2015 di Jeumala Amal Pidie Jaya

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan terhadap total quality management pondok pesantren berbasis ISO 9001:2015 ini adalah kepuasan pelanggan terhadap pelayanan ketersediaan sarana dan prasarana ,kepuasan pelanggan terhadap pelayanan akademik, kepuasan pelanggan terhadap tata tertib, kepuasan pelanggan terhadap kepemimpinan, kepuasan pelanggan terhadap pelayanan di asrama.

⁸² Wawancara dengan Kepala Sekolah MAS Jeumala Amal, pada tanggal 22 Agustus 2019, pukul 11:00 WIB

⁸³ Wawancara dengan guru Jeumala Amal, pada tanggal 22 Agustus 2019, pukul 11:40 WIB

a. Kepuasan Pelanggan Terhadap Ketersediaan Sarana dan Prasarana

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan terhadap ketersediaan sarana dan prasarana seperti disapu setiap hari, sampah tidak berserakan, ketersediaan tong sampah, ruangan tidak berdebu, gedung sekolah yang memadai, ruang kelas yang memadai, tersedia rak buku, tersedia meja, tersedia jendela-jendela, tersedia kipas angin, tersedia buku mata pelajaran, tersedia koran, sekolah memiliki lapangan olahraga, sekolah memiliki kantin, tersedia infokus untuk proses belajar mengajar mendapat persentase sebanyak 100% kepada jawaban sangat setuju, ini menunjukkan bahwa respon murid Jeumala Amal sangat positif. Jadi ketika sarana dan prasarana mendapatkan sangat setuju maka Dayah Jeumala Amal layak mendapatkan ISO. Hasil penelitian yang menunjukkan bahwa ketersediaan sarpras di dayah jeumala amal tergolong sangat baik. Ini membuktikan bahwa dengan adanya penerapan ISO 9001:2015 dapat membantu kelancaran proses belajar di pondok pesantren.

Bafadal mengatakan bahwa secara sederhana manajemen sarana dan prasarana pendidikan dapat didefinisikan sebagai proses kerja sama pendayagunaan semua sarana dan prasarana pendidikan secara efektif dan efisien.⁸⁴

Dari paparan diatas dapat dipahami bahwa manajemen sarana dan prasarana pendidikan pesantren adalah proses pengelolaan terhadap seluruh perangkat,

⁸⁴Bafadal, *Seri Manajemen Peningkatan Mutu Pendidikan Berbasis Sekolah* : Manajemen .hal.3.

alat, bahan dan fasilitas lainnya yang digunakan dalam sebuah proses kegiatan belajar mengajar pesantren sehingga proses kegiatan belajar mengajar bisa berjalan secara efektif dan efisien.

b. Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Akademik

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan terhadap pelayanan akademik memiliki tingkat kepuasan yang sangat baik, seperti kepuasan pelanggan terhadap pelayanan akademik, murid lebih dominan menjawab sangat setuju seperti sekolah menyelenggarakan kegiatan ekstrakurikuler pengembangan minat dan bakat siswa, ini menunjukkan kegiatan ekstrakurikuler di dayah jeumala amal sangat aktif, maka dengan adanya penerapan ISO 9001:2015 menunjukkan jawaban sangat positif terhadap kegiatan di jeumala amal. Hanya saja beberapa item yang menjawab setuju dengan persentase di bawah 40%, dapat dikatakan murid dominan memberikan jawaban sangat setuju di setiap item soal.

Layanan pendidikan yang baik dapat diwujudkan melalui penyediaan pelayanan yang baik pula. Dalam artinya, pelayanan pendidikan itu merupakan perwujudan dari mutu pendidikan yang ada. Pelayanan pendidikan dikatakan bermutu/berkualitas apabila dapat memunculkan kepuasan pada peserta didiknya. Dapat disimpulkan bahwa pelayanan akademik tergolong sangat baik, dengan adanya ISO 9001:2015 semua kegiatan terlaksana sesuai dengan harapan.

c. Kepuasan Pelanggan Terhadap Tata Tertib

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan terhadap tata tertib seperti staf pengajar berpakaian menutup aurat, staf pengajar berpakaian tidak ketat, staf pengajar berpakaian sesuai dengan jenis kelamin mendapat persentase sebanyak 100% kepada jawaban sangat setuju, ini menunjukkan bahwa jawaban sangat positif terhadap tata tertib di dayah Jeumala Amal.

Dalam buku “Pengantar Ilmu Pendidikan” karya Amir Daiem Indrakusuma, tata tertib ialah sederetan peraturan-peraturan yang harus ditaati dalam suatu situasi atau dalam suatu tata kehidupan.⁸⁵

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tata tertib di dayah jeumala amal tergolong sangat baik. Berdasarkan hasil perhitungan murid lebih dominan menjawab sangat setuju terhadap tata tertib dayah jeumala amal, hanya beberapa item yang menjawab setuju seperti staf pengajar berpakaian tidak tampil berlebihan, dengan persentase 28,4%, sekolah mengarahkan siswa patuh terhadap aturan-aturan, dengan persentase 16,8%, tingkah laku yang menyenangkan, dengan persentase 25,3%, patuh terhadap aturan sekolah, dengan persentase 26,3%, mengindahkan petunjuk-petunjuk yang berlaku disekolah, dengan persentase 23,2%, tidak membangkang pada peraturan yang berlaku, dengan persentase 41,1%, dan tidak pernah membolos dalam belajar, dengan persentase 22,1%.

⁸⁵Amir daiem indrakusuma,*Pengantar Ilmu Pendidikan*, (Surabaya: Usaha Nasional,t.t).h.149.

Oleh karena itu lembaga pendidikan sekolah sebagai salah satu komponen yang mewujudkan tujuan pendidikan harus mempunyai tata tertib. Dengan adanya tata tertib kegiatan sekolah berlangsung secara efektif dalam suasana tenang, tentram dan setiap personil dalam organisasi sekolah dapat merasakan puas karena terpenuhi kebutuhannya.

d. Kepuasan Pelanggan Terhadap Kepemimpinan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan terhadap kepemimpinan seperti pimpinan memiliki jiwa tanggung jawab terhadap yang dipimpin, pimpinan jujur dalam melaksanakan tugas, pimpinan mampu berkomunikasi secara lisan dengan baik kepada guru, pimpinan mampu berkomunikasi secara lisan dengan baik kepada santriwan/santriwati, pimpinan mampu memberi bimbingan, pimpinan sebagai panutan, mendapatkan presentase sebesar 100% kepada jawaban sangat setuju. Ini menunjukkan bahwa kepemimpinan dayah jeumala amal tergolong sangat baik, serta memenuhi klausul ISO 9001:2015 dalam penerapan ISO di Dayah Jeumala Amal.

Nawawi mendefinisikan kepemimpinan sebagai kemampuan menggerakkan, memberi motivasi, dan mempengaruhi orang-orang agar bersedia melakukan tindakan-tindakan yang terarah pada pencapaian tujuan melalui keberanian mengambil keputusan tentang kegiatan yang harus dilakukan.⁸⁶

⁸⁶ Hadari Nawawi, *Administrasi Pendidikan*, (Jakarta: Haji Mas Agung, 1987), h. 81

Oleh karena itu, kepemimpinan Dayah Jeumala Amal menunjukkan bahwa mampu dalam memenuhi klausul ISO 9001:2015 dalam penerapan ISO di Jeumala Amal.

e. Kepuasan pelanggan terhadap pelayanan asrama

Berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti lakukan menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan terhadap pelayanan asramaseperti wali kamar langsung memberikan obat ketika santri sakit dengan presentase sebesar 61,1%, dan wali kamar langsung membawa santri ke klinik ketika sakit dengan presentase sebesar 57,9% ini menunjukkan bahwa respon murid dominan kepada jawaban sangat setuju. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat pelayanan di asrama tergolong baik. Hanya 13 responden yang menjawab tidak setuju pada item 2 yaitu wali kamar langsung membawa santri ke klinik ketika sakit.

Dapat disimpulkan bahwa pelayanan di asrama dengan adanya ISO pelayanannya semakin meningkat serta kegiatan yang lain menjadi teratur.

2. Factor Pendukung Dan Penghambat Total Quality Management Pondok Pesantren Berbasis ISO 9001:2015 di Jeumala Amal Pidie Jaya

Hasil penelitian menunjukkan bahwa factor pendukung total quality management pondok pesantren berbasis ISO 9001:2015 adalah: adanya kerjasama antara guru dan murid, sarana dan prasarana yang memadai, pengelolaan keuangan yang teratur, perencanaan yang bagus, dan tata tertib.

a. Pendukung

1. Adanya Koordinasi yang Bagus Antara Asrama dan Sekolah

Pengorganisasian adalah tindakan mengusahakan hubungan-hubungan kelakuan yang efektif antara orang-orang, sehingga mereka dapat bekerjasama secara efisien. Dengan demikian kepuasan pribadi dalam hal melaksanakan tugas tertentu, dalam kondisi lingkungan tertentu, akan tercapai tujuannya.⁸⁷

Dengan pengorganisasian yang baik, pelaksanaan kerja dan pelaksanaan dari perencanaan pesantren akan mendapatkan bagian-bagian yang setepat-tepatnya. Penetapan orang-orangnya dilakukan secara obyektif sesuai dengan kemampuan dibidangnya masing-masing. Organisasi berfungsi sebagai alat dari pada manajemen untuk mencapai tujuan yang diharapkan oleh suatu pesantren.

Dari hasil penelitian yang telah peneliti lakukan di jeumala amal yaitu dalam pengelolaannya pengasuh pondok pesantren jeumala amal menekankan adanya kerjasama dan bahu membahu antara asrama dan sekolah dalam meningkatkan kualitas mutu pendidikan berbasis ISO 9001:2015, Sebuah pondok pesantren yang maju sangat memperhatikan kualitas mutu pendidikan. Partisipasi dan kerjasama asrama dan sekolah sangat menentukan kualitas input pendidikan yang di dalamnya mencakup: santri/siswa, tenaga pengajar/guru, sarana dan prasarana termasuk kurikulum dan program pendidikannya.

Dapat disimpulkan bahwa dengan adanya ISO semua proses dalam mengintegrasikan seluruh aktivitas dari berbagai departemen atau bagian dalam organisasi bisa tercapai secara efektif. Tanpa koordinasi yang baik antara asrama

⁸⁷G.R.Terry, *Principle of Management* (Teri) Winardi, Asas-asas Manajemen, (Bandung: Alumni Bandung, 1981), hlm. 34.

dan sekolah maka tidak akan terarah dan dapat menghambat organisasi dalam mencapai tujuannya.

2. Sarana dan Prasarana yang Memadai

Sarana dan prasarana (sarpras) yang memadai adalah pengelolaan sarana dan prasarana Dayah Jeumala Amal yang selalu mengontrol dan mengecek keadaan sarpras dayah. Dan memberitahukan kepada seluruh murid jeumala amal untuk saling menjaga dan bertanggung jawab atas sarpras yang ada di asrama maupun sekolah.

Menurut Suharsimi “Sarana Pendidikan adalah semua fasilitas yang diperlukan dalam proses belajar mengajar baik yang bergerak maupun tidak bergerak agar pencapaian tujuan pendidikan dapat berjalan dengan lancar, teratur, efektif dan efisien.”⁸⁸

Menurut Bafadal “Prasarana pendidikan adalah semua perangkat kelengkapan dasar yang secara tidak langsung menunjang pelaksanaan proses pendidikan di sekolah, seperti halaman, kebun dan taman.”⁸⁹

Hasil penelitian di lapangan menunjukkan bahwa ketersediaan sarpras di Dayah Jeumala Amal tergolong baik, ketersediaan sarpras di jeumala amal sangat menunjang dalam proses belajar mengajar, seperti belajar menggunakan infokus, ruang kelas yang memadai sehingga membuat siswa/I nyaman dalam proses

⁸⁸Suharsimi Arikunto dan Lia Yuliana, *Manajemen Pendidikan*, (Yogyakarta: Aditya Media bekerjasama dengan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta, 2008), hal.. 273.

⁸⁹Bafadal, *Seri Manajemen Peningkatan Mutu Pendidikan Berbasis Sekolah* : Manajemen .hal.3.

belajar mengajar, lapangan yang luas, gedung yang memadai. Begitu juga fasilitas di asrama membuat santri/santriwati betah, seperti ruang makan yang luas membuat santri/santriwati nyaman ketika makan, kamar mandi yang bersih sehingga mereka merasa nyaman. Oleh karena itu suatu proses pengajaran akan maju suatu lembaga jika sarana dan prasarana sangat penting untuk meningkatkan TQM di pesantren.

Salah satu hal yang terpenting di dalam proses pendidikan terdapat komponen yang sangat berpengaruh terhadap tercapainya keinginan sebuah lembaga pendidikan yaitu sarana dan prasarana, bahwa kualitas pendidikan juga didukung dengan sarana dan prasarana yang memadai. Sarana dan prasarana sangat mempengaruhi kemampuan siswa dalam belajar, hal ini menunjukkan bahwa peranan sarana dan prasarana sangat penting dalam menunjang kualitas belajar siswa. Sarana dan prasarana yang baik akan membantu keberhasilan mutu pendidikan, semakin lengkap dan dimanfaatkan secara optimal, sarana dan prasarana suatu sekolah tentu semakin mempermudah murid dan guru untuk mencapai tujuan secara bersama-sama.

Oleh karena itu Dayah Jeumala Amal mempunyai atau memiliki sarana dan prasarana yang memadai, dimana prasarana merupakan seperangkat kelengkapan dasar yang menunjang terlaksananya proses pendidikan yaitu meliputi ruang belajar, ruang guru, ruang praktek dan lain-lain. Sedangkan sarana merupakan seperangkat peralatan atau bahan yang digunakan dalam proses belajar mengajar, dimana sarana ditentukan oleh jenis tujuan yang hendak dicapai.

3. Pengelolaan Keuangan yang Teratur

Dari hasil penelitian yang telah peneliti lakukan yaitu Pengelolaan keuangan yang teratur adalah pihak keuangan dayah jeumala amal yang selalu mengaudit bagian keuangan jeumala amal, dengan adanya penerapan ISO 9001:2015 sangat mendukung bagian keuangan tersebut, terutama transparan dalam manajemen keuangan. Setiap dokumen yang akan dilihat itu tertata dengan baik dan jelas. Kepala keuangan dayah jeumala amal mampu dan terampil dalam mengelola keuangan secara transparan.

Semua penggunaan keuangan pesantren dalam satu tahun anggaran perlu direncanakan dengan baik agar kehidupan pesantren dapat berjalan dengan baik. Penggunaan keuangan pesantren tersebut menyangkut seluruh pengeluaran yang berkaitan dengan kebutuhan pengelolaan pesantren, termasuk untuk dana operasional harian, pengembangan sarana dan prasarana pesantren, untuk honorarium/gaji/infaq semua petugas/pelaksana pesantren.⁹⁰

Anggaran sendiri merupakan rencana yang diformulasikan dalam bentuk rupiah dalam jangka waktu atau periode tertentu, serta alokasi sumber-sumber kepada setiap bagian kegiatan. Anggaran memiliki peran penting di dalam perencanaan, pengendalian, dan evaluasi kegiatan yang dilakukan pondok pesantren. Untuk itu setiap penanggung jawab program kegiatan di pesantren harus menjalankan kegiatan sesuai dengan anggaran yang telah ditentukan sebelumnya.

⁹⁰ Sulthon dan Khusnuridlo, *Manajemen Pondok Pesantren dalam Perspektif Global*, h.261-261

Dengan adanya ISO 9001:2015 bagian keuangan Dayah Jeumala Amal merasakan banyak perubahan terhadap pengelolaan keuangan terutama bagian transparan dalam manajemen keuangan, semua dokumen tertata dengan baik dan jelas.

4. Perencanaan yang Bagus

Perencanaan yang bagus adalah sebelum melakukan tindakan-tindakan, seluruh ustaz dan ustazah jeumala amal mempersiapkan terlebih dahulu perencanaan yang matang agar tujuan dapat tercapai dengan baik. Perencanaan merupakan fungsi yang paling awal dari keseluruhan fungsi manajemen pondok pesantren, perencanaan merupakan aspek yang sangat penting di pondok pesantren, karena tanpa suatu perencanaan yang matang tujuan yang ingin dicapai takkan bisa tercapai secara optimal. Perencanaan pendidikan di pondok pesantren sangat penting karena diperlukan dalam rangka mencapai tujuan.

Sebagaimana Ahkmad Sudrajat mengatakan bahwa : Perencanaan merupakan proses yang sistematis dalam pengambilan keputusan tentang tindakan yang akan dilakukan pada waktu yang akan datang. Disebut sistematis karena perencanaan dilaksanakan dengan menggunakan prinsip-prinsip yang mencakup proses pengambilan keputusan, penggunaan pengetahuan, dan teknik secara ilmiah, serta tindakan atau kegiatan yang terorganisir.⁹¹

Kegiatan perencanaan pendidikan pondok pesantren merupakan kegiatan yang sistematis. Oleh karena itu, kegiatan-kegiatan dalam proses perencanaan

⁹¹Sudrajat Ahkmad, *Manajemen Program Pendidikan Untuk Pendidikan Luar Sekolah Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*, (Bandung: Falah Production, 2000), hlm.61

memerlukan tahapan-tahapan sesuai dengan karakteristik perencanaan yang sedang dikembangkan. Perencanaan merupakan tindakan menetapkan terlebih dahulu apa yang akan dikerjakan, bagaimana mengerjakannya, apa yang harus dikerjakan dan siapa yang akan mengerjakannya.

Perencanaan merupakan awal langkah dalam penentuan kegiatan yang hendak dilakukan pada masa yang akan datang. Berdasarkan hasil penelitian, peneliti menemukan bahwa setiap dewan guru, karyawan, ustaz dan ustazah jeumala amal terlebih dahulu membuat perencanaan yang baik sebelum melakukan tindakan-tindakan. Oleh karena itu dengan adanya perencanaan yang baik setiap kegiatan-kegiatan yang dibuat mendapat hasil sesuai dengan yang diinginkan, dapat kita lihat banyak sekali prestasi-prestasi yang diraih oleh murid jeumala amal di ajang perlombaan baik tingkat kabupaten maupun tingkat provinsi dan nasional. Ini menunjukkan bahwa seluruh dewan guru dan ustaz, ustazah jeumala amal mampu menjalankan perencanaan yang telah di buat dengan baik. dengan adanya perencanaan yang matang akan jelas apa yang akan dikerjakan, bagaimana mengerjakannya, apa yang harus dikerjakan dan siapa yang akan mengerjakan, maka perlu perencanaan yang baik di lembaga pendidikan.

Bagi sebuah lembaga pendidikan, perencanaan menempati posisi strategis dalam keseluruhan proses pendidikan. Perencanaan pendidikan itu memberikan kejelasan arah dalam usaha proses penyelenggaraan pendidikan, sehingga manajemen lembaga pendidikan akan dapat dilaksanakan lebih efektif dan efisien. Karena pada dasarnya system akan berjalan dengan baik jika ada perencanaan yang matang. Perencanaan merupakan langkah awal dalam proses

pendidikan. Perencanaan sangat penting dalam menetapkan langkah-langkah kegiatan yang akan dilaksanakan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Setiap kegiatan perlu dibuat perencanaan terlebih dahulu agar dapat berjalan dengan lancar, efektif dan efisien. Kegiatan di Dayah sangat kompleks membutuhkan perencanaan yang baik.

5. Tata tertib

Segala sesuatu yang ditetapkan dalam lembaga pendidikan khususnya pada pondok pesantren. Mulai dari tata tertib baik kewajiban maupun larangan-larangan, akan tetapi dengan tata tertib yang mengikat tersebut dapat diharapkan santri dapat terkontrol dengan baik dan tidak berbuat semaunya sendiri.

Dalam buku “Pengantar Ilmu Pendidikan” karya Amir Daiem Indrakusuma, tata tertib ialah sederetan peraturan-peraturan yang harus ditaati dalam suatu situasi atau dalam suatu tata kehidupan.⁹²

Dari hasil penelitian yang telah peneliti lakukan di jeumala amal yaitu Di pondok pesantren jeumala amal tata tertib yang diterapkan akan melatih santri untuk bersikap disiplin, seperti aturan yang mengharuskan santri agar tepat waktu saat mengikuti pembelajaran dan kegiatan baik di asrama maupun sekolah, shalat wajib lima waktu dengan tepat waktu secara berjamaah di mushalla bagi yang putri dan di masjid bagi yang putra, jika santri menaati

⁹² Amir daiem indrakusuma, *Pengantar Ilmu Pendidikan*, (Surabaya: Usaha Nasional, t.t. h) 149

peraturan di pondok dengan baik maka hal ini juga akan menjadi kebiasaan baik nantinya setelah hidup di masyarakat.

Pondok pesantren jeumala amal juga terdapat beberapa kegiatan-kegiatan yang sudah terjadwal baik kegiatan harian maupun mingguan. Didalam kegiatan tersebut juga terdapat tata tertib dan sanksi. Supaya kegiatan berlangsung dengan baik maka terdapat tata tertib yang berlaku di dalamnya. Dan agar santri menjadi lebih disiplin dalam menjalankan kegiatan-kegiatan yang ada di pondok pesantren maka juga perlu adanya sanksi. Sanksi yang sebenarnya tidak dimaksudkan untuk menyakiti dan menyengsarakan santri, melainkan untuk mengatur tingkah laku para santri dan mendidiknya menjadi lebih baik.

Meskipun tata tertib terkesan ada unsur pemaksaan, tetapi ini bisa melatih santri untuk lebih disiplin jika terus dilakukan dan akan menjadi kebiasaan, hal ini terbukti semua santri rajin melaksanakan shalat di mushallah secara berjamaah, tepat waktu saat mengikuti kegiatan-kegiatan di asrama maupun di sekolah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa factor penghambat total quality management pondok pesantren berbasis ISO 9001:2015 adalah: kelalaian pihak tertentu yang tidak menyelesaikan pekerjaannya pada waktu yang dibutuhkan, kurang keseriusan ustaz dan ustazah dalam menjalankan program ISO.

b. Penghambat

1. Kelalaian pihak tertentu yang tidak menyelesaikan pekerjaan pada waktu yang dibutuhkan

Dari hasil penelitian yang telah peneliti lakukan yaitu kelalaian pihak tertentu yang tidak menyelesaikan pekerjaan pada waktu yang dibutuhkan adalah pihak tertentu atau atasan sudah diatur tugas dan kewajibannya, yang tidak melaksanakan tugasnya pada tepat waktu, kurang kepedulian terhadap tugasnya sehingga kurang efektif. Walaupun mengalami beberapa kendala dalam penerapan ISO 9001:2015, dapat dilihat dari hasil penelitian banyak terjadi perubahan setelah adanya ISO 9001:2015.

2. Kurang keseriusan ustaz dan ustazah dalam menjalankan prosedur yang diberikan secara konsisten.

Dari hasil penelitian yang telah peneliti lakukan yaitu dalam pelaksanaannya, sebagian ustaz dan ustazah masih kurang dalam menjalankan program ISO 9001:2015, jadi kurang berjalan dengan efektif, ini menunjukkan bahwa ustaz dan ustazah kurang memiliki kepedulian terhadap keberlangsungan pendidikan. Dalam upaya penerapan system yang baru, dibutuhkan komitmen yang kuat dari setiap pihak yang terlibat dalam pondok pesantren dan tindakan tegas dari pimpinannya pesantren. Oleh karena itu, pondok pesantren perlu merumuskan suatu perencanaan, pengendalian, dan peningkatan mutu yang berkelanjutan sehingga hambatan yang ada dapat diatasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sumber daya manusia dengan adanya ISO 9001:2015 adalah: menetapkan tugas sesuai dengan bidangnya masing-masing, menyusun rencana terlebih dahulu, murid yang berprestasi.

c. Kualitas SDM

1. Menetapkan tugas sesuai dengan bidangnya masing-masing

Dari hasil penelitian yang telah peneliti lakukan di jeumala amal yaitu bagian asrama dan sekolah saling bekerjasama untuk menegakkan kedisiplinan di asrama dan sekolah, menciptakan kegiatan pembelajaran yang kreatif, menjalankan tugas untuk mengemban tanggung jawab mereka dalam memajukan dayah jeumala amal. Penentuan tugas disesuaikan dengan bidang masing-masingustaz dan ustazah dan berkompeten berdasarkan tingkat pendidikan,pengalaman sehingga tujuan yang hendak dicapai di setiap kegiatan dapat berjalan dengan baik. Hal itu di tuntut kompetensi sumber daya manusia yang unggul dalam ilmu pengetahuan, teknologi serta penguasaan bahasa asing (Inggris, Arab, dsb).

2. Menyusun rencana terlebih dahulu

Dari hasil penelitian yang telah peneliti lakukan di jeumala amal yaitu, menyusun rencana adalah dewan guru dengan melihat tujuan, merencanakan materi ajar, metode, tata tertib, kegiatan pembelajaran, evaluasi, ini menunjukkan bahwa sangat dominan dalam proses mencapai kualitas pendidikan yang baik. Oleh karena itu tujuan menyusun rencana untuk memudahkan dewan guru dalam menjalankan seluruh kegiatan yang ada di jeumala amal. Di samping itu dengan adanya penerapan system manajemen mutu berbasis ISO 9001:2015 dayah jeumala amal juga melakukan seleksi terhadap santri-santri yang akan masuk ke jeumala amal. Juga meliputi seleski

terhadap dewan guru dan ustaz ustazah yang akan menjadi wali kamar. Dalam penyeleksian tersebut pihak jeumala amal melakukan musyawarah bersama yang melibatkan petinggi-petinggi dayah dalam melakukan rekrutmen tersebut.

3. Murid yang berprestasi

Dari hasil penelitian yang telah peneliti lakukan di jeumala amal yaitu, Murid yang berprestasi adalah dapat dilihat bagaimana kualitas suatu lembaga pendidikan. Dengan penerapan system manajemen mutu berbasis ISO 9001:2015 di Jeumala Amal maka kualitas sekolah dan asrama meningkat, salah satunya dapat dilihat dari prestasi siswa yang mampu bersaing dengan sekolah unggul lainnya, banyak sekali prestasi yang telah di raih oleh murid jeumala amal sehingga dapat mengharumkan nama dayah jeumala amal baik di ajang provinsi maupun tingkat nasional.

Pada tingkat provinsi dan kabupaten, dayah jeumala amal sering mendapat juara lomba berhitung cepat, olimpiade sport art and sains. Ketekunan dalam berlatih murid-murid dayah jeumala amal yang dipimpin oleh Drs Tgk Hamdani AR ini membuahkan hasil yang gemilang.

3. Best Practice Total Quality Managemen Pondok Pesantren Berbasis ISO 9001:2015 di Jeumala Amal Pidie Jaya

a. Perencanaan

Seiring dengan meningkatnya persaingan di era global maka tantangan terbesar bagi suatu lembaga di tuntutan untuk menjamin kepuasan pelanggan baik itu dari segi pelayanan maupun infrastruktur penunjangnya. Ketua pengurus

yayasan H.Teuku Umar Laksamana, MBA yang saat ini tinggal di Jakarta dan bekerja disebuah perusahaan yang ada di Jakarta. Keinginan terbesar H.Teuku Umar Laksamana,MBA yaitu menjadikan Dayah Jeumala Amal sebagai dayah terbaik tingkat Nasional pada tahun 2020. Maka dari itu Pihak yayasan mengusulkan ISO untuk kebutuhan promosi Dayah Jeumala Amal kemudian untuk kualitas Dayah Jeumala Amal itu sendiri baik dewan guru, siswa/I dan karyawan.

Semua komunitas inti Dayah Jeumala Amal menyadari perlu adanya perubahan yang mendesak didalam organisasi Dayah Jeumala Amal dalam upaya menyesuaikan diri dengan perubahan yang terus terjadi baik local, nasional maupun global.

Dayah Jeumala Amal melakukan penyadaran mutu dilanjutkan dengan pembuatan berbagai macam dokumen mutu seperti kebijakan mutu, manual mutu, formulir mutu dan lain sebagainya. Setelah tahap itu kemudian dilanjutkan dengan tahap penerapan. Kemudian dilanjut dengan audit mutu internal, dalam audit mutu internal kepala bagian ISO Dayah Jeumala Amal memilih auditor dari ustaz dan ustzah Jeumala Amal yang dapat dipercaya dalam melaksanakan audit baik di asrama maupun sekolah, pelaksanaan audit mutu internal dilakukan 6 bulan sekali, selanjutnya hasil audit dilaporkan kepada pimpinan terkait, apabila terdapat ketidaksesuaian pada hasil audit internal maka Dayah Jeumala Amal mengambil tindakan untuk control dan perbaiki,apabila tidak memenuhi syarat ISO maka resikoanya dicabut sertifikat ISO, sebelum dicabut sertifikat ISO maka ada tahapan perbaikan, misaldi audit internal ketika ada temuan, maka

diberikan batas waktu masa perbaikannya, kemudian di audit eksternal di cek kembali apakah terdapat temuan atau tidak di audit internal, ketika ada temuan di audit internal sudah diperbaiki maka sudah tidak menjadi masalah, kemudian di audit eksternal dilakukan kembali pemeriksaan yang tidak ada di audit internal. Setelah diaudit internal, Dayah Jeumala Amal melakukan manajemen review kemudian dilanjut dengan audit eksternal dan selanjutnya sertifikasi. Dalam ISO sendiri terdapat klausul yang mewajibkan organisasi untuk melakukan perbaikan berkelanjutan. Di audit kembali oleh auditor eksternal apakah temuan-temuan di audit internal sudah diperbaiki atau belum, dilihat sudah sampai mana pelaksanaan perbaikan pada temuan-temuan audit internal. Kemudian komitmen dituangkan dalam berbagai dokumen seperti kebijakan mutu dan lain-lain. Selain itu tujuan Jeumala Amal juga harus jelas, harus bisa memuaskan pelanggan.

b. Pelaksanaan

Hasil penelitian setelah peneliti lakukan yaitu Sistem kinerja Dayah Jeumala Amal berbasis target, peluang dan resiko yang menjadi persyaratan dari ISO 9001:2015 telah ditetapkan dan diterapkan sejak bulan Januari 2015.

Dengan adanya penerapan ISO 9001:2015 ada beberapa best practice yang telah diraih oleh Dayah Jeumala Amal yaitu pengelolaan keuangan Dayah Jeumala Amal yang teratur, dengan adanya ISO data-data keuangan Dayah Jeumala Amal tersusun dengan baik, manajemen keuangan menjadi transparan, kemudian struktur manajemen Dayah lebih tertata dengan baik, dengan adanya

ISO struktur organisasi dayah mengalami perubahan yang baik, sehingga terjadi perbaikan dalam semua bidang dan membangun komitmen mewujudkan Dayah Jeumala Amal sebagai Dayah bermutu terbaik tingkat nasional pada tahun 2020, penggajian untuk seluh ustaz dan ustazah lebih terukur dan sesuai dengan SK.

Dalam penerapan ISO 9001:2015 seluruh ustaz dan ustazah, karyawan selalu diberikan pelatihan-pelatihan mengenai pelaksanaan ISO setiap sebulan sekali, sehingga meminimalkan terjadi kesalahan dalam pelaksanaan ISO dilapangan. ISO 9001:2015 dapat memudahkan sebuah organisasi dalam menjalankan tujuan yang akan dicapai.

c. Monev

Pimpinan dayah jeumala amal secara terus menerus melakukan tinjauan terhadap penerapan system manajemen mutu sesuai dengan jadwal yang direncanakan, yaitu dalam bentuk rapat manajemen bulanan dan rapat kajian manajemen khusus setiap selesainya pelaksanaan audit internal, yang bertujuan untuk memastikan kelangsungan kesesuaian, kecukupan, efektifitas dan searah dengan rencana strategis Dayah Jeumala Amal.

Adapun untuk terlaksananya internal audit dengan baik, dayah jeumala amal melakukan tindakan sebagai berikut:

- a. Merencanakan, menetapkan, menerapkan dan memelihara program audit termasuk metode, tanggung jawab, perencanaan kebutuhan dan pelaporan, yang mempertimbangkan pentingnya proses tersebut, perubahan yang berpengaruh terhadap dayah jeumala amal dan hasil audit sebelumnya

- b. Menetapkan kriteria dan lingkup audit
- c. Melakukan koreksi yang tepat dan tindakan korektif tanpa penundaan yang tidak wajar
- d. Menyimpan informasi terdokumentasi sebagai bukti pelaksanaan kegiatan dan hasil audit.

ISO 9001:2015 menggunakan pendekatan proses dimana konsep dasar manajemen mutu standar mencakupi aspek pendekatan proses, PDCA dan Risk-based thinking serta keterkaitan satu dengan lainnya. Pendekatan proses menyangkut definisi dan tata kelola proses serta interaksinya untuk mencapai hasil yang diinginkan sesuai dengan kebijakan mutu dan rencana strategis. Tata kelola proses dan sistim secara keseluruhan dapat dicapai melalui penggunaan siklus PDCA dengan focus pada pemikiran berbasis risiko untuk memanfaatkan peluang dan mencegah hasil yang tidak diinginkan.

Siklus PDCA dapat diterapkan pada seluruh proses dan sistim manajemen mutu. Siklus PDCA dapat diuraikan secara ringkas sebagai berikut:

- a. Plan: menetapkan target/sasaran sistim dan prosesnya, sumber daya yang dibutuhkan untuk menyiapkan hasil sesuai kebutuhan pelanggan dan kebijakan organisasi (DJA), mengidentifikasi/menghadapi peluang dan risiko
- b. Do: melaksanakan apa yang telah direncanakan

- c. Check: memonitor dan mengukur hasil produk/jasa dibandingkan dengan kebijakan, target/sasaran, persyaratan dan aktifitas yang direncanakan, dan melaporkan hasilnya
- d. Act: melakukan tindakan untuk memperbaiki kinerja sesuai keperluan.

Hasil penelitian setelah peneliti lakukan yaitu dengan adanya siklus PDCA setiap kegiatan yang telah di terapkan tidak terpaku, ketika telah melakukan suatu kegiatan dan melihat hasilnya, Jeumala Amal terus melakukan peningkatan. Misalnya melihat keadaan di asrama dalam praktik berbicara bahasa arab dan bahasa inggris setelah adanya pelaksanaan beberapa bulan kemudian akan dilakukan audit/evaluasi. Apabila belum tercapai dengan keinginan yang akan dicapai maka dengan adanya siklus PDCA dapat memastikan bahwa proses didukung oleh sumber daya dan tata kelola yang baik, dan Dayah Jeumala Amal dapat melakukan peningkatan terus-menerus. Seperti adanya bagian litbang yang selalu melihat dan memantau kekurangan dari Jeumala Amal, dapat diperoleh berupa informasi dari murid dan walimurid, ketika ada informasi yang di dapat masih ada kekurangan baik di asrama maupun sekolah. Bagian litbang yang menyampaikan informasi tersebut ketika rapat manajemen, di dalam rapat tersebut akan dilakukan perbaikan.

Dalam rangka menerapkan perbaikan berkelanjutan terhadap ketepatan, kecukupan dan efektifitas system manajemen mutu, maka Dayah jeumala amal selalu memperhatikan hasil evaluasi serta hasil kajian manajemen, untuk menentukan apakah ada kebutuhan atau peluang yang dihadapi sebagai bagian

dari perbaikan berkelanjutan. Dalam bidang pengendalian mutu, Dayah Jeumala amal diaudit oleh World Quality Assurance (WQA) dari Inggris.

e. Manfaat ISO bagi Dayah Jeumala Amal

Hasil penelitian setelah peneliti lakukan yaitu manfaat ISO bagi dayah jeumala amal yaitu semua dokumen sudah teratur dan tertata rapi, karena semua sudah ada panduan yang mengatur secara sistematis.

Bagi Dayah Jeumala Amal, sistim manajemen mutu yang berstandar internasional (ISO) persisnya sejak tanggal 28 Desember 2011 Dayah Jeumala Amal telah menerapkan sistim manajemen mutu standar internasional edisi keempat yaitu ISO 9001:2008. Atas keberhasilan menerapkan sistim manajemen mutu standar internasional itu, pada tanggal 28 Mei 2012 Musium Rekor Indonesia menganugerahi sertifikat Rekor MURI kepada Dayah Jeumala Amal sebagai pondok pesantren pertama di Indonesia yang sukses menerapkan sistim manajemen mutu berstandar Internasional versi ISO 9001-2008. Setelah sukses dengan sistim manajemen mutu ISO 9001:2008, Dayah Jeumala Amal mempersiapkan diri untuk beralih ke sistim manajemen mutu edisi kelima versi ISO 9001:2015.

Dengan adanya penerapan ISO 9001:2015 banyak manfaat yang telah dirasakan oleh Dayah Jeumala Amal. Baik di bidang sekolah, asrama dan keuangan Dayah Jeumala Amal. Semuanya dilakukan sesuai dengan panduan dan prosedur yang baik.

a. Sekolah

Dengan adanya penerapan ISO banyak manfaat yang telah dirasakan pihak sekolah seperti kerapian document dan data mudah ditelusuri, siswa/I yang mendaftar lebih bermutu, dan siswa/I lebih teratur dalam semua hal karena semua sudah ada aturan.

b. Asrama

Dengan adanya penerapan ISO banyak manfaat yang telah dirasakan pihak asrama seperti pekerjaan lebih sistematis, meminimalkan kesalahan dalam bekerja, penetapan tugas sesuai dengan bidangnya masing-masing.

c. Keuangan

Dengan adanya penerapan ISO banyak manfaat yang telah dirasakan pihak keuangan seperti transparan dalam manajemen keuangan, setiap document yang akan dilihat tertata dengan baik dan jelas.

Jadi dapat dilihat dengan adanya penerapan ISO 9001:2015 banyak perubahan yang dirasakan oleh Jeumala Amal, baik di asrama maupun sekolah. Maka dengan adanya ISO dapat membantu dan mewujudkan Dayah Jeumala Amal sebagai dayah bermutu tingkat nasional pada tahun 2020.

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari paparan yang telah diuraikan diatas mengenai total quality management pondok pesantren berbasis ISO 9001:2015 dapat disimpulkan beberapa temuan sebagai berikut:

1. Kepuasan pelanggan ini meliputi kepuasan pelanggan terhadap ketersediaan sarana dan prasarana dengan presentase sebesar 100%, kepuasan pelanggan terhadap tata tertib dengan presentase sebesar 100%, kepuasan pelanggan terhadap kepemimpinan dengan presentase sebesar 100%, kepuasan pelanggan terhadap pelayanan akademik dengan presentase sebesar 100% dan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan asrama dengan presentase sebesar 61,1%.
2. Berbagai factor pendukung dan factor penghambat dalam penerapan total quality management pondok pesantren berbasis ISO diantaranya : factor pendukung adanya koordinasi yang bagus antara asrama dan sekolah, sarana dan prasarana yang memadai, pengelolaan keuangan yang teratur, perencanaan yang bagus, tata tertib. Faktor penghambat adanya kelalaian pihak tertentu yang tidak menyelesaikan pekerjaan pada waktu yang dibutuhkan dan kurang keseriusan ustaz dan ustazah dalam menjalankan prosedur yang diberikan secara konsisten. Kualitas SDM yang meliputi penetapan tuga sesuai dengan bidangnya masing-masing, menyusun rencana terlebih dahulu, murid yang berprestasi.

3. Best practice total quality management berbasis ISO meliputi perencanaan, pelaksanaan dan monev.

B. Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilaksanakan, maka penulis mempunyai saran-saran sebagai berikut:

1. Diharapkan pelayanan asrama hendaknya lebih serius dalam menjalankan program ISO 9001:2015 di lingkungan asrama, dengan adanya program ISO 9001:2015 semua kegiatan berjalan dengan baik.
2. Kepada ustaz dan ustazah diharapkan dapat disiplin dalam mengikuti dan mematuhi seluruh prosedur yang telah ditetapkan oleh ISO, karena dengan adanya ISO dapat terwujud sesuai dengan apa yang diharapkan.
3. Agar kiranya penelitian ini dapat menjadi masukan dan tambahan informasi bagi lembaga system manajemen mutu dayah jeumala amal dalam memajukan dayah jeumala amal menjadi dayah bermutu terbaik tingkat Nasional pada tahun 2020.
4. Diharapkan kepada peneliti selanjutnya agar dapat meneliti hal yang sama dalam cakupan yang berbeda .

DAFTAR PUSTAKA

- Fokusmedia, *Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional* (Bandung, 2009)
- Mujamil Qomar, *Pesantren Dari Transformasi Metodologi Menuju Demokratisasi Industri* (Jakarta: Penerbit Erlangga, 2007)
- Ahmad Darmajdi (2015), *Pengembangan Madrasah Berbasis Manajemen Mutu Total Untuk Meningkatkan Moral Bangsa*. Jurnal el-Tarbawi Volume VIII, No.1
- A Halim, Rr. Suhartini dan M. Choirul Arif, A. Sunarto AS, “*Manajemen Pesantren*”, (Yogyakarta, Pustaka Pesantren-Forum LKiS Pelangi Aksara, 2005), p.86
- Antonius Widi Nugroho (2017), *Manajemen dan Supervisi Pendidikan Pada SMAK St. Albertus Malang*. Volume 1, Nomor 3 Juli 2017.
- Syarifah (2015) “*Aplikasi Total Quality Management (TQM) di Pondok Pesantren, Sekolah dan Madrasah*”. Jurnal At-Ta’ dib, Vol.10.No 1, Juni 2015
- Ahmad Darmadji (2015) “*Pengembangan Madrasah Berbasis Manajemen Mutu Total Untuk Meningkatkan Moral Bangsa*”. Jurnal el-Tarbawi, Volume VIII, No 1
- Siswanto (2015) “*Desain Mutu Pendidikan Pesantren*”. Jurnal Sosial dan Budaya Keislaman Vol.23 No.2, Desember 2015
- M Kharis Fadillah (2015) “*Manajemen Mutu Pendidikan Islam di Pesantren*” Jurnal At-ta’ dib Vol.10.No.1, Juni 2015
- Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, *Total Quality Management* (Yogyakarta: Andi Offset, 2009), hlm.4.
- Irfan Paturohman (2012) “*Peran Pendidikan Pondok Pesantren Dalam Perbaikan Kondisi Keberagaman di Lingkungannya*”. Jurnal Tarbawi Vol.1 No.1 Maret 2012
- M Nur, *Manajemen Mutu Terpadu (total quality management)*, (Jakarta :Ghalia, 2001), hlm 17
- Eddy Herjanto, *Manajemen Operasi*, edisi ketiga, (Jakarta : Gramedia Widiasarana Indonesia), hlm, 391.
- H.E.Sobana. *Manajemen Kualitas*, (Yogyakarta : Ekonisia, 2006)
- Dedy Rosyada, *Paradigma Pendidikan Demokratis: sebuah model pelibatan masyarakat dalam penyelenggaraan pendidikan* (Jakarta : Gramedia Pustaka Utama, 2006), hlm 23.

- Baharuddin dan Moh.Makin,*Manajemen Pendidikan Islam.*(Malang : Uin Maliki Press,2010),hlm 19.
- Arifin,*Pesantren dan Santri*,(Jakarta:Cendekia,1994),hal.240.
- M. Dawan Raharjo, *perkembangan Masyarakat dalam Perspektif Pesantren dalam Pergaulan Dunia Pesantren*, (Jakarta :P3M,1985), h 7.
- Amin Haidari, *Masa Depan Pesantren dalam Tantangan Modernitas dan Tantangan Kompleksitas Global*, (Jakarta :IRD Press, 2004), hal.32.
- Sulthon Masyud dan Khusnurdilo, *Manajemen Pondok Pesantren dalam Perspektif Global*, hlm,91.
- Mulyasa, *Manajemen dan Kepemimpinan Kepala Sekolah*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2013), h. 86.
- Agustinus, Hermino, *Asesmen Kebutuhan Organisasi Persekolahan: “Tinjauan Perilaku Organisasi Menuju Comprehensive Multilevel Planning”* (Jakarta: PT Gramedia, 2013), h.178
- E.Mulyasa,*Manajemen dan Kepemimpinan Kepala Sekolah*,(Jakarta : Bumi Aksara,2011), h.157
- Popi Sopiadin, *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa.*(Bogor : Ghalia Indonesia,2010), h. 20-21
- Oki Eka Shindhuwinata (2016), *Perancangan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015:studi Kasus.*Jurnal Titra,Vol.4.No.2,Juli 2016
- Antonius Widi Nugroho (2017), *Manajemen dan Supervisi Pendidikan*, Volume 1, Nomor 3 Juli 2017
- Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana,*Total Quality Management* (Yogyakarta: Andi Offset,2009),hlm.4.
- Eti Rochaety,dkk.,*Sistem Informasi Management Pendidikan* (Jakarta: Bumi Aksara,2006),hlm.118.
- Bambang Prasetyo dan Lina Miftahul Jannah, *Metode Penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi*, (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2006), hal. 143.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2010), hal. 12.
- Hamid Darmadi, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2011), hal. 115.
- Sedarmayanti, dkk, *Metodelogi Penelitian* (Bandung: Manjar maju, 2002), h. 34.
- Uhar Suharsaputra, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan Tindakan*, (Bandung: Refika Aditama), hal. 97.

Supranto, *Metode Riset*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1997), hal. 68.

Sulistyo, Basuki, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Wedatama Widya Sastra dan Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya Universitas Indonesia, 2006), hal. 110.

Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung : Alfabeta, 2009),hal. 401

Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan ...* hal. 401



**SURAT KEPUTUSAN DEKAN FTK UIN AR-RANIRY BANDA ACEH
NOMOR: B-2951/Un.08/FTK/KP.07.6/02/2019**

**TENTANG
PENGANGKATAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS TARBİYAH DAN KEGURUAN
UIN AR-RANIRY BANDA ACEH**

DEKAN FTK UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

imbang : a. bahwa untuk kelancaran bimbingan skripsi dan ujian munaqasyah mahasiswa pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry Banda Aceh maka dipandang perlu Menunjuk Pembimbing skripsi tersebut yang dituangkan dalam Surat Keputusan Dekan
b. bahwa saudara yang tersebut namanya dalam Surat Keputusan ini dipandang cakap dan memenuhi syarat untuk diangkat sebagai Pembimbing Skripsi

ingat : 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003, tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005, tentang Guru dan Dosen;
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012, tentang Pendidikan Tinggi;
4. Peraturan Pemerintah No 74 Tahun 2012, tentang Perubahan atas peraturan pemerintah RI Nomor 23 Tahun 2005 tentang pengelolaan keuangan Badan Layanan Umum;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014, tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
6. Peraturan Presiden Nomor 64 Tahun 2013, tentang Perubahan Institusi Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh Menjadi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;
7. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 12 Tahun 2014, Tentang Organisasi & Tata Kerja UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
8. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 21 Tahun 2015, Tentang Statuta UIN Ar-Raniry; Banda Aceh
9. Keputusan Menteri Agama Nomor 492 Tahun 2003, tentang Pendelegasian Wewenang Pengangkatan, Pemindahan dan Pemberhentian PNS di Lingkungan Depag RI;
10. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 293/KMK.05/2011 tentang penetapan Institusi Agama Islam Negeri Ar-raniry Banda Aceh pada Kementerian Agama sebagai instansi Pemerintah yang Menerapkan Pengelolaan Badan Umum;
11. Surat Keputusan Rektor UIN Ar-Raniry Nomor. 01 Tahun 2015, Tentang Pendelegasian Wewenang Kepada Dekan dan Direktur Pascasarjana di Lingkungan UIN Ar-Raniry Banda Aceh;

perhatikan : Keputusan Sidang/Seminar Proposal Skripsi Prodi Manajemen Pendidikan Islam FTK UIN AR-Raniry Banda Aceh tanggal 21 Desember 2018

MEMUTUSKAN

etapkan :
UTAMA : Menunjuk Saudara:
1. Muhammad Faisal
2. Lailatussaadah

sebagai Pembimbing Pertama
sebagai Pembimbing Kedua

untuk membimbing Skripsi:

Nama : Intan Maulina

NIM : 150 206 062

Prodi : Manajemen Pendidikan Islam

Judul Skripsi : Total Quality Manajemen Pondok Pesantren Berbasis ISO 9001 : 2015 di Jeumala Amal Pidie Jaya.

DUA : Pembia:aan honorarium pembimbing pertama dan kedua tersebut di atas dibebankan pada DIPA UIN Ar-Raniry Banda Aceh

TIGA : Surat Keputusan ini berlaku sampai akhir semester Ganjil tahun Akademik 2019/2020

EMPAT : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan dirubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya, apabila kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam surat keputusan ini.

Ditetapkan : Banda Aceh

Pada tanggal : 28 Februari 2019

Rektor



1. Rektor UIN Ar-Raniry (sebagai laporan);
2. Ketua Prodi MPI FTK
3. Pembimbing yang bersangkutan untuk dimaklumi dan dilaksanakan.
4. Mahasiswa yang bersangkutan;



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
Jl. Syeikh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telp: (0651) 7551423 - Fax: (0651) 7553020 Situs : www.tarbiyah.ar-raniry.ac.id

Nomor : B-10810/Un.08/FTK.1/TL.00/07/2019

22 Juli 2019

Lamp : -

Hal : Mohon Izin Untuk Mengumpul Data
Penyusun Skripsi

Kepada Yth.

Di -

Tempat

Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan (FTK) UIN Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh dengan ini memohon kiranya saudara memberi izin dan bantuan kepada:

N a m a : INTAN MAULINA
N I M : 150206062
Prodi / Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam
Semester : VIII
Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry Banda Aceh
A l a m a t : Jl. Utama Rukoh No.67 Darussalam Kec. Syiah Kuala Banda Aceh

Untuk mengumpulkan data pada:

Jeumala Amal Pidie Jaya

Dalam rangka menyusun Skripsi sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry yang berjudul:

Total Quality Manajemen Pondok Pesantren Berbasis ISO 9001 : 2015 di Jeumala Amal Pidie Jaya

Demikianlah harapan kami atas bantuan dan keizinan serta kerja sama yang baik kami ucapkan terima kasih.



Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik
dan Kelembagaan,



YAYASAN TEUKU LAKSAMANA HAJI IBRAHIM
DAYAH JEUMALA AMAL

Lueng Putu-Pidie Jaya Telp. (0653) 821123, 822326
E.Mail: dja.sekretariat@gmail.com .Website:<http://www.jeumalaamal.org>

SURAT KETERANGAN

Nomor : 285/04/DJA/IX/19

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **DRS. TGK. HAMDANI AR**
NIK : 218811001
Jabatan : Direktur
Pesantren : Dayah Jeumala Amal

Dengan ini menyatakan bahwa:

Nama : **INTAN MAULINA**
Tempat/Tgl Lahir : Kp.Asan, 08 Oktober 1997
NPM/NRK : 150206062
Semester : IX (Sembilan)
Tahun : 2019
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
Judul Skripsi : **"Total Quality Management Pondok Pesantren
Berbasis ISO 9001:2015 Di Jeumala Amal Pidie Jaya"**

Berdasarkan Surat Izin Penelitian dari Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh Fakultas Tarbiah dan Keguruan Nomor : B-10036/Un.02/FTK.1/TL.00/08/2019 tanggal 2 Agustus 2019, maka dengan ini Direktur Dayah Jeumala Amal menerima mahasiswa tersebut dan memberikan izin untuk mengumpulkan data penyusunan Skripsi di Dayah Jeumala Amal Lueng Putu Kecamatan Bandar Baru Kabupaten Pidie Jaya sampai dengan selesai. Demikian surat balasan mengumpulkan data penyusun skripsi ini kami perbuat untuk diketahui dan dijadikan bahan laporan selanjutnya.

Lueng Putu, 24 September 2019

Direktur


DRS. TGK. HAMDANI AR
NIK. 218811001

| NO | RUMUSAN MASALAH | INDIKATOR | SUBJEK PENELITIAN | PERTANYAAN PENELITIAN |
|----|--|---|---|--|
| 1. | Apa saja factor pendukung dan penghambat total quality management pondok pesantren berbasis ISO 9001:2015 di jeumala amal pidie jaya ? | <ul style="list-style-type: none"> • Pendukung | 1. Kepala Sekolah | 1) Apa saja faktor pendukung dalam pelaksanaan SMM berbasis ISO 9001:2015 di sekolah ini ? 2) Kegiatan apa saja yang menjadi factor pendukungnya SMM berbasis ISO 9001:2015 di sekolah ini ? 3) Adakah dampak positif yang ditimbulkan dari diterapkan SMM berbasis ISO 9001:2015 di sekolah ini ? 4) Apa saja yang menjadi kebutuhan dan persyaratan untuk mendukung implementasi SMM berbasis ISO 9001:2015 di sekolah ini ? 5) Manfaat positif seperti apa yang ditimbulkan dari diterapkan SMM berbasis ISO 9001:2015 di sekolah ini ? |
| | | | 2. Kepala Bagian ISO Dayah Jeumala Amal | 1) Apa saja factor pendukung dalam pelaksanaan SMM berbasis ISO 9001:2015 di dayah ini ? 2) Kegiatan apa saja yang menjadi factor pendukung SMM berbasis ISO 9001:2015 di dayah ini ? 3) Adakah dampak positif yang ditimbulkan dari diterapkan SMM berbasis ISO 9001:2015 di |

| | | | |
|--|--|----------------|---|
| | | | <p>dayah ini ?</p> <p>4) Apa saja yang menjadi kebutuhan dan persyaratan untuk mendukung implementasi SMM berbasis ISO 9001:2015 di dayah ini ?</p> <p>5) Manfaat positif seperti apa yang ditimbulkan dari diterapkan SMM berbasis ISO 9001:2015 di dayah ini ?</p> |
| | | <p>3. Guru</p> | <p>1) Apa saja factor pendukung dalam pelaksanaan SMM berbasis ISO 9001:2015 di sekolah ini ?</p> <p>2) Kegiatan apa saja yang menjadi fact pendukungnya SMM berbasis ISO 9001:2015 di sekolah ini ?</p> <p>3) Adakah dampak positif yang ditimbulkan dari diterapkan SMM berbasis ISO 9001:2015 di sekolah ini ?</p> <p>4) Apa saja yang menjadi kebutuhan dan persyaratan untuk mendukung implementasi SMM berbasis ISO 9001:2015 di sekolah ini ?</p> <p>5) Manfaat positif seperti apa yang ditimbulkan dari diterapkan SMM berbasis ISO 9001:2015 di sekolah ini ?</p> |

| | | | | |
|--|--|--|-------------------------|--|
| | | | <p>4. Kepala Asrama</p> | <p>1) Apa saja factor pendukung dalam pelaksanaan SMM berbasis ISO 9001:2015 di lingkungan asrama ?</p> <p>2) Kegiatan apa saja yang menjadi factor pendukungnya SMM berbasis ISO 9001:2015 di lingkungan asrama ?</p> <p>3) Adakah dampak positif yang ditimbulkan dari diterapkan SMM berbasis ISO 9001:2015 di lingkungan asrama ?</p> <p>4) Apa saja yang menjadi kebutuhan dan persyaratan untuk mendukung implementasi SMM berbasis ISO 9001:2015 di lingkungan asrama ?</p> <p>5) Manfaat positif seperti apa yang ditimbulkan dari diterapkan SMM berbasis ISO 9001:2015 di lingkungan asrama?</p> |
| | | | <p>5. Direktur</p> | <p>1) Apa saja factor pendukung dalam pelaksanaan SMM berbasis ISO 9001:2015 di dayah ini ?</p> <p>2) Kegiatan apa saja yang menjadi factor pendukung SMM berbasis ISO 9001:2015 di dayah ini ?</p> |

| | | | |
|--|--|--------------------------|--|
| | | | <p>3) Adakah dampak positif yang ditimbulkan dari diterapkan SMM berbasis ISO 9001:2015 di dayah ini ?</p> <p>4) Apa saja yang menjadi kebutuhan dan persyaratan untuk mendukung implementasi SMM berbasis ISO 9001:2015 di dayah ini ?</p> <p>5) Manfaat positif seperti apa yang ditimbulkan dari diterapkan SMM berbasis ISO 9001:2015 di dayah ini ?</p> |
| | <ul style="list-style-type: none"> • Penghambat | <p>1. Kepala Sekolah</p> | <p>1) Adakah hambatan dalam penerapan SMM berbasis ISO 9001:2015 dalam proses belajar mengajar di sekolah ini ?</p> <p>2) Bagaimana akibat dari penerapan SMM berbasis ISO 9001:2015 bagi guru dan siswa di sekolah ini ?</p> <p>3) Adakah dampak negative yang ditimbulkan dari diterapkan SMM berbasis ISO 9001:2015 di sekolah ini ?</p> <p>4) Upaya apa yang bapak lakukan untuk mengatasi dampak negative yang ditimbulkan dari</p> |

| | | | | |
|--|--|--|--|---|
| | | | | <p>diterapkan SMM berbasis ISO 9001:2015 di sekolah ini ?</p> <p>5) Adakah hal-hal ketikesuaian yang bapak rasakan setelah di terapkan SMM berbasis ISO 9001:2015 di sekolah ini ?</p> |
| | | | <p>2. Kepala Bagian ISO Dayah Jeumala Amal</p> | <p>1) Adakah hambatan dalam penerapan SMM berbasis ISO 9001:2015 di dayah ini ?</p> <p>2) Bagaimana akibat dari penerapan SMM berbasis ISO 9001:2015 bagi civitas akademika jeumala amal?</p> <p>3) Adakah dampak negative yang ditimbulkan dari diterapkan SMM berbasis ISO 9001:2015 di dayah ini ?</p> <p>4) Upaya apa yang pmpinan lakukan untuk mengatasi dampak negative yang ditimbulkan dari diterapkan SMM berbasis ISO 9001:2015 di dayah ini ?</p> <p>5) Adakah hal-hal ketikesuaian yang pimpinan rasakan setelah di terapkan SMM berbasis ISO 9001:2015 di dayah ini ?</p> |
| | | | <p>3. Guru</p> | <p>1) Adakah hambatan dalam penerapan SMM</p> |

| | | | | |
|--|--|--|-------------------------|---|
| | | | | <p>berbasis ISO 9001:2015 dalam proses belajar mengajar di sekolah ini ?</p> <p>2) Bagaimana akibat dari penerapan SMM berbasis ISO 9001:2015 bagi guru dan siswa di sekolah ini ?</p> <p>3) Adakah dampak negative yang ditimbulkan dari diterapkan SMM berbasis ISO 9001:2015 di sekolah ini ?</p> <p>4) Upaya apa yang ibu/bapak lakukan untuk mengatasi dampak negative yang ditimbulkan dari diterapkan SMM berbasis ISO 9001:2015 di sekolah ini ?</p> <p>5) Adakah hal-hal ketidaksesuaian yang ibu/bapak rasakan setelah diterapkan SMM berbasis ISO 9001:2015 di sekolah ini ?</p> |
| | | | <p>4. Kepala Asrama</p> | <p>1) Adakah hambatan dalam penerapan SMM berbasis ISO 9001:2015 di lingkungan asrama ?</p> <p>2) Bagaimana akibat dari penerapan SMM berbasis ISO 9001:2015 bagi wali kamar dan santriwati di lingkungan asrama ?</p> <p>3) Adakah dampak negative yang ditimbulkan dari</p> |

| | | | | |
|--|--|--|--------------------|---|
| | | | | <p>diterapkan SMM berbasis ISO 9001:2015 di lingkungan asrama ?</p> <p>4) Upaya apa yang ustazah lakukan untuk mengatasi dampak negative yang ditimbulkan dari diterapkan SMM berbasis ISO 9001:2015 di lingkungan asrama ?</p> <p>5) Adakah hal-hal ketiksesuaian yang ustazah rasakan setelah di terapkan SMM berbasis ISO 9001:2015 di sekolah ini ?</p> |
| | | | <p>5. Direktur</p> | <p>1) Adakah hambatan dalam penerapan SMM berbasis ISO 9001:2015 di dayah ini ?</p> <p>2) Bagaimana akibat dari penerapan SMM berbasis ISO 9001:2015 bagi civitas akademika jeumala amal?</p> <p>3) Adakah dampak negative yang ditimbulkan dari diterapkan SMM berbasis ISO 9001:2015 di dayah ini ?</p> <p>4) Upaya apa yang pmpinan lakukan untuk mengatasi dampak negative yang ditimbulkan dari diterapkan SMM berbasis ISO 9001:2015 di dayah ini ?</p> |

| | | | | |
|----|---|--|---|--|
| | | | | 5) Adakah hal-hal ketiksesuaian yang pimpinan rasakan setelah di terapkan SMM berbasis ISO 9001:2015 di dayah ini ? |
| 2. | Bagaimana best practice total quality management pondok pesantren berbasis ISO 9001:2015 di jeumala amal pidie jaya ? | | 1. Kepala Sekolah | <p>1) Sejauh mana SDM yang berkualitas yang dihasilkan oleh sekolah dengan adanya penerapan SMM berbasis ISO 9001:2015 di sekolah ini ?</p> <p>2) Apa saja manfaat besar bagi sekolah dengan adanya penerapan SMM berbasis ISO 9001:2015 di sekolah ini ?</p> <p>3) Dengan adanya penerapan SMM berbasis ISO 9001:2015, manajemen perubahan yang bagaimana yang di lakukan oleh guru-guru jeumala amal dalam menjadikan jeumala amal menjadi terbaik ke depannya ?</p> |
| | | | 2. Kepala Bagian ISO Dayah Jeumala Amal | <p>1) Sejauh mana SDM yang berkualitas yang dihasilkan oleh dayah dengan adanya penerapan SMM berbasis ISO 9001:2015 di dayah ini ?</p> <p>2) Apa saja manfaat besar bagi dayah jeumala amal dengan adanya penerapan SMM berbasis ISO 9001:2015 di dayah ini ?</p> |

| | | | | |
|--|--|--|-------------------------|--|
| | | | | <p>3) Dengan adanya penerapan SMM berbasis ISO 9001:2015, manajemen perubahan yang bagaimana yang di lakukan oleh civitas akademika jeumala amal dalam menjadikan jeumala amal menjadi terbaik ke depannya ?</p> |
| | | | <p>3. Guru</p> | <p>1) Sejauh mana SDM yang berkualitas yang dihasilkan oleh sekolah dengan adanya penerapan SMM berbasis ISO 9001:2015 di sekolah ini ?</p> <p>2) Apa saja manfaat besar bagi sekolah dengan adanya penerapan SMM berbasis ISO 9001:2015 di sekolah ini ?</p> <p>3) Dengan adanya penerapan SMM berbasis ISO 9001:2015, manajemen perubahan yang bagaimana yang di lakukan oleh guru-guru jeumala amal dalam menjadikan jeumala amal menjadi terbaik ke depannya ?</p> |
| | | | <p>4. Kepala Asrama</p> | <p>1) Sejauh mana SDM yang berkualitas yang dihasilkan oleh dayah dengan adanya penerapan SMM berbasis ISO 9001:2015 di lingkungan</p> |

| | | | | |
|--|--|--|--------------------|---|
| | | | | <p>asrama ini ?</p> <p>2) Apa saja manfaat besar bagi asrama dengan adanya penerapan SMM berbasis ISO 9001:2015 di lingkungan asrama ini ?</p> <p>3) Dengan adanya penerapan SMM berbasis ISO 9001:2015, manajemen perubahan yang bagaimana yang di lakukan oleh wali kamar dalam menjadikan jeumala amal menjadi terbaik ke depannya ?</p> |
| | | | <p>5. Direktur</p> | <p>1) Sejauh mana SDM yang berkualitas yang dihasilkan oleh dayah dengan adanya penerapan SMM berbasis ISO 9001:2015 di dayah ini ?</p> <p>2) Apa saja manfaat besar bagi dayah jeumala amal dengan adanya penerapan SMM berbasis ISO 9001:2015 di dayah ini ?</p> <p>3) Dengan adanya penerapan SMM berbasis ISO 9001:2015, manajemen perubahan yang bagaimana yang di lakukan oleh civitas akademika jeumala amal dalam menjadikan jeumala amal menjadi terbaik ke depannya ?</p> |

PERTANYAAN YANG DIAJUKAN KEPADA DIREKTUR DAYAH

JEUMALA AMAL PIDIE JAYA

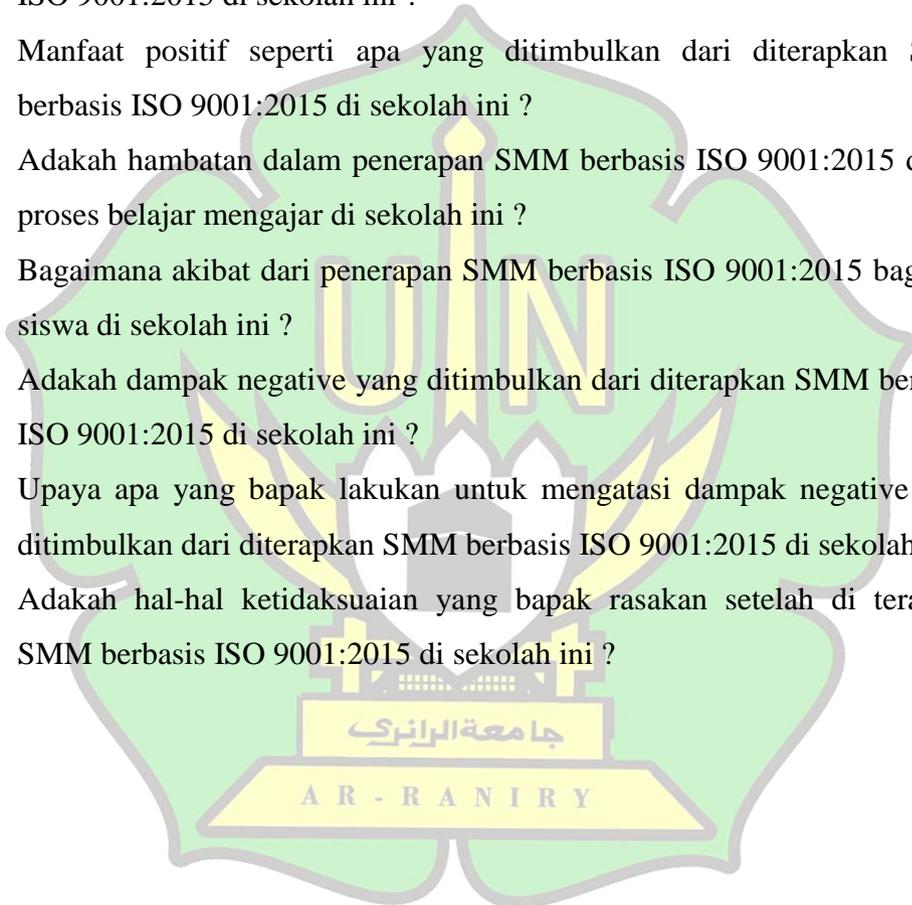
1. Apa saja faktor pendukung dalam pelaksanaan SMM berbasis ISO 9001:2015 di dayah ini ?
2. Adakah dampak positif yang ditimbulkan dari diterapkan SMM berbasis ISO 9001:2015 di dayah ini ?
3. Manfaat positif seperti apa yang ditimbulkan dari diterapkan SMM berbasis ISO 9001:2015 di dayah ini ?
4. Adakah hambatan dalam penerapan SMM berbasis ISO 9001:2015 dalam proses belajar mengajar di dayah ini ?
5. Bagaimana akibat dari penerapan SMM berbasis ISO 9001:2015 bagi guru dan siswa di dayah ini ?
6. Adakah dampak negative yang ditimbulkan dari diterapkan SMM berbasis ISO 9001:2015 di dayah ini ?
7. Upaya apa yang bapak lakukan untuk mengatasi dampak negative yang ditimbulkan dari diterapkan SMM berbasis ISO 9001:2015 di dayah ini ?
8. Adakah hal-hal ketidaksuaian yang bapak rasakan setelah di terapkan SMM berbasis ISO 9001:2015 di dayah ini ?



PERTANYAAN YANG DIAJUKAN KEPADA GURU DAYAH JEUMALA

AMAL PIDIE JAYA

1. Apa saja faktor pendukung dalam pelaksanaan SMM berbasis ISO 9001:2015 di sekolah ini ?
2. Adakah dampak positif yang ditimbulkan dari diterapkan SMM berbasis ISO 9001:2015 di sekolah ini ?
3. Manfaat positif seperti apa yang ditimbulkan dari diterapkan SMM berbasis ISO 9001:2015 di sekolah ini ?
4. Adakah hambatan dalam penerapan SMM berbasis ISO 9001:2015 dalam proses belajar mengajar di sekolah ini ?
5. Bagaimana akibat dari penerapan SMM berbasis ISO 9001:2015 bagi dan siswa di sekolah ini ?
6. Adakah dampak negative yang ditimbulkan dari diterapkan SMM berbasis ISO 9001:2015 di sekolah ini ?
7. Upaya apa yang bapak lakukan untuk mengatasi dampak negative yang ditimbulkan dari diterapkan SMM berbasis ISO 9001:2015 di sekolah ini ?
8. Adakah hal-hal ketidaksuaian yang bapak rasakan setelah di terapkan SMM berbasis ISO 9001:2015 di sekolah ini ?



PERTANYAAN YANG DIAJUKAN KEPADA KEPALA SEKOLAH MAS
JEUMALA AMAL PIDIE JAYA

1. Apa saja faktor pendukung dalam pelaksanaan SMM berbasis ISO 9001:2015 di sekolah ini ?
2. Adakah dampak positif yang ditimbulkan dari diterapkan SMM berbasis ISO 9001:2015 di sekolah ini ?
3. Manfaat positif seperti apa yang ditimbulkan dari diterapkan SMM berbasis ISO 9001:2015 di sekolah ini ?
4. Adakah hambatan dalam penerapan SMM berbasis ISO 9001:2015 dalam proses belajar mengajar di sekolah ini ?
5. Bagaimana akibat dari penerapan SMM berbasis ISO 9001:2015 bagi guru dan siswa di sekolah ini ?
6. Adakah dampak negative yang ditimbulkan dari diterapkan SMM berbasis ISO 9001:2015 di sekolah ini ?
7. Upaya apa yang bapak lakukan untuk mengatasi dampak negative yang ditimbulkan dari diterapkan SMM berbasis ISO 9001:2015 di sekolah ini ?
8. Adakah hal-hal ketidaksuaian yang bapak rasakan setelah di terapkan SMM berbasis ISO 9001:2015 di sekolah ini ?

PERTANYAAN YANG DIAJUKAN KEPADA KEPALA BAGIAN ISO
DAYAH JEUMALA AMAL PIDIE JAYA

1. Apa saja faktor pendukung dalam pelaksanaan SMM berbasis ISO 9001:2015 di sekolah ini ?
2. Adakah dampak positif yang ditimbulkan dari diterapkan SMM berbasis ISO 9001:2015 di sekolah ini ?
3. Manfaat positif seperti apa yang ditimbulkan dari diterapkan SMM berbasis ISO 9001:2015 di sekolah ini ?
4. Adakah hambatan dalam penerapan SMM berbasis ISO 9001:2015 dalam proses belajar mengajar di sekolah ini ?
5. Bagaimana akibat dari penerapan SMM berbasis ISO 9001:2015 bagi guru dan siswa di sekolah ini ?
6. Adakah dampak negative yang ditimbulkan dari diterapkan SMM berbasis ISO 9001:2015 di sekolah ini ?
7. Upaya apa yang bapak lakukan untuk mengatasi dampak negative yang ditimbulkan dari diterapkan SMM berbasis ISO 9001:2015 di sekolah ini ?
8. Adakah hal-hal ketidaksuaian yang bapak rasakan setelah di terapkan SMM berbasis ISO 9001:2015 di sekolah ini ?
9. Apa landasan yang melatar belakangi sehingga timbul ide untuk mengusulkan ISO 9001:2015 di Dayah Jeumala Amal ?
10. Bagaimana tahapan penerapan system manajemen mutu ISO 9001:2015 di Jeumala Amal ?
11. Apa saja syarat yang harus dipenuhi oleh Dayah Jeumala Amal jika ingin menerapkan ISO 9001:2015 dalam proses manajemen mutu ?
12. Bagaimana proses berjalannya ISO di Dayah Jeumala Amal ?
13. Apa saja praktik baik yang telah dicapai oleh Dayah Jeumala Amal dengan adanya penerapan ISO 9001:2015 di Jeumala Amal ?

PERTANYAAN YANG DIAJUKAN KEPADA KEPALA ASRAMA

DAYAH JEUMALA AMAL PIDIE JAYA

1. Apa saja faktor pendukung dalam pelaksanaan SMM berbasis ISO 9001:2015 di asrama ?
2. Adakah dampak positif yang ditimbulkan dari diterapkan SMM berbasis ISO 9001:2015 di asrama ?
3. Manfaat positif seperti apa yang ditimbulkan dari diterapkan SMM berbasis ISO 9001:2015 di asrama ?
4. Adakah hambatan dalam penerapan SMM berbasis ISO 9001:2015 dalam proses belajar mengajar di asrama ?
5. Bagaimana akibat dari penerapan SMM berbasis ISO 9001:2015 bagi dan siswa di asrama ?
6. Adakah dampak negative yang ditimbulkan dari diterapkan SMM berbasis ISO 9001:2015 di asrama ?
7. Upaya apa yang bapak lakukan untuk mengatasi dampak negative yang ditimbulkan dari diterapkan SMM berbasis ISO 9001:2015 di asrama ?
8. Adakah hal-hal ketidaksuaian yang bapak rasakan setelah di terapkan SMM berbasis ISO 9001:2015 di asrama ?



NO :

A. Petunjuk Pengisian Kuesioner

1. Isilah data saudara/i
2. Bacalah daftar pernyataan dengan seksama
3. Pada kuesioner ini terdapat 56 pernyataan. Pertimbangkan baik-baik setiap pernyataan yang diberikan
4. Berikanlah jawaban menurut pendapat anda di kolom pilihan jawaban yang disediakan dengan memberi tanda “√”, sesuai dengan kenyataan.
5. Pilihan jawaban : 4 = Sangat Setuju
3 = Setuju
2 = Tidak Setuju
1 = Sangat Tidak Setuju

B. Data responden

1. Kelas :
2. Jenis kelamin/umur :
3. Asal sekolah :
4. Asal daerah :

C. Pernyataan

| No | Pernyataan | Tingkat Kepentingan | | | |
|----|--|---------------------|---|----|-----|
| | | SS | S | TS | STS |
| 1 | Ketersediaan ruang belajar yang nyaman | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 2 | Disapu setiap hari | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 3 | Sampah tidak berserakan | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 4 | Tersedia tong sampah | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 5 | Ruangan tidak berdebu | 4 | 3 | 2 | 1 |

| | | | | | |
|----|--|---|---|---|---|
| 6 | Toilet tidak bau | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 7 | Setiap kamar mandi tersedia air | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 8 | Gedung sekolah yang memadai | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 9 | Ruang kelas yang memadai | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 10 | Letak bangku yang teratur | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 11 | Tersedia poster di dalam ruang kelas | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 12 | Desain tata ruang perpustakaan yang menarik | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 13 | Tersedia rak buku | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 14 | Tersedia meja | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 15 | Tersedia jendela-jendela | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 16 | Jendela dilab setiap hari | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 17 | Tersedia kipas angin | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 18 | Tersedia AC | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 19 | Tersedia buku mata pelajaran | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 20 | Tersedia kamus | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 21 | Tersedia ensiklopedi | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 22 | Tersedia Koran | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 23 | Tersedia majalah | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 24 | Sekolah memiliki laboratorium sebagai fasilitas siswa untuk ruang belajar praktik | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 25 | Sekolah memiliki lapangan olahraga | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 26 | Sekolah memiliki ruang serbaguna | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 27 | Sekolah memiliki kantin | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 28 | Tersedia infokus untuk proses belajar mengajar | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 29 | Tersedia lab bahasa untuk belajar bahasa inggris | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 30 | Tersedia lab bahasa untuk belajar bahasa arab | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 31 | Tersedia computer dalam proses belajar mata pelajaran TIK | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 32 | Kunjungan ke perpustakaan pukul 08:00-12:00 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 33 | Tepat waktu dalam belajar mengajar | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 34 | Sekolah menyelenggarakan kegiatan ekstrakurikuler pengembangan minat dan bakat siswa | 4 | 3 | 2 | 1 |

| | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|
| 35 | Ketersediaan layanan bimbingan dan konseling | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 36 | Staf pengajar hadir tepat waktu ke sekolah | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 37 | Kehadiran staf pengajar di sekolah 15 menit sebelum pelajaran dimulai | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 38 | Staf pengajar hadir dan meninggalkan kelas tepat waktu | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 39 | Staf pengajar berpakaian menutup aurat | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 40 | Staf pengajar berpakaian tidak ketat | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 41 | Staf pengajar berpakaian sesuai dengan jenis kelamin | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 42 | Staf pengajar berpakaian tidak tampil berlebihan | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 43 | Sekolah mengarahkan siswa patuh terhadap aturan-aturan | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 44 | Tingkah laku yang menyenangkan | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 45 | Patuh terhadap aturan sekolah | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 46 | Mengindahkan petunjuk-petunjuk yang berlaku di sekolah | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 47 | Tidak membangkang pada peraturan yang berlaku | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 48 | Tidak pernah membolos dalam belajar | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 49 | Pimpinan memiliki jiwa tanggung jawab terhadap yang dipimpin | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 50 | Pimpinan jujur dalam melaksanakan tugas | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 51 | Pimpinan mampu berkomunikasi secara lisan dengan baik kepada guru | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 52 | Pimpinan mampu berkomunikasi secara lisan dengan baik kepada santriwan/santriwati | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 53 | Pimpinan mampu memberi bimbingan | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 54 | Pimpinan sebagai panutan | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 55 | Wali kamar langsung memberikan obat ketika santri sakit | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 56 | Wali kamar langsung membawa santri ke klinik ketika sakit | 4 | 3 | 2 | 1 |

DOKUMENTASI PENELITIAN



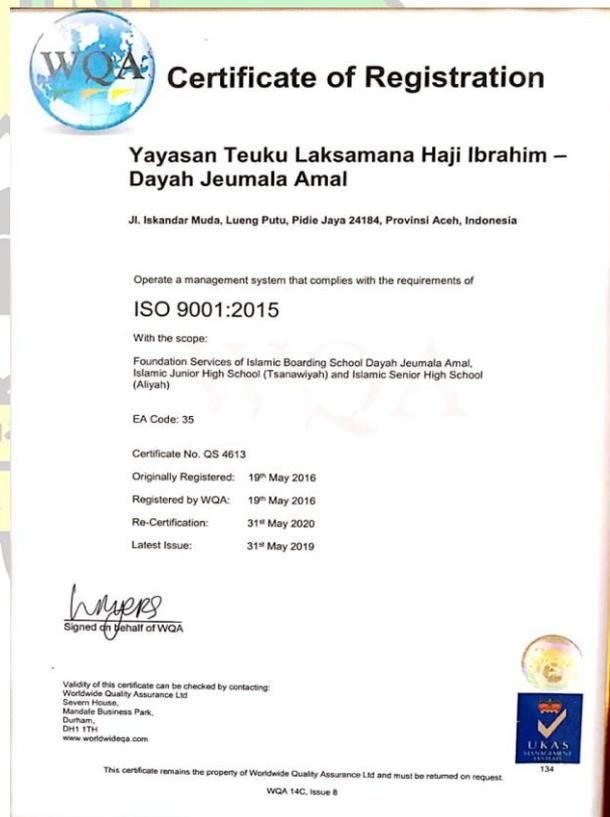
Gambar 1 Wawancara dengan Kepala bagian ISO Dayah Jeumala Amal beserta Direktur



Gambar 2 Wawancara dengan Wakil Kepala Sekolah MAS Jeumala Amala dan Guru



Gambar 3 Wawancara dengan Kepala Asrama Putri Dayah Jeumala Amal dan pengisian angket oleh murid Jeumala Amal



Gambar 4 Sertifikat ISO 9001:2015 Dayah Jeumala Amal

RIWAYAT HIDUP PENULIS

1. Data Pribadi

Nama : Intan Maulina
Nim : 150206062
Tempat/ Tanggal Lahir : Gp Asan,08 Oktober 1997
Alamat : Kb Tanjong, Kab Pidie
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Kebangsaan/Suku : Indonesia
Status : Belum Menikah
Pekerjaan : Mahasiswi
No. Hp : 085206751277

2. Riwayat Pendidikan

MIN : MIN Kampung Asan Tahun Tamat 2009
MTsS : MTsS Jeumala Amal Tahun Tamat 2012
MAN : MAS Jeumala Amal Tahun Tamat 2015

3. Data Orang Tua

Ayah : Mukhtaruddin S.Pd
Pekerjaan : PNS
Ibu : Yusrawati S.Pd R Y
Pekerjaan : PNS

Banda Aceh, 15 Desember 2019
Penulis,

Intan Maulina