



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pondok pesantren merupakan salah satu pilar utama dalam sistem pendidikan Islam di Indonesia. Sebagai lembaga pendidikan yang berbasis keagamaan, pesantren memiliki peran strategis dalam mencetak generasi Muslim yang berilmu, berakhlak, dan siap berkontribusi bagi masyarakat. Seiring dengan meningkatnya kesadaran masyarakat akan pentingnya pendidikan Islam, jumlah pondok pesantren di Indonesia terus mengalami pertumbuhan yang signifikan. Berdasarkan data Kementerian Agama Republik Indonesia, jumlah pondok pesantren di Indonesia terus bertambah dari tahun ke tahun. Pada tahun ajaran 2020/2021, tercatat lebih dari 30.494 pondok pesantren yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia. Hingga tahun 2024, jumlah ini telah meningkat menjadi lebih dari 34.000 pesantren, yang menampung jutaan santri dari berbagai daerah. Provinsi dengan jumlah pesantren terbanyak antara lain Jawa Barat, Banten, dan menurut laporan dari Kantor Wilayah Kementerian Agama Jawa Timur pada Agustus 2024, mencatat terdapat total 7.125 pondok pesantren di provinsi ini salah satunya adalah Pondok Pesantren Darul'ulum di mana terdapat banyak asrama di dalamnya, salah satunya adalah asrama Al-hunnain yang memiliki total santri 180 santri putra dan santri putri. (Kementrian Agama Republik Indonesia 2024,di akses pada tanggal 12 februari 2025).

Rohmatilah (2019) Pondok Pesantren Darul Ulum merupakan salah satu lembaga pendidikan Islam yang ada di Jawa Timur yang berperan penting dalam mencetak generasi Muslim yang berilmu, berakhlak, dan berkontribusi bagi masyarakat. Berdiri dengan tujuan untuk mengembangkan pendidikan berbasis agama Islam, pesantren ini mengintegrasikan kurikulum keislaman dengan pendidikan umum guna menciptakan santri yang memiliki wawasan keagamaan yang kuat sekaligus mampu mengikuti perkembangan zaman.

Pesantren ini berpegang teguh pada ajaran *Ahlussunnah wal Jama'ah* dan menanamkan nilai-nilai keislaman melalui pendidikan kitab kuning, tahfidz Al-Qur'an, serta berbagai kegiatan keagamaan lainnya. Selain itu, sistem pendidikan di Darul Ulum juga telah mengalami berbagai perkembangan, termasuk dalam penerapan teknologi dan metode pembelajaran yang lebih modern, sehingga dapat menghasilkan lulusan yang kompetitif di berbagai bidang. Dengan lingkungan yang kondusif dan bimbingan dari para kyai dan ustadz yang berpengalaman, Pondok Pesantren Darul Ulum menjadi pilihan bagi banyak santri dari berbagai daerah yang ingin mendalami ilmu agama sekaligus mempersiapkan diri menghadapi tantangan masa depan.

Di dalam Pondok Pesantren Darul Ulum terdapat beberapa asrama yang merupakan salah satu fasilitas utama yang disediakan untuk mendukung kehidupan santri selama menempuh pendidikan di pesantren. Sebagai lingkungan tempat tinggal, asrama memiliki peran penting dalam membentuk karakter, disiplin, dan kemandirian para santri. Selain sebagai tempat



beristirahat, asrama juga menjadi ruang bagi santri untuk belajar, berdiskusi, serta membangun kebersamaan dan ukhuwah Islamiyah. (Hidayat, 2024:1501). Setiap asrama di Pondok Pesantren Darul'Ulum dikelola dengan sistem yang terstruktur, di bawah pengawasan pengasuh dan pembina yang bertanggung jawab dalam membimbing santri dalam kehidupan sehari-hari. Pembagian asrama biasanya disesuaikan dengan tingkat pendidikan, usia, serta program pendidikan yang diikuti oleh santri yang menjadi budaya kerja di asrama Pondok Pesantren Darul Ulum. Hal ini bertujuan untuk menciptakan lingkungan yang nyaman dan mendukung proses belajar mengajar. Selain itu, asrama juga menjadi tempat penerapan nilai-nilai kepesantrenan, seperti kedisiplinan, kebersihan, serta budaya gotong royong. Para santri diajarkan untuk hidup mandiri, bertanggung jawab terhadap tugas dan kebersihan asrama, serta saling menghormati satu sama lain. Dengan adanya sistem asrama yang baik, Pondok Pesantren Darul'Ulum mampu menciptakan lingkungan yang kondusif bagi perkembangan intelektual dan spiritual santri, sehingga mereka siap menjadi individu yang berakhlak mulia dan bermanfaat bagi masyarakat.

Nilai-nilai spiritualitas dalam pendidikan karakter di Indonesia bersumber dari empat aspek utama. Salah satunya adalah agama, yang merupakan sistem kepercayaan yang terdiri dari berbagai ajaran dan pedoman moral. Nilai-nilai dalam pendidikan karakter di Indonesia bersumber dari empat aspek utama. Pertama, agama merupakan sistem kepercayaan yang mencakup ritual, simbol, dan nilai-nilai moral. Nilai-nilai tersebut menjadi pedoman dalam



kehidupan masyarakat. Kedua, Pancasila sebagai dasar Negara Kesatuan Republik Indonesia mengandung prinsip-prinsip yang mendasari kehidupan berbangsa dan bernegara. Karena tertuang dalam Pembukaan UUD 1945, nilai-nilai Pancasila mengatur berbagai aspek kehidupan, termasuk politik, hukum, ekonomi, sosial, budaya, dan seni. Ketiga, budaya memainkan peran penting dalam kehidupan sosial. Indonesia memiliki keberagaman budaya yang kaya, namun nilai-nilai budaya yang diterima masyarakat harus tetap berlandaskan konsep yang mempererat komunikasi antaranggota masyarakat agar tercipta harmoni dan menghindari konflik. Keempat, tujuan pendidikan nasional menurut menjadi sumber nilai dalam pendidikan karakter, yang berfungsi untuk membentuk individu yang berakhlak mulia serta memiliki kecerdasan intelektual, emosional, dan sosial. (Nugraheni & Firmansyah, 2021)

Keberadaan asrama tidak hanya bertujuan untuk menyediakan tempat tinggal. Oleh karena itu, layanan yang diberikan di asrama memiliki peran penting dalam mendukung kenyamanan dan perkembangan santri selama menempuh pendidikan di pesantren. Salah satu indikator kualitas layanan di pondok pesantren darul'ulum jombang terkhusus pada asrama Al-hunnain tercermin dari upaya penyediaan fasilitas yang mendukung kegiatan belajar mengajar. Fasilitas tersebut meliputi Fasilitas Hunian yang nyaman, layanan kebersihan dan kesehatan, layanan keamanan dan pengawasan, layanan bimbingan dan pembinaan karakter, serta kegiatan sosial dan ekstra kulikuler. Dengan aspek layanan diatas diharapkan asrama Al-hunnain dapat memenuhi komponen tersebut guna menunjang pendidikan yang bermutu dan relevan



agar terciptanya santri yang bermutu secara sepritual dan akademik sehingga dapat menghadapi tantangan zaman dengan kompetensi akademik dan keterampilan yang dimiliki dan bersaing di tingkat lokal,nasional,maupun global. Pelayanan terhadap wali santri dan calon santri mengenai asrama Al-Hunnain atau pondok pesantren adalah kualitas pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang baik tidak hanya membangun kepercayaan,tetapi juga menarik perhatian calon santri terhadap asrama yang mereka kunjungi. Untuk meningkatkan standar layanan di setiap asrama pondok pesantren,penerapan standar operasional pelaksanaan(SOP) sangatlah penting. Ketika asrama telah memenuhi janji dan memberikan layanan yang berkualitas, kepercayaan wali santri pun akan meningkatkan. Berbagai aspek dari pengalaman akademik santri secara langsung terkait dengan tingkat kepercayaan mereka terhadap asrama. Dalam era modern saat ini,orang tua sangat mengharapkan pendidikan yang berkualitas bagi anak-anak mereka di lingkungan pondok pesantren. Pondok pesantren yang menawarkan pendidikan bermutu dan terjamin untuk putra-putri mereka,serta mendalami ilmu agama,memiliki daya tarik tersendiri. Tentu saja memupuk nilai moral dan akhlak, serta memperkuat dasar-dasar agama yang cukup juga memiliki model pendidikan untuk *fiddunyakhasanah wafilakhirotikhasanah* sebagai bekal hidup di akhirat kelak. Jika sebuah pondok pesantren mampu menyediakan layanan yang baik dan berkualitas, nyaman, dan amanah. Dengan pelayanan tersebut maka akan membangun kepercayaan terhadap wali santri dan calon santri baru.



Menurut Kotler dan Keller (2009:177), “Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya.” Jadi, inti dari kepuasan pelanggan adalah sejauh mana layanan atau produk mampu memenuhi atau bahkan melebihi ekspektasi awal pelanggan.

Dalam konteks pelayanan di pondok pesantren, khususnya di asrama Al-Hunnain, wali santri sebagai "pelanggan" memiliki harapan akan kenyamanan fasilitas, perhatian dari pengurus, keamanan anak-anak mereka, hingga pembinaan akhlak yang baik. Jika layanan yang diterima selaras dengan harapan tersebut, maka mereka akan merasa puas dan memberikan kepercayaan penuh kepada pengelola asrama.

Kualitas layanan di atas merupakan suatu ukuran yang menilai seberapa baik suatu layanan memenuhi kebutuhan, harapan dan kepuasan santri dan wali santri. Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis tertarik untuk mengambil judul skripsi tentang **“ANALISA KEPUASAAN WALI SANTRI PADA KUALITAS LAYANAN DI ASRAMA AL-HUNNAIN PONDOK PESANTREN DARUL’ULUM JOMBANG”** dengan tujuan untuk mengetahui efektivitas sistem administrasi dan pengelolaan pesantren dalam memberikan layanan terbaik bagi santri di asrama Al-Hunnain.



1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah yang telah di uraikan sedemikian rupa maka masalah yang di angkat pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kualitas layanan di asrama Al-hunnain pondok pesantren Darul'ulum Jombang?
2. Bagaimana analisa kepuasan wali santri di asrama Al-hunnain pondok pesantren Darul'ulum Jombang?

1.3 Tujuan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah di atas,maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan mendiskripsikan kualitas layanan asrama Al-hunnain pondok pesantren Darul'ulum Jombang.
2. Untuk mengetahui dan mendiskripsikan analisa kepuasan wali santri di asrama Al-hunnain pondok pesantren Darul'ulum Jombang.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan bisa memberikan manfaat antara lain:

A. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam bidang ilmu administrasi bisnis, khususnya yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan dan kualitas layanan di lingkungan pendidikan berbasis pesantren. Melalui hasil penelitian ini, diharapkan dapat memperkaya kajian literatur mengenai pentingnya peran kualitas layanan dalam membentuk tingkat kepuasan wali santri. Selain itu, hasil penelitian ini juga bisa menjadi referensi bagi akademisi atau peneliti lain yang ingin



mengembangkan topik serupa pada konteks lembaga pendidikan atau pesantren lainnya.

B. Manfaat Praktis

1. Bagi Peneliti

Menambah pengetahuan dan wawasan untuk meningkatkan pemahaman tentang standar layanan di asrama Al-Hunnain pondok pesantren Darul'Ulum Jombang.

2. Bagi Asrama /Pondok Pesantren

Untuk mempermudah dalam mengetahui standar pelayanan yang ada di asrama al-hunnain pondok pesantren darul'ulum jombang.

3. Untuk penelitian selanjutnya

Penelitian ini diharapkan teliti lebih lanjut tentang Menganalisis efektivitas sistem administrasi dan pengelolaan pesantren dalam memberikan layanan terbaik bagi santri.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan proposal penelitian ini menggambarkan secara singkat masing-masing bab mengenai pembahsan yang ada di dalam penelitian,sehingga memudahkan pembaca untuk memahami gambaran penulisan proposal dan sistematika penulisan.

BAB I: PENDAHULUAN

Bagian ini membahas latar belakang penelitian,rumusan masalah, tujuan penelitian,manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.



BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Bagian ini membahas tentang penelitian terdahulu yang digunakan sebagai acuan dalam penelitian. literatur digunakan dapat bersumber dari jurnal, buku, artikel dan sumber-sumber lain yang relevan dengan penelitian ini.

BAB III: METODE PENELITIAN

Pada bagian ini membahas mengenai metode penelitian yang digunakan dalam proses penelitian, penetapan lokasi, waktu penelitian, pemilihan informan, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bagian ini adalah paling utama pada penelitian dan menjelaskan tentang gambaran umum, objek yang diteliti dan hasil dari Analisa kepuasan wali santri pada kualitas layanan.

BAB V: PENUTUP

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan penulis dari penelitian yang dilakukan serta memberikan saran sebagai acuan pengetahuan yang ada.

