

SERVICE QUALITY DALAM MEMBANGUN COMPETITIVE ADVANTAGE DI PONDOK PESANTREN NURUL JADID

Mashur Imam¹, Abdullah²

¹ Sekolah Tinggi Agama Islam Cendekia Insani - Situbondo, Indonesia

² Universitas Nurul Jadid - Paiton, Indonesia.

Email : sajakimam@gmail.com¹ abdulla060376@gmail.com

Abstrak: *This study describes service quality in building a competitive advantage in Nurul Jadid Islamic Boarding School. This research uses a qualitative case study approach. The data is obtained from observations and interviews. The resource persons in this study were seven people and consisted of the head of the Nurul Jadid Islamic boarding school, the head of the bureau leadership, bureau staff, students, guardians of students, alumni and the community around the Nurul Jadid Islamic boarding school. The data analysis uses Miilles and Hubberman's data reduction, data display and data verification. The results obtained from the implementation of service quality in building a competitive advantage at the Nurul Jadid Islamic Boarding School are (1) Tangible: tangible services such as E-Bekal services, BPS, visiting students, goods deposit services, and so on, (2) Reliability: service in the form of reliability such as TOEFL test services, service SOPs, service regulations, teacher centralization, etc., (3) Responsivness: services that are responsive or complaints from guardians in the form of guardian groups, (4) Assurance: health insurance, job security and pensions, (5) Empathy: the role of guardian for students*

Kata kunci: *Service; Quality; Competitive; Advantage; Pesantren*

PENDAHULUAN

Sebuah lembaga pendidikan terutama di pondok pesantren selalu berusaha lebih baik dan berkembang yang mampu menciptakan citra yang positif pada hati publik. Sehingga publik mampu memberi keputusan untuk mendaftarkan kepada pondok pesantren yang dianggap baik. Pengembangan kualitas pastinya membutuhkan hubungan yang produktif yang didasari visi dan misi yang jelas (Mundiri, 2016).

Pondok Pesantren Nurul Jadid mempertemukan dua arus besar tradisional dan kemoderan. Keberhasilan pesantren mencapai cita-cita besarnya didasarkan pada pemahaman otentik, ketundukan pada Tuhan yang merembes pada ketaatan kyai. Dengan demikian para santri berusaha keras mematuhi aturan pondok seperti hadir dalam sholat berjama'ah dan pengajian kitab

kuning. Para kiai menjadi teladan hidup dan mengajarkan ketenangan melalui perbuatan. Tidak hanya terkait ibadah pesantren juga terlibat dalam kegiatan-kegiatan pembangunan dan kerja-kerja kemasyarakatan secara suka rela. Pesantren menunjukkan bakti sebab pondasi pengajaran itu adalah ilmu dan budi (akhlak). Kegiatan itu jelas merupakan fungsi dan perannya dalam berempati dan peduli terhadap kepentingan bersama tanpa pamrih. Hidup tak selalu transaksi, tapi juga bakti. Demikian pula tanggung jawab menjaga kebersihan adalah kewajiban masing-masing melalui disiplin menjaga lingkungan dan turut serta melakukan gotong royong menyelesaikan permasalahan masyarakat, bangsa dan negara.

Seiring perkembangan zaman maka pesantren harus berbenah agar supaya *survive* (bertahan hidup) dan mampu memenangkan kompetisi antar pesantren. Tujuan pelayanan yang berkualitas adalah untuk meningkatkan daya saing antar pesantren serta meningkatkan mutu pesantren. Selain itu layanan yang diberikan oleh pesantren terhadap santri pastinya tidak akan mengecewakan pihak konsumen dari pihak wali santri maupun masyarakat. Di pondok pesantren Nurul Jadid terdapat tiga pelayanan dasar yang diberikan kepada santri PP. Nurul Jadid diantaranya pelayanan Pendidikan, kepesantrenan, dan kesejahteraan. Pelayanan kesejahteraan itu berupa makan santri, MCK, kamar. Sedangkan pelayanan Pendidikan berupa Pendidikan formal dan informal. Pendidikan informal ini pelayanan yang tidak termasuk pada kurikulum sekolah seperti mengembangkan bakat minat, kharisma, masa, iqro', pramuka dan OSIS, . Dan pelayanan kepesantrenan itu berupa pelayanan yang mendekatkan diri kepada Allah seperti halnya sholat jama'ah 5 waktu, puasa sunnah, dan peringatan maulid nabi Muhammad SAW. Sehingga ketiga layanan dasar telah terpenuhi dengan *service quality* maka itu Ini semua ada hubungannya dengan 4 fungsi pesantren hal ini bisa terpenuhi jika 3 dasar kebutuhan santri itu terpenuhi dan *quality control*.

Tiga layanan dasar santri bisa memaksimalkan empat fungsi pesantren. Jika suatu pesantren pelayanan pendidikannya buruk. Pelayanan makannya tidak beres, dan tidak bisa beribadah dengan baik maka para santri akan menjadi bibit yang tidak berkualitas. Sehingga tiga dasar kebutuhan santri berpengaruh pada *service quality* yang mana *service quality* itu layanan yang berkualitas yang akan mewujudkan 4 fungsi pesantren. Ketika 4 fungsi pesantren itu bisa diwujudkan melalui 3 dasar kebutuhan layanan santri terpenuhi maka hubungannya dengan keunggulan daya saing yang dimiliki oleh Pondok Pesantren Nurul Jadid. Seperti halnya dalam kegiatan KKN Ketika ditugaskan ke luar pondok salah satu programnya itu adalah pemberdayaan pondok hal ini bisa akan membawa citra pondok yang baik maupun citra yang buruk. Hal ini disebabkan oleh kualitas diri santri yang telah dipengaruhi oleh sistem kebutuhan santri di pondok pesantren. Jadi pelayanan yang berkualitas itu ada hubungannya dengan keunggulan daya saing yang dimiliki oleh Pondok Pesantren Nurul Jadid. Baik penilainya itu baik atau buruk tergantung dengan kualitas diri seorang santri itu sendiri (B. Humas, 2022).

Sehingga berdasarkan pemaparan diatas peneliti merasa tertarik tentang *Competitive Advantage* di Pondok pesantren Nurul Jadid sangatlah penting guna membangun kepuasan pelayanan yang ada didalam pondok pesantren. Jika suatu pelayanan pesantren tidak bermutu maka pendapat masyarakat tentang pondok pesantren akan rendah dan dianggap *minus*.

Penelitian serupa dilakukan oleh Nik Haryanti (Haryanti & Baqi, 2019), dari penelitian ini menunjukkan bahwa loyalitas akan tercipta dengan mempertahankan citra melalui penciptaan persepsi yang baik akan atribut-atribut produk dan menerapkan program *service recovery* dengan jalan meminta maaf bila melakukan kesalahan, mengambil tindakan dengan segera, menunjukkan penyesalan, memberikan garansi dan melakukan tindak lanjut. Penelitian serupa juga dilakukan oleh Arfandi (Arfandi, 2019), dari penelitian ini menunjukkan bahwa lembaga pendidikan yang berorientasi *continuous improvement* maka diperlukan komitmen terhadap layanan yang harus dibangun dan melekat pada setiap individu. Penelitian yang sama juga dilakukan oleh Imam Tholkhah (Tholkhah, 2017) dari penelitian ini menunjukkan temuan bahwa faktor kepemimpinan kepala madrasah yang berkualitas merupakan aspek utama yang mampu meningkatkan kualitas dan daya saing madrasah ini. Penelitian dengan tema serupa juga dilakukan oleh Zainur Roziqin (Roziqin & Rozaq, 2018) dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat beberapa langkah yang dilakukan oleh lembaga Madrasah Aliyah Nurul Jadid dalam membentuk brand image yaitu dengan melakukan akreditasi kelembagaan, menanamkan perilaku baik pada setiap siswa, meningkatkan prestasi siswa, meningkatkan kualitas guru, dan kualitas lulusan, mengadakan kegiatan unggulan serta menjalin hubungan antar alumni.

Dari beberapa penelitian tersebut mayoritas membahas mengenai *service quality* dan branding atau citra sebuah lembaga. Belum ada yang memfokuskan pada *service quality* sebagai upaya membangun *competitive advantage*. Untuk itu kemudian, peneliti merasa perlu melakukan penelitian ini sebagai sebuah tambahan wawasan serta referensi untuk lembaga pendidikan khususnya. Penelitian ini terfokus pada implementasi *service quality* dalam meningkatkan *competitive advantage* di Pondok Pesantren Nurul Jadid Paiton.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif jenis studi kasus. Penelitian ini terfokus pada *service quality* dalam membangun *competitive advantage* di Pondok Pesantren Nurul Jadid Paiton Probolinggo. Penelitian ini berlokasi di Pondok Pesantren Nurul Jadid Paiton Probolinggo. Adapun sumber data diperoleh melalui observasi dan juga wawancara. Narasumber dalam penelitian ini berjumlah tujuh orang dan terdiri dari kepala pesantren pondok pesantren Nurul Jadid, kepala pimpinan biro, staf biro, santri, wali santri, alumni serta masyarakat sekitar pondok pesantren Nurul Jadid. Analisis datanya menggunakan milik Milles dan Hubberman yakni reduksi data, display data dan verifikasi data.

DASAR TEORI

Penelitian ini berpacuan pada sebuah teori yang dipelopori oleh Kotler tentang *service quality*. Menurutnya *service quality* merupakan totalitas dari bentuk karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggannya baik yang nampak jelas maupun tersembunyi. Andasari dalam penelitiannya mengemukakan bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap daya saing. Untuk memenangkan persaingan setiap pelaku usaha harus lebih tanggap terhadap produk atau jasa yang mereka jual. Kualitas produk akan menjadi pertimbangan penting bagi pembelian. Kualitas produk adalah kemampuan suatu barang untuk memberikan hasil atau kinerja yang sesuai bahkan melebihi dari apa yang diinginkan oleh pengguna layanan.

Kotler mengatakan *a service is activity of benefit that one party can offer to another what is essentially intangible and does not result in the ownership of anything. Its productions may or may not be tied to a physical product*. Adapun maksudnya ialah bahwa suatu layanan adalah aktivitas bermanfaat bahwa satu pihak dapat menawarkan ke pihak lain, produk yang sangat utama tanpa mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya bisa dikaitkan atau tidak dengan produk fisik) (Haryanti & Baqi, 2019). Kualitas pelayanan menjadi sesuatu yang *urgent* karena hal ini dapat menentukan kepuasan pelanggan. Untuk tetap loyal menggunakan jasanya pelanggan akan memberikan respon yang baik terhadap kualitas pelayanan. Hubungan yang harmonis antara perusahaan dengan pelanggan, terciptanya loyalitas pelanggan, memberikan promosi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) serta memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang ini semua termasuk contoh manfaat yang diberikan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan (Haryanti & Baqi, 2019). Masyarakat sebagai konsumen yakni pengguna layanan tidak hanya ukuran kualitas pelayanan yang ditentukan tapi pengguna layanan.

Lima tanda kualitas pelayanan menurut penuturan Kotler diantaranya adalah: *tangible* bukti fisik seperti halnya pelayanan yang diberikan oleh pesantren berupa pelayanan E-bekal santri yang bertujuan untuk mempermudah transaksi jualbeli dengan melalui kartu E-bekal. Oleh karenanya E-bekal ini membantu wali santri dalam melihat perkembangan santri ketika membeli sesuatu. *Reliability* kemampuan memberikan pelayanan seperti halnya seorang tenaga pendidik memberikan ilmunya dengan kompetensi yang baik dan bermutu. Disamping itu santri juga mampu menjadikan santri produktifitas yang bisa menghasilkan alumni yang diinginkan oleh masyarakat. *Responsiveness* menyampaikan informasi dengan jelas dengan pelayanan pesantren seperti situs web yang dibuat pesantren, group antara wali santri dengan wali asuh, serta tim IT yang bertujuan untuk memberikan informasi terkait pesantren Nurul Jadid. *Assurance* jaminan contoh layanan di pesantren seperti halnya BPJS yang diberikan pada tenaga pendidik di pesantren dan pengabdian pondok. *Empathy* memberikan perhatian yang tulus pelayanan wali

asuh yang mengoptimalkan kepentingan santri dan membantu mengabarkan keadaan santri kepada wali asuh. Ketika salah satu santri itu sakit maka wali asuh berhak mengunjungi rumah santri yang sedang sakit. Hal ini menunjukkan bukti perhatian wali asuh kepada santri yang sakit (K. Humas, 2022).

Dalam rangka mempersiapkan tantangan global pada saat ini maka lembaga pendidikan seharusnya melaksanakan berbagai upaya peningkatan kinerja dari seluruh komponen madrasah/sekolah agar memiliki *competitive advantage* (keunggulan bersaing). Tujuan utama peningkatan kinerja ini adalah untuk mewujudkan niat dan tujuan lembaga dalam menciptakan *out put* peserta didik yang memiliki kecerdasan di bidang keilmuan, keimanan dan berakhlak mulia. Perkembangan teknologi informasi yang begitu cepat dapat mengubah cara orang berkomunikasi dan bekerja. Michel Porter mengenalkan *Five Forces* (lima kekuatan) yang harus dilakukan oleh pimpinan di lembaga pendidikan diantaranya adalah: (1) Persaingan antar lembaga pendidikan yang sudah ada (*rivalry among existing institution*), (2) Ancaman dari lembaga pendidikan pendatang baru (*threat of new entrant*), (3) Ancaman dari lembaga pendidikan yang menawarkan jasa pendidikan pengganti (*threat of substitute educations service*), (4) Kekuatan tawar-menawar pemasok/masyarakat yang membutuhkan jasa pendidikan (*bargainning power of suppliers*), (5) Kekuatan tawar-menawar pembeli (*bargainning power of buyer*) (Baharun, 2016).

Daya saing menurut Michael Porter adalah produktivitas yang didefinisikan sebagai keluaran yang dihasilkan oleh tenaga kerja. Secara umum defisi daya saing yaitu kemampuan lembaga dengan memanfaatkan tenaga kerja dan sumber daya yang produktif dan berkesinambungan untuk menghadapi persaingan dengan maksimal potensi produk unggulannya. Banyak pesantren yang harus bersaing dalam ruang pasar yang sudah ada, mengeksplotasi permintaan konsumen dan simpatisan pesantren dan harus memilih nilai dan biaya. Ketika ingin meningkatkan kualitas pendidikannya maka harus mengeluarkan biaya yang sangat besar. Ketika biaya tidak mencukupi dan tidak mengimbangi maka usaha perlu dioptimalkan demi mempertahankan nilai dan kualitasnya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada umumnya pelayanan yang berkualitas akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering. Menurut Kotler bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja layanan yang diterima terhadap kinerja layanan yang diharapkan. Adapun bentuk implementasi *Service Quality* dalam membangun *Competitive Advantage* di Pondok Pesantren Nurul Jadid

diantaranya adalah mempunyai kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan handal (*reliability*), tenaga kerja yang sopan dan berpengalaman luas yang memberikan rasa percaya serta keyakinan (*assurance*), menggambarkan fasilitas fisik, perlengkapan dan tampilan dari personalia serta kehadiran para pengguna layanan (*Tangible*), mencakup kepedulian serta perhatian individual kepada para pengguna layanan (*Empathy*), dan kesediaan untuk membantu partisipan dan memberikan perhatian yang tepat (*Responsiveness*).

Tangible of Servis Quality

1. Santri

Pelayanan yang sifatnya berwujud dan jelas dirasakan oleh pengguna yakni santri yang secara langsung di Pondok Pesantren Nurul Jadid contohnya adalah pelayanan *E-Bekal* santri sebagaimana yang disampaikan oleh ketua Humpro Pondok Pesantren Nurul Jadid sebagai berikut:

“Pelayan yang secara langsung yang diberikan oleh Pondok Pesantren Nurul Jadid khususnya di bidang humas dan protokuler kepada santri itu pelayanan memberikan jadwal piket jaga khusus protokuler. Contohnya kemaren pas PSB protokuler sangat berperan dalam menyambut tamu-tamu yang berdatangan dan mengarahkan ke wilayah masing-masing.” (Hasan, 2022).

Pelayanan yang secara langsung diberikan kepada santri itu berupa pelayanan *E-Bekal* santri yang mana pelayanan ini *face to face* dengan santri yang bertransaksi jual beli di pesantren. Dan yang menjaga tempat *E-Bekal* itu adalah petugas *E-Bekal* di masing-masing wilayah. Pelayanan ini tidak semua pesantren mempunyai kartu transaksi seperti *E-Bekal* santri. Karena di setiap pesantren itu mempunyai keunggulan daya saing masing-masing pesantren. Jadi pelayanan yang telah diberikan oleh Pondok Pesantren Nurul Jadid beraneka ragam pelayanan. Dengan ini membuktikan Pondok Pesantren Nurul Jadid itu mempunyai perbedaan dengan pesantren yang lainnya. Di setiap lembaga pendidikan harus mempunyai budaya organisasi dan keunggulan daya saing.

2. Wali santri

Sambang santri merupakan suatu pelayanan yang langsung diberikan kepada santri dan wali santri dalam proses sambang santri. Proses sambang santri ini awalnya harus mendaftar secara online di pesantren setelah itu pengurus menjadwalkan waktu yang telah ditentukan oleh pengurus pesantren. Hal ini bisa dibuktikan dengan penyampaian dari bapak wali santri sebagai berikut:

“Semenjak ada covid ini Pondok Pesantren Nurul Jadid tidak melayani sambang santri secara total, akan tetapi setelah setahun Pondok Pesantren Nurul Jadid membuka lagi pelayanan sambang santri. Saya sangat bersyukur dengan adanya pelayanan sambang santri ini karena di pondok lain tidak ada yang berani membuat kebijakan seperti ini.”(Armianto, 2022).

Pelayanan selain sambang santri juga pelayanan pada aplikasi pembayaran wali santri melalui *virtual account* yang dimana aplikasi ini berguna untuk proses pembayaran wali santri melalui kode VA tersebut.

Jadi dapat disimpulkan pelayanan yang telah diberikan oleh Pondok Pesantren Nurul Jadid kepada wali santri itu pelayanan yang secara langsung *virtual account* dan sambang santri. Pelayanan ini merupakan pelayanan yang baru diterapkan di Pondok Pesantren Nurul Jadid. Tidak hanya sambang santri dan pelayanan VA akan tetapi ada juga pelayanan berupa konten dakwah seperti informasi pesantren dan marketplace. Hal ini telah disampaikan Kasubag Multimedia sebagai berikut:

“Pelayanan pesantren yang telah diberikan kepada wali santri itu bermacam-macam ada pelayanan pembayaran, marketplace, dan konten dakwah serta informasi yang ada di media sosial Pondok Pesantren Nurul Jadid. Dan ini semua multimedia yang mengelolanya karena ini berbentuk aplikasi yang masih diriset dan pengembangan.”(Sholeh, 2022).

Dari beberapa penjelasan wali santri di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan Pondok Pesantren Nurul Jadid kepada wali santri itu berdampak positif. Terutama dalam konten dakwah yang disiarkan langsung di media sosial Pondok Pesantren Nurul Jadid ini akan mempunyai banyak manfaatnya karena bisa mengaji ke pengasuh secara online. Mayoritas pondok pesantren di Jawa Timur telah menggunakan *live streaming* ketika pengajian berlangsung.

3. Masyarakat

Pelayanan yang diberikan oleh Pondok Pesantren Nurul Jadid kepada masyarakat di sekitar pesantren seperti halnya pelayanan YBS (yayasan bakti sosial) dan laziskaf. Sesuai dengan pernyataan salau satu masyarakat pesantren

sebagai berikut:

“selama ada YBS dan laziskaf masyarakat di sekitar Pondok Pesantren Nurul Jadid dapat terpenuhi kebutuhannya. Saya melihat masyarakat sekitar pesantren dengan senang hati menerima bantuan dari Pondok Pesantren Nurul Jadid. Bantuan tersebut berupa bahan pokok seperti halnya beras, gula dan lain sebagainya. Dan bantuan ini biasanya bertempat di sekitar pesantren bisa juga di dalam pesantren.”(Musleh, 2022).

Selain pelayanan yang diberikan Pondok Pesantren Nurul Jadid kepada masyarakat sekitar juga pelayanan yang berbentuk kesehatan yaitu klinik Az-Zainiyah. Sesuai dengan hasil wawancara masyarakat sebagai berikut:

“semenjak ada klinik Az-Zainiyah saya tidak usah jauh-jauh periksa kesehatan saya karena disana pelayanan ramah dan juga gratis. Pelayanan yang diberikan BPA untuk mensejahterahkan masyarakat sekitar pesantren. Saya harap semakin berkembang BPA dengan teknologi yang canggih dan dokternya yang profesional.”(Rismiati, 2022).

Dengan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Pondok Pesantren Nurul Jadid kepada masyarakat berupa bantuan. Hal ini merupakan salah satu bentuk rasa kepedulian dengan sesama manusia yang kurang mampu. Jadi Pondok Pesantren mempunyai dua yayasan yang mengelola bantuan sosial dan zakat mal. Tidak hanya pelayanan yang berbentuk bantuan sosial akan tetapi pelayanan yang berbentuk aplikasi yang sudah diterapkan di masyarakat Probolinggo. Sesuai dengan pernyataan salah satu masyarakat sebagai berikut:

“Dengan adanya aplikasi Bromo Perkasa untuk layanan pengaduan masyarakat yang cepat dan efektif. Pihak pesantren bekerja sama dengan polres Probolinggo. Aplikasi ini dibuat oleh salah satu mahasiswa Teknik di UNUJA dan aplikasi ini sangat membantu pelayanan yang ada di Polre Probolinggo.”(Arifin, 2022).

Tidak hanya pelayanan aplikasi yang dibuat oleh salah satu mahasiswa UNUJA akan tetapi masih banyak lagi pelayanan yang diberikan seperti contohnya pelayanan BLK yaitu balai latihan kerja dalam bidang otomotif bagi santri dan juga masyarakat. Sesuai dengan pernyataan salah satu anggota BLK sebagai berikut:

“pelayanan yang diberikan BLK kepada masyarakat dan juga kepada santri berupa pelayanan yang bersifat otomotif seperti perbengkelan dan lain sebagainya. Pelayanan ini tujuannya untuk mengetahui ilmu otomotif secara mendalam.”(Anggara, 2022).

Jadi pelayanan yang diterima oleh masyarakat ada banyak pelayanan yang diberikan Pondok Pesantren Nurul Jadid. Pelayanan ini dapat membangun

keunggulan daya saing antar pesantren. Banyak keunggulan yang dimiliki oleh Pondok Pesantren Nurul Jadid diantaranya aplikasi yang mengikuti zaman seperti pedatren dan E-Bekal santri.

4. Alumni

Pelayanan yang diterima oleh alumni berbagai pelayanan diantaranya adalah pelayanan P4NJ ketika mengadakan kegiatan semisal memperingati haul pendiri Pondok Pesantren Nnurul Jadid dan tentunya masih banyak lagi. Salah satu hasil wawancara alumni Sebagai berikut:

“Pelayanan alumni ini juga ada pelayanan jasa titip yang diselenggarakan oleh P4NJ dan bekerja sama dengan walisantri di setiap daerahnya. Jadi barang siapa yang mau menitipkan barang kirimannya maka walisantri berhak memberikan upah ongkos seikhlasnya walisantri. Jadi pihak P4NJ itu tidak menarget harga upah jasa titip barang ini. Semua barangnya nanti kami antar ke tujuan alamat yang ditulis walisantri” (Hidayati, 2022).

Selain pelayanan jasa titip barang walisantri pelayanan rombongan liburan juga dikoodinir oleh alumni di amsing-masing daerah seperti daerah Situbondo, Bondowoso, Jember dan lain-lain. Hal ini sesuai dengan pernyataan dari salah satu alumni sebagai berikut:

“kami melayani santri yang akan pulang kampung dan bekerja sama dengan pihak pesantren tentunya. Dan kami juga mencari transportasi sesuai daerah masing-masing. Hal ini suatu bentuk *khidmah* kepada Pondok Pesantren Nurul Jadid meskipun kami sudah boyong dari pesantren.” (Putra, 2022).

Ada juga pelayanan yang berbentuk organisasi di setiap daerah perkuliahan seperti misalnya IMAN (ikatan alumni Nurul Jadid malang). Sesuai dengan pernyataan salah satu alumni sebagai berikut:

“Pelayanan yang telah diberikan Pondok Pesantren Nurul Jadid kepada alumni itu banyak sekali termasuk diantaranya ketika ada organisasi alumni Nurul Jadid mengundang pengasuh untuk mengisi pengajian di organisasi kami, maka dari pengurus yang bekerja sama dengan para alumni-alumni. Hal ini akan mempererat ikatan silaturahmi sesama alumni dengan adanya organisasi tersebut” (Putra, 2022).

Jadi pelayanan yang diterima oleh alumni itu berbagai macam pelayanan diantaranya pelayanan berupa jasa titip barang, rombongan liburan pesantren dan organisasi alumni di daerah masing-masing. Semua itu bertujuan untuk menjaga tali silaturahmi antar alumni dengan Pondok Pesantren Nurul Jadid.

5. Tenaga pendidik dan pengurus pesantren

Pelayanan yang diberikan kepada pengurus pesantren serta tenaga kependidikan itu berupa fasilitas yang memadai dan juga tempat yang nyaman. Sesuai pernyataan salah satu pengurus Staf Wakil Biro Pendidikan sebagai berikut:

“kalau berbicara fasilitas kami rasa sudah terpenuhi di kantor Pondok Pesantren Nurul Jadid. Ini juga salah satu pelayanan kepada pengurus pesantren dan akan berdampak pada tingkat kerjanya. Misalnya semangat bekerja dan nyaman bekerja. Semua fasilitas yang dirasakan aman itu adalah sesuatu bentuk pelayanan yang baik digunakan dan dinikmati” (Rifqoh, 2022).

Senada dengan penjelasan di atas pernyataan dari salah satu tenaga kependidikan di MINM sebagai berikut:

“Kami selaku tenaga pendidik yang berkhidmah di Pondok Pesantren Nurul Jadid melayani siswi dan walisantri dengan senang hati. Contohnya pelayanan administrasi, penentuan kelas, biaya siswi dan lain sebagainya. Semua adalah bentuk khidmah kita kepada Pondok Pesantren Nurul Jadid. Pelayanan yang kami jalani ini berkiblat pada SOP yang telah disusun di lembaga masing-masing” (Sholehuddin, 2022).

Pelayanan yang diberikan tenaga pendidik dan pengurus pesantren adalah fasilitas yang memadai dan tempat yang memadai. Hal ini akan menunjang kinerja pegawai Pondok Pesantren Nurul Jadid.

Tangible meliputi penampilan fasilitas fisik, perlengkapan, personil dan sarana komunikasi (Setiawan Ruslim et al., 2020). Tangibles adalah hal-hal yang memiliki keberadaan fisik dan dapat dilihat dan disentuh (Susanti et al., 2021). Pelayanan ini bersifat berwujud berupa penampilan fisik, peralatan, personal dan media komunikasi dalam pelayanan. Dimensi ini dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan sudah baik maka masyarakat akan menilai baik dan masyarakat merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai Nurul Jadid.

Namun sebaliknya jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat buruk maka masyarakat akan menilai buruk dan tidak akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pesantren. Dengan mengukur dimensi ini perlu mengetahui kualitas pelayanan dapat diukur dengan sub indikator contohnya kenyamanan tempat pelayanan, fasilitas pelayanan, kelengkapan alat bantu dalam pelayanan, dan kemudahan dalam proses pelayanan. Dapat dilihat pelayanan yang berwujud seperti halnya yang telah diberikan oleh Pondok Pesantren Nurul Jadid contohnya pelayanan pada E-Bekal santri dan BPS. Pelayanan di tempat ini telah membuktikan bahwa fasilitas dan kelengkapan alat bantu sudah memenuhi standar pelayanan. Oleh karenanya pelayanan di Pondok Pesantren Nurul Jadid bisa dikatakan bermutu dan dapat bersaing dengan pesantren yang lain.

Reliability of Servis Quality

1. Santri

Pemenuhan pelayanan yang tepat dan memuaskan meliputi ketepatan waktu, kecakapan dalam memberikan layanan serta kecakapan dalam menanggapi keluhan jika ada keluhan yang masuk dari pelanggan serta pemberian pelayanan secara wajar dan akurat. Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan Staf Wakil Biro Umum mengatakan bahwa:

“pegawai Pondok Pesantren Nurul Jadid jika ada keluhan dari masyarakat ataupun walisantri maka pengurus berupaya mencari jalan keluar untuk mengatasi keluhan tersebut. Secara cepat dan tepat kami memberikan pelayanan yang telah diberikan kepada pengguna layanan pesantren.”

Berdasarkan hasil wawancara santri yang sekolah di SMA NJ sebagai berikut:

“kami mendapatkan pelayanan dari pihak sekolah yang bekerja sama dengan Indonesian Internasional Education Foundation (TOEFL) yang dimana ini suatu tes bahasa inggris bagi siswi yang membutuhkan tes TOEFL. Kami merasa puas dengan pelayanan yang diberikan pesantren kepada kami karena sesuai dengan kebutuhan santri.”

2. Tenaga Pendidik dan Pengurus

Pelayanan yang diberikan Pondok Pesantren Nurul Jadid kepada tenaga pendidik dan pengurus pesantren. Berdasarkan hasil wawancara dengan kasubag. Hukum dan Advokasi sebagai berikut:

“Disetiap biro-biro itu pasti punya peraturan dan SOP layanan masing-masing. Hanya saya dibagian yang membuat peraturan secara umum di Pondok Pesantren Nurul Jadid. Pelayanan di pesantren ini banyak sekali bentuknya ada pelayanan administrasi, kosmara, tamu dll.” (Yaqin, 2022).

Pengurus Pondok Pesantren Nurul Jadid memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan saat itu juga apabila bisa diselesaikan pengurus pesantren mengusahakan tepat waktu. Contohnya membuat kartu E-Bekal santri ketika hilang maka dihari itu juga pengurus E-Bekal akan mengusahakan selesai secara tepat waktu. Karena kalau diundur-undur akan mengakibatkan santri tidak memakai kartu E-Bekal secara peraturan pesantren. Berdasarkan hasil wawancara dengan penjaga E-Bekal santri sebagai berikut:

“Ketika ada kartu E-bekal santri itu hilang maka santri harus melapor kepada penjaga E-Bekal di masing-masing wilayah. Ketika melapor maka pengurus akan melayani santri sesuai dengan kebutuhannya. Dan pengurus sebisa mungkin melayani santri dalam sehari itu juga karena

apa, ketika kartu E-Bekal hilang maka santri menggunakan uang tunai ketika bertransaksi jual beli ” (Devia, 2022).

Menyalurkan ilmu kepada santri itu termasuk pelayanan yang dilakukan oleh tenaga pendidik yang dikoordinasi oleh Biro Pendidikan. Hal tersebut sesuai dengan yang disampaikan oleh ibu Faiqatul Hikmah selaku Wakabid Kurikulum sebagai berikut:

“Dengan adanya sentralisasi pada tahun 2018 kami dari biro pendidikan itu mengupayakan semua guru yang ada di Pondok Pesantren Nurul Jadid itu mempunyai maksimal jam kerja selama seminggu yaitu 34 jam. Jadi guru yang kurang jam ngajarnya itu bisa membagikan jamnya ke lembaga lain. Dengan tujuan sentralisasi ini untuk mensamaratakan jam ngajar pegawai di Pondok Pesantren Nurul Jadid. Oleh karenanya pelayanan yang diberikan oleh tenaga pendidik itu kepada santri supaya maksimal dalam mengajarnya. Disamping itu dari biro Pendidikan kami mempunyai tim khusus kurikulum yang dibentuk untuk membuat buku diproduksi, dipakai sendiri. Tim penyusun kurikulum ini bekerja sama dengan guru-guru yang ada di Pondok Pesantren Nurul Jadid yang sesuai dengan mata pelajaran yang diajarkan.”

Senada dengan penjelasan santri mengenai guru yang diprogramkan oleh Biro Pendidikan tentang pemerataan guru dalam naungan Pondok Pesantren Nurul Jadid yang bernama inayatul maula penjelasannya sebagai berikut:

“Menurut kami guru yang disamaratakan dengan lembaga lainnya maksudnya tidak ada guru SMANJ,MANJ,MAN yang ada pegawai Nurul Jadid. Karena setiap guru itu mempunyai kewajiban mengajar dan jam kerjanya 34 jam selama seminggu. Dan kami rasa banyak hal positif yang dapat kami ambil diantaranya adalah saling mengenal guru lembaga lain. Dan juga menyamaratakan jam kerja guru baik di lembaga maupun di Pondok Pesantren Nurul Jadid.”

Ada lagi pelayanan yang diberikan pesantren kepada tenaga pendidik diantaranya sebagai berikut:

“kerjasama dengan PT. Yeoh Tiong Lay (YTL) Paiton Probolinggo dalam bidang pengawasan, *maintenance* dan produksi yang bergabung dengan CSR YTL Jawa Power untuk peningkatan kompetensi pendidikan di Pondok Pesantren Nurul Jadid.”

3. Masyarakat

Bidang Konservasi Lingkungan Hidup (BKLH) merupakan wadah pelayanan pesantren dibidang sosial dan kemasyarakatan. Sesuai wawancara dengan pengurus BKLH menyatakan bahwa:

“BKLH ini diorientasikan untuk merumuskan dan menetapkan berbagai

kebijakan terkait kawasan lingkungan hidup di Pondok Pesantren Nurul Jadid dan masyarakat sekitar. Program kegiatannya antara lain: pemasangan kantong-kantong sampah untuk sampah organik dan non organik, pengelolaan tempat pembuangan sampah terpadu (TPST), penghijauan dan penanaman pohon mangrove di daerah pantai sekitar pesantren. Semua ini dibawah naungan Biro Umum khusus di putra kalau di putri beda lagi” (Rahmawati, 2022).

4. Alumni

Sesuai hasil wawancara dengan alumni sebagai berikut:

“Pondok Pesantren Nurul Jadid juga bekerja sama dengan PT. Telekomunikasi Indonesia (Telkom) dalam pengembangan potensi bisnis starup di lingkungan pesantren berbasis digital untuk membuka lapangan pekerjaan dalam menghadapi persaingan global.”

Reliability atau keandalan yaitu suatu dinamika yang merupakan sangat penting dalam suatu kerja organisasi (Subaida et al., 2020). Keandalan merupakan bentuk ciri khas ataupun karakteristik yang mempunyai prestasi kerja yang sangat tinggi dari pegawai (Mulyasari Sumarta, 2020). Keandalan Pelayanan dapat dilihat dari pelayanan yang diberikan dan yang sesuai dengan pengetahuan yang dimiliki. Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang berupa kehandalan ada beberapa pelayanan yang diberikan Pondok Pesantren Nurul Jadid kepada tenaga pendidik. Semua ini menunjukkan upaya pesantren menambah ilmu pengetahuan dan bekerja secara profesional. Dari melihat beberapa pesantren yang ada di sekitar Pondok Pesantren Nurul Jadid hanya pesantren Nurul Jadid yang mempunyai kartu transaksi tersebut di pondok lain tidak menggunakannya. Ini merupakan suatu keunggulan saing yang dimiliki Pondok Pesantren Nurul Jadid. Dalam pelayanan yang telah diberikan oleh Pondok Pesantren Nurul Jadid adalah pelayanan yang akurat dan handal. Pondok Pesantren Nurul Jadid mengutamakan kepuasan pengguna layanan. Pelayanan ini dapat diartikan mengerjakan dengan benar sesuai dengan prosedur kerja, standar pelayanan dan waktu yang telah dijanjikan dan juga konsisten. Pemenuhan pelayanan yang tepat dan memuaskan meliputi ketepatan waktu, kecakapan dalam memberikan layanan serta kecakapan dalam menanggapi keluhan jika ada keluhan yang masuk dari pengguna layanan serta pemberian pelayanan secara wajar dan akurat.

Seperti halnya di situs web Nurul Jadid disana ada kolom memuat tentang keluhan bagi masyarakat, wali santri, partisipan dan alumni. Maka Pondok Pesantren Nurul Jadid memberikan pelayanan yang akurat dan handal agar supaya Pondok Pesantren Nurul Jadid menjadi pesantren yang dapat bersaing dengan pesantren yang lainnya. Dengan adanya kerjasama antar kampus lain dan bekerja sama dengan Telkom maka ini membuktikan pelayanan yang diberikan oleh Pondok Pesantren Nurul Jadid berkualitas dan mempunyai keunggulan daya saing serta budaya pesantren yang dimiliki. Hal

ini sejalan dengan indikator competitive advantage milik Porter, salah satunya ialah *factor conditions* mengacu pada input yang digunakan sebagai faktor produksi, seperti tenaga kerja (SDM/Pengelola Pondok Pesantren Nurul Jadid). Poter berargumen bahwasannya kunci utama faktor produksi adalah diciptakan (Bhegawati & Yuliastuti, 2019).

Assurance of Servis Quality

Pelayanan berupa jaminan yang diberikan Pondok Pesantren Nurul Jadid kepada pengguna layanan terutama kepada tenaga pendidik yang ada di Pondok Pesantren Nurul Jadid. Jaminan berupa jaminan kesehatan, jaminan kerja dan pensiunan. Sesuai dengan hasil wawancara Kabid. Hukum dan Advokasi mengatakan bahwa:

“Di Pondok Pesantren Nurul Jadid itu pelayanan yang berupa jaminan kepada pegawai Nurul Jadid itu ada 3 yaitu jaminan kesehatan jaminan kerja, dan pensiunan. Jaminan kesehatan itu berupa layanan kesehatan yang diberikan kepada keluarga pegawai yang bekerja di Pondok Pesantren Nurul Jadid. Sedangkan jaminan kerja adalah jaminan yang ketika waktu mengajar mendapat musibah maka itu disebut jaminan kerja. Dan pensiunan ini sampai 10 tahun ketika berhenti bekerja di Pondok Pesantren Nurul Jadid.” (Yaqin, 2022).

Pelayanan yang berupa jaminan kepada tenaga pendidik dan pengurus pesantren ada tiga macam yaitu jaminan kesehatan, jaminan kerja dan pesiunan. Hal ini akan mengakibatkan semangat kerja karyawan. Selain itu jaminan yang diberikan kepada tenaga pendidik dan pengurus pesantren merupakan bentuk rasa peduli terhadap karyawan yang bekerja di Pondok Pesantren Nurul Jadid.

Dimensi jaminan adalah dimensi dari kualitas pelayanan yang berkaitan dengan kemampuan, pengetahuan keramahan dan sopan santun serta sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai dalam memberi pelayanan (Sofiati et al., 2018). Pegawai yang ramah akan menjadi salah satu faktor pendukung bagi pengguna layanan untuk memberikan penilaian yang baik atas pelayanan yang disajikan (Rohman & Suchyo, 2022). Jaminan yang diberikan Pondok Pesantren kepada santri berupa jaminan waktu yang tepat dan cepat dalam proses pelayanan. Karena Pondok Pesantren Nurul Jadid tidak mau konsumen merasakan kekecewaan yang dialaminya. Pelayanan yang berbentuk jaminan ini hanya diberikan kepada tenaga pendidik dan pengurus pesantren. Ada 3 macam jenis jaminan diantaranya jaminan kesehatan, jaminan kerja dan pensiunan. Hal ini merupakan segala bentuk upaya tanggungjawab yang dimiliki pesantren kepada bawahannya. Dan juga untuk memotivasi bawahannya melalui jaminan tersebut. Jaminan ini merupakan pelayanan yang dimiliki pesantren. Dan ini merupakan keunggulan yang dapat bersaing diantara beberapa pesantren yang lainnya. Hal ini sejalan dengan indikator competitive advantage milik Porter, salah satunya ialah *factor conditions* mengacu pada input yang digunakan sebagai faktor produksi, seperti modal dan fasilitas (jaminan) (Bhegawati & Yuliastuti,

2019).

Responsiveness

1. Santri

Tanggapan santri sering terjadi ketika ada masalah administrasi, VA dan pedatren dll. Santri sebagai pengguna layanan di Pondok Pesantren Nurul Jadid jadi santri sangat berperan dalam menilai pelayanan yang diberikan pesantren. Berikut hasil wawancara salah satu santri menyatakan bahwa:

“Tanggapan dari santri itu biasanya langsung diutarakan kepada pengurus yang terdekat. Karena santri itu biasanya tidak sesuai apa mereka yang dapati pelayanan di Pondok Pesantren Nurul Jadid. Saya sering mengeluh masalah pelayanan pembayaran kosmari karena sering terjadi ketidakcocokan dengan realitanya. Semisal sudah bayar ke pengurus kosmari ternyata di data belum dicentang. Saya biasanya langsung laporan ke penjaga kosmari.”

Menyampaikan informasi yang ada Pondok Pesantren Nurul Jadid melalui media sosial seperti halnya *youtube, instagram, twitter, blog dll*. Hal ini membuktikan bahwasanya Pondok Pesantren menyebar luaskan informasi mengenai pesantren termasuk diantaranya kegiatan yang diadakan oleh Pondok Pesantren Nurul Jadid. Hal ini telah disampaikan oleh bapak Syamsuri Hasan sebagai ketua Humpro di Pondok Pesantren Nurul Jadid sebagai berikut penjelasannya:

“Di Pondok Pesantren Nurul Jadid itu ada berbagai macam media sosial yang ada diantaranya adalah Instagram, youtube, facebook, blog, dan twitter dll. Website *nuruljadid.net* dikelola oleh Tim IT pesantren divisi Web & Sosmed website ini menyajikan tausiyah para pengasuh, berita-berita pesantren, beberapa kegiatan pesantren dan mempublikasikan tulisan santri atau alumni. Kehadiran website ini adalah sebagai media resmi dan pusat informasi Pondok Pesantren Nurul Jadid. Diharapkan informasi yang ada di Pondok Pesantren Nurul Jadid bisa sampai pada santri, alumni, wali santri, dan simpatisan. Melalui media ini pula bisa dijadikan sebagai media penghubung, mempererat tali silaturahmi diantara santri, alumni, wali santri, dan simpatisan pondok Pesantren Nurul Jadid. Selain itu juga tentu media ini bisa mewedahi kritik dan saran membangun untuk perbaiki Pondok Pesantren Nurul Jadid.”

2. Walisantri

Tanggapan atau masukan kepada Pondok Pesantren Nurul Jadid dari walisantri berupa group yang dibuat oleh setiap waliasuh. Group ini bertujuan untuk menginformasikan kegiatan santri yang ada di Pondok Pesantren Nurul Jadid dan menanyakan anaknya. Pernyataan diatas disampaikan oleh walisantri sebagai berikut:

“ketika pengen tau kabar anaknya saya di Pondok Pesantren Nurul Jadid saya langsung menanyakan di group khusus di walisantri dan waliasuh. Dan pernah suatu ketika tidak ada respon dan tidak dilayani apa yang saya butuhkan saya merasa kecewa dengan tanggapan dari pengurus. Mungkin ini sebagai bahan evaluasi pengurus kedepannya lebih mengedepankan pelayanan walisantri.”

Akan tetapi berbeda pendapat dari staf Sekretaris Pesantren sebagai berikut:

“kami mempunyai situsweb Nurul Jadid dan didalamnya itu ada kolom yang berisikan tentang konsultasi yang dapat diisi oleh orang umum seperti walisantri, masyarakat, alumni dan partisipan. Dan kolom ini berisi form yang harus diisi tentang keluhan dari pengguna layanan pesantren. Kami secepat mungkin memberikan tanggapan yang baik kepada pihak memberikan keluhan tentang Pondok Pesantren Nurul Jadid.”

Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu merupakan kerelaan dan keinginan pemberi pelayanan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dan memberikan pelayanan serta respon yang baik, cepat, tepat dan tanggap dalam menanggapi setiap keluhan customernya (Rohman & Sucahyo, 2022). Daya tanggap disini dapat berarti respon atau kesigapan pemberi layanan dalam membantu masyarakat yang membutuhkan bantuan pelayanan (Marande, 2017). Tanggapan yang dilakukan oleh pengurus pesantren kurang merespon dan melayani maksimal. Akan tetapi pengurus pesantren berupaya semaksimal mungkin untuk memberikan yang terbaik kepada pengguna layanan yang ada di Pondok Pesantren Nurul Jadid. Oleh karenanya respon walisantri tentang pelayanan pesantren kurang memuaskan. Maka hal ini perlu diperbaiki agar tidak terulang lagi masalah tersebut.

Menurut Kotler pelayanan sebagai suatu tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak yang lain yang pada dasarnya berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Sedangkan yang berkaitan dengan pelayanan merupakan faktor manusia yang melayani, alat atau fasilitas yang digunakan dan bahkan sikap masing-masing orang memberi pelayanan dan yang dilayani. Pelayanan yang berupa tanggapan ataupun keluhan yang diberikan kepada Pondok Pesantren Nurul Jadid. Keluhan ini dari walisantri, masyarakat, alumni dan pengurus pesantren. Pelayanan yang dikeluhkan biasanya berupa masukan atau saran untuk pelayanan Pondok Pesantren Nurul Jadid. Keluhan yang disediakan oleh pesantren bisa melewati website pesantren dan bisa juga menghubungi kontak yang tertera di website. Hal ini sejalan dengan indikator *competitive advantage* milik Porter, salah satunya ialah *factor conditions* mengacu pada input yang digunakan sebagai faktor produksi, seperti tenaga kerja (SDM/Pengelola Pondok Pesantren Nurul Jadid). Poter berargumen bahwasannya kunci utama faktor produksi adalah diciptakan (Bhegawati & Yuliasuti, 2019).

Empathy of Servis Quality

1. Santri

Kesediaan karyawan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan pemahaman atas kebutuhan individual pelanggan. Dimensi pelayanan ini berupa empati ini sama halnya dengan bentuk pelayanan perhatian kepada pelanggan yaitu kepada santri dan walisantri. Tidak hanya itu pelayanan bentuk empati ini rasa perhatian terhadap santri seperti halnya ketika santri sakit maka wali asuh berhak merawat dan mengantarkan ke klinik BPA. Hal ini telah disampaikan oleh Wakabid Kurikulum sebagai berikut pernyataannya:

“Dalam program wali asuh itu termasuk program yang diadakan oleh biro pendidikan khususnya di bidang kurikulum itu sendiri. Dalam program wali asuh ini bertujuan untuk membimbing dan melayani santri seperti halnya santri ketika sakit maka peran wali asuh itu merawat dan mengantarkan ke klinik BPA. Hal ini bentuk pelayanan yang bersifat empati kepada santri. Disamping itu juga pelayanan yang bersifat empati yang diberikan oleh Pondok Pesantren Nurul Jadid adalah pelayanan yang dilakukan oleh panji pelopor kepada santri dan wali santri” (Faiq, 2022).

Empati adalah kemampuan perusahaan atau para staf perusahaan dalam memberikan perhatian yang tulus secara personal para konsumen dengan berupaya memahami keinginan konsumen, yang meliputi kemudahan untuk dihubungi, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan konsumen (Tumbelaka et al., 2019) Pelayanan yang bersifat empati ini pelayanan yang tulus diberikan kepada santri dan wali santri. Pelayanan ini bertujuan untuk menarik perhatian dan mawadahi konsultasi dari beberapa wali santri kepada wali asuhnya. Hal ini mempermudah wali asuh mengontrol santri yang telah dididik oleh wali asuh. Menurut Kotler dan Koller menyatakan bahwa kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi haru dimulai dari kebutuhan pada persepsi pelanggan dimana persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu pelayanan.

Pelayanan berupa perhatian yang diberikan waliasuh kepada santri biasanya berupa pelayanan yang melayani santri ketika sakit, pembayaran dll. Waliasuh ini sangat berperan ketika santri membutuhkan bantuan dari waliasuh. Dari waliasuh sendiri dididik untuk menjadi seorang yang bisa mengayomi anak didiknya di pesantren. Kualitas pelayanan menurut Zeithaml adalah perbandingan antara harapan baik (Expectation) dengan kinerja (performance). Dengan mengutip Lewis dan Booms 1983 menyatakan “*service quality (kualitas layanan adalah ukuran seberapa baik suatu layanan menemui kecocokan dengan harapan pelanggan. Penyelenggaraan kualitas layanan berarti melakukan kompromi dengan harapan pelanggan dengan tata cara yang konsisten.*” Hal ini sejalan dengan indikator competitive advantage milik Porter, yaitu *related and supporting industries*,

mengacu pada tersedianya keterkaitan kuat antara customer dan lembaga, hubungan dan dukungan ini bersifat positif yang berujung pada peningkatan daya saing perusahaan. Porter mengembangkan model dari faktor kondisi semacam ini dengan *industrial clusters atau agglomeration*, yang memberi manfaat adanya *potential technology knowledge spillover*, kedekatan dengan dengan konsumen sehingga semakin meningkatkan *market power* (Bhegawati & Yuliasuti, 2019).

KESIMPULAN

Dari uraian dan data-data yang peneliti sajikan diatas, maka dapat disimpulkan bahwasannya implementasi *Service Quality* dalam membangun *Competitive Advantage* di Pondok Pesantren Nurul Jadid. ialah (1) *Tangible*: pelayanan yang berwujud seperti pelayanan E-Bekal, BPS, sambang santri, jasa titip barang, dan lain sebagainya, (2) *Reliability*: pelayanan yang berupa kehandalan seperti pelayanan tes TOEFL, SOP pelayanan, peraturan pelayanan, sentralisasi guru dll, (3) *Responsiveness*: pelayanan yang bersifat tanggapan atau keluhan dari walisantri berupa group walisantri, (4) *Assurance*: jaminan kesehatan, jaminan kerja dan pensiunan, (5) *Empathy*: peran waliasuh kepada santri.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggara, F. (2022). *Wawancara dengan Anggota BLK*.
- Arfandi. (2019). Peningkatan Mutu Pendidikan Pondok Pesantren Melalui Total Quality Service. *Jurnal Lisan Al-Hal*, 13(2), 239–258.
- Arifin, S. (2022). *Wawancara dengan masyarakat*.
- Armianto, S. (2022). *Wawancara dengan Wali Santri*.
- Baharun, H. (2016). Manajemen Kinerja Dalam Meningkatkan Competitive Advantage Pada Lembaga Pendidikan Islam. *Jurnal Ilmu Tarbiyah "At-Tajdid,"* 5(2), 250.
- Bhegawati, D. A. S., & Yuliasuti, I. A. N. (2019). Effect of Product Innovation and Entrepreneurial Orientation on Competitive Advantage in the Coconut Shell Craft Industry in Karangasem Regency. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 4(1), 71. <https://doi.org/10.38043/jimb.v4i1.2153>
- Devia. (2022). *Wawancara dengan pengurus E-Bekal santri*.
- Faiq. (2022). *Wawancara dengan Wakabid Kurikulum MTsN*.
- Haryanti, N., & Baqi, D. A. (2019). Strategi Service Quality Sebagai Media Dalam Menciptakan Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan. *Journal of Sharia Economics*, 1(2), 101–128. <https://doi.org/10.35896/jse.v1i2.72>

- Hasan, S. (2022). *Wawancara dengan Ketua Humpro*.
- Hidayati, H. (2022). *Wawancara dengan Alumni*.
- Humas, B. (2022). *Observasi*.
- Humas, K. (2022). *Observasi*.
- Marande, Y. (2017). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Gebangrejo Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso. *Jurnal Ilmiah Administratie*, 8(73), 33–39.
- Mulyasari Sumarta, D. (2020). Peningkatan Keandalan Rem Mekanik Sub Komponen Alat Angkut Konveyor Rel Dengan Menggunakan Metode Failure Mode, Effect and Criticality Analisis (Fmeca). *Sistemik : Jurnal Ilmiah Nasional Bidang Ilmu Teknik*, 8(2), 15–19. <https://doi.org/10.53580/sistemik.v8i2.43>
- Mundiri, A. (2016). Strategi Membangun Branding Image Dalam Meningkatkan Daya Saing Lembaga Pendidikan. *Jurnal Pedagogik: Jurnal Pendidikan*, 3(2), 58–72.
- Musleh. (2022). *Wawancara dengan masyarakat*.
- Putra, D. (2022). *Wawancara dengan Alumni*.
- Rahmawati, E. (2022). *Wawancara dengan Staf Biro Umum*.
- Rifqoh. (2022). *Wawancara dengan Wakabid SDM*.
- Rismiati, A. (2022). *Wawancara dengan Masyarakat*.
- Rohman, T., & Sucahyo, I. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Karanggeneng Kabupaten Lamongan. *Sospoli*, 3(2), 174–183. <https://doi.org/10.30736/jpim.v3i2.178>
- Roziqin, Z., & Rozaq, H. (2018). Menggagas Competitive Advantage melalui Branding Image di Madrasah Aliyah Nurul Jadid Paiton Probolinggo. *Jurnal Ilmiah Didaktika*, 18(2), 225–244.
- Setiawan Ruslim, T., Rahardjo, M., & Putera Siswanto, H. (2020). Pengaruh Tangible, Responsiveness, Trust, Communication, Dan Satisfaction Terhadap Loyalitas (Investigasi: Bank “Dana****” Di Mall “Tsr”). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 1(5), 522–533. <https://doi.org/10.31933/jimt.v1i5.224>
- Sholeh, A. F. (2022). *Wawancara dengan Kasubag Multimedia*.
- Sholehuddin, A. (2022). *Wawancara dengan Tenaga Pendidik MINM*.
- Sofiati, I., Qomariah, N., & Hermawan, H. (2018). Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen. *Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 8(2), 244–259. <https://doi.org/10.32528/jsmbi.v8i2.1792>
- Subaida, S., Mansur, M., & Muhtadi, R. (2020). Strategi Keandalan Pelayanan Pada Pt. Bprs Sarana Prima Mandiri. *Ar-Ribhu : Jurnal Manajemen Dan Keuangan Syariah*,

- 1(2), 265–274. <https://doi.org/10.55210/arribhu.v1i2.489>
- Susanti, W. D., Mutia, F., Avenzoar, A., Elviana, E., Dirgantara, F., & Zulfikar, Z. A. (2021). Perencanaan Gedung Giri Purnayuda Dengan Pendekatan Metafora Tangible. *Jurnal Abdimas Bela Negara*, 2(1), 55–65. <https://doi.org/10.33005/jabn.v2i1.39>
- Tholkhah, I. (2017). Strategi Peningkatan Daya Saing Madrasah; Studi Kasus Madrasah Ibtidaiyah Negeri Madiun. *EDUKASI: Jurnal Penelitian Pendidikan Agama Dan Keagamaan*, 14(2). <https://doi.org/10.32729/edukasi.v14i2.20>
- Tumbelaka, A., Kindangen, P., & Kalangi, J. A. F. (2019). Preferensi Konsumen Dalam Memilih Bank BRI dan Bank BCA Di Manado Berdasarkan Kualitas Pelayanan. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 9(1), 10. <https://doi.org/10.35797/jab.9.1.2019.23518.10-18>
- Yaqin, A. (2022). *Wawancara dengan Wakabid Hukum dan Advokasi*.