

**AKTUALISASI LAYANAN PRIMA BAGI SANTRI
PONDOK PESANTREN MODERN EL-FIRA 2
KELURAHAN PURWANEGARA KECAMATAN PURWOKERTO UTARA
KABUPATEN BANYUMAS**



SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan
UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto
Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd.)

Oleh :
SYEHROTUL KHIKMAH
NIM. 1817401084

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI PROF. K.H. SAIFUDDIN ZUHRI
PURWOKERTO
2022**

PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini, saya :
Nama : Syehrotul Khikmah
NIM : 1817401084
Jenjang : S-1
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas : Tarbiyah dan Ilmu Keguruan

Menyatakan bahwa naskah skripsi berjudul “Aktualisasi Layanan Prima bagi Santri Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Kelurahan Purwanegara Kecamatan Purwokerto Utara Kabupaten Banyumas” ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya yang dikutip dalam skripsi ini, diberi tanda citasi dan ditunjukkan dalam daftar isi.

Apabila dikemudian hari terbukti pernyataan saya ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan skripsi dan gelar akademik yang telah saya peroleh.

Purwokerto, 3 Juni 2022

Saya yang menyatakan,



Syehrotul Khikmah
1817401084



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO
FAKULTAS TARBİYAH DAN ILMU KEGURUAN
Jalan Jenderal A. Yani, No. 40A Purwokerto 53126
Telepon (0281) 635624 Faksimili (0281) 636553
www.uinsaizu.ac.id

PENGESAHAN

Skripsi Berjudul :

**AKTUALISASI LAYANAN PRIMA BAGI SANTRI PONDOK PESANTREN
MODERN EL-FIRA 2 KELURAHAN PURWOKERTO UTARA KECAMATAN
PURWOKERTO UTARA KABUPATEN BANYUMAS**

Yang disusun oleh Syehrotul Khikmah NIM.1817401084, Jurusan Pendidikan Islam, Program Studi: Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri Purwokerto, telah diujikan pada hari: Senin, 13 Juni 2022 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd.) pada sidang Dewan Penguji skripsi.

Penguji I/Ketua sidang/Pembimbing:

Penguji II/Sekretaris Sidang.

Dr. Nurfuadi, M.Pd.I.
NIP. 19711021 200604 1 002

Ulpah Masupah, M.Pd.I.
NIP. -

Penguji Utama,

Dr. Nurkholis S.Ag.,M.S.I.
NIP. 19711115 200312 1 001

Mengetahui :
Dekan,



H. Suwito, M. Ag.
NIP. 197104241999031002



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN
Jalan Jenderal A. Yani. No. 40A Purwokerto 53126
Telepon (0281) 635624 Faksimili (0281) 636553
www.uinsaizu.ac.id

NOTA DINAS PEMBIMBING

Hal : Pengajuan Munaqosyah Skripsi Sdr. Syehrotul Khikmah
Lamp : Eksemplar

Kepada Yth.
Dekan FTIK UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto
Di Purwokerto

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah melaksanakan bimbingan, telaah arahan dan koreksi terhadap penulisan skripsi dari :

Nama : Syehrotul Khikmah
NIM : 1817401084
Jenjang : S1
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas : FTIK
Judul : Aktualisasi Layanan Prima bagi Santri Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Kelurahan Puwanegara Kecamatan Purwokerto Utara Kabupaten Banyumas

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Dekan FTIK UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto untuk dapat diajukan dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd.).

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Purwokerto, 3 Juni 2022
Pembimbing,

Dr. Nurruadi, M. Pd.I.
NIP. 19711021 200604 1 002

**AKTUALISASI LAYANAN PRIMA BAGI SANTRI PONDOK
PESANTREN MODERN EL-FIRA 2 KELURAHAN PURWANEGARA
KECAMATAN PURWOKERTO UTARA KABUPATEN BANYUMAS**

Oleh:

**SYEHROTUL KHIKMAH
NIM. 1817401084**

ABSTRAK

Pesantren merupakan salah satu wadah bagi para penuntut ilmu terutama dalam bidang agama. Tujuan didirikannya pesantren adalah untuk menciptakan *output* santri lulusan yang berkualitas dan mampu mengamalkan ilmu pesantren di masyarakat. Tidak hanya memperhatikan pembelajaran internal, dunia pesantren juga mengedepankan fasilitas layanan yang memadai bagi para santri. Salah satu fasilitas layanan terpenting dalam dunia pesantren yakni layanan prima yang memberikan pelayanan terbaik untuk memenuhi harapan dan kebutuhan santri serta memberikan kenyamanan dan menunjang keantusiasan belajar santri. Maka dari itu, aktualisasi layanan prima di pondok pesantren menjadi suatu kegiatan yang penting dilakukan dan perlu penekanan khusus untuk dapat meningkatkan mutu kepesantrenan.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan bagaimana aktualisasi layanan prima bagi santri Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Kelurahan Purwanegara Kecamatan Purwokerto Utara Kabupaten Banyumas. Jenis penelitian ini adalah fenomenologi dengan menggunakan pendekatan kualitatif dalam bentuk deskripsi melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini berupa reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Subjek penelitian berjumlah empat orang yaitu pengurus *call center*, manajer, dan dua santri Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aktualisasi layanan prima bagi santri Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Kelurahan Purwanegara Kecamatan Purwokerto Utara Kabupaten Banyumas sudah terealisasi dengan baik. Hal tersebut karena layanan tersebut telah memenuhi indikator dari layanan prima yaitu kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab, serta telah melakukan langkah-langkah dalam mengaktualisasikan layanan prima seperti melakukan regulasi layanan, menyediakan fasilitas-fasilitas layanan, membentuk tim pengarah, memperhatikan kualitas layanan dan menerapkan harga layanan yang kompetitif. Adapun bentuk layanan prima di Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Kelurahan Purwanegara Kecamatan Purwokerto Utara Kabupaten Banyumas antara lain penyedia layanan yang berkualitas dan layanan-layanan berkualitas seperti penyediaan kamar dengan berbagai tipe, transportasi antar jemput, pendaftaran *online*, pengaduan, ngaji *on the bus*, keamanan, kesehatan, dan BRI *smart billing*.

Kata kunci: Aktualisasi, Layanan Prima, Santri

**AKTUALISASI LAYANAN PRIMA BAGI SANTRI PONDOK
PESANTREN MODERN EL-FIRA 2 KELURAHAN PURWANEGARA
KECAMATAN PURWOKERTO UTARA KABUPATEN BANYUMAS**

By:
**SYEHROTUL KHIKMAH
NIM. 1817401084**

ABSTRACT

Pesantren is a place for students of knowledge, especially in the field of religion. The purpose of establishing a pesantren is to create a quality output of graduate students who are able to practice Islamic boarding school knowledge in the community. Not only paying attention to internal learning, the world of Islamic boarding schools also prioritizes adequate service facilities for students. One of the most important service facilities in the world of Islamic boarding schools is excellent service that provides the best service to meet the expectations and needs of students as well as provide comfort and support the enthusiasm of students to learn. Therefore, the actualization of excellent service in Islamic boarding schools is an important activity and needs special emphasis to be able to improve the quality of Islamic boarding schools.

This study aims to describe how the actualization of excellent service for students of the El-Fira Modern Islamic Boarding School 2 Purwanegara Village, North Purwokerto District, Banyumas Regency. This type of research is phenomenology using a qualitative approach in the form of a description through observation, interviews, and documentation. The data analysis technique used in this research is in the form of data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The research subjects consisted of four people, namely the call center administrator, the manager, and two students of the Modern El-Fira Islamic Boarding School 2 Purwokerto.

The results showed that the actualization of excellent service for the students of the El-Fira Modern Islamic Boarding School 2, Purwanegara Village, North Purwokerto District, Banyumas Regency had been well realized. This is because the service has met the indicators of excellent service, namely ability, attitude, appearance, attention, action, and responsibility, and has taken steps to actualize excellent service such as conducting service regulations, providing service facilities, forming a steering team, pay attention to service quality and apply competitive service prices. The form of excellent service at the Modern El-Fira Islamic Boarding School 2, Purwanegara Village, North Purwokerto District, Banyumas Regency, includes quality service providers and quality services such as providing rooms with various types, shuttle transportation, online registration, complaints, Koran on the bus, security, health, and BRI smart billing.

Keywords: Actualization, Excellent Service, Santri

MOTTO

اللَّهُمَّ مَنْ وَلِيَ مِنْ أُمَّتِي شَيْئًا فَشَقَّ عَلَيْهِمْ فَاشْتُقْ عَلَيْهِ وَمَنْ وَلِيَ مِنْ أُمَّتِي شَيْئًا فَرَفَقَ
بِهِمْ فَارْفُقْ بِهِ¹

"Ya Allah, siapa yang menjabat suatu jabatan dalam pemerintahan ummatku lalu dia mempersulit urusan mereka, maka persulitlah dia. Dan siapa yang menjabat suatu jabatan dalam pemerintahan ummatku lalu dia berusaha menolong mereka, maka tolong pulalah dia."



¹ Hadits Riwayat Muslim, Nomor 3407 dalam kitab Shohih Muslim.

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah dengan segala rahmat dan ridho Allah SWT Yang Maha Pengasih dan Penyayang atas limpahan hidayah dan inayah-Nya sehingga terselesaikan skripsi ini.

1. Tuhan Yang Maha Esa
2. Kedua orang tua penulis Bapak Rosidin dan Ibu Jairah yang telah mendidik dan memberikan do'a restu dan kasih sayangnya.
3. Untuk kakak dan adik serta keponakan saya Dhafin Elhaziq Sitorus yang telah memotivasi dan memberikan semangat dalam pembuatan skripsi ini.
4. Untuk keluarga besar Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto, Abah Dr. Fathul Aminuddin Aziz, MM. beserta jajaran pengurus yang telah memberikan motivasi dan do'anya.
5. Untuk keluarga besar Pondok Pesantren Anwaarul Hidayah, Abah Muslimin Samani dan santri-santrinya yang telah memberikan motivasi dan do'a restunya.
6. Untuk teman seperjuangan MPI B 2018 terutama Dina Lestari, Triana Ida Lestari, Dina Takbiriyah, dan Mudah Ningsih, yang telah member dukungan dan kerjasamanya.

Di dalam penulisan skripsi ini, merekalah yang selalu memberikan dukungan, motivasi, semangat, dan bimbingan kepada penulis. Terimakasih juga atas do'a yang selalu tercurah dan selalu diberikan kepada penulis, hingga bisa terselesaikannya skripsi ini. Semoga mereka keberkahan umur oleh Allah SWT. Amiin.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah rabbil'alamin. Segala puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga pada kesempatan ini penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "*Aktualisasi Layanan Prima bagi Santri Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Kelurahan Purwanegara Kecamatan Purwokerto Utara Kabupaten Banyumas*". Shalawat dan salam semoga tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita dari zaman *jahiliyah* ke zaman yang penuh keberkahan ini.

Dalam penyusunan skripsi ini, banyak pihak yang telah membantu dan memberikan bantuan dalam bentuk dorongan dan semangat, sarana dan prasarana, kritik dan saran, bimbingan, serta motivasi. Untuk itu, peneliti mengucapkan terimakasih kepada :

1. Dr. K.H. Moh. Roqib, M.Ag. Rektor UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
2. Dr. H. Suwito, M.Ag. Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
3. Dr. Suparjo, M.A. Wakil Dekan I Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
4. Dr. Subur, M.Ag. Wakil Dekan II Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
5. Dr. Hj. Sumiarti, M.Ag. Wakil Dekan III Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
6. Dr. H. M. Slamet yahya, M.Ag. Ketua Jurusan Pendidikan Islam FTIK UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
7. Dr. Nurfuadi, M.Pd.I. Dosen Pemimbing yang telah memberikan ilmu pengetahuan, bimbingan, serta arahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Dr. Novan Ardy Wiyani, M.Pd.I. Koordinator Prodi Manajemen Pendidikan Islam UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
9. Prof. Dr. H. Sunhaji, M.Ag. Penasehat Akademik MPI B angkatan 2018.

10. Bapak Rosidin dan Ibu Jairah yang telah mendidik dan memberikan do'a restu dan kasih sayangnya.
11. Kakak, adik dan keponakan saya Dhafin Elhaziq Sitorus yang telah memotivasi dan memberikan semangat dalam pembuatan skripsi ini.
12. Keluarga besar Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto, Abah Dr. Fathul Aminuddin Aziz, MM. beserta jajaran pengurus yang telah memberikan motivasi dan do'anya.
13. Keluarga besar Pondok Pesantren Anwaarul Hidayah, Abah Muslimin Samani dan santri-santrinya yang telah memberikan motivasi dan do'a restunya.
14. Teman seperjuangan MPI B 2018 terutama Dina Lestari, Triana Ida Lestari, Dina Takbiriyah, dan Mudah Ningsih, yang telah member dukungan dan kerjasamanya.
15. Teman-teman yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang selalu memberikan semangat dan motivasi, serta do'a-do'a terbaik yang diberikan kepada penulis.

Tidak ada kata lain yang penulis sampaikan, kecuali do'a kepada Allah SWT untuk memberikan balasan baik kepada mereka semua yang telah membantu baik moril maupun materil, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis menghargap kritik dan saran yang membangun untuk menyempurnakannya. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua.

Purwokerto, 3 Juni 2022

Penulis,



Syehrotul Khikmah

1817401084

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN	ii
PENGESAHAN	iii
NOTA DINAS PEMBIMBING	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Definisi Konseptual Fokus Kajian	7
C. Rumusan Masalah	8
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	8
E. Kajian Pustaka	9
F. Sistematika Pembahasan	12
BAB II AKTUALISASI LAYANAN PRIMA DAN SANTRI PONDOK PESANTREN MODERN	14
A. Aktualisasi Layanan Prima	14
1. Pengertian Aktualisasi Layanan Prima.....	14
2. Fungsi Layanan Prima	24
3. Indikator Layanan Prima.....	24
4. Langkah-langkah Layanan Prima.....	27
B. Santri	33
1. Pengertian Santri.....	33
2. Tujuan Santri	36
C. Pondok Pesantren Modern.....	39

BAB III METODE PENELITIAN	40
A. Jenis Penelitian	40
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	41
C. Subyek dan Obyek Penelitian	41
D. Teknik Pengumpulan Data	42
E. Teknik Analisis Data	47
F. Keabsahan Data	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	51
A. Penyajian Data	51
1. Gambaran Umum Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto	51
2. Deskripsi Aktualisasi Layanan Prima bagi Santri Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto	60
B. Analisis Data	79
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	88
B. Saran	90
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara, Observasi, dan Dokumentasi

Lampiran 2 Hasil Wawancara

Lampiran 3 Foto Dokumentasi

Lampiran 4 Surat Permohonan Izin Riset

Lampiran 5 Surat Keterangan telah Melakukan Penelitian

Lampiran 6 Biodata Penulis



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Menuntut ilmu merupakan suatu hal yang penting bagi manusia untuk mewujudkan kebahagiaan hidup serta memperluas wawasan ilmu pengetahuan. Tanpa ilmu, manusia tidak dapat melakukan segala hal dan hidupnya tidak akan terarah. Dengan demikian belajar merupakan suatu keharusan yang tidak bisa dihindari. Dalam agama Islam sendiri mewajibkan semua orang untuk menuntut ilmu. Banyak sekali Hadits yang menjelaskan tentang wajibnya menuntut ilmu, berikut ini merupakan salah satu Hadits yang menjelaskan tentang kewajiban seseorang menuntut ilmu yaitu :

طَلَبُ الْعِلْمِ فَرِيضَةٌ عَلَى كُلِّ مُسْلِمٍ

“Menuntut ilmu itu wajib atas setiap muslim.” (HR. Ibnu Majah:224)²

Dalam belajar tidak mengenal waktu dan ruang, kapan pun dan di mana pun kamu berada, kamu tetap wajib belajar. Belajar tidak harus di lembaga formal seperti SD, SMP, dan SMA. Kita juga bisa belajar di lembaga non formal seperti program kesetaraan dengan pendidikan formal yaitu kejar paket A, kejar paket B, dan kejar paket C. Kemudian ada lembaga pendidikan informal yaitu jalur pendidikan keluarga dan lingkungan yang berbentuk kegiatan belajar secara mandiri.³ Beberapa kegiatan lembaga pendidikan informal yaitu seperti UMKM, PLS, LPM, pelatihan-pelatihan keahlian, dan ada lembaga pendidikan informal yang dijadikan tempat untuk menuntut ilmu agama Islam lebih mendalam yaitu pesantren.

² HR.Ibnu Majah,224, dan hadits ini dari Anas bin Malik. Syaikh Al-Albani mengumpulkan sanad-sanadnya dalam meneliti *Musykilah Al-Faqr*, karya : Al-Qaradhawi, hlm.68.

³ Ibrahim Bafadhol, "Lembaga Pendidikan Islam Indonesia.", *Jurnal Edukasi Islam Jurnal Pendidikan Islam*. Vol.06,2017, No. 11.

Pesantren sebagai sebuah “institusi budaya” lahir atas prakarsa dan inisiatif masyarakat.⁴ Pesantren merupakan tempat untuk menuntut ilmu agama yang lebih mendalam. Selain sebagai tempat untuk menuntut ilmu pesantren juga dijadikan tempat tinggal dan aktivitas sehari-hari bagi para penuntut ilmu di dalamnya. Keberadaan pesantren sudah tidak asing oleh masyarakat Indonesia, terutama di kalangan masyarakat muslim. Pesantren didirikan oleh seorang Kyai. Pembelajaran di dalam pesantren memiliki ciri khas terutama bagi pesantren-pesantren salaf atau tradisional yaitu memperdalam pembelajaran kitab kuning. Sedangkan pesantren modern yang mengedepankan pendidikan formal dengan menerapkan kurikulum Nasional dibandingkan dengan kurikulum pesantren yang menekankan pada pemahaman terhadap pembelajaran kitab kuning.

Setiap pesantren pasti memiliki tujuan, terutama untuk menciptakan *output* santri lulusan yang berkualitas dan mampu mengamalkan ilmu pesantren di masyarakat. Tentunya untuk mencapai tujuan tersebut pesantren harus mampu menjaga dan meningkatkan mutu pesantren. Mutu secara umum dapat diartikan sebagai gambaran dan karakteristik secara menyeluruh dari barang maupun jasa yang menunjukkan kemampuan dalam memuaskan kebutuhan yang diharapkan. Mutu juga diartikan sebagai konsep maupun proses yang digunakan untuk memperbaiki keluaran yang dihasilkan oleh suatu organisasi.⁵ Sedangkan mutu dalam pesantren yaitu kualitas barang atau jasa yang disediakan pesantren untuk memuaskan pelanggannya yang merupakan santri, wali santri, maupun masyarakat sekitar, sehingga mampu menciptakan lulusan santri yang berkualitas dan menjadikan pesantren yang berkualitas. Salah satu mutu berupa jasa yang harus diperhatikan untuk mencapai tujuan pesantren yang diharapkan yaitu mengenai mutu pelayanan yang diberikan.

⁴ Moh.Ali Aziz, “Pesantren dan Pengembangan Ekonomi Umat.”, dalam A.Halim, Rr. Suhartini, M.Choirul Arif, A.Sunaryo AS (Eds), *Manajemen Pesantren*, (Yogyakarta:LkiS,2005), hlm.207.

⁵Hikmat, *Manajemen Pendidikan*, (Bandung:Pustaka Setia,2011),hlm.11.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional dalam pasal 12 disebutkan bahwa setiap peserta didik pada satuan pendidikan berhak : (a) mendapatkan pendidikan agama sesuai agama yang dianutnya dan diajarkan oleh pendidik yang seagama, (b) mendapatkan pelayanan pendidikan sesuai dengan bakat, minat, dan kemampuannya, (c) mendapatkan beasiswa bagi yang berprestasi yang orang tuanya tidak mampu membiayainya.⁶ Berdasarkan Undang-undang tersebut maka pesantren sebagai lembaga pendidikan Islam berkewajiban memberikan pelayanan pendidikan sesuai dengan bakat, minat, dan kemampuan santri. Sehingga, pelayanan tersebut dapat memudahkan santri dalam memahami ilmu agama dengan baik. Pelayanan tidak akan berjalan dengan baik tanpa adanya layanan terbaik yang disediakan. Oleh karena itu, pesantren harus memberikan pelayanan terbaiknya dengan menyediakan layanan yang terbaik pula.

Pelayanan santri merupakan salah satu yang dikelola oleh manajemen pendidikan pesantren. Hal tersebut terjadi karena pelayanan merupakan salah satu penunjang keberhasilan proses pendidikan di pesantren. Manajemen pendidikan pesantren adalah suatu proses penataan dan pengelolaan lembaga Pendidikan Pesantren yang melibatkan sumber daya manusia dan non manusia dalam usaha mencapai tujuan Pendidikan Pesantren secara efektif dan efisien.⁷ Ketua Yayasan dan juga Kyai pengasuh merupakan pihak-pihak yang memiliki kewenangan dalam proses manajemen pendidikan pesantren. Semakin baik layanan yang disediakan, maka akan semakin baik pula pelayanan yang diberikan.

Pelayanan terbaik atau pelayanan prima adalah pelayanan yang diberikan perusahaan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan,

⁶ Undang-undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, Pasal 12 ayat 1.

⁷ Nurma Ali Ridlwan, *Manajemen Pondok Pesantren Upaya Preventivisasi Kemunculan dan Merebaknya Aliran Keagamaan Menyimpang*, (Yogyakarta: Lontar Mediatama, 2018), hlm. 16.

baik pelanggan di perusahaan maupun pelanggan di luar perusahaan.⁸ Layanan prima dalam pesantren yaitu layanan yang terbaik yang diberikan pesantren untuk memenuhi harapan dan kebutuhan santri. Sehingga, santri merasa nyaman berada di pesantren dan lebih fokus dalam menuntut ilmu agama. Oleh karena itu, pesantren sangat perlu memberikan layanan terbaiknya untuk menarik minat para calon santri untuk mondok di pesantren tersebut dan menciptakan lulusan santri yang berkualitas, sehingga sekarang ini banyak sekali pesantren yang saling bersaing dalam memberikan layanan terbaiknya kepada para santri, salah satunya yaitu Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 yang berada di Kelurahan Purwanegara, Kecamatan Purwokerto Utara, Kabupaten Banyumas.

Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto merupakan pesantren cabang dari Yayasan Nurjalin Cilcap. Pesantren ini didirikan seorang akademisi yang memiliki kecakapan intelektual dan ilmu keagamaannya yang mendalam. Beliau adalah Bapak Dr. Fathul Aminuddin Aziz, MM. yang sekaligus sebagai pengasuh utama Pondok Pesantren Modern El-Fira Purwokerto. Pondok Pesantren Modern El-Fira Purwokerto memiliki empat cabang dengan konsentrasinya masing-masing.

“Pondok pesantren El-Fira memiliki empat cabang di lokasi yang berbeda-beda. Dan setiap cabang atau kompleknya memiliki konsentrasi yang berbeda-beda. El-Fira 1 fokus pada bidang kajian salaf dan BTA/PPI, El-Fira 2 fokus pada kajian BTA/PPI dan kajian kitab lainnya, El-Fira 3 fokus pada bidang bilingual Bahasa dan BTA/PPI, dan El-Fira 4 fokus pada bidang Tahfidz Al Qur'an dan BTA/PPI. Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto merupakan pesantren pusat dari seluruh cabang El-Fira di Banyumas.”⁹

⁸Meki Pamekas, *Pelayanan Prima*, (Klaten: Lakeisha, 2021), hlm.1.

⁹ Hasil Wawancara dengan Yuyun Sulistiyani Selaku Pengurus Pusat (*Call Center*) di Pondok Pesantren. Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto pada Hari Kamis, 7 April 2022 pada pukul 08.30-09.00 WIB.

Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto merupakan salah satu Pondok Pesantren mitra dari Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto, dimana pihak kampus dan Pondok Pesantren saling bekerjasama untuk menciptakan lulusan yang berkualitas dan berpengetahuan agama yang mumpuni. Salah satu kebijakan kampus yang selalu menjadi hal yang kurang menyenangkan bagi mahasiswa baru adalah kewajiban untuk mondok selama satu tahun bagi seluruh mahasiswa baru, baik sudah ataupun belum lulus BTA/PPI. Penyebab para mahasiswa baru enggan untuk menetap di Pondok Pesantren karena yang mereka ketahui bahwa lingkungan Pondok Pesantren sempit, kamar berdesakan, dan antrian yang panjang. Tentunya hal tersebut akan membuat mahasiswa tidak merasa nyaman untuk menetap di Pondok Pesantren. Bahkan tidak sedikit pula mahasiswa yang lebih memilih tinggal di kontrakan atau kos-kosan. Tentu hal seperti ini sangat bertentangan dengan kebijakan kampus dan tidak diinginkan oleh pihak kampus maupun Pondok Pesantren Mitra.

Untuk mengatasi masalah tersebut, perlu dilakukan perbaikan strategi baik dari kampus maupun Pondok Pesantren Mitra untuk menarik minat mahasiswa yang enggan untuk menetap di Pondok Pesantren. Salah satu strategi yang dilakukan oleh Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto menciptakan sebuah layanan kamar yang mampu menarik minat mahasiswa untuk mondok di Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto. Menciptakan layanan kamar yang nyaman dan menarik mampu menghilangkan pemikiran mereka mengenai kurang baiknya layanan di Pondok Pesantren pada umumnya dan dapat menarik minat mahasiswa yang enggan untuk mondok. Konsep kamar yang diciptakan hampir mirip dengan kos-kosan yaitu perkamar hanya berkapasitas 2 sampai 3 santri, bahkan sampai 10 santri sesuai dengan keinginan santri tersebut. Bukan hanya layanan kamar saja yang harus diperbaiki, semua layanan dan fasilitas yang disediakan harus berkualitas dan memiliki daya saing dengan Pondok Pesantren mitra lainnya.

Mengenai penyediaan layanan kepada para santrinya, Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto sudah tidak dapat diragukan lagi. Pesantren ini menyediakan beberapa pilihan layanan yang dapat dipilih oleh santrinya diantaranya yaitu layanan regular, non regular, VIP, VVIP, dan Royal. Tentunya dari setiap layanan memiliki perbedaan fasilitas yang diberikan dari yang regular dengan satu kamar berisi 10 santri sampai yang paket royal dengan fasilitas satu kamar 1 santri, kamar mandi dalam, AC, *wifi* dan *laundry*. Santri bebas memilih layanan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan. El Fira 2 juga menyediakan fasilitas transportasi yang bisa digunakan untuk semua santri.¹⁰ Untuk calon santri pihak pesantren juga telah menyiapkan layanan berupa pendaftaran secara online yang terdapat di website pesantren yang dapat diakses dengan mudah oleh calon santri yang berada di luar Banyumas untuk mendaftar tanpa harus mengunjungi pesantren langsung, dan masih banyak layanan lainnya.

Banyaknya layanan yang disediakan tentunya menjadi keunggulan Pondok Pesantren Modern El-Fira 2. Dengan penyediaan layanan yang bervariasi menjadikan keunikan tersendiri dan sebagai bentuk bukti nyata layanan prima yang disediakan bagi santri di Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang Aktualisasi Layanan Prima Bagi Santri Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Kelurahan Purwanegara, Kecamatan Purwokerto Utara, Kabupaten Banyumas. Penelitian ini akan sangat bermanfaat untuk pesantren lain atau lembaga lain dalam memberikan layanan prima kepada pelanggannya maupun dapat dijadikan kajian pustaka peneliti lain. Dan belum ada peneliti yang melakukan penelitian tentang keunikan di pesantren ini sebelumnya.

¹⁰ Hasil Wawancara dengan Yuyun Sulistiyani Selaku Pengurus Pusat (*Call Center*) di Pondok Pesantren. Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto pada Hari Kamis, 7 April 2022 pada pukul 08.30-09.00 WIB.

B. Definisi Konseptual

Sebelum melanjutkan pembahasan penelitian ini, peneliti akan terlebih dahulu menjelaskan istilah-istilah yang terdapat dalam judul penelitian dengan tujuan untuk menghindari kesalahan dalam pemahaman makna istilah dalam penelitian ini dan tidak terdapat kesalahan dalam memahami permasalahan yang dibahas, maka peneliti akan menjelaskan istilah-istilah yang ada dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Aktualisasi

Aktual menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah kenyataan, benar-benar terjadi, baru saja terjadi, sedang menjadi pembicaraan. Sedangkan aktualisasi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia yaitu perihal mengaktualkan atau memiliki arti sebagai penjelasan suatu konsep yang sudah ada sebelumnya.¹¹

2. Layanan Prima

Kata “layanan prima” atau layanan istimewa (excellent service) alam dunia bisnis sekarang dinyatakan dengan istilah “Service Excellence” atau disingkat “SEx”. Layanan prima bertitik tolak pada upaya pelaku bisnis untuk memberikan layanan terbaiknya sebagai wujud keperdulian perusahaan kepada konsumen/pelanggan.¹²

3. Santri

Santri secara formal dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah : “Orang yang mendalami agama Islam; orang yang beribadahnya sungguh-sungguh; orang yang saleh.”¹³ Dalam pengertian lain yang disebut santri adalah orang yang berpegang teguh kepada Al-Qur’an dan Hadits serta teguh pendiriannya dalam mempelajari agama Allah SWT.

¹¹ KBBI,hlm.32.

¹² Atep Adya Batara, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: PT.Elex Media Komputindo, 2022),hlm.25.

¹³ KBBI

4. Pondok Pesantren Modern

Menurut Manfred Ziemek kata pondok berasal dari kata *funduq* (Arab) yang berarti ruang tidur atau wisma sederhana, karena pondok merupakan tempat penampungan sederhana bagi para pelajar yang jauh dari tempat asalnya. Pesantren adalah suatu lembaga pendidikan islam di mana para santrinya tinggal di pondok yang dipimpin oleh Kyai. Pondok Pesantren Modern adalah suatu lembaga pendidikan berbasis syariat Islam dimana kurikulum yang diterapkan adalah kurikulum kepondokan, yang kemudian diseimbangkan dengan ajaran duniawi, yang merupakan penerapan kurikulum Nasional.

C. Rumusan Masalah

Bagaimana aktualisasi layanan prima bagi santri Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 yang berada di Kelurahan Purwanegara, Kecamatan Purwokerto Utara, Kabupaten Banyumas?

D. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian pada hakikatnya merupakan sesuatu yang ingin dicapai dan dapat dijadikan arahan atas apa yang harus dilakukan dalam penelitian supaya tujuan yang diinginkan dapat tercapai. Tujuan dari penelitian ini yaitu mengamati dan mendeskripsikan secara lebih detail bagaimana aktualisasi layanan prima bagi santri Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 yang berada di Kelurahan Purwanegara, Kecamatan Purwokerto Utara, Kabupaten Banyumas.

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Secara teoritis hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi ilmiah mengenai bagaimana proses aktualisasi layanan prima bagi santri sebagai kajian tentang

layanan prima kepada pelanggan khususnya layanan prima kepada para santri di lingkungan pesantren.

b. Manfaat Praktis

1. Penelitian ini memberikan informasi mengenai bagaimana aktualisasi layanan prima bagi santri sebagai salah satu upaya pesantren dalam pemasaran maupun untuk mempermudah akses santri dalam melakukan aktivitas di luar pesantren terutama bagi para santri yang sedang berkuliah.
2. Penelitian ini memberikan wawasan mengenai aktualisasi layanan prima khususnya bagi para santri di lingkungan pesantren dengan dilaksanakan penelitian ini akan memberikan manfaat kepada pihak-pihak terkait seperti orang tua/wali santri, masyarakat, pesantren, dan santri.
3. Penelitian ini juga dapat dijadikan referensi untuk meningkatkan pengetahuan tentang bagaimana proses aktualisasi layanan prima bagi santri di pondok pesantren.
4. Penelitian ini bermanfaat untuk orang tua/ wali murid karena dapat mengetahui layanan apa saja yang diberikan oleh pesantren dalam menunjang santri menuntut ilmu agama lebih mendalam.

E. Kajian Pustaka

Kajian pustaka ini berisi tentang beberapa penelitian yang relevan atau memiliki bagian penelitian yang sama, baik dari objek penelitian maupun sasaran dari objek penelitian dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti. Berikut ini peneliti akan menunjukkan beberapa persamaan yang relevan dari beberapa penelitian, diantaranya :

Pertama, Penelitian oleh Lia Nur Anisa yang berjudul “Pelayanan Prima Berorientasi *Costumer Satisfaction* Melalui Pembayaran *Virtual*

Account Di Pesantren Mahasiswa An-Najah Purwokerto.”¹⁴ Pada skripsi ini membahas tentang pelayanan prima yang dilakukan di pondok pesantren An-Najah. Sama seperti skripsi yang peneliti buat, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dalam bentuk deskriptif, baik dari lingkungannya yang berupa pondok pesantren dan sarannya yang merupakan para santri yang mondok di pesantren tersebut. Hal membedakan yaitu dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian lapangan sedangkan penelitian yang peneliti lakukan menggunakan jenis penelitian fenomenologi dan penelitian ini hanya fokus pada salah satu layanan prima yang diberikan, sedangkan penelitian yang peneliti lakukan fokus pada penyedia layanan, penerima layanan, dan layanan-layanan yang disediakan.

Kedua, Penelitian oleh Deny Indrawan Saputra yang berjudul “Layanan Prima (*Service Excellence*) di PT. Nur Dhuha Wisata (Penyelenggaraan *Tour* dan *Travel* Umrah dan Haji Mabrur Mandiri) Surabaya.”¹⁵ Di dalam referensi skripsi ini membahas pelayanan prima yang diberikan PT. Nur Dhuha Wisata dalam penyelenggaraan *Tour* dan *Travel* Haji dan Umroh. Sama seperti penelitian yang akan peneliti lakukan yaitu menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Penelitian ini membahas tentang layanan prima yang dilakukan oleh suatu lembaga atau suatu usaha yang menyediakan layanan prima. Yang membedakan yaitu jenis penelitian pada skripsi ini tidak disebutkan menggunakan jenis penelitiannya sedangkan penelitian yang peneliti lakukan menggunakan jenis penelitian fenomenologi, dan layanan prima dalam penelitian ini dilakukan dalam lembaga ekonomi islam, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti dilakukan dalam lembaga pendidikan Islam.

¹⁴ Lia Nur Anisa, “Pelayanan Prima Berorientasi *Customer Satisfaction* Melalui Pembayaran Virtual Account Di Pesantren Mahasiswa An-Najah Purwokerto, Skripsi. (Purwokerto : P3M IAIN Purwokerto, 2020).

¹⁵ Deny Indrawan Saputra, “Layanan Prima (*Service Excellence*) di PT. Nur Dhuha Wisata (Penyelenggaraan *Tour* dan *Travel* Umrah dan Haji Mabrur Mandiri) Surabaya.”, Skripsi, (Surabaya: Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, 2018).

Ketiga, jurnal yang dibuat oleh Hasan Baharun dan Rizaqil Abdillah yang berjudul : “*Virtual Account Santri : Ikhtiyar Pesantren dalam Memberikan Layanan Prima Berorientasi Customer Satisfaction.*”¹⁶ Dalam jurnal ini membahas tentang salah satu ikhtiyar pesantren dalam memberikan layanan prima terhadap santri dalam bentuk *Virtual Account* yang berorientasi *Customer Satisfaction*. Sama halnya dengan penelitian yang akan peneliti lakukan yaitu menggunakan jenis penelitian fenomenologi dan membahas tentang usaha pesantren dalam memberikan layanan prima kepada santri yang bertujuan untuk memudahkan santri dalam melakukan aktivitasnya. Hal membedakan yaitu layanan prima yang diberikan oleh Pesantren yang akan peneliti jadikan tempat penelitian yaitu berupa penyediaan layanan variatif yang berbeda dengan pesantren lainnya.

Keempat, jurnal yang dibuat oleh Sumarginingsih Arifah Romawati dan Hadi Muridan yang berjudul : “Aktualisasi Layanan Bimbingan Kelompok untuk Membangun Konsep Diri yang Positif pada Siswa.”¹⁷ Jurnal ini membahas tentang aktualisasi layanan yang dilakukan untuk membangun konsep diri melalui bimbingan kelompok. Sama halnya dengan penelitian yang akan peneliti lakukan yaitu menggunakan pendekatan kualitatif dan membahas mengenai aktualisasi layanan prima. Hal membedakan adalah pada jurnal ini menggunakan jenis penelitian studi kasus, sedangkan penelitian yang peneliti lakukan menggunakan jenis penelitian fenomenologi. Aktualisasi yang dilakukan dalam jurnal ini hanya fokus pada satu layanan yaitu bimbingan kelompok dan siswa sebagai subjeknya, sedangkan penelitian yang akan peneliti lakukan yaitu aktualisasi keseluruhan komponen yang terdapat dalam layanan prima diantaranya yaitu penyedia layanan, penerima layanan, dari layanan yang

¹⁶ Hasan Baharun dan Rizaqil Abdillah, “*Virtual Account Santri : Ikhtiyar Pesantren dalam Memberikan Layanan Prima Berorientasi Customer Satisfaction.*”, *Jurnal Ekonomi Islam*, Vol.10, No.1 Januari-Juni 2019).

¹⁷ Sumarginingsih Arifah Romawati dan Hadi Muridan, “Aktualisasi Layanan Bimbingan Kelompok untuk Membangun Konsep Diri yang Positif pada Siswa.”, *Jurnal Bimbingan Konseling dan Psikologi Pendidikan*, Vol.1, No.1 2020).

disediakan oleh Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto dan yang menjadi subjek penelitian adalah santrinya.

Dari hasil kajian beberapa literatur penelitian tersebut, peneliti belum ditemukan adanya penelitian yang sama, sehingga penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya.

F. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan merupakan sebuah kerangka skripsi yang bertujuan untuk memberi petunjuk mengenai pokok pembahasan yang akan dicantumkan dalam penulisan skripsi ini, dan untuk memberikan gambaran yang menyeluruh mengenai skripsi ini, maka perlu dijelaskan bahwa skripsi ini terdiri dari tiga bagian yaitu bagian awal, bagian utama, dan bagian akhir.

Pada bagian awal skripsi ini terdiri dari : Halaman Judul, Pernyataan Keaslian, Pengesahan, Nota Dinas Pembimbing, Abstrak, Motto, Kata Pengantar, Persembahan, Daftar Isi, dan Daftar Lampiran.

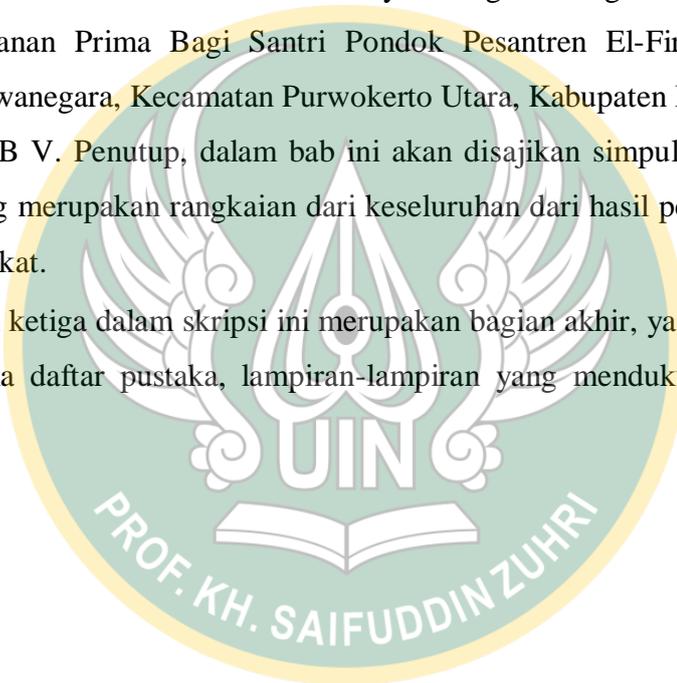
Bagian kedua berisi pokok-pokok permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini diantaranya yaitu :

1. BAB I Pendahuluan, terdiri dari Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Manfaat dan Tujuan Penelitian, Kajian Pustaka, dan Sistematika Pembahasan.
2. BAB II Landasan teori, terdiri dari dua sub bab, sub bab pertama berisi tentang Aktualisasi Layanan Prima yang di dalamnya membahas tentang pengertian layanan prima, fungsi layanan prima, indikator layanan prima, langkah-langkah layanan prima. Sub bab kedua berisi tentang Santri yang didalamnya membahas tentang pengertian santri dan tujuan santri.
3. BAB III Metode Penelitian, berisi tentang metode yang digunakan peneliti dalam penelitian ini. Hal-hal yang berkaitan dengan metode penelitian adalah jenis dan pendekatan penelitian, tempat dan waktu

penelitian, subjek dan objek penelitian, metode pengumpulan data, metode analisis data, dan keabsahan data.

4. BAB IV Pembahasan Hasil Penelitian dan Analisis Data, berisis pembahasan hasil penelitian yang memaparkan hasil penemuan sesuai urutan masalah atau fokus penelitian, yaitu definisi singkat latar belakang yang meliputi gambaran umum Pondok Pesantren El-Fira 2 Kelurahan Purwanegara, Kecamatan Purwokerto Utara, Kabupaten Banyumas. Dalam bab ini juga memaparkan data yang menjawab fokus penelitian beserta analisis datanya mengenai bagaimana Aktualisasi Layanan Prima Bagi Santri Pondok Pesantren El-Fira 2 kelurahan Purwanegara, Kecamatan Purwokerto Utara, Kabupaten Banyumas.
5. BAB V. Penutup, dalam bab ini akan disajikan simpulan, saran-saran yang merupakan rangkaian dari keseluruhan dari hasil penelitian secara singkat.

Bagian ketiga dalam skripsi ini merupakan bagian akhir, yang di dalamnya disertakan pula daftar pustaka, lampiran-lampiran yang mendukung dan daftar riwayat hidup.



BAB II

AKTUALISASI LAYANAN PRIMA DAN SANTRI PONDOK PESANTREN MODERN

A. Aktualisasi Layanan Prima

1. Pengertian Aktualisasi Layanan Prima

Aktualisasi berasal dari kata aktual yang artinya baru dan sedang menarik perhatian umum (berita/isu), sedangkan aktualisasi adalah pengaktualan, perwujudan, perealisasi, pelaksanaan, penyadaran.¹⁸ Secara umum aktualisasi sering diartikan sebagai kegiatan merealisasikan antara pemahaman mengenai suatu konsep dengan perbuatan yang dilakukan. Layanan merupakan salah satu titik hubung terpenting yang dijadikan sarana penghubung antara jasa yang ditawarkan oleh pengelola perusahaan dengan perlakuan yang dapat diterima oleh pelanggan. Layanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, yang menjamin kepuasan kepada para penerima layanan. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa layanan merupakan sebagian usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan apa yang dibutuhkan orang lain secara baik.

Kep. MenPan No. 81/93 mengatakan bahwa pelayanan umum adalah bentuk kegiatan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah pusat/daerah, BUMN/BUMD, dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat, dan atau pemenuhan peraturan perundang-undangan yang berlaku.¹⁹ Kotler mendefinisikan bahwa layanan prima sebagai serangkaian aktivitas ataupun perbuatan yang bisa diberikan oleh seseorang kepada orang lain pada dasar yang tidak berwujud serta tidak

¹⁸Ansar, *Buku Opini Edukasi, Motivasi, Religi, dan Society*,(Jakarta: Guepedia,2022), hlm.13.

¹⁹ Arista Atmajati, *Layanan Prima dalam Praktik Saat Ini*,(Ed.1,Cet.1 Yogyakarta: Deepublish, April 2018),hlm.1.

menyebabkan suatu kepemilikan apapun.²⁰ Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi dikarenakan adanya interaksi antara pelanggan dengan penyedia layanan atau karyawan yang disediakan oleh perusahaan penyedia barang atau jasa yang dimaksud barang atau jasa yang ditawarkan mampu untuk memecahkan masalah pelanggan atau untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.²¹

Dari beberapa pengertian mengenai pelayanan di atas dapat peneliti tarik kesimpulan bahwa pelayanan adalah bentuk interaksi atau aktivitas yang terjadi antara pihak penyedia layanan (*service provider*) dan pengguna layanan (*service receiver*)/pelanggan (*costumer*) yang dimana pihak penyedia layanan berusaha untuk memberikan layanan kepada pelanggannya untuk menarik minat pelanggan dan untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan atas produk barang atau jasa yang telah disediakan oleh perusahaan penyedia layanan. Hubungan antara penyedia layanan dan pelanggan dapat kita katakan sebagai simbiosis mutualisme dikarenakan penyedia layanan membutuhkan para pelanggan untuk mempertahankan posisi perusahaannya, sedangkan para pelanggan membutuhkan barang atau jasa yang disediakan oleh perusahaan untuk memenuhi kebutuhan mereka. Jadi proses pelayanan itu sangat penting untuk keduanya.

Dalam kegiatan pelayanan ada tiga hal penting yang harus kita pahami, diantaranya yaitu

a. Penyedia layanan (*service provider*)

Penyedia layanan merupakan pihak yang berperan memberikan suatu layanan tertentu kepada pelanggan, baik layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan (*goods*) atau jasa-jasa (*service*).²² Dalam

²⁰ Philip Kolter, *Manajemen Pemasaran* Edisi 12 Jilid 2, (Jakarta: Indeks, 2008), hlm. 83.

²¹ Kadari, *Pelayanan Prima (Service Excellence) pada Pelanggan*, (Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKP Yogyakarta, 2016)

²² Atep Adya Batara, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2022), hlm. 11

prakteknya, para pelaku bisnis sering menganggap bahwa pihak penyedia layanan merupakan pihak yang memberikan nilai tambah yang nyata kepada pelanggan, karena merekalah yang akan turun langsung memberikan pelayanan untuk menarik minat pelanggan atas produk barang atau jasa yang disediakan perusahaan.

Dari sisi layanan dalam kegiatan komersial dan non-komersial kita dapat mengetahui siapa yang termasuk ke dalam penyedia layanan.

- 1) Dalam kegiatan yang bertujuan komersial atau bisnis, kegiatan tersebut bermotif mencari laba (*profit motive*), maka pihak yang termasuk kelompok penyedia layanan adalah usaha perseorangan, badan usaha swasta, badan usaha milik negara (milik pemerintah pusat), badan usaha milik daerah (milik pemerintah daerah), badan usaha tetap/*permanent establishment* (milik asing), yang berusaha sebagai produsen atau pedagang perantara atau penyalur suatu produk atau penyedia jasa tertentu.
 - 2) Dalam suatu kegiatan yang non-komersial atau tidak mencari laba, maka pihak yang termasuk ke dalam kelompok penyedia layanan adalah perseorangan, badan-badan swasta dan pemerintah yang bergerak di bidang layanan umum seperti bidang pendidikan, keagamaan, kesehatan, perlindungan anak yatim, perlindungan orang jompo, perlindungan konsumen/pelanggan, lembaga swadaya masyarakat dan lain sebagainya.
- b. Penerima layanan (*service receiver*)

Penerima layanan adalah seseorang yang biasa disebut sebagai pelanggan (*costumer*) atau konsumen (*consumer*) yang merupakan pihak-pihak yang menerima pelayanan dari penyedia layanan.²³ Dalam prakteknya, pelaku bisnis mengartikan bahwa penerima layanan merupakan pihak yang mendapatkan nilai tambah nyata dari

²³Atep Adya Batara, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*,(Jakarta: PT.Elex Media Komputindo,2022),hlm.12.

penyedia layanan karena dalam proses pelayanan penerima layanan adalah seorang yang berinteraksi langsung dengan penyedia layanan.

Penerima layanan atau pelanggan biasa dibedakan menjadi dua kelompok, yaitu pelanggan internal (*internal customer*) dan pelanggan eksternal (*external customer*).

- 1) Pelanggan internal merupakan orang-orang yang terlibat dalam proses penyediaan barang atau jasa, dimulai dari perencanaan, penciptaan jasa atau produksi barang, sampai dengan proses pemasaran, penjualan, dan juga pengadministrasiannya.
- 2) Pelanggan eksternal adalah orang-orang yang berada di luar perusahaan komersil, yang menerima layanan barang atau jasa yang dihasilkan oleh sebuah perusahaan.

c. Jenis layanan

Jenis layanan merupakan bentuk layanan atau hasil perusahaan yang nantinya bisa ditawarkan kepada para pelanggan. Jenis layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan atau perusahaan untuk memenuhi kepuasan dan kebutuhan penerima layanan terdiri dari :

- a. Layanan yang menyediakan jasa-jasa saja,
- b. Layanan yang berkaitan dengan penyediaan dan distribusi barang-barang saja, atau
- c. Layanan ganda, dimana perusahaan mampu memberikan baik barang yang mereka produksi maupun jasa yang mereka ciptakan.

Kata “prima” dalam layanan prima diambil dari bahasa Inggris yaitu *at a premium* yang memiliki arti nilai tinggi.²⁴ Jika dikembangkan lebih lanjut lagi yaitu dengan *to be at a premium* (di atas harga yang sebenarnya) atau *to sell at a premium* (menjual dengan harga tertinggi), maka layanan prima adalah layanan yang diberikan kepada pelanggan dengan mutu yang tinggi atau layanan yang sangat memuaskan atau melebihi dari apa yang diharapkan oleh pelanggan atau lebih jelasnya

²⁴John M. Echols dan Hassan Shadily, *Kamus Bahasa Inggris*,(Jakarta:Gramedia,1983), hlm.444.

layanan terbaik/tertinggi. Kata pelayanan prima dalam istilah bahasa Inggris yang biasa dipakai dalam keseharian tidak disebut sebagai “*premium service*” tetapi istilah yang dipakai yaitu *excellence service* (keunggulan pelayanan, pelayanan dengan mutu yang paling terbaik).²⁵

Layanan prima merupakan salah satu sistem administrasi yang perlu ada di setiap tenaga administrasi sebagai bagian dari bentuk kompetensi sosial.²⁶ Artinya setiap tenaga administrasi harus memiliki kemampuan untuk memberikan layanan prima kepada pelanggan. Pelayanan prima merupakan terjemahan istilah “*axcellent service*” yang secara harfiah memiliki arti pelayanan terbaik atau sangat baik.²⁷ Dikatakan sangat baik atau terbaik karena pelayanan tersebut dilakukan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau memiliki instansi pemberi pelayanan, tetapi bukan berarti cukup hanya memberikan rasa puas dan perhatian terhadap pelanggan saja, lebih dari itu adalah bagaimana cara merespon keinginan pelanggan sehingga dapat menimbulkan respon positif dari pelanggan.

Pelayanan prima harus ditunjang dengan sumber daya manusia yang berkualitas, handal, mempunyai visi yang jelas untuk ke depannya, dan dapat mengembangkan strategi dan kiat pelayan prima yang mempunyai keunggulan. Selain itu harus diupayakan terus-menerus untuk meningkatkan kualitas kemampuan para petugas pelayanan agar dapat menumbuhkan dedikasi dan memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada pelanggan untuk tetap setia menggunakan produk barang atau jasa yang kita sediakan tanpa mau mencoba produk dari perusahaan lain. Pelayanan prima adalah pelayanan terbaik yang diberikan perusahaan untuk memenuhi harapan

²⁵ Nurmah Semil, 'Pelayanan Prima Instansi Pemerintah kajian Kritis pada Sistem Pelayanan Publik di Indonesia' (Ed.1 Jakarta: Kencana:2018), hlm.2.

²⁶ Tri Yuliani dan Muhammad Kristiawan, “Manajemen, Kepemimpinan, Dan Supervisi Pendidikan” Volume 1, no. 2, Juli-Desember 2006’, *Jurnal Manajemen Kepemimpinan , Dan Supervisi pendidikan*, 1.2(2016), hlm.122-132.

²⁷ Nyoman Suparmanti Asih, “Pengaruh Pelayanan Prima (*Service Excellence*) Terhadap Kepuasan Pelanggan Salon Agata Singaraja”. Prodi Ekonomi, Fak. Ekonomi, Univ Pendidikan Ganesha Singaraja. *Jurnal Program Studi Pendidikan Ekonomi (JPPE)* Vol.7.No.2.2016.

dan kebutuhan para pelanggannya, baik pelanggan di dalam perusahaan maupun pelanggan di luar perusahaan.²⁸

Layanan prima merupakan salah satu komponen penting yang harus dijalankan oleh semua perusahaan supaya tetap bertahan ditengah persaingan global saat ini yang semakin ketat. Layanan prima merupakan bentuk perbuatan atau tindakan yang disediakan untuk pelanggan sesuai dengan apa yang mereka harapkan dan butuhkan, dengan cara yang mereka inginkan.²⁹ Layanan prima merupakan bagian kecil dalam sistem manajemen perusahaan yang kompleks, tetapi apabila layanan tersebut dijalankan dengan pemahaman yang benar dan tujuan yang mulia maka akan memberikan dampak yang baik untuk setiap perusahaan atau organisasi yang bergerak dalam bidang jasa atau layanan publik maupun bidang lainnya yang di mana disetiap bidang pasti harus menyediakan layanan primanya. Untuk itu mulai dari manajemen puncak hingga *staff* paling bawah perusahaan harus memiliki pemahaman yang baik mengenai *service excellence* dan bersepakat untuk menjalankannya bersama-sama semaksimal mungkin untuk memberikan layanan terbaik mereka kepada pelanggan untuk keberlangsungan perusahaan tersebut. Pelayanan prima (*Service Excellent*) adalah pelayanan terbaik yang memberikan kemudahan pada pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasan bagi masyarakat pengguna layanan tersebut.³⁰

Nina Rahmayanty mengungkapkan bahwa pelayanan prima merupakan pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pengguna kebutuhan setiap saat, secara konsisten dan akurat (hadal).³¹ Sedangkan Freddy Rangkuti

²⁸ Daryanto dan Ismanto Setyabudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, (Yogyakarta:Gava Media,2014),hlm.20.

²⁹ Saleh A Muwafik, *Manajemen Pelayanan*, (Jakarta:Pustaka Pelajar,2010),hlm.11.

³⁰ Atep Adya Batara, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: PT.Elex Media Komputindo,2022), hlm.30.

³¹Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Garaha Ilmu,2020), hlm.18.

mengemukakan bahwa layanan prima (*Service Excellent*) berarti memberikan pelayanan yang maksimal, atau memberikan pelayanan terbaiknya kepada pelanggan.³² Pelayanan prima adalah bentuk tindakan atau perbuatan yang memberikan kepada pelanggan apa yang memang mereka harapkan pada saat mereka membutuhkan, dengan cara yang mereka inginkan.³³

Layanan prima menurut Suwithi adalah pelayanan yang terbaik yang diberikan kepada pelanggan, baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal berdasarkan standar dan prosedur pelayanan yang berlaku.³⁴ Swastika mendefinisikan pelayanan prima mengandung tiga hal pokok, diantaranya yaitu adanya pendekatan sikap yang berkaitan dengan kepedulian kepada pelanggan, upaya melayani dengan tindakan yang terbaik, dan adanya tujuan untuk memuaskan pelanggan dengan berorientasi pada standar layanan tertentu.³⁵ Pelayanan prima merupakan totalitas pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan, dilakukan secara sadar, terpadu (harus dilakukan oleh seluruh pegawai) dan konsisten (mutu pelayanan setiap unit harus sama/standar) dengan mengacu pada standar kualitas pelayanan yang setinggi-tingginya dengan maksud untuk memuaskan kebutuhan pelanggan yang diinginkan.

Layanan prima merupakan cara maksimal yang diberikan oleh petugas pelayan kepada suatu perusahaan atau industri jasa pelayanan supaya dapat memberikan sesuatu yang diinginkan dan memenuhi kebutuhan pelanggan sehingga dapat mencapai kepuasan.³⁶ Strategi

³² Freddy Rangkuti, *Customer Care Excellent Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima Plus Analisis Kasus Jasa Raharja*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2017), hlm. 289.

³³ Kadari, *Pelayanan Prima (Service Excellence) pada Pelanggan*, (Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi TKP Yogyakarta: 2006), hlm. 4.

³⁴ Ni Wayan Suwithi, *Pelayanan Prima (customer care)*, (Jakarta: Makalah Penataran Guru Akomodasi Perhotelan pada Pusat Penataran Guru Kejuruan, 1999).

³⁵ Swastika, *Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excellent) Terhadap Kepuasan Pelanggan*, (*Jurnal Skripsi Ekonomi*, 2005), hlm. 2.

³⁶ Fadilah Hasanah, "Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan" *Jurnal Keluarga*, 2.1, (2006), hlm. 6-8.

dalam melayani dalam sebuah layanan prima bisa meliputi semua aspek yang ada, karena pada hakikatnya semua manusia adalah pelayan. Seperti pada halnya ibu yang melayani anaknya, istri yang melayani suaminya, begitu pula pengurus melayani para santrinya. Pelayanan merupakan perbuatan yang diberikan oleh seseorang terhadap orang lain dalam sebuah layanan guna meringankan urusan orang lain yang membutuhkan. Menurut Tjiptono sistem pelayan prima memiliki 4 unsur utama diantaranya yaitu kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan.³⁷

Pelayanan prima harus dilakukan secara terus-menerus dalam segala keadaan apapun agar pemberi pelayanan dapat berkembang dan tetap dapat bertahan memberikan layanan terbaiknya kepada masyarakat. Jadi dari beberapa definisi di atas dapat kita simpulkan bahwa pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik dan pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat pengguna layanan, sehingga dengan pelayanan terbaik yang diberikan tersebut, kebutuhan dan keinginan masyarakat pengguna layanan dapat terpenuhi dengan optimal serta dapat menimbulkan kepuasan bagi masyarakat yang menggunakan layanan tersebut. Menurut Prasetyawati (dalam Putra, 2019) pelayanan prima adalah upaya maksimal terbaik yang diberikan atau yang disediakan sehingga mampu memenuhi kebutuhan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pengguna jasa. Karena pada sesungguhnya inti dari suatu layanan prima adalah mengenai kepuasan pelanggan.

Permasalahan mengenai kualitas pelayanan merupakan salah satu aspek yang harus dipelajari dan dipraktikkan lebih maksimal lagi melihat semakin ketatnya persaingan bagi penyedia jasa untuk menarik minat para pelanggan atau pengguna jasa supaya pengguna tersebut merasakan kepuasan dari layanan yang telah digunakan. Pelayanan

³⁷ Ratna Suminar And Mia Apriliawati, 'Pelayanan Prima Pada Orang Tua Siswa Di Sempoa Sip Tc Paramount Summarecon', *Jurnal Sekretari*, 4.2(2017), hlm. 1-25.

prima dilaksanakan demi mencapai kepuasan pelanggan bahkan menjadi perhatian penting dalam pemerintah daerah di Amerika Serikat. Hal ini membuktikan bahwa pelayanan memiliki peran penting dalam sebuah sistem yang dijalankan berkaitan dengan kualitas, baik kualitas hidup maupun kualitas produk yang disediakan. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan, semakin rendah pula keraguan masyarakat dalam memutuskan untuk menggunakan suatu jasa pada layanan tersebut. Artinya masyarakat akan memiliki kepercayaan diri yang tinggi untuk menggunakan layanan tersebut.

Selama ini, layanan prima menjadi salah satu prinsip utama yang dipegang oleh perusahaan dalam menjaga kualitas dan kerjasama. Misalnya ketika seorang konsumen sedang memasuki dealer motor, konsumen akan disambut dengan ramah oleh *costumer service*. Terdapat standar operasional khusus tentang bagaimana menyapa konsumen hingga menawarkan layanan yang mampu membuat konsumen merasa senang dan tertarik dengan layanan yang disediakan.

Setiap tindakan atau kegiatan yang dilakukan oleh sebuah perusahaan pasti memiliki tujuan, begitupun dengan layanan prima. Berikut merupakan beberapa tujuan layanan prima, antara lain :

a. Dapat memberikan rasa puas dan kepercayaan kepada konsumennya.³⁸ Dalam pelaksanaannya layanan prima merupakan pelayanan terbaik yang diberikan dan melampaui harapan pelanggan serta layanan yang menitik beratkan pada kualitas layanan yang diberikan (*quality nice*). Kualitas mampu mendorong seorang pelanggan untuk menjalin suatu hubungan dengan perusahaan.

Dalam jangka panjang hubungan tersebut memungkinkan perusahaan memiliki kemampuan dalam memahami harapan serta kebutuhan pelanggan. Kebutuhan tersebut akan semakin spesifik sesuai dengan rasa dan nilai subjektif pelanggan. Sehingga

³⁸Lena,dkk., *Kumpulan Best Practice dan Penelitian Tindakan*, (Sleman: Deepublisher ,2021),hlm.102.

menjadikan perusahaan tersebut mampu bertahan hidup dalam menghadapi persaingan bisnis yang mengglobal karena perusahaan tersebut terus melakukan perbaikan dalam bentuk pemberian layanan, opsional jasa atau inovasi produk untuk meningkatkan kualitas. Banyak sekali yang akan perusahaan dapatkan jika mereka memberikan pelayanan prima kepada pelanggannya diantaranya yaitu pendapatan dari penjualan lebih tinggi, biaya produksi yang lebih rendah, dan juga profitabilitas dan pertumbuhan perusahaan meningkat.

- b. Untuk tetap menjaga dan merawat (*maintenance*) agar pelanggan merasa diperhatikan dan diutamakan segala kebutuhan dan keinginannya.³⁹ Jadi, yang dimaksud dengan merawat dalam hal ini yaitu dengan memperhatikan dengan baik kebutuhan pelanggan supaya pelanggan tersebut setia dan loyal untuk menggunakan produk dan juga jasa yang disediakan oleh perusahaan sehingga perusahaan menjadi semakin produktif untuk mempertahankan pelanggan tersebut. Layanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat secara konsisten dan akuat (handal).

Kesetiaan pelanggan tidak dapat dipaksakan ataupun dibeli, kesetiaan diperoleh melalui adanya kepuasan dan kenyamanan yang diterima pelanggan. Kenyamanan dan kepuasan tersebut bisa diperoleh melalui pelayanan yang sangat baik yang dilakukan terus menerus tanpa ada batas waktu. Perusahaan dan petugas pelayanan harus berusaha untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan yang disediakan untuk pelanggan sehingga akan tertanam di dalam diri pelanggan dan kemungkinan baiknya pelanggan akan mengikuti dengan kesetiannya yang akan selalu diberikan.

³⁹Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2020), hlm.12-13.

Dari pengertian mengenai aktualisasi dan beberapa pendapat mengenai pengertian layanan dan juga layanan prima dapat peneliti simpulkan bahwa aktualisasi layanan prima merupakan kegiatan merealisasikan antara pemahaman mengenai layanan prima dengan melakukan sebuah penawaran berupa barang maupun jasa secara optimal sehingga layanan tersebut mampu memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan.

2. Fungsi Layanan Prima

Menurut Daryanto dan Ismanto Setyubudi, layanan prima memiliki fungsi sebagai berikut, yaitu :

- a. Melayani pelanggan dengan ramah, tepat, dan cepat.
- b. Menciptakan suasana agar pelanggan merasa dipentingkan.
- c. Menempatkan pelanggan sebagai mitra usaha.
- d. Menciptakan pangsa pasar yang baik terhadap produk/jasa.
- e. Memenangkan persaingan pasar.
- f. Memuaskan pelanggan agar mau berbisnis lagi dengan perusahaan.
- g. Memberikan keuntungan pada perusahaan.

Menurut Zaenal Mukarom fungsi layanan prima yaitu melayani pelanggan dengan ramah, tepat, dan cepat untuk memenuhi kebutuhan dan memuaskan masyarakat dengan kebutuhannya dalam rangka:

- a. Memberdayakan masyarakat sebagai pelanggan pelayanan publik.
- b. Membangun dan menumbuhkan kembali kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

3. Indikator Layanan Prima

Indikator layanan prima diantaranya yaitu kemampuan (*ability*), sikap (*attitude*), penampilan (*appearance*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), dan tanggungjawab (*accountability*).⁴⁰

⁴⁰ Nyoman Suparmanti Asih, "Pengaruh Pelayanan Prima (*Service Excellence*) Terhadap Kepuasan Pelanggan Salon Agata Singaraja." Prodi Ekonomi, Fak. Ekonomi, Univ Pendidikan Ganesha Singaraja. *Jurnal Program Studi Pendidikan Ekonomi (JPPE)* Vol.7.No.2.2016.

- a. Kemampuan (*ability*) merupakan pengetahuan dan ketrampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program layanan prima yang melingkupi segala kemampuan baik kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melakukan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi, dan menggunakan *public relation* sebagai instrument dalam pembinaan hubungan antara pemberi layanan maupun penerima layanan tersebut.
- b. Sikap (*attitude*) merupakan perilaku atau perangai yang harus ditampilkan ketika menghadapi pelanggan. Sikap sebagai kumpulan perasaan, keyakinan dan kecenderungan perilaku secara efektif berlangsung lama yang ditujukan kepada orang lain, ide, objek, dan kelompok orang tertentu. Dengan kita menunjukkan sikap terbaik kita saat menghadapi pelanggan yang sedang kita layani, maka akan menciptakan sebuah layanan yang prima karena dari kedua belah pihak yang saling berhubungan memiliki pemikiran yang positif.
- c. Perhatian (*attention*) merupakan kepedulian penuh terhadap pelanggan/pengguna jasa layanan baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pengguna maupun pemahaman atas saran dan kritiknya. Jadi bagi penyedia layanan harus tahu betul mengenai apa yang diinginkan oleh pelanggan dengan cara memperhatikan pelanggan tersebut supaya layanan yang diberikan sesuai dan pelanggan merasakan kepuasan dari layanan tersebut.
- d. Penampilan (*appearance*) merupakan penampilan seseorang, baik penampilan yang bersifat fisik maupun non fisik, yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain. Penampilan juga tidak bisa dikesampingkan apalagi saat kita sedang memberikan suatu layanan, karena nantinya yang akan dilihat terlebih dahulu yaitu penampilan dari si pemberi pelayanan yang dapat memberikan efek dalam keberlangsungan layanan yang dilakukan tersebut. Tindakan (*action*) merupakan berbagai kegiatan

- nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan.
- e. Tindakan (*action*) merupakan kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan.⁴¹ Tindakan akan sangat menentukan hasil dari sebuah proses layanan, di mana hasil dari suatu tindakan dalam proses pelayanan tersebut sudah baik atau belum bisa dilihat dari respon pelanggan setelah diberi layanan. Jika mereka tertarik dan merasa nyaman maka tindakan yang telah dilakukan dalam pelayanan sudah baik, tetapi jika pelanggan masih bingung ataupun ragu dengan produk atau jasa yang ditawarkan maka tindakan dalam proses pelayanan belum maksimal dilakukan dengan baik.
 - f. Tanggung jawab (*accountability*) merupakan suatu sikap dalam berperilaku kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian untuk menghindarkan dan meminimalisir kerugian atau ketidakpuasan pelanggan pengguna jasa layanan. Jadi sebagai penyedia layanan harus dapat meyakinkan pelanggan dan bertanggung jawab atas layanan yang diberikan.

Menurut (Zulkarnain Wildan dan Sumarsono,2018) indikator suatu layanan dikatakan menjadi layanan prima adalah ketika layanan tersebut mampu menciptakan dan mempertahankan hubungan baik serta harmonis dengan pelanggan berdasarkan konsep *triple A* yaitu :

- a. *Attitude* (sikap) yang merupakan cerminan perilaku atau gerak-gerik seseorang saat menghadapi situasi tertentu atau ketika berhadapan dengan orang lain.
- b. *attention* (perhatian) yang merupakan pelayanan dengan mencurahkan konsentrasi untuk lebih fokus kepada pelanggan yang dihadapi.

⁴¹Atep Adya Batara,*DasarDasar Pelayanan Prima*,(Jakarta:PT.Elex Media Komputindo, 2022),hlm.12.

- c. *Action* (tindakan) yang merupakan perbuatan yang nyata yang merupakan bentuk kongret dari segala bentuk pelayanan sebelumnya (*ttitude-attention*)

4. Langkah-langkah Layanan Prima

Dalam melaksanakan kegiatan yang dilakukan dalam sebuah perusahaan, tentu ada langkah-langkah yang harus dipersiapkan. Begitu juga untuk kegiatan pelayanan prima. Berikut merupakan langkah-langkah dalam pemberian pelayanan prima:

a. Regulasi Layanan (*Service Regulation*)

Semua perusahaan harus menyusun dan mengembangkan jasa pelayanan kepada pelanggan meliputi sistem, aturan, keputusan, prosedur dan tata cara pelayanan dan keluhan agar memudahkan dalam pelaksanaan pelayanan serta berguna untuk menyampaikan produk atau jasa yang disediakan oleh perusahaan. Idealnya dalam suatu perusahaan memiliki standar pelayanan yang dapat dilihat dengan jelas dasar hukum, persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya serta proses pengaduan, sehingga pihak yang memberikan pelayanan mengetahui apa yang harus mereka lakukan dalam memberikan layanan. Pegawai akan menjadi lebih percaya diri dalam memberikan sebuah keputusan-keputusan karena standar aturannya sudah jelas tercantum dalam standar pelayanan perusahaan. Standar pelayanan tersebut juga biasa disebut SOP (*Standard Oprating Procedures*), dibuat untuk menghindari variasi proses atau keputusan-keputusan yang tidak terorganisir yang akan mengganggu kinerja para pegawai dalam memberikan layanan maupun kinerja organisasi secara keseluruhan. Manfaat lain dengan adanya SOP yaitu :

- 1) Memberikan jaminan kepada masyarakat atas kualitas pelayanan yang dipertanggung jawabkan,
- 2) Memberikan fokus pelayanan kepada masyarakat/pelanggan,

- 3) Sebagai acuan/standarisasi kerja pegawai dalam memberikan layanan untuk meminimalisir kesalahan dan kelalaian yang akan terjadi,
- 4) Menjadi alat komunikasi antara penyedia layanan dan pelanggan untuk meningkatkan pelayanan,
- 5) Sebagai alat untuk mengukur kinerja pelayanan serta alat monitoring dan evaluasi kinerja pelayanan,
- 6) Meningkatkan akuntabilitas,
- 7) Menjadikan staff lebih mandiri,
- 8) Menciptakan ukuran standar kinerja,
- 9) Memperjelas persyaratan dan target pekerjaan,
- 10) Bagi pimpinan menyediakan mekanisme informasi dalam perumusan strategi.

Langkah-langkah menyusun SOP yaitu :

- 1) Identifikasi jenis pelayanan,
- 2) Identifikasi pelanggan,
- 3) Identifikasi harapan pelanggan,
- 4) Perumusan visi dan misi pelayanan,
- 5) Analisis mekanisme, dan
- 6) Analisis proses, prosedur, persyaratan, sarana dan prasarana, waktu, dan biaya pelayanan.

b. Fasilitas-fasilitas Pelayanan (*Service Facilities*)

Menyangkut fasilitas-fasilitas utama maupun pendukung, hal ini harus dipenuhi untuk menciptakan pelayanan prima yang direncanakan. Fasilitas tersebut diantaranya yaitu adanya perlengkapan pelayanan akomodasi, *tools*, alat bantu, *product knowledges*, mesin, peralatan, teknologi, WC, ruang, gedung pertemuan, dan sebagainya.

c. Peran Tim Pengarah (*Advisory Team*)

Tim pengarah merupakan penanggungjawab tinggi manajemen, pimpinan, dapat dari seorang *Public Relation*, atau

Manajer Operasional. Berikut merupakan peran dari tim pengarah dalam manajemen pelayanan prima :

- 1) Membuat perencanaan dan persiapan yang tertata mengenai sistem pelayanan, tata cara kerja pelayanan, prosedur pelayanan sebagai usaha untuk mewujudkan tujuan-tujuan yang diharapkan.
- 2) Monitoring/supervisi atau pengawasan dengan tujuan apakah manajemen pelayanan prima sudah sesuai dengan peta perencanaan yang sudah ditetapkan. Dan menjadi pantauan apabila akan melakukan perubahan strategi di lapangan bilang diperlukan dan darurat. Jika terdapat penyimpangan maka tim bisa mencari penyebab penyimpangan itu terjadi dan melakukan tindakan korelatif terhadap adanya penyimpangan tersebut, oleh sebab itu diperlukan pengendalian-pengendalian pada tahapan dan proses berlangsung. Sistem yang dilaporkan dari kegiatan pengawasan bisa berupa sistem pelaporan kemajuan (*progress reporting*), *review*, laporan monitoring dan laporan evaluasi yang diperlukan untuk pengambilan keputusan, perancangan kembali (*reformulasi*), dan pelaksanaan kembali (*re-implementation*).
- 3) Memberikan motivasi dan dorongan serta mengadakan pendidikan dan pelatihan untuk meningkatkan kualitas pegawai penyedia layanan, memperhatikan kesejahteraan pegawai serta pengendalian dan pengawasan sistem. Untuk itu untuk memotivasi pegawai untuk bekerja lebih baik lagi dalam memberikan layanan, perusahaan bisa memberikan stimulus atau perangsang dengan cara memberikan bonus kepada pegawai yang memiliki prestasi sangat baik, sehingga dapat mendorong pegawai lainnya untuk semangat meningkatkan kualitas kinerja mereka masing-masing.

- 4) *Role model*, atau seorang manajer harus bisa sebagai contoh teladan bagi pegawainya dalam sikap kepercayaan, tanggung jawab, komitmen dan integritas (*Trust, Commitment, and Integrity*) agar citra personal dan perusahaan dapat terjaga dengan baik.
- 5) Meningkatkan pengetahuan, wawasan pergaulan perbandingan, dan kompetensi dengan banyak mengikuti pendidikan, *networking*, dan juga bergabung ke dalam asosiasi atau ikatan.
- 6) Melaksanakan konsep PDCA (*Plan, Do, Check, Action*) sebagai siklus manajemen mutu dalam perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, mengamati, mengobservasi, mengidentifikasi, menasehati (*advising*), menyelidiki (*probing*), menafsirkan (*interpreting*), dan menilai (*evaluating*). Jika konsep ini diterapkan di dalam suatu kegiatan pelayanan dan terjadi secara terus-menerus dan berkala maka akan terjadi *Continuous Improvement Proses* atau perbaikan secara berkala dan terus menerus sehingga, kualitas pelayanan juga akan semakin meningkat.
- 7) Memecahkan masalah dan memperoleh tatanan yang bersifat oprasional. Adanya pemberian *reward* atau penghargaan bagi para pegawai yang memiliki kualitas kinerja yang baik dalam memberikan pelayanan dan selalu mengedepankan mutu pelayanan yang jelas dan adil.
- 8) Tim pengarah harus memberikan masukan-masukan yang bersifat membangun, saran-saran yang dapat memecahkan masalah, pengarahan masalah, dan kesimpulan terhadap permasalahan yang terjadi, sistem yang sedang berjalan maupun kepada petugas pelayanan atau pegawai lainnya.
- 9) Pemimpin harus memberikan kepercayaan sepenuhnya kepada pegawai, supaya mereka memiliki semangat untuk melaksanakan pekerjaan, dan ketika pegawai melakukan sebuah

kesalahan maka berikan kesempatan mereka untuk menyelesaikan permasalahan tersebut. Hal ini penting untuk kesejahteraan pegawai, apabila pegawai mengetahui bahwa dia tidak mendapatkan kepercayaan maka mereka tidak memiliki motivasi kerja dan dapat dipastikan kualitas kerjanya akan menurun dan cenderung akan sangat bergantung kepada perintah atasan agar terhidar dari kesalahan.

- 10) Berperan sebagai pelanggan bayangan (*Ghost Shopping*). Penggan bayangan adalah orang yang berpura-pura sebagai pelanggan dan melaporkan titik-titik kuat maupun titik-titik lemah yang dialami pada saat membeli produk dari perusahaan sendiri maupun perusahaan saingan. Artinya tugas dari pelanggan bayangan yaitu menilai dan membandingkan kualitas produk sendiri dan produk saingan serta kualitas pelayanan perusahaan sendiri dan perusahaan saing kemudian melaporkan hasil penilaian tersebut dilaporkan untuk dilakukannya perbaikan dan peningkatan kualitas produk maupun layanan yang disediakan.
- 11) Melaksanakan analisis pelanggan yang beralih yaitu dengan cara menghubungi langsung pelanggan yang tidak lagi menggunakan jasa atau barang yang disediakan perusahaan untuk mengetahui penyebabnya apakah karena harganya tinggi, pelayanannya kurang baik, produknya kurang dapat diandalkan, kualitasnya kurang baik, dan lainnya, sehingga dapat diketahui tingkat kehilangan pelanggan. Setelah itu dilakukanlah evaluasi sebagai upaya penyelesaian dari masalah tersebut dan melakukan perbaikan dan pengembangan untuk di masa yang akan datang.

Tim pengarah juga berperan untuk mengidentifikasi keseluruhan aktivitas dalam pemberian layanan mulai saat pelanggan datang sampai pelanggan selesai menerima pelayanan. Hal tersebut dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut :

- 1) Identifikasi langkah-langkah aktivitas dalam memberikan satu jenis layanan, di awal pelayanan sampai dengan pelayanan tersebut selesai dilakukan.
 - 2) Identifikasi dimulai dari aktivitas yang dilakukan oleh pelanggan ketika akan mengajukan suatu jenis pelayanan kepada unit penyedia layanan yang disediakan.
 - 3) Identifikasi aktivitas proses pengelolaan layanan dimulai saat petugas menerima pelanggan yang akan mengajukan pelayanan, sampai dengan aktivitas penyampaian produk yang disediakan perusahaan setelah selesai diproses oleh pihak unit penyedia layanan.
- d. Kualitas Layanan Terbaik (*best service*)

Tindakan atau cara-cara yang dilakukan saat proses pelayanan merupakan salah satu penentu keberhasilan pada proses pelayanan. Jika pelanggan merasakan kenyamanan dan merasa terpuaskan maka tindakan pelayanan yang dilakukan dapat dikatakan berhasil karena pelanggan bukan hanya menginginkan kepuasan dengan kualitas barang saja, tetapi mereka juga menginginkan kepuasan dari pelayanan yang diberikan. Berikut merupakan pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan yaitu :

- 1) Kemudahan dan ketepatan dalam memperoleh layanan, kejelasan informasi, pelanggan akan merasakan kepuasan jika pelayanan relatif mudah, tetap, nyaman, dan efisien dalam memperoleh produk atau jasa layanan.
- 2) Kecekatan petugas dalam memberikan pelayanan, merupakan kualitas pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan, karena pelanggan yang ideal akan menginginkan pelayanan yang cepat.
- 3) Ramah, pelanggan tidak ingin mendapatkan kebutuhannya dari pelayanan yang tidak ramah sekalipun barang atau jasa yang ditawarkan bagus. Mereka cenderung lebih tertarik dan nyaman dengan penjual yang memberikan pelayanan yang ramah.

Adapun budaya pemberian pelayanan prima yaitu :

- 1) *Self Awariness* : kesadaran pribadi untuk memberikan pelayanan terbaiknya untuk pelanggan.
 - 2) *Anthusias* : memberikan pelayanan dengan penuh antusias dan semangat yang tinggi.
 - 3) *Reform* : memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan secara berkala.
 - 4) *Value* : pelayanan harus memberikan nilai tambah.
 - 5) *Impressive* : pelayanan harus berkesan, menarik, namun tidak berlebihan.
 - 6) *Care* : memberikan perhatian dan kepedulian kepada pelanggan secara optimal.
 - 7) *Evaluation* : proses pelayanan yang dilakukan harus dievaluasi secara rutin untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan.⁴²
- e. Kualitas Barang/jasa dan Harga yang Kompetitif

Pelanggan umumnya menginginkan harga barang atau jasa yang tergolong murah. Dalam hal ini yang dimaksud murah yaitu kesesuaian antara kualitas barang atau jasa dengan harga yang harus dibayar. Namun demikian, pelanggan akan lebih tertarik dengan harga yang murah dengan kualitas barang atau jasa yang terbaik.

B. Santri

1. Pengertian Santri

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, istilah santri diartikan dengan : (1) orang yang sedang mendalami ilmu agama, (2) orang yang sungguh-sungguh dalam beribadah.⁴³ Santri merupakan peserta didik atau objek dalam pendidikan, tetapi di beberapa peantren, santri

⁴²Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Graha Ilmu,2020), hlm.156.

⁴³Tim Redaksi,*Kamus Besar Bahasa Indonesia*,Edisi Ketiga,(Jakarta:Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional dan Balai Pustaka,2002),hlm.997.

memiliki kelebihan potensi intelektual yaitu sebagai seorang santri senior akan merangkat tugas menjadi pengajar bagi santri-santri junior. Santri merupakan sebutan untuk siapa saja yang telah memilih pondok pesantren sebagai tempat untuk menuntut ilmu.⁴⁴ Menurut Nurcholis Majid dalam buku *Bilik-Bilik Pesantren : Sebuah Potret Perjalanan* kata santri berasal dari bahasa jawa, yaitu *cantrik* yang artinya “orang atau murid yang selalu mengikuti gurunya”.⁴⁵

Geertz dan Manfred Ziemek mengungkapkan bahwa pengertian santri mungkin diturunkan dari kata Sansekerta “*Shastri*” (ilmuan Hindu yang pandai menulis), yang dalam bahas modern memiliki arti sempit dan luas. Dalam arti sempit artinya yaitu ‘seorang pelajar sekolah agama yang disebut pondok atau pesantren’ sedangkan dalam arti luas atau lebih umumnya kata santri mengacu pada seorang anggota atau bagian dari penduduk yang menganut ajaran islam dengan sungguh-sungguh yang sembahyang, pergi ke masjid pada hari jumat dan sebagainya.⁴⁶ Sedangkan Muhammad Ishom El-Saha memiliki definisi santri yang cukup menarik yaitu kata santri berasal dari ujung kata “*hasan*’ dalam bahasa arab yang berarti baik, ‘*three*’ yang dalam bahasa inggris berarti tiga. Jadi santri adalah orang yang baik dalam tiga hal yaitu : iman, islam, dan ihsan.

Menurut K.H Ma’ruf Amin istilah santri pada awalnya adalah sebutan bagi orang-orang yang menuntut ilmu di pesantren pada seorang kyai, siapa yang mengikuti aktivitas kyai, manut kyai, dia akan dianggap sebagai seorang santri walaupun tidak tinggal di pesantren, tetapi dia ikut perjuangan kyai. Interpretasi makna santri tersebut juga hampir sama dengan pendapat ketua Umum PBNU, K.H Said Aqil Riroj yang mengartikan santri adalah seseorang yang menerima ajaran-

⁴⁴Mahmud, *Model Model Pembelajaran di Pesantren*, (Tangerang: Media Nusantara, 2006), hlm.7.

⁴⁵Anita Miftahurrohmah Sulum, *Sang Santri : Perjalanan Meraih Berkah Kyai*, (Guepedia: 2020), hlm.21-22.

⁴⁶Oemar Hamalik, *Proses Belajar Mengajar*, (Jakarta: Bumi Aksara, Cetakan XI, 2010), hlm.99.

ajaran islam dari paar kyai. Para kyai tersebut belajar Islam dari guru-guru beliau yang sanadnya terhubung langsung dengan Nabi Muhammad SAW. Sedangkan menurut Menteri Agama RI 2014-2019 Lukman Hakim Saifuddin, santri juga memuat maka duta perdamaian. Maksudnya yaitu santri adalah pribadi yang mendalami agama Islam yang berasal dari kata salam yaitu kedamaian.

Ada juga yang mengistilahkan santri sebagai santri mukim dan santri kalong. Dikatakan santri mukim ialah santri yang tinggal menetap di pesantren, sedangkan santri kalong ialah seorang yang menuntut ilmu dengan datang malam hari dan pulang pagi hari.⁴⁷ Santri mukim adalah santri yang menetapkan dirinya untuk tinggal di dalam pesantren dan mengikuti segala aktivitasnya di bawah aturan-aturan yang sudah ditetapkan oleh pesantren. Santri kalong adalah para santri yang berasal dari desa-desa sekitar pesantren yang tidak menetap di pesantren. Dalam mengikuti pembelajaran di pesantren mereka lebih memilih bolak-balik dari rumah ke pesantren karena lokasinya yang dekat, jadi untuk mengikuti untuk mengikuti pelajaran di pesantren mereka langsung datang ke pesantren dan setelah pembelajaran selesai mereka pulang ke rumah masing-masing.⁴⁸ Mengapa diistilahkan santri kalong (kelelawar), karena santri tersebut mengikuti kebiasaan hewan nocturnal yaitu mencari makan di malam hari, sedang santri ini mencari ilmu biasa dilakukan di malam hari.

Santri yang belajar di lembaga pendidikan pesantren atau madrasah memiliki kelebihan dari sisi *outcome*-nya. Bagi seseorang yang memilih madrasah sebagai tempat menuntut ilmu dimana pelajaran umum dan agama berada dalam satu payung yang sama sehingga orang tersebut akan memiliki *output* dan *outcome* yang berbeda dengan sekolah umum yang pelajaran agamanya hanya dibatasi

⁴⁷M.Ishom El Saha, *The Power of Santri's Civilization :Melejitkan Daya Tawar Pesantren*, (Jakarta:Pusat Mutiara,2008),hlm.11.

⁴⁸Dofier Zamakshyari, *Tradisi Pesantren: Studi Tentang Pandangan Hidup Seorang Kyai*, (Jakarta:LP3ES,1990),hlm.52.

2 jam dalam satu minggu (relative sedikit) yang jelas sangat tidak sebanding dengan waktu untuk pelajaran umum.⁴⁹ Adanya santri di pesantren merupakan elemen penting, karena seorang alim hanya bisa disebut “kyai” apabila ia memiliki pesantren dan santri yang tinggal dalam pesantren tersebut untuk mempelajari kitab-kitab klasik, dan mempelajari ilmu agama lainnya walaupun tidak dengan kitab-kitab klasik.⁵⁰ Karena pada masa sekarang ini sudah banyak pesantren modern yang tidak hanya mempelajari ilmu-ilmu agama islam saja tetapi sudah dikolaborasikan dengan ilmu lainnya yang pasti sangat bermanfaat untuk para santrinya.

Santri Pondok Pesantren Modern akan diajarkan menggunakan kurikulum kepondokan yang dikolaborasikan dengan kurikulum Nasional, kemudian ditambahkan dengan program kejuruan yang merupakan pilihan sesuai standar kepada para santri. Ciri khas yang akan diajarkan kepada santri Pondok Pesantren Modern adalah penekanan pada bahasa Arab percakapan, memakai buku-buku literatur bahasa Arab kontemporer bukan lagi kitab klasik/kuning, dan tidak lagi memakai sistem pengajian tradisional seperti bandongan, sorogan. Tetapi ciri tersebut tidak selalu diterapkan oleh Pondok Pesantren Modern. Masih banyak Pondok Pesantren Modern yang masih menerapkan pengajaran Pondok Pesantren tradisional dengan cara mengolaborasikannya.

2. Tujuan Santri

Setiap apa yang kita lakukan pasti memiliki tujuan. Begitupun bagi seseorang yang mempersiapkan dirinya untuk memperoleh ilmu di sebuah pesantren. Berikut merupakan beberapa tujuan yang sering menjadi landasan para santri untuk belajar di pesantren :

⁴⁹Shabri Shaleh Anwar, *Quality Student of Muslim Achievement*, (Tembilahan: Yayasan Indragiri, 2012), hlm.3.

⁵⁰Hariadi, *Evolusi Pesantren Studi Kepemimpinan Kiai Berbasis Orientasi ESQ*, (Yogyakarta: PT.LKiS, 2015), hlm.24.

1. Mendekatkan diri kepada Allah SWT.⁵¹ Untuk mendekatkan diri kepada Allah SWT kita juga memerlukan bantuan dari seorang kyai ataupun ustadz, dan hal tersebut dapat kita peroleh di dalam pesantren.
2. Belajar agama. Tujuan para santri untuk berguru kepesantren tidak lain adalah belajar agama.⁵² Memang di lembaga pendidikan formal juga ada pelajaran agamanya, tetapi tidak sedalam apa yang diajarkan di dalam pesantren. Di dalam pesantren pelajaran-pelajaran agamanya diperoleh melalui penggalan kitab-kitab islam klasik atau biasa dikenal dengan kitab kuning yang memang sudah banyak tersedia di dalam pesantren. Jadi sanad keilmuannya sudah tidak dapat diragukan lagi.
3. Membentuk pribadi santri yang siap diterjunkan ke dunia luar tanpa kekhawatiran akan terpengaruh oleh pemahaman dan pergaulan dunia luar yang menyimpang.
4. Orientasi jangka panjang (akhirat), dalam hal ini tujuan menjadi santri ketika sudah lulus dan terjun langsung di tengah masyarakat bukan keuntungan yang bersifat materi. Tetapi santri lebih dituntut untuk mampu memberikan ruang dalam hatinya untuk mencari keuntungan di akhirat kelak.⁵³
5. Perbaikan akhlak, pesantren itu memang beda dari lembaga pendidikan lainnya. Di pesantren nilai bukan dijadikan acuan sebagai suatu keberhasilan. Pesantren sebagai miniatur kehidupan pasti menjadi tantangan tersendiri bagi para santri. *Al'adhabu fauqol'ilmu* yang artinya adab lebih tinggi dari pada ilmu. Setinggi apapun ilmu yang kamu miliki, maka tidak ada artinya tanpa adanya adab.⁵⁴

⁵¹Lilik Setiawan dan Aniq Luthfillah, *Fenomena Sosial Keagamaan Masyarakat Jawa dalam Kajian Sosiologi*, (Jakarta: GUEMEDIA, 2021), hlm. 15.

⁵²Kompri, *Manajemen dan Kepemimpinan Pondok Pesantren*, (Jakarta: Kencana, 2018), hlm. 32.

⁵³Muh. Aminullah, *Alhamdulillah Saya Mondok: Sepotong Sketsa Kehidupan Santri*, (Lirboyo: Lirboyo Press, 2021), hlm. 20-21.

⁵⁴Anna Aruna, *Asrama Santri Profesor*, (Jakarta: Guepedia, 2020), hlm. 39.

6. Terhindar dari pergaulan bebas. Dengan kita tinggal di pesantren maka pergaulan kita juga akan terawasi oleh kyai, ustadz dan ustadzah, serta pengurus pesantren. Hal ini juga menjadikan pesantren banyak membuat peraturan-peraturan yang membatasi kita untuk mengakses dunia luar, bukan untuk membatasi pengetahuan kita tetapi untuk membatasi pergaulan kita supaya tidak menyimpang.
7. Menjadi manusia mandiri. Dengan tinggal di pesantren menjadikan kita jauh dari jangkauan orang tua, sehingga kita dituntut untuk menjadi seorang yang mandiri. Santri harus mampu bertahan hidup di bawah aturan pesantren. Dimulai bangun tidur hingga tidur lagi santri melakukan semua aktivitasnya secara pribadi dan mandiri. Kebiasaan-kebiasaan di rumah yang melibatkan bantuan orang tua harus dapat dilakukan sendiri, dengan begitu santri akan memiliki bekal pengetahuan menjadi anak yang bertanggung jawab untuk dirinya sendiri.
8. Membanggakan orang tua. Siapa orang tua yang tidak bangga pada anaknya yang menjadi santri, tentulah semua orang tua akan merasa bangga dan bahagia. Hal itu pula yang menjadikan kebahagiaan tersendiri para santri karena mereka telah mampu membuat orang tua mereka merasa bangga.
9. Melatih kehidupan bermasyarakat. Ketika berada di pesantren, seorang santri akan bertemu dengan santri lainnya yang berasal dari berbagai daerah, dengan berbagai sifat dan kepribadian yang berbeda. Kemudian mereka disatukan dalam satu tempat yang sama dan memungkinkan adanya kegiatan sosialisasi dalam bermasyarakat dalam skala kecil. Dalam pesantren diacarkan cara menghormati dan menghargai setiap perbedaan baik pendapat ataupun kebiasaan masing-masing, diajarkan pula bergotong royong saling tolong-menolong.

C. Pondok Pesantren Modern

Pondok pesantren modern adalah sistem kelembagaan pesantren yang dikelola secara modern baik dari segi administrasi, sistem pengajaran, maupun kurikulumnya.⁵⁵ Pada sistem pondok pesantren modern aspek kemajuan pesantren tidak dilihat dari kyai maupun banyaknya santri, namun dilihat dari aspek keteraturan administrasi (pengelolaan), misalnya dari pendataan setiap santri yang masuk serta laporan mengenai kemajuan pendidikan semua satri. Selanjutnya mengenai kurikulum dan mata pelajaran yang dipelajari terdiri dari berbagai mata pelajaran baik mata pelajaran agama maupun mata pelajaran umum.

Menurut Mujammil hal yang membedakan pondok pesantren modern dengan pondok pesantren tradisional dapat diidentifikasi dari perspektif manajerialnya. Pondok pesantren modern lebih dikelola secara rapi dan sistematis sesuai kaidah-kaidah manajerial secara umumnya. Sedangkan pondok pesantren tradisional berjalan secara alami tanpa berupaya mengelola secara efektif.⁵⁶ Pondok pesantren modern pada umumnya mengikuti kurikulum nasional dari pada kurikulum kepondokan. Tetapi, ada juga pondok pesantren yang menggunakan kurikulum nasional tanpa menghilangkan keidentikan pondok pesantren dengan tetap menggunakan kurikulum kepondokan.

⁵⁵ H.Mukhtar,dkk.,*Pesantren Efektif Model Teori Integratif Kepemimpinan-Komunikatif-Konflik Organisasi*,(Sleman: Deepublish,2020),hlm. 99.

⁵⁶ Mujammil Qomar, *Manajemen Pendidikan Islam Strategi Baru Pengelolaan Lembaga Pendidikan Islam*, 1 st ed. (Jakarta: Erlangga,2007),hlm.58

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian fenomenologi. Fenomenologi dapat diartikan ilmu tentang fenomena yang menampakan diri dari kesadaran peneliti. Dalam arti luas, fenomenologi atau ilmu tentang gejala atau hal-hal apa saja yang tampak.⁵⁷ Penelitian fenomenologis fokus pada sesuatu yang dialami dalam kesadaran individu, yang disebut sebagai intensionalitas.⁵⁸ Menurut pandangan fenomenologis peneliti berusaha memahami arti daripada suatu peristiwa/fenomena dan kaitan-kaitannya dengan orang-orang dalam situasi-situasi tertentu.⁵⁹

Peneliti mendeskripsikan sesuatu seperti penampilan fenomena, yaitu apa adanya sesuai apa yang peneliti lihat tanpa mengadakan praduga-praduga konseptual. Fenomenologi selalu difokuskan menggali, dan menafsirkan arti fenomena, peristiwa dan hubungannya dengan orang-orang biasa dalam situasi tertentu dan tidak tertarik mengkaji aspek-aspek kualitas dalam suatu peristiwa, tetapi berupaya menggeledah tentang orang melakukan suatu pengalaman beserta makna pengalaman bagi dirinya. Mengapa peneliti memilih jenis penelitian fenomenologi dikarenakan peneliti melakukan sebuah penelitian tentang fenomena yang berupa aktualisasi layanan prima yang diberikan oleh pesantren kepada santrinya.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif merupakan “prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.”⁶⁰ Hakikatnya penelitian kualitatif adalah satu kegiatan sistematis untuk melakukan eksplorasi atas teori dari fakta di

⁵⁷A. Muri Yusuf, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Penelitian Gabungan*, (Jakarta:Kencana,2014),hlm.350-351.

⁵⁸ Anan Sutisna, *Metode Penelitian Kualitatif Bidang Pendidikan*,(Jakarta Timur : UNJ Press,2021), hlm.20.

⁵⁹ Wayan Suwendra,*Metodologi Penelitian Kualitatif*,(Bandung:Nilacakra,2018),hlm.29-30.

⁶⁰ Muh.Fitrah dan Luthfiyah,*Metodologi penelitian*,(Sukabumi:CV Jejak,2017),hlm.44.

dunia nyata, bukan untuk menguji teori atau hipotesis. Penelitian kualitatif tetap mengakui fakta empiris sebagai sumber pengetahuan tetapi tidak menggunakan teori yang ada sebagai landasan untuk melakukan verifikasi.⁶¹

B. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan suatu tempat yang dijadikan oleh peneliti sebagai tempat untuk memperoleh berbagai data yang dibutuhkan dalam penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti mengambil lokasi penelitian yang berlokasi di Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Kelurahan Purwanegara, Kecamatan Purwokerto Utara, Kabupaten Banyumas.

2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian merupakan waktu dilaksanakannya kegiatan penelitian untuk memperoleh data yang dibutuhkan dalam penelitian. Dalam penelitian ini peneliti mengambil waktu penelitian selama tiga bulan yaitu pada tanggal 1 Maret – 1 Juni 2022.

C. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah informan atau narasumber yang menjadi sumber data riset.⁶² Penentuan subjek dalam penelitian kualitatif ini dilakukan dengan cara *purposive sampling*. *Purposive sampling* merupakan teknik pengambilan sumber data dengan pertimbangan yang matang. Pertimbangan matang ini misalnya orang yang peneliti jadikan narasumber merupakan orang dianggap paling tahu apa yang peneliti harapkan dan informasi apa yang dibutuhkan oleh peneliti. Jadi sesuai dengan penelitian ini, peneliti memilih narasumber sebagai pihak pemberi informasi yang berasal dari pihak-pihak yang terlibat langsung

⁶¹ Ajat Rukajat, *pendekatan Pendidikan Kualitatif*, (Yogyakarta: Deepublish, 2018), hlm. 6-7.

⁶² Mukhtazar, *Prosedur Penelitian Pendidikan*, (Yogyakarta: Absolutemedia, 2020), hlm. 45.

dengan aktualisasi layanan prima bagi santri di Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Kelurahan Purwanegara, Kecamatan Purwokerto Utara, Kabupaten Banyumas. Subjek dalam penelitian ini yaitu pengurus El-Fira 2 Purwokerto, pengurus *call center* pusat El-Fira dan santri Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Kelurahan Purwanegara, Kecamatan Purwokerto Utara, Kabupaten Banyumas.

2. Objek Penelitian

Objek penelitian adalah himpunan elemen dapat berupa orang, organisasi atau barang yang akan diteliti.⁶³ Dalam penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah Aktualisasi Layanan Prima bagi Santri Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Kelurahan Purwanegara, Kecamatan Purwokerto Utara, Kabupaten Banyumas.

D. Teknik Pengumpulan Data

Dalam pelaksanaan penelitian, teknik pengumpulan data merupakan salah satu bagian terpenting. Karena, tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang telah ditetapkan.⁶⁴ Adapun dalam penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data kualitatif mengenai Aktualisasi Layanan Prima bagi Santri Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Kelurahan Purwanegara, Kecamatan Purwokerto Utara, Kabupaten Banyumas adalah :

1. Wawancara

Wawancara yaitu pertemuan yang langsung direncanakan antara pewawancara dan narasumber untuk member dan menerima informasi.⁶⁵ Wawancara merupakan salah satu teknik mengumpulkan data dalam suatu penelitian. Karena menyangkut dengan data, maka wawancara merupakan salah satu elemen penting dalam sebuah penelitian.

⁶³ Muh.Fitrah dan Luthfiyah,*Metodologi penelitian*.....hlm.156.

⁶⁴Sugiono,*Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*,(Bandung:Alfa beta,2013),hlm.308.

⁶⁵ Mamik,*Metodologi Kualitatif*,(Sidoarjo : Zifatama Publisher,2015), hlm.108.

Wawancara merupakan pertanyaan yang dilakukan secara verbal kepada orang-orang yang dianggap memberikan informasi atau penjelasan hal-hal yang dipandangan perlu. Ada dua jenis wawancara yang bisa kita gunakan dalam melakukan sebuah penelitian di antaranya yaitu ada wawancara terstruktur dan wawancara tidak terstruktur yang dapat dilakukan melalui tata muka (*face to face*), ataupun melalui media perantara seperti telepon.⁶⁶

Sebelum melakukan wawancara, peneliti harus melakukan langkah-langkah agar wawancara dapat berjalan dengan lancar, yaitu:

- a. Menentukan narasumber, dalam penelitian ini yang dijadikan narasumber oleh peneliti yaitu pengasuh, pengurus, dan santri Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Kelurahan Purwanegara, Kecamatan Purwokerto Utara, Kabupaten Banyumas.
- b. Meminta izin dengan narasumber dan membuat kesepakatan untuk menentukan waktu, tempat, dan wawancara.
- c. Menyusun instrument atau pertanyaan yang akan diajukan saat wawancara sebagai panduan fokus pada informasi yang dibutuhkan.

Wawancara dibagi menjadi tiga, yaitu :

- a. Wawancara Terstruktur

Wawancara terstruktur digunakan sebagai teknik pengumpulan, bila peneliti tersebut sudah memahami dengan pasti tentang informasi apa yang akan diperoleh. Oleh karena itu sebelum melakukan kegiatan wawancara peneliti sudah menyiapkan instrument yang berisikan pertanyaan-pertanyaan tertulis yang alternatif jawabannya sudah disiapkan. Dalam melakukan wawancara, selain membawa instrument sebagai pedoman untuk wawancara, peneliti juga harus menyiapkan alat bantu seperti *tape recorder*, gambar, brosur, dan material lainnya yang dapat memperlancar proses wawancara.

⁶⁶ Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: Alfabrta, 2018), hlm. 194.

b. Wawancara tidak terstruktur

Wawancara tidak terstruktur yaitu proses wawancara di mana peneliti bebas menanyakan apa saja tanpa menggunakan pedoman wawancara yang telah disusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan data. Peneliti hanya harus memahami point-point penting atau garis-garis besar permasalahan yang ingin ditanyakan. Dalam wawancara tidak terstruktur peneliti belum memahami secara pasti apa yang akan diperoleh. Sehingga dalam kegiatan wawancara tersebut peneliti lebih banyak mendengarkan apa yang diceritakan oleh responden. Setelah mendengar maka peneliti menganalisis apa yang mereka dengar dan akan memunculkan suatu pertanyaan baru yang dapat mengulik informasi dari responden lebih mendetail. Jadi, jika ingin menggunakan wawancara yang tidak terstruktur peneliti harus mampu berfikir kritis dalam menganalisis jawaban yang diberikan oleh responden supaya kegiatan wawancara tidak hanya satu arah dan peneliti mendapatkan informasi yang lebih detail, dan akurat.

c. Wawancara semi struktur

Teknik wawancara semi struktur member kesempatan kepada peneliti untuk mengeksplorasi lebih dalam jawaban yang diberikan narasumber dari setiap pertanyaan yang diberikan. Dengan begitu peneliti harus tetap menggunakan panduan wawancara untuk memastikan bahwa informasi dan topik wawancara tetap sesuai dengan tujuan atau *tercover*.

Dalam penelitian ini peneliti memilih menggunakan wawancara terstruktur, dimana peneliti sudah menyiapkan instrument pertanyaan yang akan diajukan kepada pihak narasumber supaya fokus wawancara penelitian tetap berjalan sesuai dengan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian.

2. Observasi

Dalam pengumpulan data kualitatif, observasi lebih dipilih sebagai alat karena peneliti dapat melihat, mendengar, atau merasakan informasi yang ada secara langsung.⁶⁷ Menurut Sutrisno Hadi dalam buku *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, R&D* mengungkapkan bahwa observasi merupakan proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah pengamatan dan ingatan.⁶⁸ Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang perolehan datanya tidak terbatas hanya dengan berkomunikasi dengan orang seperti halnya wawancara, tetapi data dapat diperoleh melalui objek-objek yang diamati dan didengar. Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan apabila penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam, dan bisa responden yang diamati tidak terlalu besar. Ada beberapa macam teknik observasi yaitu :

- a. Berdasarkan proses pengumpulan data, observasi dibedakan menjadi observasi partisipatif dan observasi non-partisipatif.
 - 1) Observasi partisipatif adalah metode pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun data penelitian melalui pengamatan dan penginderaan, dimana untuk memperoleh data penelitian tersebut, peneliti harus terlibat langsung dalam kegiatan yang sedang diamati atau yang dijadikan sumber data.
 - 2) Observasi non-partisipatif adalah peneliti tidak mengambil bagian dalam kegiatan yang dilakukan oleh objeknya atau berada “di luar garis” seolah-olah sebagai penonton saja.⁶⁹

⁶⁷ Albi Anggito & Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Sukabumi: CV Jejak, 2018), hlm. 109-110.

⁶⁸ Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2018), hlm. 203.

⁶⁹ Undang Rosidin, *Evaluasi dan Asesmen Pembelajaran*, (Yogyakarta: Media Akademi, 2017), hlm. 116.

b. Berdasarkan instrumentasi yang digunakan, observasi dibedakan menjadi observasi terstruktur dan observasi tidak terstruktur.

- 1) Observasi terstruktur adalah observasi yang telah dirancang secara sistematis, mengenai apa yang akan diamati, kapan, dan di mana akan melakukan suatu pengamatan atau penelitian.⁷⁰
- 2) Observasi tidak terstruktur adalah observasi yang tidak dipersiapkan secara sistematis apa yang akan diobservasi. Jadi dalam hal ini peneliti harus mampu mengembangkan daya pengamatannya dalam mengamati suatu objek.

Dalam penelitian ini, observasi yang digunakan peneliti dalam memperoleh data yaitu dengan observasi non-partisipatif, karena dalam pelaksanaan penelitian yang dilakukan peneliti tidak terlibat langsung dalam kegiatan yang diteliti tetapi cukup mengamati saja. Sedangkan berdasarkan instrumentsinya, peneliti menggunakan observasi terstruktur. Dimana peneliti sudah mempersiapkan sejumlah kategori aktivitas yang akan diteliti. Penelitian ini untuk mengetahui dan mengamati gambaran umum dan bagaimana aktualisasi layanan prima bagi santri pondok pesantren modern El-Fira 2 Kelurahan Purwanegara, Kecamatan Purwokerto Utara, Kabupaten Banyumas.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah mencari data atau hal-hal variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, lengger, agenda dan sebagainya.⁷¹ Metode ini tidak begitu sulit, dalam artian apabila ada kekeliruan sumber datanya masih tetap, belum berubah dalam metode dokumentasi yang diamati bukan benda hidup tetapi benda mati.

Adapun dokumentasi yang dibutuhkan untuk menunjang informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini yaitu berupa profil

⁷⁰Danu Eko Agustinova, *Memahami Metode Penelitian Kualitatif Teori & Praktek*, (Yogyakarta:Capulis, 2015), hlm.37.

⁷¹ Sandi Suyoto & Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta : Literasi Media Publishing, 2015), hlm.83.

singkat lembaga, visi, misi, tujuan, dan foto layanan prima bagi santri dari Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Kelurahan Purwanegara, Kecamatan Purwokerto Utara, Kabupaten Banyumas.

E. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan suatu upaya dalam menguraikan suatu masalah atau fokus kajian menjadi bagian-bagian sehingga susunan dan tatanan bentuk sesuatu yang diuraikan tersebut tampak dengan jelas terlihat dan mudah dicerna atau ditangkap maknanya.⁷² Proses analisis data dalam penelitian kualitatif adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh di lapangan melalui wawancara, observasi, maupun dokumensi sehingga mudah dipahami.

Berikut merupakan metode-metode yang digunakan dalam analisis data, diantaranya yaitu :

1. Reduksi data

Dalam sebuah penelitian perlu dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, serta dicari tema dan polanya.⁷³ Data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya apabila diperlukan. Reduksi data dapat dibantu oleh computer, notebook, dan lain sebagainya dengan memberikan kode pada aspek-aspek tertentu. Reduksi data merupakan proses berfikir sensitif di ada dalam kegiatan ini memerlukan kecerdasan yang tinggi dan wawasan yang luas.⁷⁴ Dalam peneltian ini, peneliti akan memilih dan memilah data penting yang berkaitan dengan fokus penelitian, yaitu Aktualisasi Layanan Prima bagi Santri Pondok

⁷² Helaludin & Hengki Wijaya, *Analisis Data Kualitatif: Sebuah Tinjauan Teori dan Praktik*, (Makasar: Publisher, 2018), hlm.99.

⁷³ Umrati dan Hengki Wijaya, *Analisis Data Kualitatif Teori Konsep dalam Penelitian Pendidikan*, (Makassar: Sekolah Tinggi Theologia Jaffray, 2020), hlm.88.

⁷⁴ Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: Alfabrta, 2018), hlm..339.

Pesantren Modern El-Fira 2 Kelurahan Purwanegara, Kecamatan Purwokerto Utara, Kabupaten Banyumas.

2. Display Data

Setelah melakukan reduksi pada data yang diperoleh, langkah selanjutnya yaitu menyajikan data. Penyajian data dapat dilakukan dengan menggunakan tabel, grafik, pictrogram, dan lain sebagainya. Penyajian data dalam penelitian kualitatif penyajian data dilakukan dalam bentuk bagan, uraian singkat, hubungan antar kategori, dan sejenisnya.⁷⁵ Dalam penelitian kualitatif penyajian data bisa menggunakan uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sebagainya tergantung dengan keinginan dan kemampuan peneliti dalam membaca data yang telah disajikan. Dengan adanya penyajian data akan mempermudah untuk memahami apa yang terjadi dan merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan sesuai dengan apa yang telah dipahami dari penyajian data. Penyajian dalam penelitian ini berupa naratif.

3. Penarikan kesimpulan

Langkah selanjutnya dari display data yaitu penarikan kesimpulan. Kesimpulan yang awal dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan mengalami perubahan apabila tidak ditemukan bukti-bukti kuat yang mendukung pada pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.⁷⁶ Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih samar atau belum jelas kebenarannya sehingga setelah dilakukan

⁷⁵ Umrati dan Hengki Wijaya, *Analisis Data Kualitatif*....., hlm.89.

⁷⁶ Umrati dan Hengki Wijaya, *Analisis Data Kualitatif Teori Konsep dalam Penelitian Pendidikan*,....., hlm.89.

penelitian menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori.

F. Keabsahan Data

Uji keabsahan data dalam penelitian, sering hanya ditekankan pada uji validasi dan reliabilitas. Dalam penelitian kualitatif kriteria utama terhadap data hasil penelitian adalah valid, reliabel, dan objektif.⁷⁷ Validasi merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Dengan demikian yang disebut dengan data yang valid yaitu data yang “data yang tidak berbeda” antara data yang dilaporkan peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian. Sedangkan reliabilitas berkenaan dengan derajat konsistensi dan stabilitas data temuan. Atau dinyatakan reliabilitas apabila dua atau lebih peneliti dalam objek yang sama menghasilkan data yang sama, atau peneliti sama dalam waktu berbeda menghasilkan data yang sama, atau sekelompok data bila dipecah menjadi dua menunjukkan data yang tidak berbeda.

Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi empat kriteria uji keabsahan diantaranya yaitu derajat kepercayaan (*credibility*), keteralihan (*transferability*), keberuntungan (*dependability*), dan kepastian *confirmability*.⁷⁸ Penerapan kriteria kepercayaan ini sama dengan konsep validitas internal dan nonkualitatif. Kriteria kepercayaan ini berfungsi untuk melaksanakan inkuiri sedemikian rupa sehingga tingkat kepercayaan penemuannya dapat tercapai, mempertunjukkan derajat kepercayaan hasil-hasil penemuan dengan melalui penelitian yang dilakukan oleh peneliti pada kenyataan ganda yang sedang diteliti.

Salah satu teknik uji keabsahan data yang dapat dilakukan dalam penelitian kualitatif adalah triangulasi. Triangulasi diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai

⁷⁷ Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2018), hlm.363.

⁷⁸ Lexi J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2012), hlm.324.

waktu.⁷⁹ Sedangkan menurut Lexy J. Moleong triangulasi merupakan teknik uji keabsahan data yang memanfaatkan hal lain dalam membandingkan hasil wawancara terhadap penelitian.⁸⁰ Ada beberapa teknik triangulasi yang dapat digunakan untuk mencapai tingkat kepercayaan data dan informasi yang tinggi, yaitu :

1. Teknik Triangulasi Sumber

Triangulasi ini digunakan untuk menguji keabsahan data dengan melakukan pengecekan data yang telah diperoleh melalui narasumber. Pengecekan dilakukan dengan cara membandingkan hasil data yang diperoleh melalui wawancara dengan observasi atau dokumentasi, atau antara informasi yang disampaikan dihadapan umum dengan apa yang disampaikan secara pribadi.

2. Teknik Triangulasi Metode

Teknik triangulasi ini digunakan untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data pada sumber yang sama dengan metode yang berbeda. Maksudnya yaitu jika data yang diperoleh melalui wawancara, maka data tersebut dicek dengan observasi, dokumentasi, ataupun kuesioner.

3. Teknik Triangulasi Waktu

Teknik triangulasi ini dilakukan dengan cara pengecekan data dengan wawancara, observasi, atau dokumentasi dalam waktu atau situasi yang berbeda.

4. Teknik Triangulasi Teori

Teknik triangulasi ini dilakukan dengan cara mengamati beberapa teori yang berbeda kemudian dipadukan atau diadu kekuatannya.

Dalam penelitian ini, peneliti hanya menggunakan teknik triangulasi sumber dan teknik triangulasi metode dikarenakan keterbatasan waktu dan dan teknik ini lebih mudah dilakukan dan dipahami.

⁷⁹Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung:Alfa beta, 2018), hlm. 372.

⁸⁰Firdaus dan Fakhry Zamzam, *Aplikasi Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Deepublish, 2018), hlm. 107.

BAB IV

PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

A. Penyajian Data

1. Gambaran Umum Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto

Dalam penyajian data, peneliti akan memaparkan mengenai gambaran umum Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto yang berada di Kelurahan Purwanegara, Kecamatan Purwokerto Utara, Kabupaten Banyumas. Pemaparan ini ditujukan untuk mengetahui keterkaitan antara gambaran umum dengan permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini. Data yang dipaparkan dalam gambaran umum ini berupa profil Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto.

Profil Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto yang akan dipaparkan di antaranya yaitu (a) sejarah Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 yang berada di Kelurahan Purwanegara, Kecamatan Purwokerto Utara, Kabupaten Banyumas, (b) visi, misi, dan motto Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto, (c) struktur organisasi Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto, (d) keadaan santri, ustadz dan ustadzah Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto, (e) kondisi sarana dan prasarana Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto.⁸¹

a. Sejarah Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto

Pondok Pesantren Modern El-Fira yang berpusat di Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto merupakan cabang dari Yayasan Nurjalin Cilacap. Fokus pondok pesantren yaitu mendidik para santri dalam mengembangkan ilmu-ilmu agama (*tafaqquh fiddin*) yang mengkhaskan dirinya dengan pondok pesantren modern. Dengan landasan kerangka berfikir “*al muhafadhotu ‘ala qodimi s-Sholih wal akhdzu bil jadiidi al as-Aslah*” tetap mejaga tradisi

⁸¹Dokumentasi Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto dikutip pada Senin, 23 April 2022.

pesantren (kajian kitab-kitab kuning) dan mengambil sesuatu yang baru (Modern) dengan pertimbangan mengandung nilai-nilai positif, lebih baik. Modern dalam hal ini adalah penguasaan dalam Bilingual (dua bahasa) Arab-Inggris. Pondok pesantren El-Fira didirikan oleh seorang tokoh akademisi yang memiliki kecakapan intelektual (spesialis Manajemen Sumber daya Manusia) dan ilmu keagamaannya yang mendalam. Beliau adalah bapak Dr. Fathul Aminuddin Aziz, MM. yang sekaligus menjadi Pengasuh Utama Pondok Pesantren El-Fira. Beliau merupakan alumnus Pondok Pesantren Al-Munawwir, Krapyak, Yogyakarta dan IAIN Sunan Kalijaga.

Tepat tanggal 3 September 2014 dibangunlah asrama pondok pesantren yang pada waktu itu diberi nama Pondok Pesantren El-Fira. Kemudian, atas petunjuk dan saran dari Yayasan Nurjalin Cilacap, Pengasuh Pondok Pesantren El-Fira Purwokerto Bapak Dr. Fathul Aminuddin Aziz, MM. membangun gedung asrama secara modern (VIP). Dalam pembangunan asrama modern itu perkembangan pondok El-Fira sangat menggembirakan, baik dilihat dari fisik bangunannya maupun sistem pendidikannya. Pondok Pesantren El-Fira memiliki tujuan sebagai Pondok Pesantren yang tergabung dalam mitra UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto, yaitu membantu membimbing yang dalam hal ini adalah mahasiswa UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto, agar mampu menguasai ilmu-ilmu keagamaan islam dan juga penguasaan terhadap materi BTA-PPI.

Seiring berjalannya waktu, Pondok Pesantren Modern El-Fira yang relatif masih muda usianya sudah berhasil meningkatkan perkembangannya dengan baik dalam segi kualitas maupun kuantitas. Dalam kurun waktu 5 (lima) tahun sejak berdiri pada tahun 2014 sampai tahun 2019, Pondok Pesantren Modern El-Fira Purwokerto telah memiliki 4 (empat) cabang, di antaranya cabang 1

beralamatkan di Jl. A.Yani Gg. VII No.43 Kebonbayem, Karanganjing, Purwanegara, Purwokerto Utara, cabang 2 di Jl. Pol Soemarto, Gg. Anjasmara Rt.03/03 Watumas, Purwanegara, Purwokerto Utara, cabang 3 di Jl. Tanjlig Rt 06/07, Kedungwuluh, Purwokerto Barat, dan cabang 4 di Jl. A.Yani Gg. VII No.43 Kebonbayem, Karanganjing, Purwanegara, Purwokerto Utara. Dengan perkembangan dan bertambahnya cabang pada pondok El-Fira ini, semakin berkembang dan bertambah pula jumlah santri yang masuk dan mendaftar di Pondok Pesantren ini.

Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 yang beralamatkan di Jl. Pol. Soemarto, Gg. Anjasmara Rt.03/03 Watumas, Purwanegara, Purwokerto Utara, Banyumas, Jawa Tengah dengan nomor statistik 510333020182 dan kode pos 5326. E-mail Pondok Pesantren Modern El-Fira yang bisa dihubungi yaitu ponpeselfira@gmail.com. Status kepemilikan Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto merupakan yayasan yang mana yayasan tersebut adalah yayasan Nurjalin Cilacap. Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto memiliki filosofi yaitu “INTERELASI DAN INTERKONEKSI DUNIA AKHERAT.” Kajian di Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto bersumber pada Al-Qur’an, Hadits, dan Ijma.

Metode pembelajaran yang digunakan Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto adalah *ijtihad* (Produk Hukum dan System, Melakukan Evaluasi. Tugas dari pengurus adalah manajemen yaitu memajemen seluruh penyelenggaraan kegiatan di Pondok Pesantren. Tujuan penciptaan karakter santri Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto yaitu taat pada guru dan ilmu, persahabatan, keakraban, memahami nilai-nilai kepemimpinan, berkarya untuk sesama.⁸²

⁸² Dokumentasi Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto dikutip pada Senin, 23 April 2022.

b. Visi, Misi, dan Tujuan Pondok Pesantren Modern El Fira Purwokerto

Setiap pembentukan organisasi tidak terlepas dari adanya pembuatan visi, misi, dan tujuan organisasi tersebut dibentuk. Sama halnya dengan pembentukan organisasi di lembaga pendidikan, salah satunya yaitu organisasi lembaga pendidikan non-formal seperti Pondok Pesantren. Visi, misi, dan tujuan Pesantren dijadikan sebagai acuan dalam penyelenggaraan seluruh kegiatan kepesantrenan. Berdasarkan dokumentasi Pondok Pesantren Modern El Fira 2 Purwokerto dapat diketahui visi, misi, tujuan dan juga profil Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto.⁸³

1) Visi Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto

“CERDAS DALAM BERFIKIR, LUHUR DALAM BERPERILAKU.”

2) Misi Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto

Misi dari Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto yaitu

- a) Menyelenggarakan pendidikan yang mencerminkan keislaman
- b) Menyiapkan pemimpin masa depan
- c) Memberikan kesempatan belajar lebih luas kepada kaum du’afa

3) Tujuan Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto

“Illahi anta maqsudi waridloka matlubi ‘athini mahabbataka.”

Artinya : “Ya Allah, Engkaulah puncak tujuanku dan hanya ridhoMu yang kumohon. Berilah aku kecintaan kepada-Mu.”

Tujuan tersebut merupakan doa/munajat yang diriwayatkan oleh Hadhrat mawlana Syekh ‘Abd al-Khaliq al-Ghujduwani.

c. Struktur Organisasi Pondok Pesantren Modern El Fira Purwokerto

Dalam setiap lembaga pendidikan seperti pondok pesantren akan memiliki struktur organisasi. Dalam struktur organisasi ini

⁸³ Dokumentasi Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto dikutip pada Senin, 23 April 2022.

dapat diketahui jabatan dari setiap pengurus. Dari jabatan tersebut akan diketahui juga pembagian tugas serta tanggung jawab masing-masing setiap individu sesuai dengan jabatan yang dia tempati dalam struktur tersebut. Berdasarkan dokumentasi di Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto dapat diketahui struktur organisasi Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto diantaranya yaitu Ketua Yayasan Nurjalin Cilacap yang merupakan jabatan paling tinggi dalam struktur organisasi Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto, pengasuh Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto yang juga merupakan ketua yayasan.

Di bawah pengasuh ada manager pusat El-Fira yang dijabat oleh salah satu ustadz kepercayaan pengasuh untuk memimpin seluruh cabang Pondok Pesantren Modern El-Fira Purwokerto. Kemudian setelah manager pusat ada manager beserta wakil manager Pondok Pesantren Modern El-Fira 2. Dalam menjalankan tugasnya manager pondok psantren dibantu oleh sekretaris I dan sekretaris II beserta bendahara I dan bendahara II. Selanjutnya yaitu seksi-seksi yang memiliki tugas khusus pada masing-masing fokus seksinya. Diantaranya yaitu koordinator seksi keamanan dan anggotanya, koordinator seksi kegiatan dan anggotanya, koordinator seksi perlengkapan dan anggotanya, koordinator seksi kebersihan dan anggotanya, koordinator seksi kesehatan dan anggotanya, koordinator seksi komunikasi dan anggotanya.⁸⁴

Berdasarkan data di atas, dapat diketahui bahwa manager Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto merupakan jabatan yang berada dibawah langsung oleh ketua yayasan Nurjalin Cilacap, pengasuh, maupun Manager Pusat Pondok Pesantren Modern El-Fira Purwokerto dan membantu pengasuh dalam penyelenggaraan kegiatan santri di Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto.

⁸⁴ Dokumentasi Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto dikutip pada Senin, 16 Mei 2022.

Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto merupakan pusat dari seluruh cabang Pondok Pesantren Modern El-Fira yang berada di Purwokerto jadi baik pengasuh maupun manager pusat berada di Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto, sehingga kepemimpinan dan juga kegiatan yang diselenggarakan oleh manager beserta pengurus di bawahnya akan selalu berada di dalam jangkauan pengasuh dan manager pusat Pondok Pesantren Modern El-Fira Purwokerto.

d. Kondisi Santri, Pengurus, dan Asatidz Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto

Jumlah santri secara keseluruhan dilihat dari jumlah santri di setiap kompleks Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto. Nama kompleks beserta jumlah santri yang terdapat di Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto di antaranya ada Komplek Hadjar ditempati santri yang berjumlah 14 santri, Komplek Maryam yang ditempati santri yang berjumlah 10 santri, Komplek Khodijah yang ditempati oleh 16 santri, Komplek Hafsoh yang ditempati oleh 12 santri, Komplek Fatimah ditempati oleh 13 santri, Komplek Firdaus ditempati oleh 20 santri, Komplek Aisyah ditempati oleh 14 santri, dan yang terakhir yaitu Komplek Ibrahim yang ditempati oleh 10 santri.⁸⁵

Berdasarkan dokumentasi mengenai jumlah santri di Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto tersebut, dapat peneliti ketahui bahwa total santri pada tahun 2022 berjumlah 109 santri yang sudah terbagi di kompleknya masing-masing. Nama komplek merupakan tokoh islam yang telah ditentukan sesuai dengan santri yang menempati komplek tersebut. Misalnya komplek Maryam, maka santri yang menempati komplek tersebut merupakan santri putri. Sedangkan, komplek Ibrahim maka santri yang menempati

⁸⁵ Dokumentasi Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto dikutip pada Senin, 16 Mei 2022.

komplek tersebut merupakan santri putra. Sehingga dapat kita lihat dari nama-nama komplek yang berada di tabel di atas jumlah santri putri lebih banyak dengan jumlah 99 santri daripada jumlah santri putra yang berjumlah hanya 10 santri.

Di dalam sebuah organisasi pasti memiliki kepengurusan yang telah ditetapkan untuk membantu penyelenggaraan kegiatan santri di Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto. Jabatan kepengurusan di Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto di antaranya ada Manager El-Fira 2 yang dipegang oleh Devi Puspitasari. Dalam menjalankan tugasnya manager dibantu oleh Wakil Manager El-Fira 2 dipegang oleh Neli Rofingah. Untuk urusan administrasi dan keuangan manager dibantu oleh Sekretaris I oleh Siti Maryam, Sekretaris II oleh Mekar Pamuji Rahayu, Bendahara I oleh Alfi Nur Khasanah, Bendahara II oleh Fani Fajriani.

Selanjutnya yaitu seksi-seksi yang merupakan jabatan kepengurusan yang fokus pada bidang tertentu. Diantarnya yaitu Koordinator Seksi Keamanan oleh Alifia Nur Faizah yang beranggotakan Nur Hidayah dan Muslimatun Fauziyyah, Koordinator Seksi Kegiatan oleh Hilda Maulidya Utami yang beranggotakan Yuyun Sulistiani, Ulfiyani Rosyidah, dan Fitri Nur Aini, Koordinator Seksi Perlengkapan oleh Pipit Nela Cornelia P. yang beranggotakan Lutfi Setianingrum dan Salsabila Ghoniatuz Z., Koordinator Seksi Kebersihan oleh Rika Kurnia yang beranggotakan Adelia Putri Ifosioni, Alivia Ningsih, dan Mia Agustiwati, Koordinator Seksi Kesehatan dipegang oleh Ismaniyah Putri Utami yang beranggotakan Fiki Fajriatun dan Amalia Qusniah, Koordinator Seksi Komunikasi yang dipegang oleh Sestianika Mercurie yang beranggotakan Titin Rahmawati, dan Faiza Rahma.⁸⁶

⁸⁶ Dokumentasi Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto dikutip pada Senin, 16 Mei 2022

Berdasarkan data dokumentasi di atas dapat peneliti ketahui bahwa Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto sudah memiliki kepengurusan yang baik. Dengan dilengkapi dengan beberapa seksi-seksi beserta koordinatornya yang siap membantu manager El-Fira 2 Purwokerto dalam penyelenggaraan kegiatan santri di Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto. Seksi-sksi ini bertugas sesuai dengan bidangnya masing-masing, sehingga aktivitas di setiap bidang kegiatan santri akan terkontrol dengan baik. Dari hasil dokumentasi tersebut dapat diketahui bahwa susunan kepengurusan di Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto semuanya merupakan santri putri yang berjumlah 26 santri.

Setelah mengetahui jumlah santri beserta kepengurusan di Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto. Selanjutnya yaitu mengenai Asatidz. Asatidz merupakan usatadz dan ustadzah yang bertugas mentransferkan ilmunya melalui kegiatan belajar mengajar dengan santri dalam sebuah lembaga pendidikan salah satunya yaitu di Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto. Tidak mungkin sebuah lembaga pendidikan tidak mempersiapkan atau menyediakan orang-orang yang bertugas sebagai penyampai atau pengajar yang berkaitan dengan lembaga pendidikan tersebut.

Berikut merupakan nama Asatidz yang mengajar santri di Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto. Asatiz tersebut diantaranya yaitu Ustadz Wahid Nur Hidayat, S.Pd. yang juga memegang jabatan sebagai manager pusat seluruh cabang Pondok Pesantren Modern El-Fira. Selanjutnya yaitu Ustadz Nur Ahmad Zulkifli, S.Sos., Ustadz Agus Setiawan, S.Sos., Ustadz Lik Burhanudin Azhar, S.Ag.,M.Ag., dan Ustazah Sarmila Quais.⁸⁷ Dari data di atas dapat dilihat bahwa hampir semua asatidz di Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto merupakan akademisi.

⁸⁷ Dokumentasi Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto dikutip pada Senin, 16 Mei 2022.

e. Kondisi Sarana dan Prasarana Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto.

Sarana merupakan sesuatu yang digunakan sebagai alat untuk mencapai tujuan. Sedangkan prasarana merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Data sarana dan prasarana Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto di antaranya ada kamar mandi luar yang berjumlah 18 unit dengan keadaan 16 dan 2 rusak, kamar mandi dalam berjumlah 8 dalam kondisi baik. Kamar mandi ini terletak di dalam tipe kamar VVIP. Kamar santri berjumlah 72 unit kamar dalam keadaan baik yang terdiri dari tipe kamar VVIP A, VVIP B, VIP A, VIP B, VIP New, Non Reguler. IBM (Inkubator Bisnis Mahasiswa) berjumlah 1 dalam keadaan baik. Kantin yang berjumlah 1 dalam kondisi baik. Ruang pengurus El Fira 2 dalam keadaan baik. Kantor Pengurus El Fira Pusat 1 dalam keadaan baik. Ruang mengaji berjumlah 3 dan semuanya dalam keadaan baik. Musholla Janati berjumlah 1 dalam keadaan baik. Jumlah tempat parkir ada 3 tempat dalam keadaan baik. Jumlah transportasi pondok berupa mobil berjumlah 1 unit dalam keadaan baik. Papan tulis berjumlah 3 dalam kondisi baik, meja berjumlah 4 dalam kondisi baik. Satu set sofa di Kantor Pengurus El Fira Pusat dalam keadaan baik.⁸⁸

Dari kondisi sarana dan prasarana tersebut dapat peneliti ketahui bahwa Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto belum memiliki aula sendiri. Jadi aula berada di Pondok Pesantren Modern El-Fira 3 Purwokerto yang sering digunakan untuk acara besar. Jadi untuk seluruh cabang Pondok Pesantren Modern El-Fira Purwokerto berkumpul di Pondok Pesantren Modern El-Fira 3 Purwokerto dengan dikoordinasikan dengan manager Pondok Pesantren masing-masing. Untuk acara perkumpulan lingkup cabang

⁸⁸ Dokumentasi Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto dikutip pada Kamis, 19 Mei 2022.

Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto ruangan yang digunakan untuk tempat berkumpul seluruh santri atau ketika ada acara tertentu adalah tempat mengaji yang telah dirapikan.

2. Deskripsi Aktualisasi Layanan Prima bagi Santri Pondok Pesantren Modern El Fira 2 Purwokerto

Pembahasan ini merujuk pada permasalahan dan fokus penelitian yang telah disebutkan pada Bab I yaitu mengenai Aktualisasi Layanan Prima bagi Santri Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Kelurahan Purwanegara, Kecamatan Purwokerto Utara, Kabupaten Banyumas.

Hasil penelitian mengenai aktualisasi layanan prima bagi santri di Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Kelurahan Purwanegara. Kecamatan Purwokerto Utara, Kabupaten Banyumas diperoleh melalui wawancara dengan Manager Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto. Hasil penelitian ini juga diperoleh melalui observasi aktualisasi layanan prima, selain itu juga diperoleh melalui studi dokumentasi terkait dengan aktualisasi layanan prima bagi santri di sebuah pondok pesantren modern.

Setelah peneliti melakukan pengumpulan data, mereduksi data hasil penelitian, mengorganisasikan data, serta verifikasi data penelitian, pada sub ini akan data hasil penelitian. Penyajian data hasil penelitian yaitu (1) Proses Layanan Prima terdiri dari (a) Penyedia Layanan (*Service Provider*), (b) Penerima Layanan (*Service Receiver*), (c) Bentuk/Jenis Layanan, Pelaksanaan Layanan Prima.

Aktualisasi adalah suatu bentuk kegiatan melakukan realisasi antara pemahaman akan nilai dan norma dengan tindakan dan perbuatan yang dilakukan. Layanan merupakan sarana penghubung antara jasa yang ditawarkan oleh pengelola perusahaan dengan perlakuan yang dapat diterima oleh pelanggan. Sedangkan prima adalah sesuatu hal yang terbaik. Jadi, aktualisasi layanan prima adalah kegiatan melakukan realisasi mengenai pemahaman tentang layanan

prima dengan melakukan layanan penawaran jasa ataupun barang dari perusahaan sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh pelanggan, atau melayani pelanggan secara optimal sehingga pelanggan akan merasakan puas atas layanan tersebut.

Layanan prima dalam suatu lembaga pendidikan merupakan hal penting yang harus diperhatikan. Layanan yang diberikan oleh suatu lembaga ataupun perusahaan sangat berpengaruh untuk keberhasilan lembaga atau perusahaan tersebut. Begitu pula dalam lembaga pendidikan Islam Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto, segala sesuatunya terutama layanan yang akan diberikan kepada santri sangat diperhatikan dengan baik. Layanan yang diberikan disesuaikan dengan kebutuhan dan keinginan santri dimana layanan tersebut merupakan bagian penting dalam menunjang proses pembelajaran di pondok pesantren.

Suatu layanan akan terbentuk dengan adanya proses pemberian layanan tertentu dengan adanya keterlibatan dari pihak penyedia layanan (*service provider*) dengan pihak penerima layanan (*service receiver*). Proses pelayanan prima yang diterapkan di Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto juga melibatkan penyedia layanan (*service provider*) dan pihak penerima layanan (*service receiver*), serta bentuk layanan yang diberikan.

a. Penyedia Layanan (*service provider*)

Penyedia layanan merupakan pihak yang menyediakan layanan tertentu kepada pelanggan, baik berupa layanan barang atau jasa. Di Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto pihak yang menjadi penyedia layanan merupakan pihak pondok pesantren yang diserahkan kepada pengurus Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto. Dalam hal ini pengurus merupakan pihak penyedia layanan (*service provider*) yaitu pihak yang siap memberikan layanan tertentu sesuai dengan apa yang dibutuhkan dan diinginkan oleh santri di Pondok Pesantren Modern El-Fira 2

Purwokerto. Hal ini sesuai dengan yang dinyatakan oleh Manager Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto⁸⁹ :

“Di Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto kegiatan pelayanan di serahkan langsung oleh pengasuh kepada pengurus. Jadi seluruh kegiatan pelayanan dipegang oleh pengurus dan pengurus juga sebagai pihak penyedia seluruh layanan yang telah di sediakan di Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto. Pengasuh hanya mengawasi dan memberi masukan jika ada pelayanan yang kurang maksimal.”

Dari pemaparan di atas dapat kita ketahui pentingnya peran pengurus dalam mengaktualisasikan layanan prima di Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto. Oleh karena itu Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto harus memiliki pengurus yang berkualitas. Kepengurusan di Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto merupakan santri Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto yang diperoleh melalui *open recruitment* atau sering disingkat oprek merupakan proses seleksi sumber daya manusia dalam hal ini santri yang berkualitas untuk diangkat menjadi pengurus.

“Dalam oprek semua santri memiliki kesempatan untuk menjadi pengurus, tetapi jika jumlah santri yang mendaftar menjadi calon pengurus kurang, maka dari pihak pengurus bisa menunjuk santri lainnya yang tidak mendaftar menjadi calon pengurus dengan pertimbangan tertentu. Setelah lulus dalam proses seleksi, santri yang lulus tidak langsung ditempatkan langsung pada jabatan kepengurusan. Mereka akan dijadikan penanggung jawab dari setiap komplek terlebih dahulu. Misalkan dari divisi kegiatan salah satu tugasnya yaitu mengabsen santri sholat jamaah maghrib, isya, dan subuh. Lalu dari divisi kegiatan melimpahkan tugas tersebut kepada PJ di setiap kompleknya. Dengan adanya sistem seperti ini akan meringankan tugas dari setiap divisi dan juga melatih PJ dalam kegiatan kepengurusan. Setelah kurun waktu tertentu yaitu pada saat masa pergantian

⁸⁹Hasil Wawancara dengan Devi Puspitasari Selaku Manager Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto di Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto pada Jum'at 15 April 2022 Pukul 13.00-14.00 WIB

pengurus. PJ akan dilantik menjadi pengurus resmi Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto.”⁹⁰

Dari pemaparan mengenai sistem pemilihan pengurus Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto yang berkualitas dapat kita pahami bahwa dalam kepengurusan di Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto tidak sembarang santri bisa menempati jabatan tersebut. Semuanya harus melewati dari seleksi sampai pelatihan menjadi pengurus yaitu saat di jadikan PJ kompleks yang siap menerima tugas dari divisi tertentu untuk memudahkan tugas pengurus dan juga untuk melatih calon pengurus mengenai tugas-tugas yang nantinya akan mereka kerjakan setelah resmi dilantik menjadi pengurus Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto.

Menurut peneliti dengan adanya sistem perekrutan serta pelatihan calon pengurus seperti ini sangat efektif untuk menghasilkan kepengurusan yang berkualitas. Dalam kurun waktu satu kali masa jabatan mereka yang menjadi PJ kompleks akan belajar banyak mengenai tugas kepengurusan dan juga menjadi calon pengurus yang terlatih. Sehingga ketika nantinya mereka sudah resmi dilantik menjadi pengurus, mereka tidak akan menjadi pengurus yang bingung akan tugasnya dan juga dengan adanya sistem seperti ini kepengurusan berikutnya akan menjadi baik karena sebelum dilantik mereka sudah tahu kinerja kepengurusan sebelumnya dan tahu mana yang perlu diperbaiki dan dikembangkan, dan mana yang harus dipertahankan.

Layanan dapat terjadi apabila melibatkan pihak-pihak yang saling membutuhkan, diantaranya yaitu :

- 1) seseorang dengan seseorang;

⁹⁰Hasil Wawancara dengan Devi Puspitasari Selaku Manager Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto di Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto pada Jum’at, 15 April 2022 Pukul 13.00-14.00 WIB.

- 2) seseorang dengan kelompok;
- 3) kelompok dengan seseorang;
- 4) orang-orang dalam kelompok.

Layanan yang terjadi di Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto yaitu orang-orang dalam kelompok. Maksudnya yaitu orang-orang dalam hal ini adalah pihak dari Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto yang dijalankan oleh pengurus yang memberikan layanan kepada para santri di dalam Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto.

Sebelum memberikan pelayanan kepada para santri, para pengurus juga harus mengetahui standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto.. Standar pelayanan tersebut disebut bisa juga SOP (*Standard Oprating Procedures*), yang dibuat untuk menghindari variasi pelayanan yang diberikan oleh para pengurus dan meminimalisir kesalahan pengurus dalam proses pelaksanaan kegiatan oleh pengurus yang akan menghambat kinerja kepengurusan. Berikut merupakan salah satu SOP pelayanan pengurus untuk santrinya yaitu SOP Penerimaan Santri Baru.⁹¹

- 1) Beri salam “Assalamu’alaikum”
- 2) “Monggo silahkan duduk” sesuai dengan protokol kesehatan jarak 1 Meter (sambil menyuguhkan Minuman)
- 3) Sambil menanyakan dari mana kemudian menawarkan “ada yang bisa kami bantu bapak/ibu?”
- 4) Menjelaskan Konsentrasi per Asrama,
 - a) El-fira 1 Konsentrasi kitab salaf dan kajian kitab kuning (ada BTA PPI)
 - b) El-fira 2 Konsentrasi BTA PPI (lebih utama) dan Publik Speaking (ada juga kajian kitabnya)

⁹¹ Dokumentasi Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto dikutip pada Kamis, 19 Mei 2022.

- c) El-fira 3 Konsentrasi Baha Arab dan Inggris, kita sudah 3 tahun meluluskan mahasiswa skripsi dengan menggunakan bahasa Arab dan Inggris (ada BTA PPI)
- d) El-fira 4 Tahfidz
- 5) Menjelaskan rincian biaya sesuai dengan kelasnya
 - a) Ada 3 bagian yang perlu dibayarkan oleh santri baru yaitu : Biaya Pengembangan, Biaya Kamar, dan lain-lain(melihat lembar klasifikasi biaya).
 - b) Pembayaran terakhir bulan Agustus
 - c) Elfira 3 menyediakan kelas VIP A/B 3 kamar untuk putra
 - d) Jika santri baru sudah mengisi formulir pendaftaran tapi belum registrasi (pembayaran) maka statusnya belum diterima
- 6) Pendaftaran santri baru melalui Online di website www.ppmelfira.com setelah mengisi form kemudian santri melakukan registrasi (panitia menuntun santri untuk membuka websitenya)
- 7) Rencana Masuk Pondok Bulan Septembertapi menyesuaikan dengan kondisi jika memungkinkan
- 8) Untuk lefira 4 khusus untuk perempuan, jika ada putra yang ingin tahfidz bisa di elfira 3
- 9) Pendaftaran dibuka sampai bulan September
- 10) Selebihnya tambahan ngobrol santai
- 11) Ketika tamu akan meninggalkan pondok, ucapkan salam dan doakan Hati-hati dijalan.

Dari contoh SOP di atas pengurus tidak akan khawatir mengenai informasi apa saja yang disampaikan dalam memberikan pelayanan.

b. Penerima Layanan (*Service Receiver*)

Penerima layanan adalah mereka yang disebut sebagai konsumen, pelanggan, yang menerima layanan dari penyedia layanan. Di Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto pihak yang menjadi penerima layanan yaitu seluruh santri Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto. Seluruh santri yang menerima layanan di Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto merupakan mahasiswa di Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri, karena tujuan didirikannya Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto ini salah satunya untuk membantu mahasiswa yang belum memenuhi salah satu syarat kuliah di kampus tersebut yaitu harus lulus BTA dan PPI sehingga yang belum lulus diwajibkan untuk lulus. Apalagi peraturan baru kampus saat ini yaitu wajib mondok satu tahun baik sudah ataupun belum lulus BTA PPI. Penerimaan pelayanan tidak dibatasi tetapi disesuaikan dengan kebutuhan santri.

c. Jenis Layanan Prima yang Disediakan

Jenis layanan prima yang diberikan oleh penyedia layanan kepada penerima layanan atau pihak yang membutuhkan layanan terdiri dari :

- 1) Pemberian layanan jasa saja
- 2) Pemberian layanan yang berkaitan dengan penyediaan dan distribusi barang, atau
- 3) Layanan ganda yang berkaitan dengan penyediaan barang dan jasa.

Layanan yang disediakan di Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto yaitu masuk ke dalam jenis layanan jasa saja, barang saja, dan layanan ganda, dimana pesantren menyediakan barang dan jasa yang dibutuhkan oleh santri-santrinya. Berikut merupakan bentuk layanan yang disediakan Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto sesuai dengan jenisnya.

1) Layanan Barang

Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto menyediakan layanan berupa barang diantaranya yaitu kitab-kitab yang digunakan santri untuk mengaji seperti kitab Alala/Akhlak, Fathul Qorib, Tafsir Ibriz, Akhlakul Banat, Ta'lim Muta'alim, Nahwu/Imrithi, Safinatun Najah, Risalatul Haid, Abi Jamroh, Tahsin Juz 'Ammah, Al-Qur'an/Iqro, Tasrif, Targhib Wa Tarhib.⁹²

2) Layanan Jasa

Dibandingkan dengan layanan yang berupa barang, Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto menyediakan banyak layanan yang berupa jasa. Berikut merupakan layanan jasa yang disediakan di Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto.

a) Transportasi antar jemput

Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto menyediakan fasilitas transportasi berupa mobil yang siap untuk mengantarkan santri untuk melakukan aktivitasnya sebagai mahasiswa yaitu menuju ke kampus. Seluruh santri Pondok Pesantren Modern El-Fira Purwokerto memiliki akses untuk menggunakan fasilitas transportasi yang disediakan. Tetapi santri Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto merupakan cabang El-Fira yang santri sering menggunakan fasilitas ini karena lokasi Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto yang lumayan jauh dari Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri berbeda dengan Pondok Pesantren Modern El-Fira 1 dan 4 Purwokerto yang berada di depan kampus tersebut.

⁹² Hasil Wawancara Via *WhatsApp* dengan Devi Puspitasari Selaku Manager Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto di Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto pada Jum'at, 16 Mei 2022 Pukul 19.00 WIB.

Untuk teknis pelaksanaan layanan transportasi di atur oleh supir, sesuai dengan pemaparan manager Pondok Pesantren.

“Dalam pelaksanaan layanan ini dikendalikan oleh supirnya, seperti jam antar jemput supir yang menentukan. Misal hari besok jam 7 ada jadwal antar jemput yang diinfokan langsung melalui grup *WhatsApp* khusus antar jemput. Bagi santri yang ingin mengikuti antar jemput bisa langsung menanggapi info tersebut di grup.”⁹³

Dari pemaparan di atas mengenai pelaksanaan layanan antar jemput, dapat peneliti simpulkan bahwa jadwal layanan tersebut tidak terstruktur atau tidak terjadwal dengan pasti setiap harinya. Dimana jadwal layanan transportasi ini menyesuaikan dengan waktu yang dimiliki supir, apalagi supir tersebut merupakan seorang mahasiswa, maka jadwal layanan antar jemput disesuaikan dengan jadwal kuliah supir sehingga layanan antar jemput tidak bisa dilakukan setiap waktu atau terstruktur.

“Untuk fasilitas antar jemput ini, santri tidak mengeluarkan biaya tambahan, semua santri bisa menggunakan.”⁹⁴

Dengan adanya fasilitas transportasi antar jemput ini tentunya sangat menguntungkan bagi santri, mereka bisa menghemat dengan tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan untuk transportasi ke kampus, mempermudah santri yang tidak memiliki kendaraan pribadi, meningkatkan hubungan para santri, karena nantinya di dalam mobil tersebut pasti ada komunikasi antar santri.

⁹³ Hasil Wawancara Via *WhatsApp* dengan Devi Puspitasari Selaku Manager Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto di Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto pada Jum'at, 16 Mei 2022 Pukul 19.00 WIB.

⁹⁴ Hasil Wawancara dengan Devi Puspitasari Selaku Manager Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto di Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto pada Jum'at, 15 April 2022 Pukul 13.00-14.00 WIB.

Setiap kelebihan pasti ada kekurangan dari layanan transportasi yang disediakan oleh Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto. Berikut ini merupakan pemaparan dari Manajer Pondok mengenai kekurangan atau hambatan dalam menjalankan layanan transportasi antar jemput.

“Untuk layanan transportasi antar jemput saat ini hanya tersedia satu mobil dan satu supir, awalnya ada dua supir untuk gantian karena supir tersebut adalah mahasiswa di Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri, tetapi salah satu dari mereka sudah lulus sehingga hanya tersisa satu. Jika supir tersebut memenuhi kewajibannya sebagai mahasiswa yaitu belajar di kampus maka tugas menjadi supir untuk transportasi santri ke pondok maupun kampus menjadi tidak ada yang menggantikan. Sehingga akan mengganggu kelancaran layanan transportasi antar jemput ini.”⁹⁵

b) Pendaftaran Santri Online

Perkembangan dunia digital saat ini sudah merambah kemana saja baik dunia perusahaan maupun pendidikan yang dapat mempermudah semua orang dalam mengakses segala hal. Untuk mengikuti perkembangan tersebut Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto menyediakan layanan pendaftaran online bagi calon santrinya yaitu melalui *website* yang telah disediakan. Di dalam *website* tersebut akan diinfokan mengenai sejarah singkat Pondok Pesantren, tipe kamar yang disediakan serta pembelajaran yang akan di dapatkan saat mondok di Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto.

Pelaksanaan layanan pendaftaran santri secara online yaitu dengan mengonfirmasi ketersediaan kamar terlebih dahulu sebelum mendaftar melalui nomor kontak yang telah

⁹⁵ Hasil Wawancara dengan Devi Puspitasari Selaku Manager Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto di Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto pada Jum'at, 15 April 2022 Pukul 13.00-14.00 WIB.

disediakan dari El-Fira 1 sampai El-Fira 4. Setelah tipe kamar yang diinginkan masih tersedia di salah satu cabang El-Fira selanjutnya yaitu klik tombol untuk daftar yang terdapat di dalam *website*. Maka calon santri akan dialihkan ke Google Form dan harus mengisi form yang kosong seperti nama lengkap, tempat tanggal lahir, alamat, jenis kelamin, No. Handphone/WA, nama orang tua/wali santri, No. handphone/WA wali santri, lalu pilih konsentrasi/komplek yaitu sesuai dengan pembelajaran yang dibutuhkan, kemudian pilih kelas semester atau tipe kamar, jurusan perkuliahan, asal sekolah. Setelah form sudah diisi semua dengan benar maka klik berikutnya.

Setelah itu akan diarahkan untuk melakukan pembayaran sesuai dengan data yang di isi di *Google Form* tadi melalui nomor rekening yang telah disediakan. Setelah melakukan pembayaran calon santri harus menyetorkan bukti pembayaran dengan klik setor bukti pembayaran yang tersedia di *website* kemudian akan dialihkan menuju *Google Form* lagi dengan mengisi formulir yang kosong seperti nama lengkap, konsentrasi pilihan, jumlah pembayaran/transfer serta melampirkan bukti transfer/struk pembayaran lalu klik kirim. Selanjutnya hanya menunggu konfirmasi dari pihak pondok melalui No. Handphone/WA yang telah diberikan pada form pendaftaran atau langsung konfirmasi ke pondok pesantren yang bersangkutan.

“Semua calon santri wajib mendaftarkan dirinya secara online, hal ini bertujuan supaya data calon santri terekap dengan rapih dan meminimalisir kesalahan atau kehilangan data. Jika dalam pelaksanaan pendaftaran online masih ada yang tidak dipahami bisa menanyakan langsung ke kontak *WhatsApp* yang telah disediakan atau mendatangi pondok pesantren langsung kepada pengurus pondok. Setelah melakukan pendaftaran bisa langsung mengonfirmasi dengan menyertakan bukti pembayaran,

sehingga tahap selanjutnya dari pihak pengurus Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto.”⁹⁶

Kelebihan dari pendaftaran santri secara online yaitu calon santri yang berada di luar kota bahkan luar pulau bisa ikut mendaftarkan dirinya terlebih dahulu tanpa harus mendatangi langsung Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto. Informasi yang terdapat di *Website* sangat lengkap sehingga membantu calon santri untuk memilih konsentrasi dan tipe kamar yang mereka inginkan.

c) Pembayaran menggunakan *BRI Smart Billing*

Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto menyediakan layanan pembayaran menggunakan aplikasi. Aplikasi pembayaran yang digunakan yaitu *BRI Smart Billing* yang bisa di unduh secara gratis dan mudah melalui *Google Play Store*. Jadi sebelum layanan ini diberikan kepada santri untuk mengetahui cara pembayarannya, dari pihak Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto juga sudah bekerja sama dengan pihak dari Bank BRI.

“Cara pembayarannya tidak jauh beda dengan sistem pembayaran aplikasi pada umumnya. Setiap santri yang akan melakukan pembayaran akan mendapatkan nomor *BRIVA* yang berbeda yang sudah tertera pada akun *BRI Smart Billing* masing-masing beserta tagihan yang harus dibayarkan.”⁹⁷

Dari pemaparan mengenai cara pembayaran menggunakan aplikasi dapat peneliti pahami bahwa cara pembayaran menggunakan aplikasi ini sangat mudah. Aplikasi *BRI Smart Billing* sangat membantu dalam

⁹⁶ Hasil Wawancara dengan Devi Puspitasari Selaku Manager Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto di Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto pada Jum’at, 15 April 2022 Pukul 13.00-14.00 WIB.

⁹⁷ Hasil Wawancara Via *WhatsApp* dengan Devi Puspitasari Selaku Manager Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto di Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto pada Jum’at, 18 Mei 2022 Pukul 16.00 WIB.

mempermudah pembayaran para santri, apalagi santri yang sedang tidak berada di pondok dan membantu pihak pengurus terutama bendahara Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto yang memang bertugas untuk mengatur keuangan pondok. Meskipun sudah tersedia aplikasi untuk pembayaran, bagi santri yang ingin melakukan pembayaran secara offline juga bisa secara langsung ke bendahara Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto.

d) Ngaji *On The Bus*

Dengan perkembangan pesantren yang semakin menakjubkan dan sangat baik dalam memahami kebutuhan santri. Mampu mencetuskan ide-ide kreatif untuk memajukan nama pesantren. Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto menyediakan layanan menarik yaitu Ngaji *On The Bus*. Tidak jauh berbeda dengan mengaji di dalam ruangan, Ngaji *On The Bus* adalah melakukan pengajian di dalam bus dengan suasana yang baru.

“Aktivitas yang dilakukan di dalam bus yaitu seperti lalaran kitab Imrithi dan muroja’ah bersama. Di dalambus sudah ada Ustadz yang juga memimpin acara Ngaji *On The Bus* dan juga bisa mengisi dengan acara saling *sharing* mengenai pelajaran maupun kegiatan di Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto. Tujuan diadakannya layanan ini yaitu untuk mengurangi kejenuhan santri yang selalu mengaji di dalam ruangan.”⁹⁸

Manfaat dari Ngaji *On the Bus* dapat peneliti simpulkan berdasarkan pemaparan di atas yaitu dapat mengurangi kejenuhan santri dalam mengaji karena layanan ini dapat menciptakan suasana yang baru dan lebih *fresh*, santri juga

⁹⁸ Hasil Wawancara Via *WhatsApp* dengan Devi Puspitasari Selaku Manager Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto di Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto pada Jum’at, 18 Mei 2022 Pukul 16.00 WIB.

menjadi lebih semangat dalam mengikuti acara Ngaji *On the Bus*. Layanan ini sudah pernah dilaksanakan, namun saat ini sudah tidak dilakukan kembali dikarenakan pernah terhenti akibat adanya pandemi Covid-19 yang melanda tanah air.

e) Keamanan

Setiap orang pasti menginginkan keamanannya tetap terjaga dimanapun dia berada, baik untuk dirinya sendiri maupun sesuatu yang ia miliki. Begitupun untuk para santri yang menetap di suatu Pondok Pesantren. Untuk memenuhi salah satu keinginan tersebut Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto menyediakan pelayanan keamanan. Memang Pondok Pesantren tidak sepenuhnya bertanggung jawab atas keamanan bagi santri. Semua pihak bertanggung jawab atas keamanan tersebut, bagi dari para santri yang harus saling menjaga satu sama lain, pengurus bagian keamanan yang harus selalu siap sedia mengecek keamanan.

Pondok Pesantren juga menyediakan layanan dengan menyiapkan seorang warga yang siap berjaga di pintu depan mengawasi aktivitas keluar masuk Pondok dan menjaga motor-motor santri yang terparkir di bagian depan Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto.

f) Pengaduan

Setiap layanan yang telah diberikan membutuhkan suatu penilaian dari penerima layanan tersebut. Penilaian tersebut bisa dalam bentuk pengaduan. Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto juga menyediakan layanan pengaduan untuk para santri yang ingin menyampaikan segala keinginannya. Layanan pengaduan diadakan selama satu bulan sekali oleh pengurus. Pelaksanaan layanan ini yaitu para santri bebas menuliskan segala keluhannya selama di Pondok Pesantren baik dari pelayanan maupun fasilitas yang

kurang memuaskan. Lalu tulisan tersebut dikumpulkan dan dibaca oleh pengurus oleh pengurus lalu segera didiskusikan untuk menangani keluhan tersebut.

“Keluhan yang sering disampaikan oleh santri mengenai masalah fasilitas kamar yang rusak seperti atap bocor, pintu rusak. Kerusakan tersebut di data terlebih dahulu dan langsung diserahkan ke bendahara untuk biaya perbaikan dan langsung menghubungi tukang yang biasa melakukan perbaikan fasilitas Pondok Pesantren. Layanan ini merupakan layanan yang memerlukan waktu paling lama dari keseluruhan layanan yang disediakan di Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto karena biasanya tukang tidak langsung datang untuk memperbaiki fasilitas yang rusak, bahkan tukang bisa sampai lupa jika tidak diingatkan kembali.”⁹⁹

Dari pemaparan di atas, dapat peneliti ketahui keluhan yang sering disampaikan oleh santri yaitu mengenai fasilitas Pondok Pesantren yang rusak dan memerlukan perbaikan sesegera mungkin. Dapat peneliti juga dari tindakan yang dilakukan oleh pengurus dalam menanggapi keluhan sangat responsif dan cepat tanggap. Hal ini dibuktikan dengan ungkapan salah satu santri sebagai berikut.

“pengurus sangat cepat tanggap dalam merespon dan menangani masalah atau keluhan yang diajukan daripada pengurus sebelumnya.”¹⁰⁰

3) Layanan Ganda

Tidak hanya menyediakan layanan berupa jasa saja maupun barang saja. Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto juga menyediakan layanan ganda, di mana setiap layanan yang disediakan itu disediakan barang dan juga jasa.

⁹⁹ Hasil Wawancara dengan Devi Puspitasari Selaku Manager Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto di Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto pada Jum'at 15 April 2022 Pukul 13.00-14.00 WIB.

¹⁰⁰ Hasil Wawancara dengan Fatimatun Azizah Selaku Manager Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto di Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto pada Jum'at 15 April 2022 Pukul 16.00-17.00 WIB.

a) Kamar dengan berbagai tipe.

Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto merupakan salah satu pondok pesantren mitra Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri yang mana kampus tersebut menerapkan peraturan untuk wajib mondok satu tahun bagi seluruh mahasiswanya. Oleh karena itu Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto harus mampu menarik minat mahasiswa kampus untuk menetap atau mondok di pesantren tersebut dengan menyediakan pelayanan semenarik mungkin.

Tetapi masih banyak mahasiswa yang enggan menetap di Pesantren karena yang mereka ketahui bahwa pondok pesantren identik dengan jumlah santri yang mencapai puluhan santri di setiap kamarnya, sempit, kurang tertata kerapian dan kebersihannya dan juga antrian yang panjang sehingga banyak dari mereka memilih untuk tinggal di kos-kosan. Namun Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto dapat menyingkirkan pandangan negatif orang-orang mengenai kamar pondok pesantren yang mereka pikirkan.

Dengan adanya permasalahan tersebut juga muncul ide baru untuk mengatasi masalah mengenai kamar di Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto yaitu dengan menciptakan konsep kamar di Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto berbeda dengan pondok pesantren pada umumnya. Konsep kamar yang disediakan seperti kos-kosan yang hanya akan ditempati oleh dua sampai lima santri disetiap kamarnya. Ide ini akan meminimalisir keinginan mahasiswa untuk menetap di kos karena di Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto sudah seperti kos dan juga bisa sekalian belajar ilmu agama lebih mendalam, apalagi

untuk mahasiswa yang belum lulus BTA dan PPI pilihan menetap di Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto merupakan pilihan yang tepat. Dengan hal ini juga dapat menjadikan pergaulan mahasiswa di luar kampus lebih terawasi oleh pengurus maupun pengasuh Pondok Pesantren, apalagi bagi mahasiswa yang berasal dari perantauan yang jauh dari pengawasan orang tua.

Dengan disediakan lima tipe kamar yang oleh Pondok Pesantren Modern El-Fira Purwokerto yaitu Reguler, Non Reguler, VIP, VVIP, dan Royal. Di Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto terdapat tiga tipe kamar diantaranya yaitu ada VVIP yang terbagi menjadi VVIP A dan VVIP B, VIP yang terbagi menjadi VIP A, VIP B, dan VIP New, Non Reguler. Walaupun Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto merupakan pusat dari seluruh cabang Pondok Pesantren Modern El-Fira yang berada Purwokerto, tetapi tidak semua layanan tipe kamar yang disediakan lengkap, karena tipe layanan yang tidak tersedia di Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto merupakan tipe kamar yang baru disediakan karena adanya gedung baru seperti di Pondok Pesantren Modern El-Fira 4 Purwokerto yang menyediakan tipe kamar Royal dan tipe lainnya. Pembangunan dan perkembangan layanan baru juga bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan atau calon santri yang semakin bervariasi.

Setiap tipe kamar memiliki perbedaan dari jumlah santrinya. Berikut merupakan penjelasan mengenai tipe kamar yang disediakan di Pondok Pesantren Modern El-Fira 4 Purwokerto. Tipe kamar VVIP A memiliki kapasitas hanya dua santri dengan kamar mandi dalam dan juga free wifi, untuk kasur dan lemari santri yang ingin menempati kamar

ini harus membawa sendiri dengan ukuran yang telah ditentukan Pondok Pesantren. Tipe Kamar VVIP B memiliki kapasitas tiga santri dengan kamar mandi dalam dan free wifi, untuk kasur dan lemari sama dengan ketentuan VVIP A yaitu harus membawa sendiri sesuai ketentuan. Tipe kamar VIP A memiliki kapasitas hanya dua santri dengan kamar mandi luar dan free wifi. Mengenai kasur dan juga lemari santri yang ingin menempati kamar tersebut harus membawa sendiri sendiri sesuai dengan yang telah ditentukan. Tipe kamar VIP B memiliki kapasitas tiga santri dengan kamar mandi luar dan free wifi. Untuk ketentuan kasur dan lemari sama halnya seperti VIP A yaitu membawa sendiri.

Tipe kamar VIP New memiliki kapasitas dua santri dengan kamar mandi luar dan free. Yang membedakan tipe kamar VIP New dengan tipe kamar lainnya yaitu jika kamar tipe lain membawa sendiri kasur dan juga lemari, untuk tipe kamar yang ini untuk kasur dan lemari sudah disediakan langsung oleh Pondok Pesantren. Tipe kamar terakhir yang berada di Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto yaitu tipe non regular yang bisa ditempati oleh lima sampai sepuluh santri dengan kamar mandi luar dan free wifi. Untuk ketentuan kasur dan lemari yaitu membawa sendiri.¹⁰¹

Dari semua fasilitas tipe kamar yang tersedia di Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto. Dapat peneliti ketahui bahwa perbedaan tipe A dan B baik VVIP maupun VIP terletak pada kapasitas santri yang menempatinnya yaitu tipe A hanya dua santri dan tipe B berjumlah tiga santri. Sedangkan perbedaan antara VVIP dengan VIP adalah letak

¹⁰¹ Hasil Wawancara dengan Devi Puspitasari Selaku Manager Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto di Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto pada Jum'at, 15 April 2022 Pukul 13.00-14.00 WIB

kamar mandinya, VVIP kamar mandi dalam dan VIP kamar mandi luar. VIP New adalah satu-satunya tipe kamar yang kasur dan lemarnya disediakan oleh Pondok Pesantren. Untuk fasilitas wifi semua santri bisa menggunakannya.

“Semua kamar tidak menyediakan fasilitas seperti kasur dan lemari, para santri harus membawa kasur dan lemari sendiri. Berbeda dengan VIP New. VIP New merupakan tipe kamar yang baru diciptakan dimana dari pihak pesantren sudah menyediakan kasur dan juga kemari. Karena tergolong tipe kamar yang masih baru belum ada santri yang menempati kamar ini.”¹⁰²

Dari pemaparan di atas mengenai tipe layanan kamar yang baru disediakan oleh Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto tujuannya yaitu untuk mencapai target sasaran. Sasaran dari tipe layanan VIP New ini merupakan santri-santri baru yang berasal dari luar kota maupun pulau. Di mana santri-santri baru tersebut tidak akan kesusahan mencari perlengkapan seperti kasur dan juga lemari karena pada tipe VIP New perlengkapan tersebut sudah masuk ke dalam fasilitas kamar yang disediakan.

“Dari semua tipe kamar yang disediakan di Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto, tipe VIP B merupakan tipe kamar yang banyak peminatnya”¹⁰³

Alasan yang mendukung pemaparan di atas yaitu dikarenakan harganya yang terjangkau dan kapasitas santri yang tidak terlalu banyak yaitu hanya 3 santri dan juga bukti nyata langsung di Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto.

¹⁰² Hasil Wawancara dengan Devi Puspitasari Selaku Manager Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto di Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto pada Jum’at, 15 April 2022 Pukul 13.00-14.00 WIB

¹⁰³ Hasil Wawancara dengan Devi Puspitasari Selaku Manager Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto di Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto pada Jum’at, 15 April 2022 Pukul 13.00-14.00 WIB

b) Kesehatan

Kesehatan merupakan aspek yang sangat dalam kehidupan. Oleh karena itu kesehatan menjadi penentu hasil dari suatu kegiatan. Dengan kesehatan yang buruk maka, kegiatan yang dilakukan akan tidak akan terlaksana secara maksimal. Karena *Effort* yang besar untuk melaksanakan kegiatan tersebut. Dalam penyelenggaraan kegiatan kepesantrenan di Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto pengurus menyediakan layanan kesehatan terutama untuk santri. Layanan yang disediakan berupa obat-obatan serta diantar langsung ke dokter. Tubuh yang tidak sehat dapat menghambat proses masuknya ilmu yang telah diajarkan. Hal tersebut tentu sangat merugikan untuk santri. Berikut bukti yang ungkapkan oleh santri Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto selaku pengguna layanan.

“pengurus cepat tanggap menangani masalah kesehatan santri. Jika ada santri yang sakit, pengurus seksi kesehatan segera menangani dengan memberikan obat yang telah disediakan sesuai dengan keluhan santri. Jika sakit tidak mereda atau bahkan bertambah parah, pengurus akan mengantarkan langsung ke dokter dan lainnya.”¹⁰⁴

B. Analisis Data

Sebagaimana yang tertera dalam Bab I bahwa tujuan peneliti ini adalah untuk mengetahui bagaimana Aktualisasi Layanan Prima bagi Santri Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto. Oleh karena itu, pada Bab IV ini berisi mengenai analisis dari hal tersebut sesuai dengan metode yang peneliti gunakan yaitu dengan menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif.

¹⁰⁴ Hasil Wawancara dengan Hilya Kamila Mustofina selaku santri Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto, pada hari Rabu, 20 April 2022 pukul 16.00-17.00 WIB.

a. Penyedia Layanan

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai peran pengurus dalam aktualisasi layanan prima di Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto, dapat peneliti ketahui bahwa peran pengurus sangat penting terhadap aktualisasi layanan prima yang disediakan oleh Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto. Apalagi pengurus di Pondok Pesantren ini merupakan pihak yang berperan sebagai penyedia layanan (*service provider*) yang memiliki tanggung jawab terhadap penyediaan layanan yang diberikan kepada santri. Dari beberapa pemaparan yang telah disampaikan oleh Manager mengenai sistem kepengurusan di Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto, sistem tersebut menarik perhatian pengasuh pondok pesantren.

Hal yang menjadi daya tarik dari sistem tersebut adalah mengenai kinerjanya yang tidak bisa diragukan lagi. Oleh karena itu, peneliti dapat memahami bahwa kinerja dari kepengurusanlah yang menjadikan pengasuh Pondok Pesantren menyerahkan sepenuhnya tugas mengenai seluruh kegiatan di pesantren, terutama kegiatan yang berkaitan dengan santri. Beliau mempercayakan tugas tersebut karena pegasuh menganggap bahwa pengurus dapat melayani santri dengan baik. Sistem perekrutan calon pengurus beserta tahapan-tahapan pelatihan yang harus dilalui sebelum lantik menjadi pengurus tetap merupakan langkah yang sangat efektif untuk menciptakan kepengurusan yang berkualitas, baik secara sikap maupun kinerjanya dalam kepengurusan.

Kepengurusan yang berkualitas adalah kepengurusan yang memenuhi enam indikator dari layanan prima yaitu, *pertama*, kemampuan (*ability*). Kemampuan yang dimiliki pengurus Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto yaitu kemampuan untuk memegang seluruh kegiatan santri di Pondok Pesantren, kemampuan dalam membaca situasi yaitu apa yang dibutuhkan oleh santri dalam keadaan tertentu seperti membuat layanan pengaduan atau complain sehingga santri bisa menyampaikan keluhannya ataupun apa yang dia

butuhkan di dalam Pondok Pesantren. Dalam hal ini pengurus Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto sudah mampu mngaktualisasikan layanan tersebut dengan mengetahui keluhan santri salah satunya yaitu kerusakan fasilitas kamar.

Kedua, sikap (attitude). Mengenai sikap di Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto sangat diutamakan, baik bersikap dengan pengasuh, asatidz, pengurus, maupun kepada santri. yang baik dalam memberikan layanan kepada santri, pengurus harus mampu sebagai contoh para santri dalam bersikap yang baik. Salah satu bukti Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto menerapkan sikap yaitu sudah dicantumkan dalam SOP pemberian layanan kepada calon santri, maupun SOP dari kepengurusan itu sendiri. Sikap yang baik sangat penting dalam proses layanan, untuk menentukan layanan yang telah disediakan berhasil atau tidak.

Ketiga, penampilan (appearance). Penampilan merupakan hal yang pertama kali dilihat dari seseorang. Jika orang tersebut menggunakan pakaian yang rapi maka pihak lain akan merasa segan dan juga sebaliknya. Bentuk pengurus memperhatikan penampilannya dalam memberikan layanan yaitu terdapat pada SOP pelayanan maupun peraturan Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto yaitu santri wajib menggunakan rok atau sarung.

Keempat, Perhatian (attention). merupakan kepedulian penuh terhadap santri, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan santri maupun pemahaman atas saran dan kritik santri. Pengurus Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto memberikan perhatian terhadap apa yang dibutuhkan dan diinginkan oleh santri salah satunya yaitu dengan adanya layanan pengaduan santri terhadap layanan yang disediakan maupun fasilitas Pondok Pesantren. Perhatian lainnya yaitu mengenai hal Ketauhidan yaitu kewajiban santri untuk sholat wajib tepat waktu dengan cara melakukan absensi pada santri di setiap kompleknya, kesehatan dan keamanan santri merupakan hal yang

diperhatikan oleh pengurus, terutama seksi bidang kesehatan dan seksi bidang keamanan.

Pengurus Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto sebagai penyedia layanan mengetahui tentang apa dibutuhkan oleh santri untuk dalam kegiatan mengaji, yaitu dengan menyediakan kitab-kitab seperti kitab Alala/Akhlak, Fathul Qorib, Tafsir Ibriz, Akhlakul Banat, Ta'lim Muta'alim, Nahwu/Imrithi, Safinatun Najah, Risalatul Haid, Abi Jamroh, Tahsin Juz 'Ammah, Al-Qur'an/Iqro, Tasrif, Targhib Wa Tarhib, yang semuanya diurus oleh pengurus bagi santri yang ingin beli kitab melalui pengurus Pondok Pesantren.

Kelima, Tindakan (*action*) merupakan kegiatan nyata pengurus yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada santri Pengurus Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto. Tindakan bisa dilakukan oleh pengurus karena pengamatan langsung mengenai kebutuhan dan keinginan santri maupun masukan dari santri melalui layanan pengaduan, salah satu bentuk tindakan nyata pengurus yaitu pengurus segera melakukan pengecekan dan mendata hasil dari pengaduan santri yaitu mengenai kerusakan pintu dan atap bocor, kemudian pengurus langsung menghubungi tukang perbaikan. Pengurus yang tanggap dalam bertindak merupakan kebutuhan dan keinginan santri. Bukti tindakan yang telah dilakukan pengurus yaitu mengenai penanganan pada santri yang sakit, pengurus langsung cepat tanggap memberikan obat maupun untuk mengantarkan santri berobat ke klinik.

Keenam, Tanggung jawab (*accountability*) merupakan suatu sikap dalam berperilaku pengurus sebagai wujud kepedulian untuk menghindarkan dan meminimalisir kerugian atau ketidakpuasan santri terhadap layanan yang disediakan. Jadi pengurus Pengurus Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto sebagai penyedia layanan harus dapat meyakinkan pelanggan dan bertanggungjawab atas layanan yang diberikan seperti fasilitas Pondok Pesantren yang rusak.

b. Penerima Layanan

Santri di Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto sebagai pihak penerima layanan (*service receiver*) yang disediakan oleh pengurus juga memiliki peran penting. Santri Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto cenderung aktif dalam menyampaikan segala sesuatu, salah satunya yaitu mengenai keluhan fasilitas yang kurang. Tanpa adanya santri kegiatan layanan di Pondok Pesantren tidak akan terjadi. Santri sangat membantu Pondok Pesantren dalam menciptakan layanan prima, salah satunya yaitu dengan menyampaikan keluhan terhadap layanan dan fasilitas yang diberikan tidak sesuai. Dengan adanya keluhan tersebut maka akan dijadikan momen perbaikan untuk pihak Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto terutama pengurus untuk terus memperbaiki layanan yang disediakan untuk santri.

c. Layanan yang disediakan

Pondok Pesantren harus memberikan layanan terbaiknya kepada santri untuk tercapainya aktualisasi layanan yang prima di Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto. Bukti bahwa Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto telah menyediakan layanan prima yaitu dengan mengikuti langkah-langkah penting yang dilakukan untuk mewujudkan layanan prima. Langkah-langkah dalam mewujudkan layanan prima yang *pertama*, regulasi layanan (*service regulation*). Pesantren harus menyusun dan mengembangkan jasa pelayanan kepada santri meliputi sistem, aturan, keputusan, prosedur dan tata cara pelayanan dan keluhan agar memudahkan dalam pelaksanaan pelayanan serta berguna untuk menyampaikan produk dan jasa yang disediakan oleh Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto.

Bentuk nyata dari regulasi layanan yang terdapat di Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto adalah dengan adanya SOP (*Standar Operating Procedures*) yang harus dipahami sebagai standar pengurus selaku penyedia layanan. Salah satu SOP yang sudah peneliti

ketahui yaitu mengenai SOP penerimaan santri baru. Bentuk dari regulasi layanan lainnya yaitu mengenai peraturan untuk membawa kasur dan lemari sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan bagi santri yang menempati kamar selain di VIP New dan juga peraturan mengenai kewajiban santri putrid menggunakan mukena lajukan berwarna putih.

Biaya dan persyaratan setiap layanan juga salah satu bentuk regulasi layanan dimana dengan biaya semua layanan harus ditetapkan dengan jelas sehingga pengurus mengetahui apa yang harus mereka lakukan dalam memberikan layanan. Pengurus menjadi lebih percaya diri dalam memberikan sebuah keputusan-keputusan karena standar aturannya sudah jelas tercantum dalam standar pelayanan. Biaya pelayanan di Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto sudah sangat jelas tercantum di brosur, terutama biaya setiap tipe kamarnya. Untuk persyaratan layanan di Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto yaitu membayar uang pengembangan, uang pendaftaran dan uang bulanan.

Kedua, Fasilitas-fasilitas layanan (Service Facilities). Menyangkut fasilitas-fasilitas utama maupun pendukung, hal ini harus dipenuhi untuk menciptakan layanan prima yang direncanakan. Fasilitas layanan prima di antaranya yaitu ada fasilitas kamar dengan berbagai jenis tipe yaitu VVIP A, VVIP B, VIP A, VIP B, VIP New, dan Non Reguler. Fasilitas ini bebas dipilih oleh santri sesuai keinginan dan kebutuhan. Fasilitas layanan transportasi antar jemput yang bisa digunakan oleh semua santri Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto. Layanan pendaftaran *online* yang mudah diakses oleh semua calon santri dengan disediakan juga informasi mengenai Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto dan layanan yang disediakan.

Layanan pembayaran menggunakan BRI *Smart Billing* yang dapat digunakan oleh semua santri dan memudahkan santri yang berada di luar Pondok Pesantren untuk melunasi tagihan cukup dengan

menggunakan aplikasi yang mudah diakses. Layanan Ngaji *On The Bus* yang sudah pernah berjalan tetapi saat ini berhenti karena terhambat adanya Covid-19. Layanan kesehatan dengan menyediakan obat-obatan ataupun siap untuk mengantar santri yang sedang sakit berobat. Layanan keamanan dengan mempekerjakan warga sekitar untuk menjaga di sekitar gerbang depan Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto. Layanan pengaduan yang disediakan untuk mengetahui saran maupun keluhan santri terhadap fasilitas layanan di Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto seperti kerusakan fasilitas.

Fasilitas lainnya yang digunakan sebagai pendukung tercapainya suatu layanan prima yaitu fasilitas kamar mandi luar, kamar mandi dalam, dan kamar santri. Selanjutnya ada IBM (Inkubator Bisnis Manasiswa) yang dapat digunakan oleh santri sebagai lahan usaha, yaitu dengan menitipkan barang yang akan mereka jual, ruang pengurus El-Fira 2, kantor Pengurus El-Fira Pusat, ruang mengaji, Musholla Jannati, tempat parkir, mobil pondok, papan tulis, satu set sofa di Kantor Pengurus El-Fira Pusat.

Ketiga, Peran Tim Pengarah (Advisory Team). Tim pengarah merupakan penanggung jawab tinggi manajemen, pimpinan, dapat dari seorang *Public Relation*, atau Manajer Operasional. Di Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto tim yang menjadi pengarah yaitu pengurus dan juga pengurus pusat Pondok Pesantren Modern El-Fira Purwokerto. Hal yang dilakukan oleh tim pengarah di Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto yaitu melakukan perencanaan mengenai layanan yang akan diberikan kepada santri supaya sesuai dengan kebutuhan santri contohnya yaitu layanan kamar dengan berbagai tipe.

Tim pengarah juga melakukan pengawasan terhadap kinerja pengurus dalam memberikan layanan. Sehingga, jika ada layanan yang tidak sesuai maka bisa diperbaiki. Selain mengawasi tim pengarah juga bisa memberikan motivasi dan masukan-masukan yang bersifat

membangun kepada pengurus selaku penyedia layanan. Hal ini dilakukan supaya pengurus memiliki semangat memperbaiki kualitas dalam memberikan layanan Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto. *Role Model*, pengasuh menjadi contoh untuk pengurus dalam memberikan layanan, melaksanakan konsep PDCA (*plan, do, check, action*) salah satu produk hasil dari penerapan PDCA ini adalah adanya tipe kamar baru yaitu VIP New sebagai proses pemenuhan kebutuhan santri yang semakin bervariasi.

Keempat, kualitas pelayanan terbaik. Tindakan atau cara-cara yang dilakukan saat proses pelayanan merupakan salah satu penentu keberhasilan pada proses pelayanan. Kemudahan dan ketepatan dalam memperoleh layanan, kejelasan informasi. Pelayanan di Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto relatif mudah, tetap, nyaman, dan efisien dalam memperoleh informasi mengenai Pondok Pesantren, kejelasan informasi juga bisa didapatkan melalui penjelasan langsung oleh pengurus. Kecekatan pengurus dalam memberikan pelayanan, merupakan kualitas pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan, salah satu bentuk kecekatan pengurus Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto yaitu saat menangani keluhan santri mengenai fasilitas yang rusak seperti pintu dan atap bocor. Pengurus langsung melakukan pengecekan, pendataan dan menyiapkan dana, kemudian langsung menghubungi tukang perbaikan. Ramah, pelanggan tidak ingin mendapatkan kebutuhannya dari pelayanan yang tidak ramah. Mengenai keramahan sudah dicantumkan dalam SOP kepeguruan.

Kelima, kualitas barang/jasa dan harga yang kompetitif. Santri umumnya menginginkan harga barang atau jasa yang tergolong murah. Dalam hal ini yang dimaksud murah yaitu kesesuaian antara kualitas barang atau jasa dengan harga yang harus dibayar, salah satu layanan dengan kualitas dan harga yang kompetitif adalah layanan kamar dengan berbagai tipe. Santri bisa memilih tipe kamar VVIP kapasitas 2-3 santri dengan kamar mandi dalam dikenakan biaya Rp.450.000/bulan

atau Rp.2.700.000/semester, VIP dengan kapasitas 2-3 santri dengan kamar mandi luar dikenakan biaya Rp.292.500/bulan atau 1.755.000/semester, Non regular dengan kapasitas 5-10 santri dengan kamar mandi luar dikenakan biaya Rp.160.000/bulan atau Rp.960.000/semester yang bisa dibayarkan saat awal semester *free Wifi* dan *free* layanan antar jemput.



BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan analisis yang dikemukakan oleh peneliti terkait Aktualisasi Layanan Prima bagi Santri Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto. Aktualisasi layanan prima adalah kegiatan melakukan realisasi mengenai pemahaman tentang layanan prima dengan melakukan layanan penawaran jasa ataupun barang dari perusahaan sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh pelanggan, atau melayani pelanggan secara optimal sehingga pelanggan akan merasakan puas akan layanan tersebut. Setidaknya, ada yang berperan penting yang harus diperhatikan dalam mengaktualisasikan layanan yang diberikan supaya mencapai tingkatan layanan prima. Tingkatan layanan prima yang dimaksud yaitu layanan terbaik yang diberikan oleh penyedia layanan kepada penerima layanan dalam hal ini yaitu layanan yang diberikan pengurus kepada semua santri Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto.

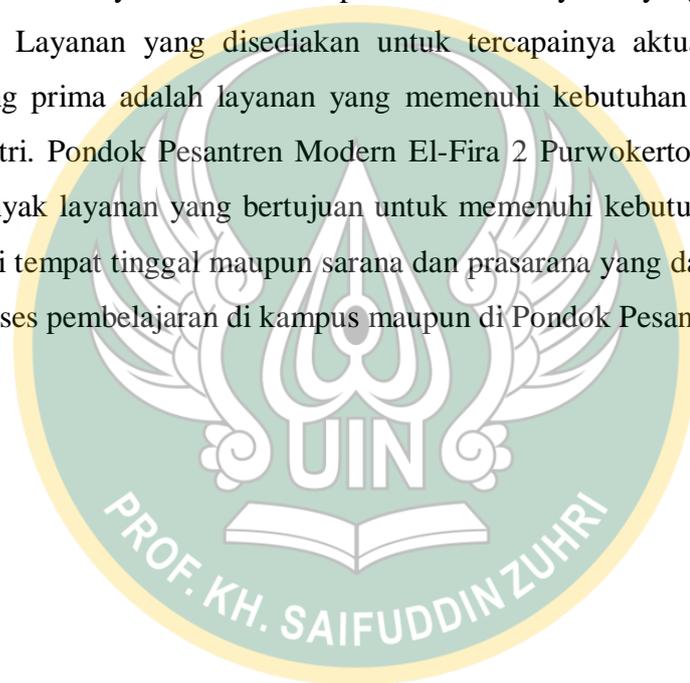
Peran pengurus sangat penting terhadap aktualisasi layanan prima yang disediakan oleh Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto. Pengurus di Pondok Pesantren ini sebagai pihak penyedia layanan (*service provider*) harus memiliki tanggung jawab terhadap penyediaan layanan di Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto. Pengurus harus memiliki kemampuan untuk memberikan layanan terbaiknya kepada santri, supaya seluruh santri merasakan nyaman tinggal di Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto.

Kinerja pengurus Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto dalam memberikan layanan kepada seluruh santri tidak akan maksimal tanpa adanya standar pelayanan atau SOP (*Standard Operating Procedures*). Dengan adanya SOP ini akan memandu para pengurus dalam memberikan layanan. Salah satu SOP yang sudah dijelaskan yaitu mengenai SOP Penerimaan Santri Baru (*Standard Operating Procedures*). Dengan adanya SOP ini akan memandu para pengurus

dalam memberikan layanan kepada pelanggan untuk meminimalisir kesalahan seperti ada informasi yang lupa disampaikan, perbedaan informasi yang disampaikan antar pengurus atau variasi informasi.

Santri di Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto sebagai pihak penerima layanan (*service receiver*) yang disediakan oleh pengurus juga memiliki peran penting. Tanpa adanya santri kegiatan layanan di Pondok Pesantren tidak akan terjadi. Santri sangat membantu Pondok Pesantren dalam menciptakan layanan prima dalam melakukan perbaikan layanan melalui respon santri atas layanan yang diberikan.

Layanan yang disediakan untuk tercapainya aktualisasi layanan yang prima adalah layanan yang memenuhi kebutuhan dan keinginan santri. Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto menyediakan banyak layanan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan santri baik dari tempat tinggal maupun sarana dan prasarana yang dapat membantu proses pembelajaran di kampus maupun di Pondok Pesantren.



B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut :

1. Pengurus *Call Center* Pusat

Pihak *call center* untuk menambahkan keanggotaan supaya pesan pelanggan langsung terbalaskan dengan baik, dan untuk mengurangi penimbunan pesan yang akan mengakibatkan ada pesan yang terlewatkan untuk dibalas.

2. Manager Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto

Pihak manager segera mendiskusikan kembali dengan pengurus yang lain maupun pengasuh mengenai layanan yang kurang maksimal diberikan, seperti pada layanan transportasi dengan menambah lagi jumlah mobilnya. Paling tidak di setiap cabangnya tersedia satu unit mobil. Sementara untuk supirnya sebaiknya merekrut orang yang khusus bekerja sebagai supir sehingga layanan transportasi akan berjalan dengan lancar dan terjadwalkan dengan baik. Sedangkan santri/mahasiswa yang bisa mengendarai mobil sebagikan dijadikan cadangan saja yang sewaktu-waktu dapat dimintai bantuannya dalam kondisi tertentu, sehingga tidak akan mengganggu kuliahnya.

Untuk layanan Ngaji *On The Bus* saran peneliti untuk saat ini sebaiknya dilaksanakan kembali mengingat banyaknya manfaat yang diperoleh santri dengan adanya layanan tersebut dan sudah ada *covid-19* lagi. Untuk layanan perbaikan fasilitas saran peneliti yaitu mencari cadangan tukang, sehingga jika tukang yang biasa melakukan perbaikan tidak segera memperbaiki maka langsung menghubungi tukang cadangan. Untuk segera memperbaiki dua kamar mandi yang rusak. Dan melakukan pengecekan rutin fasilitas Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto.

3. Santri Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto

Santri harus lebih aktif lagi dalam kegiatan di pesantren dan juga aktif memberikan masukan maupun menyampaikan keluhan yang kiranya tidak bisa ditangani sendiri. Dan terus membantu pengurus dalam pelaksanaan layanan di pesantren. Hal ini sangat bermanfaat untuk kemajuan Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto



DAFTAR PUSTAKA

- Agustinova, Danu Eko. 2015. *Memahami Metode Penelitian Kualitatif Teori & Praktek*. Yogyakarta: Caplus.
- Aminullah, Muh. 2021. *Alhamdulillah Saya Mondok: Sepotong Sketsa Kehidupan Santri*. Lirboyo: Lirboyo Press.
- Anggito, Albi & Johan Setiawan. 2018. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Sukabumi: CV Jejak.
- Anisa, Lia Nur. 2020. "Pelayanan Prima Berorientasi Customer Satisfaction Melalui Pembayaran Virtual Account Di Pesantren Mahasiswa An-Najah Purwokerto," Skripsi. Purwokerto: P3M IAIN Purwokerto..
- Ansar. 2022. *Buku Opini Edukasi, Motivasi, Religi, dan Society*. Jakarta: Guepedia.
- Anwar, Shabri Shaleh. 2012. *Quality Student of Muslim Achievement*. Tembilahan: Yayasan Indragiri.
- Aruna, Anna. 2020. *Asrama Santri Profesor*. Jakarta: Guepedia.
- Asih, Nyoman Suparmanti. 2016. "Pengaruh Pelayanan Prima (*Service Excellence*) Terhadap Kepuasan Pelanggan Salon Agata Singaraja ", *Jurnal Program Studi Pendidikan Ekonomi (JPPE)*. Vol.7.No.2.
- Atmajati, Arista. 2018. *Layanan Prima dalam Praktik Saat Ini, Ed.1,Cet.1* Yogyakarta: Deepublish.
- Aziz, Moh.Ali. 2005. "Pesantren dan Pengembangan Ekonomi Umat.", dalam A.Halim, Rr. Suhartini, M.Choirul Arif, A.Sunaryo AS (Eds), *Manajemen Pesantren*. Yogyakarta: LkiS.
- Bafadhol, Ibrahim. 2017."Lembaga Pendidikan Islam Indonesia", *Jurnal Edukasi Islam Jurnal Pendidikan Islam*.Vol.06, No. 11.
- Baharun, Hasan dan Rizaqil Abdillah. 2019. "Virtual Account Santri: Ikhtiyar Pesantren dalam Memberikan Layanan Prima Berorientasi Customer Satisfaction", *Jurnal Ekonomi Islam*. Vol.10,No.1.

- Batara, Atep Adya. 2022. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT.Elex Media Komputindo.
- Daryanto dan Ismanto Setyabudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Echols, John M. dan Hassan Shadily. *Kamus Besar Bahasa Inggris*. Jakarta: Gramedia.
- El Saha, M. Ishom. 2008. *The Power of Santri's Civilization: Melejitkan Daya Tawar Pesantren*. Jakarta: Pusat Mutiara.
- Firdaus dan Fakhry Zamzam. 2018. *Aplikasi Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Deepublish.
- Fitrah, Muh. dan Luthfiyah. 2017. *Metodologi penelitian*. Sukabumi: CV Jejak.
- H.Mukhtar, dkk. 2020. *Pesantren Efektif Model Teori Integratif Kepemimpinan-Komunikatif-Konflik Organisasi*. Sleman: Deepublish.
- Hamalik, Oemar. 2010. *Proses Belajar Mengajar, Cetakan XI*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hariadi. 2015. *Evolusi Pesantren Studi Kepemimpinan Kiai Berbasis Orientasi ESQ*. Yogyakarta: PTLKIS.
- Hasanah, Fadilah. 2006. "Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan", *Jurnal Keluarga*. Vol. 2, No. 1.
- Helaludin & Hengki Wijaya. 2018. *Analisis Data Kualitatif: Sebuah Tinjauan Teori dan Praktik*. Makasar: Publisher.
- Hikmat. 2011. *Manajemen Pendidikan*. Bandung: Pustaka Setia.
- Kadari. 2016. *Pelayanan Prima (Service Excellence) pada Pelanggan*. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKP Yogyakarta.
- Kolter, Philip. 2008. *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 2*. Jakarta: Indeks.
- Kompri. 2018. *Manajemen dan Kepemimpinan Pondok Pesantren*. Jakarta: Kencana.
- Lena, dkk. 2021. *Kumpulan Best Practice dan Penelitian Tindakan*. Sleman: Deepublish.

- Mahmud. 2006. *Model-Model Pembelajaran di Pesantren*. Tangerang: Media Nusantara.
- Mamik. 2015. *Metodologi Kualitatif*. Sidoarjo: Zifatama Publisher.
- Moleong, Lexi J.. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remajarsdakarya.
- Mukhtazar. 2020. *Prosedur Penelitian Pendidikan*. Yogyakarta: Absolutemedia.
- Muwafik, Saleh A. 2010. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Oenas, Yesaya Christian. 2016. *Give Your Heart: Rahasia Memenangkan Hati Pelanggan*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Pamekas, Meki. 2021. *Pelayanan Prima*. Klaten: Lakeisha.
- Qomar, Mujammil. 2007. *Manajemen Pendidikan Islam Strategi Baru Pengelolaan Lembaga Pendidikan Islam*, 1 st ed. Jakarta: Erlangga.
- Rahmayanty, Nina. 2020. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Garaha Ilmu.
- Rangkuti, Freddy. 2017. *Customer Care Excellent Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima Plus Analisis Kasus Jasa Raharja*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Ridlwani, Ali Nurma. 2018. *Manajemen Pondok Pesantren Upaya Preventivisasi Kemunculan dan Merebaknya Aliran Keagamaan Menyimpang*. Yogyakarta: Lontar Mediatama.
- Romawati, Sumarginingsih Arifah dan Hadi Muridan. 2020. "Aktualisasi Layanan Bimbingan Kelompok untuk Membangun Konsep Diri yang Positif pada Siswa", *Jurnal Bimbingan Konseling dan Psikologi Pendidikan*. Vol.1, No.1.
- Rosidin, Undang. 2017. *Evaluasi dan Asesmen Pembelajaran*. Yogyakarta: Media Akademi.
- Rukajat, Ajat. 2018. *pendekatan Pendidikan Kualitatif*. Yogyakarta: Deepublish.
- Saputra, Deny Indrawan. 2018. "Layanan Prima (*Service Excellence*) di PT. Nur Dhuha Wisata (Penyelenggaraan Tour dan Travel Umrah dan Haji Mabrur

- Mandiri) Surabaya,” Skripsi. Surabaya: Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya.
- Semil, Nurmah. 2018. *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah kajian Kritis pada Sistem Pelayanan Publik di Indonesia*, Ed.1. Jakarta: Kencana.
- Setiawan, Lilik dan Aniq Luthfillah. 2021. *Fenomena Sosial Keagamaan Masyarakat Jawa dalam Kajian Sosiologi*. Jakarta: Guepedia.
- Sugiono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulum, Anita Miftahurrohmah. 2008. *Sang Santri: Perjalanan Meraih Berkah Kyai*. Jakarta: Guepedia.
- Suminar, Ratna dan Mia Apriliawati. 2017. “Pelayanan Prima Pada Orang Tua Siswa Di Sempo Sip Tc Paramount Summarecon”, *Jurnal Sekretari*. Vol. 4, No. 2.
- Sutisna, Anan. 2021. *Metode Penelitian Kualitatif Bidang Pendidikan*. Jakarta Timur: UNJ Press.
- Suwendra, Wayan. 2018. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Nilacakra.
- Suyoto, Sandi & Ali Sodik. 2015. *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.
- Swastika. 2005. “Pengaruh Pelayanan Prima (*Service Excellent*) Terhadap Kepuasan Pelanggan”, *Jurnal Skripsi Ekonomi*.
- Umrati dan Hengki Wijaya. 2020. *Analisis Data Kualitatif Teori Konsep dalam Penelitian Pendidikan*. Makassar: Sekolah Tinggi Theologia Jaffray.
- Yuliani, Tri dan Muhammad Kristiawan. 2016. “Manajemen, Kepemimpinan, Dan Supervisi Pendidikan”. *Jurnal Manajemen Kepemimpinan , Dan Supervisi pendidikan* Vol. 1, no. 2.
- Yusuf, A.Muri. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Penelitian Gabungan*. Jakarta: Kencana.

PEDOMAN WAWANCARA
PENGURUS CALL CENTER PUSAT PONDOK PESANTREN
MODERN EL-FIRA PURWOKERTO

A. Untuk mengetahui tentang layanan yang ada di Pondok Pesantren El-Fira Purwokerto

B. Pertanyaan panduan

1. Identitas diri

Nama : Yuyun Sulistiyani

Jabatan : Call Center Pondok Pesantren El-Fira Purwokerto

Alamat : Desa Kambangan, Kecamatan Lebaksiu, Kabupaten Tegal

2. Pertanyaan penelitian

a. Layanan apa saja yang disediakan di Pondok Pesantren Modern El-Fira Purwokerto?

b. Bagaimana perbedaan pilihan layanan kamar dari tipe regular sampai royal?

c. Layanan transportasi antar jemput apakah sudah termasuk ke dalam paket tipe kamar atau ada biaya tambahan lagi?

d. Layanan apa yang menjadi unggulan di Pondok Pesantren Modern El-Fira Purwokerto yang memiliki ciri khas yang membedakan dengan pesantren mitra UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto?

e. Bagaimana sistem pemilihan *call center* Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto?

f. Bagaimana tugas anda sebagai *call center*?

g. Bagaimana *call center* mengetahui secara detail mengenai seluruh informasi pesantren?

h. Apakah ada hambatan dari tugas sebagai *call center*?

i. Apakah *call center* pusat hanya anda?

**MANAGER PONDOK PESANTREN MODERN EL-FIRA 2
PURWOKERTO**

A. Untuk mengetahui tentang layanan yang ada di Pondok Pesantren El-Fira 2 Purwokerto

B. Pertanyaan panduan

1. Identitas diri

Nama : Devi Puspitasari

Jabatan : *Manager* Pondok Pesantren El-Fira 2 Purwokerto

Alamat : Desa Kambangan, Kecamatan Lebaksiu, Kabupaten Tegal

2. Pertanyaan penelitian

a. Sebelum layanan diberikan/direalisasikan apakah pesantren melakukan langkah-langkah pemberian layanan prima seperti perencanaan regulasi layanan, fasilitas-fasilitas layanan, tim pengarah, kualitas layanan terbaik, serta harga yang kompetitif?

b. Apa saja layanan yang disediakan ?

c. Dari semua tipe kamar yang ada di Pondok Pesantren Modern El-Fira Purwokerto, mengapa hanya ada 3 tipe di El-Fira 2?

d. Mengapa konsep kamar di El-Fira berbeda dengan konsep pondok pesantren pada umumnya?

e. Bagaimana detail fasilitas setiap kamarnya?

f. Fasilitas apa saja yang digunakan sebagai penunjang aktualisasi layanan prima di pesantren?

g. Bagaimana sistem layanan Ngaji *On The Bus*?

h. Bagaimana sistem layanan keamanan?

i. Bagaimana sistem pelayanan kesehatan?

j. Bagaimana sistem layanan pengaduan?

k. Apakah hambatan dalam layanan pengaduan?

l. Apa komplain yang sering diajukan santri di dalam layanan pengaduan?

m. Apakah ada hambatan dalam memberikan layanan?

n. Bagaimana sistem pembayaran di El-Fira 2 Purwokerto?

- o. Layanan apa yang paling unggul dan banyak peminatnya?
- p. Indikator layanan prima, sikap, kemampuan, perhatian, tindakan, tanggung jawab. Apakah layanan di El-Fira sudah memenuhi indikator tersebut?
- q. Siapa yang bertugas sebagai pelayan?
- r. Bagaimana sistem pemilihan pengurus?
- s. Apakah dilakukan pelatihan terlebih dahulu sebelum pengurus memberikan pelayanan?
- t. Untuk menciptakan layanan prima bukan hanya fokus memenuhi kebutuhan pelanggan, atasan juga harus memenuhi kebutuhan dari pemberi layanan. Apakah pengasuh/ketua yayasan memenuhi kebutuhan pengurus?
- u. Bagaimana cara pengurus untuk menangani kendala-kendala terutama dalam memberikan layanan pada santri?

**SANTRI PONDOK PESANTREN MODERN EL-FIRA 2
PURWOKERTO**

A. Untuk mengetahui tentang layanan yang ada di Pondok Pesantren El-Fira Purwokerto

B. Pertanyaan panduan

1. Identitas diri

a. Nama : Muslimatun Azizah

Jabatan : Santri Pondok Pesantren El-Fira 2 Purwokerto

Alamat : Desa Rajawana, Kecamatan Karangmoncol, Kabupaten Purbalingga

b. Nama : Hilya kamila Mustofina

Jabatan : Santri Pondok Pesantren El-Fira 2 Purwokerto

Alamat : Ciamis, Jawa Barat

2. Pertanyaan penelitian

a. Bagaimana layanan yang disediakan di Pondok Pesantren El-Fira 2 Purwokerto?

b. Apa tipe kamar yang santri tempati?

c. Mengapa memilih tipe kamar tersebut?

d. Layanan apa yang bisa di andalkan/sering digunakan di Pondok Pesantren El-Fira 2 Purwokerto?

e. Apakah ada hambatan dalam mengakses layanan?

f. Bagaimana kinerja pengurus dalam memberikan layanan pada santri?

g. Apakah mudah dalam memberikan masukan mengenai layanan di Pondok Pesantren El-Fira 2 Purwokerto?

OBSERVASI

Dalam pengamatan yang dilakukan adalah mengamati kegiatan Pesantren mengenai Aktualisasi Layanan Prima bagi Santri Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto, meliputi :

A. Tujuan :

Untuk memperoleh informasi dan data mengenai kegiatan Aktualisasi Layanan Prima bagi Santri Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto. Aspek yang diamati meliputi :

1. Alamat/Lokasi Pesantren
2. Lingkungan fisik pesantren pada umumnya
3. Ruangan
4. Sarana dan prasaran yang menunjang kegiatan aktualisasi layanan prima

PEDOMAN DOKUMENTASI

A. Tujuan :

Untuk memperoleh data dan informasi, meliputi :

1. Sejarah berdiri dan berkembangnya Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto
2. Profil pondok pesantren
3. Keadaan Asatidz, pengurus, dan santri.
4. Dokumen layanan di pondok pesantren
5. SOP layanan

HASIL WAWACARA

Hari/tanggal : Kamis, 7 April 2022
Informan : Yuyun Sulistiyani
Jabatan : *Call Center* Pusat
Lokasi : Pondok Pesantren Modern El-Fira Purwokerto
Waktu : 08.30 - 09.00 WIB

Keterangan

X : Syehrotul Khikmah (Pewawancara)

Y : Yuyun Sulistiyani (yang diwawancara)

X : Layanan apa saja yang disediakan di Pondok Pesantren Modern El-Fira Purwokerto?

Y : Layanan yang disediakan di Pondok Pesantren Modern El-Fira Purwokerto banyak sekali. Diantaranya pilihan lima pilihan tipe kamar dari yang paling bagus yaitu tipe royal dan tipe kamar yang sederhana seperti regular, transportasi antar jemput, ngaji *on the bus*, *website* untuk informasi dan pendaftaran *online*, keamanan, kesehatan, pembelian kitab untuk mengaji, pembayaran menggunakan BRI *smart billing*, layanan pengaduan.

X : Bagaimana perbedaan pilihan layanan kamar dari tipe regular sampai royal?

Y : kalau untuk sistem pelayanan hampir sam, yang membedakan fasilitas yang disediakan. Untuk regular total santri yang menempati lebih dari 10 santri, sedangkan tipe royal, satu kamar hanya ditempati oleh 1 santri dengan mendapat fasilitas kamar mandi dalam, AC, dan laundry.

X : Layanan transportasi antar jemput apakah sudah termasuk ke dalam paket tipe kamar atau ada biaya tambahan lagi?

Y : Layanan antar jemput memang disediakan oleh El-Fira, jadi berlaku untuk semua santri tanpa biaya tambahan.

- X : Layanan apa yang menjadi unggulan di Pondok Pesantren Modern El-Fira Purwokerto yang memiliki ciri khas yang membedakan dengan pesantren mitra UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto?
- Y : Pondok Pesantren Modern El-Fira Purwokerto merupakan pesantren yang berbasis modern, kami ada ruang lingkup dari masing-masing cabang El-Fira 1,2,3, dan 4 yang memiliki konsentrasi berbeda-beda. Konsentrasi El-Fira 1 pada kajian kitab salaf dan BTA/PPI, konsentrasi El-Fira 2 pada BTA/PPI dan kajian kitab lainnya, konsentrasi El-Fira 3 pada bilingual bahasa dan BTA/PPI, dan konsentrasi El-Fira 4 pada Tahfidz Al-Qur'an dan BTA/PPI
- X : Bagaimana sistem pemilihan *call center* Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto?
- Y : Pemilihan *call center* diamanahi langsung oleh pengasuh dan pengurus pusat.
- X : Bagaimana tugas anda sebagai *call center*?
- Y : Saat ini saya mendapat amanah untuk menjadi *call center* yang memegang terkait koordinasi pendaftaran santri baru di pusat.
- X : Bagaimana *call center* mengetahui secara detail mengenai seluruh informasi pesantren?
- Y : Untuk saat ini masih tahap pemahaman secara sendiri maupun mendapat informasi dari pengurus cabang atau pusat.
- X : Apakah ada hambatan dari tugas sebagai *call center*?
- Y : Ada. Hambatannya karena dengan kegiatan dan tanggung jawab yang ada sehingga tidak bisa merespon secara langsung *via online*, dan terkadang mungkin dalam layanan kurang maksimal dan tepat waktu.
- X : Apakah *call center* pusat hanya anda?
- Y : Tidak, masih ada lagi yang menjadi *call center* pusat, untuk *call center* di setiap cabang El-Fira dipegang langsung oleh manager cabang masing-masing

HASIL WAWACARA

Hari/tanggal : Jum'at, 15 April 2022
Informan : Devi Puspitasari
Jabatan : Manager El-Fira 2 Purwokerto
Lokasi : Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto
Waktu : 13.00 - 14.00 WIB

Keterangan

X : Syehrotul Khikmah (Pewawancara)
Y : Devi Puspitasari (yang diwawancara)

X : Sebelum layanan diberikan/direalisasikan apakah pesantren melakukan langkah-langkah pemberian layanan prima seperti perencanaan regulasi layanan, fasilitas-fasilitas layanan, tim pengarah, kualitas layanan terbaik, serta harga yang kompetitif?

Y : Iya, melakukan contohnya seperti membuat SOP penerimaan santri baru, melengkapi fasilitas-fasilitas yang dibutuhkan, membentuk tim pengarah yang dipegang langsung oleh pengasuh dan pengurus pusat, memberikan masukan dan saran untuk menciptakan layanan yang terbaik, dan mempersiapkan harga terbaiknya.

X : Apa saja layanan yang disediakan ?

Y : Layanan yang disediakan di Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto banyak sekali. Diantaranya pembelajaran BTA/PPI dan ngaji kitab, pilihan 3 pilihan tipe kamar VVIP, VIP, dan non-reguler, transportasi antar jemput, ngaji *on the bus*, *website* untuk informasi dan pendaftaran *online*, keamanan, kesehatan, pembelian kitab untuk mengaji, pembayaran menggunakan BRI *smart billing*, layanan pengaduan.

X : Dari semua tipe kamar yang ada di Pondok Pesantren Modern El-Fira Purwokerto, mengapa hanya ada 3 tipe di El-Fira 2?

- Y : Walaupun EL-Fira 2 merupakan pusat dari keseluruhan Pondok Pesantren El-Fira, tapi tidak semua layanan kamar lengkap seperti royal dan yang lainnya. Hal itu karena layanan yang tidak tersedia merupakan layanan baru untuk gedung baru. Dan kebetulan di El-Fira belum ada pembangunan gedung lagi, yang ada hanya El-Fira 4 yang tersedia layanan kamar royal yang bertujuan untuk menarik minat calon santri dan memenuhi kebutuhan pelanggan yang semakin variatif.
- X : Mengapa konsep kamar di El-Fira berbeda dengan konsep pondok pesantren pada umumnya?
- Y : Karena target El-Fira salah satunya untuk menarik mahasiswa/santri yang enggan mondok karena mereka menganggap bahwa pondok itu sempit, jorok, antri dan lainnya. Jadi, konsep kamar ini untuk menghilangkan anggapan tersebut mengenai pondok. Memang konsepnya seperti kos, tetapi konsep kamar ini sangat efektif untuk menarik mahasiswa-mahasiswa tersebut.
- X : Bagaimana detail fasilitas setiap kamarnya?
- Y : Untuk tipe kamar VVIP dibagi menjadi 2 yaitu VVIP A dan VVIP B dengan fasilitas kamar mandi dalam, *free wifi*. Untuk kasur dan lemari membawa sendiri sesuai dengan ukuran yang telah ditentukan. Yang membedakan VVIP A kapasitas 2 santri dan VVIP B kapasitas 3 santri. Lalu VIP dibagi menjadi 3 VIP A, VIP B, dan yang baru disediakan yaitu VIP New dengan *free Wifi* dan kamar mandi luar. Kapasitas VIP A dan VIP New 2 santri sedangkan VIP B 3 santri. Yang membedakan VIP New dengan VIP lainnya yaitu untuk fasilitas kasur dan lemari sudah disediakan langsung oleh pesantren.
- X : Fasilitas apa saja yang digunakan sebagai penunjang aktualisasi layanan prima di pesantren?
- Y : Ruang belajar dan kamar tidur yang nyaman, mobil, computer.
- X : Bagaimana sistem layanan Ngaji *On The Bus*?

- Y : Sistem layanan Ngaji *On The Bus* yaitu berkeliling menggunakan bus dan tetap ngaji di dalam bus. Di dalam tersebut nanti akan diisi oleh santri dan ustadz yang menjadi pemimpin dalam acara tersebut. Pengajian tersebut bisa diisi dengan lalaran bersama. Saat ini layanan *On The Bus* belum dilaksanakan kembali setelah terhambat dengan adanya *covid-19*.
- X : Bagaimana sistem layanan keamanan?
- Y : Keamanan pesantren ada penjaganya dari orang luar yang disediakan tempat untuk menginap.
- X : Bagaimana sistem pelayanan kesehatan?
- Y : Pengurus sudah menyediakan berbagai macam obat untuk santri yang sakit. Jika setelah minum obat tetapi sakit tidak reda maka akan langsung diantarkan ke dokter.
- X : Bagaimana sistem layanan pengaduan?
- Y : Secara rutin 1 bulan sekali santri menulis apa saja yang menjadi keluhannya, lalu akan dipahami oleh pengurus dan dilakukan penanganan dengan pendataan terlebih dahulu, kemudian menghubungi bendahara untuk pendanaan dan selanjutnya langsung menghubungi tukang perbaikan. Jika tidak mengikuti sistem tersebut karena permasalahan tersebut termasuk darurat seperti atap bocor dan pintu rusak, maka bisa langsung ke pengurus supaya segera dilakukan perbaikan.
- X : Apakah hambatan dalam layanan pengaduan?
- Y : Hambatan tersebut bukan dari pengurus, tetapi pada orang yang diamanahi untuk menyelesaikan masalah yang terjadi. Contohnya kerusakan atap dan pintu, terkadang tukang tidak langsung memperbaiki, bahkan sampai ada tukang yang sampai lupa.
- X : Apa komplain yang sering diajukan santri di dalam layanan pengaduan?

- Y : kebanyakan santri komplain mengenai fasilitas seperti pintu kamar yang rusak dan atap yang bocor.
- X : apakah ada hambatan dalam memberikan layanan?
- Y : Ada, contohnya seperti layanan transportasi antar jemput. Layanan ini tidak terjadwalkan dengan baik dikarenakan mobil dan supirnya hanya satu dan supir tersebut adalah seorang mahasiswa. Jadi jadwal antar jemput disesuaikan dengan kegiatan kampus supir. Jika ada antar jemput maka supir akan memberikan informasi melalui grup *WhatsApp*.
- X : Bagaimana sistem pembayaran di El-Fira 2 Purwokerto?
- Y : Bisa langsung ke pengurus bagian bendahara atau melalui aplikasi *BRI Smart Billing* bagi santri yang tidak bisa ke pesantren. Sistem pembayarannya yaitu setiap santri memiliki nomor *BRIVA* yang berbeda-beda. Setelah memasukan nomor tersebut maka akan tertera tagihan yang harus dibayarkan.
- X : Layanan apa yang paling unggul dan banyak peminatnya?
- Y : pembelajaran *BTA/PPI*, kesehatan, dan layanan kamar.
- X : Indikator layanan prima, sikap, kemampuan, perhatian, tindakan, tanggung jawab. Apakah layanan di El-Fira sudah memenuhi indikator tersebut?
- Y : Iya, memenuhi, kemampuan pengurus sebagai penyedia layanan sudah dibentuk sebelum dilantik menjadi pengurus tetap yaitu menjadi *PJ* yang membantu setiap divisi yang ada di kepengurusan, perhatian dalam menanggapi pengaduan santri dan menangani santri yang sakit, tindakan nyata dalam memberikan layanan terbaik kepada santri yaitu dengan menghubungi tukang perbaikan fasilitas pesantren yang rusak, tanggung jawab atas seluruh penyelenggaraan kegiatan santri seperti mengaji.
- X : Siapa yang bertugas sebagai pelayan?
- Y : Seluruh pengurus Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto

- X : Bagaimana sistem pemilihan pengurus?
- Y : pemilihan pengurus menggunakan sistem rekrutmen, jika kurang maka akan dipilih oleh pusat melalui pertimbangan tertentu.
- X : Apakah dilakukan pelatihan terlebih dahulu sebelum pengurus memberikan pelayanan?
- Y : Setelah rekrutmen, santri yang mendaftar tidak langsung dilantik menjadi pengurus. Mereka harus menjadi PJ yang siap membantu setiap divisi yang ada dikepengurusan selama kurang lebih satu kali masa jabatan. Jika kinerja mereka dianggap baik maka mereka akan dilantik pada kepengurusan berikutnya.
- X : untuk menciptakan layanan prima bukan hanya fokus memenuhi kebutuhan pelanggan, atasan juga harus memenuhi kebutuhan dari pemberi layanan. Apakah pengasuh/ketua yayasan memenuhi kebutuhan pengurus?
- Y : Pengasuh memberikan motivasi, menasehati, serta bersedia menerima konsultasi dari pengurus mengenai masalah layanan yang ada di pesantren.
- X : Bagaimana cara pengurus untuk menangani kendala-kendala terutama dalam memberikan layanan pada santri?
- Y : Sebulan sekali melakukan rapat evaluasi mengenai kendala-kendala yang terjadi dan melaporkan langsung ke pengasuh untuk mendapatkan solusi. Tetapi jika kendala tergolong mudah, maka dari pengurus akan menangani sendiri secara internal.

HASIL WAWACARA

Hari/tanggal : Rabu, 20 April 2022
Informan : Muslimatun Fauziah dan Hilya Kamila Mustofina
Jabatan : Santri Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto
Lokasi : Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Purwokerto
Waktu : 16.00 - 17.00 WIB

Keterangan

X : Syehrotul Khikmah (Pewawancara)
Y : Muslimatun Fauziah (yang diwawancara)
Z : Hilya Kamila Mustofina (yang diwawancara)

X : Layanan apa saja yang disediakan di Pondok Pesantren Modern El-Fira Purwokerto?

Y : Layanan kesehatan, layanan kamar, layanan pengaduan.

Z : Transportasi.

X : Apa tipe kamar yang kalian tempati? Mengapa memilih tipe tersebut?

Y : Reguler, karena banyak teman.

Z : VIP B, karena jika bertiga ada yang berselisih salah satunya bisa menjadi penengah.

X : Layanan apa yang bisa diandalkan/sering digunakan?

Y : Transportasi sering digunakan, tapi untuk saat ini layanan transportasi sedang tidak efektif karena supirnya sedang sibuk kuliah.

Z : Kesehatan, Karena pengurus sigap dalam menangani santri yang sakit dengan member obat. Jika sakit tidak reda maka akan langsung diantarkan ke dokter.

X : Apakah ada hambatan dalam mengakses layanan?

Y : Sampai saat ini belum ada, semuanya berjalan dengan lancar.

Z : Belum ada.

- X : Bagaimana kinerja pengurus dalam memberikan layanan kepada santri?
- Y : Kepengurusan kali ini lebih cepat tanggap daripada kepengurusan sebelumnya.
- Z : kepengurusan saat ini bisa diandalkan untuk memenuhi kebutuhan santri.
- X : Bagaimana caranya untuk memberikan masukan mengenai pelayanan yang diberikan?
- Y : Biasanya saya langsung sampaikan kepada pengurus supaya cepat diselesaikan.
- Z : Melalui sistem pengaduan sebulan sekali jika masalah yang dihadapi tidak terlalu penting.
- X : Pengaduan apa saja yang sering dilakukan?
- Y : Pintu rusak dan atap bocor.
- Z : Pintu rusak dan atap bocor.



Halaman depan, Kantor Utama, dan juga tempat mengaji santri El-Fira 2 Purwokerto

KLASIFIKASI KAMAR DAN RINCIAN BIAYA

PONDOK PESANTREN MODERN EL-FIRA PURWOKERTO

VIP	VVIP	ROYAL
<p>VIP</p> <p>1 Kamar 2 Santri</p> <p>a. Biaya Pengembangan Rp. 1.900.000 (Dibayarkan 1x selama di pondok)</p> <p>b. Biaya Perbulan Rp. 282.500</p> <p>Biaya persemester Rp. 282.500 x 6 = Rp. 1.735.000 (Dibayarkan setiap awal semester)</p> <p>VIP NEW</p> <p>1 Kamar 2 Santri</p> <p>a. Biaya Pengembangan Rp. 2.900.000 (Dibayarkan 1x selama di pondok)</p> <p>b. Biaya Perbulan Rp. 292.500</p> <p>Biaya persemester Rp. 292.500 x 6 = Rp. 1.735.000 (Dibayarkan setiap awal semester)</p> <p>c. Kasur dan Lemari disediakan dari Pondok</p>	<p>VVIP</p> <p>1 Kamar 2 Santri, Kamar Mandi Dalam</p> <p>a. Biaya Pengembangan Rp. 1.950.000 (Dibayarkan 1x selama di pondok)</p> <p>b. Biaya Perbulan Rp. 450.000</p> <p>Biaya persemester Rp. 450.000 x 6 = Rp. 2.700.000 (Dibayarkan setiap awal semester)</p> <p>VVIP NEW</p> <p>1 Kamar 2 Santri, Kamar Mandi Dalam</p> <p>a. Biaya Pengembangan Rp. 2.950.000 (Dibayarkan 1x selama di pondok)</p> <p>b. Biaya Perbulan Rp. 450.000</p> <p>Biaya persemester Rp. 450.000 x 6 = Rp. 2.700.000 (Dibayarkan setiap awal semester)</p> <p>c. Kasur dan Lemari disediakan dari Pondok</p>	<p>ROYAL</p> <p>1 Kamar 1 Santri, Kamar Mandi Dalam</p> <p>a. Biaya Pengembangan Rp. 4.350.000 (Dibayarkan 1x selama di pondok)</p> <p>b. Biaya Perbulan Rp. 1.125.000</p> <p>Biaya persemester Rp. 1.125.000 x 6 = Rp. 6.750.000 (Dibayarkan setiap awal semester)</p> <p>c. Kasur dan Lemari disediakan dari Pondok</p>
<p style="text-align: center;">REGULER</p> <p>REGULER</p> <p>1 Kamar Berisi 10+ Santri</p> <p>Persyaratan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Menyertakan foto rumah - Bukti pembayaran listrik terakhir <p>a. Biaya Pengembangan Rp. 500.000 (Dibayarkan 1x selama di pondok)</p> <p>b. Biaya Perbulan Rp. 95.000</p> <p>Biaya persemester Rp. 95.000 x 6 = Rp. 570.000 (Dibayarkan setiap awal semester)</p> <p>c. Bebas biaya free</p> <p>*ketentuan berlaku</p>	<p style="text-align: center;">NON REGULER</p> <p>NON REGULER</p> <p>1 Kamar Berisi 5-10 santri</p> <p>a. Biaya Pengembangan Rp. 1.650.000 (Dibayarkan 1x selama di pondok)</p> <p>b. Biaya Perbulan Rp. 160.000</p> <p>Biaya persemester Rp. 160.000 x 6 = Rp. 960.000 (Dibayarkan setiap awal semester)</p>	<p style="text-align: center;">LAIN-LAIN</p> <p>Pembayaran di awal masuk</p> <ul style="list-style-type: none"> -Jas almamater : Rp. 160.000 -Pengembangan bahasa : Rp. 50.000 -Madin : Rp. 65.000 -Kitab : Rp. 100.000 -KTS : Rp. 10.000 -MOSBA : Rp. 25.000 -Kaos MOSBA : Rp. 50.000 -Kesehatan : Rp. 10.000 -Buku panduan : Rp. 15.000 <p>Jumlah : Rp. 485.000</p>

UKURAN KASUR DAN LEMARI YANG DIPERBOLEHKAN:

KASUR
(90 cm x 185 cm)

LEMARI
(43cm x 43cm x 134cm)

TRANSFER KE

BRI 6783-01-018037-63-8
A.N. PONDOK PESANTREN MODERN EL-FIRA

BSI 1028547311
A.N. PP MODERN ELFIRA

CONTACT PERSON **08386123229 (YU'UN)**

PENDAFTARAN MELALUI WWW.PPMELFIRA.COM

Brosur mengenai biaya kamar



Wawancara dengan Manager El-Fira 2 Purwokerto



Wawancara dengan Manager El-Fira 2 Purwokerto



Wawancara dengan Santri El-Fira 2 Purwokerto



Pengurus dan Santri El-Fira 2 Purwokerto



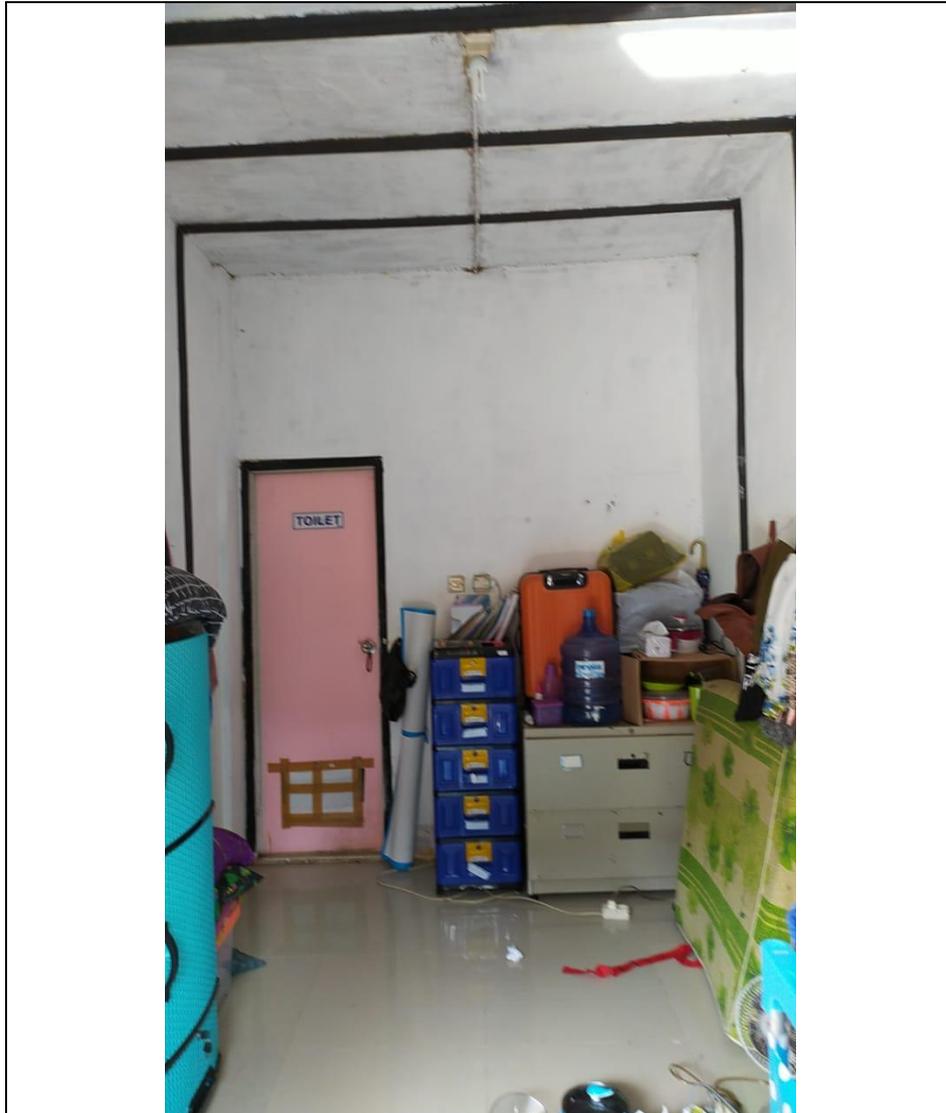
Kamar VIP A



Dapur El-Fira 2 Purwokerto



Kamar VIP B



Kamar VVIP



Kegiatan Ngaji *On the Bus*

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Diri

1. Nama : Syehrotul Khikmah
2. NIM : 1817401084
3. Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam
4. Tempat, Tanggal Lahir : Tegal, 21 Desember 1999
5. Jenis Kelamin : Perempuan
6. Alamat : Desa Dukuhwaru, Rt.03/Rw.10, Kecamatan Dukuhwaru, Kabupaten Tegal.
7. No.HP : 0852 2707 4442
8. Status : Belum Menikah
9. Agama : Islam
10. Kewarganegaraan : Indonesia
11. Nama Ayah : Rosidin
12. Nama Ibu : Jairah

B. Riwayat Pendidikan

1. SDN Dukuhwaru 02 : 2012
2. SMPN 1 Dukuhwaru : 2015
3. SMAN 1 Dukuhwaru : 2018
4. S1 UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto : Lulus Teori Tahun 2022



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN

Jalan Jenderal A. Yani, No. 40A Purwokerto 53126
Telepon (0281) 635624 Faksimili (0281) 636553
www.uinsaizu.ac.id

Nomor : B-e.1419/Un.19/WD.I.FTIK/PP.05.3/04/2022 Purwokerto, 8 April 2022
Lamp. : -
Hal : **Permohonan Ijin Riset Individual**

Kepada
Ketua Yayasan Pondok Pesantren Modern El-Fira
Banyumas

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Diberitahukan dengan hormat bahwa dalam rangka pengumpulan data guna penyusunan skripsi, memohon dengan hormat saudara berkenan memberikan ijin riset kepada mahasiswa kami dengan identitas sebagai berikut :

1. Nama : Syehrotul Khikmah
2. NIM : 1817401084
3. Semester : 8 (Delapan)
4. Jurusan/prodi : Manajemen Pendidikan Islam
5. Alamat : Ds. Dukuhwaru, Kec. Dukuhwaru, Kab. Tegal
6. Judul : Aktualisasi Layanan Prima bagi Santri Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Kelurahan Purwanegara Kecamatan Purwokerto Utara Kabupaten Banyumas

Adapun riset tersebut akan dilaksanakan dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Obyek : Aktualisasi Layanan Prima bagi Santri
2. Tempat/lokasi : Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Kelurahan Purwanegara Kecamatan Purwokerto Utara Kabupaten Banyumas
3. Tanggal Riset : 1Maret - 1 Juni 2022
4. Metode Penelitian : Kualitatif

Demikian atas perhatian dan ijin saudara, kami sampaikan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

An. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik


Dr. Suparto, S.Ag., M.A.
197171999031001



YAYASAN NURJALIN CILACAP
PONDOK PESANTREN MODERN eL-FIRA PURWOKERTO
NO. STATISTIK PONDOK 51033020182

Alamat: Jl. Ahmad Yani, Gg. VII, Kebon Bayem, Purwanegara, Purwokerto Utara, Banyumas, Kode Pos 53126
Email: ponpeselfira@gmail.com



SURAT KETERANGAN
No. B.009/S.Ket/PPME/XI/2022

Yang bertandatangan di bawah ini, Manajer Utama Pondok Pesantren Modern eL-Fira Purwokerto, dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Syehrotul Khikmah
NIM : 1817404084
Prodi/Fakultas : MPI/Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan

adalah mahasiswa Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K.H Saifuddin Zuhri Purwokerto yang telah melaksanakan riset di Pondok Pesantren Modern eL-Fira Purwokerto terhitung mulai bulan Maret s.d. Juni 2022 dengan judul Aktualisasi Layanan Prima bagi Santri Pondok Pesantren Modern El Fira 2 Kelurahan Purwanegara Kecamatan Purwokerto Utara Kabupaten Banyumas

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya. Semoga apa yang telah dilakukan dapat bermanfaat bagi Pondok Pesantren Modern eL-Fira Purwokerto dan bagi mahasiswa yang bersangkutan.

Purwokerto, 1 Juni 2022

Manajer Utama PPM eL-Fira



Wanda Nur Hidayat, S.Pd.