

**MANAJEMEN SERVICE EXCELLENT DALAM MENINGKATKAN TRUST WALI
SANTRI TERHADAP PONDOK PUTRI DARUT TAUHID PESANTREN
ZAINUL HASAN GENGONG**

Ziyanatul Millah¹, Endah Tri Wisudaningsih², Sollah Solehudin²

¹²³Universitas Islam Zainul Hasan Genggong

¹ziyanatulmillah6@gmail.com, ² endahtriwisudaningsih@gmail.com,

³sollahsolehudin7@gmail.com

ABSTRACT

Excellent service management has become one of the important efforts to improve service quality in Islamic boarding schools (pesantren). At Pondok Putri Darut Tauhid, Zainul Hasan Genggong Islamic Boarding School, excellent service is implemented through directed planning, clear and friendly administration, and open communication with the guardians of the students. This research aims to analyze the application of excellent service management in enhancing the trust of the guardians of students at Pondok Putri Darut Tauhid, Zainul Hasan Genggong Islamic Boarding School. This research uses a qualitative method with a descriptive approach. Data collection techniques include observation, in-depth interviews, and documentation. Data analysis techniques involve data condensation, data presentation, and conclusion drawing. The validity of the data is tested through credibility, transferability, dependability, and confirmability. The results show that excellent service management at Pondok Putri Darut Tauhid, Zainul Hasan Genggong Islamic Boarding School is implemented through two stages, namely planning and execution. Planning is carried out through monthly meetings that discuss the identification of the needs of the guardians of students, service evaluations, task distribution among the management, provision of facilities and infrastructure, and the establishment of follow-up actions, while implementation is done through friendly administrative services and coordinated communication. The application of excellent service is capable of increasing the trust of the guardians of students, as evidenced by the emergence of trust and confidence in the quality of the boarding school's services, and the implementation of excellent service management provides positive implications for the improvement of service quality, communication effectiveness, and the positive image of the boarding school in society. Thus, structured and continuous excellent service management plays an important role in enhancing the trust of the guardians of students in the boarding school.

Keywords: Management, Excellent Service, Trust, Student Guardians.

ABSTRAK

Manajemen service excellent menjadi salah satu upaya penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan di pesantren. Di Pondok Putri Darut Tauhid Pesantren Zainul Hasan Genggong, service excellent dilakukan melalui

perencanaan yang terarah, administrasi yang jelas dan ramah, serta komunikasi yang terbuka dengan wali santri. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan manajemen *service excellent* dalam meningkatkan *trust* wali santri di Pondok Putri Darut Tauhid Pesantren Zainul Hasan Genggong. Metode penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Teknik analisis data melalui kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data diuji melalui *credibility*, *transferability*, *dependability*, dan *confirmability*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen *service excellent* di Pondok Putri Darut Tauhid Pesantren Zainul Hasan Genggong dilaksanakan melalui dua tahap, yaitu perencanaan dan pelaksanaan. Perencanaan dilakukan melalui rapat bulanan yang membahas identifikasi kebutuhan wali santri, evaluasi pelayanan, pembagian tugas pengurus, penyediaan sarana prasarana dan penetapan tindak lanjut, sedangkan pelaksanaan dilakukan melalui pelayanan administrasi yang ramah dan komunikasi yang terkoordinasi. Penerapan *service excellent* mampu meningkatkan *trust* wali santri yang ditunjukkan dengan munculnya rasa percaya dan keyakinan terhadap kualitas pelayanan pesantren dan penerapan manajemen *service excellent* memberikan implikasi positif terhadap peningkatan kualitas layanan, efektivitas komunikasi, serta citra positif pesantren di masyarakat. Dengan demikian, manajemen *service excellent* yang dilakukan secara terstruktur dan berkelanjutan berperan penting dalam meningkatkan *trust* wali santri terhadap pesantren.

Kata Kunci: Manajemen, *Service Excellent*, *Trust*, Wali Santri

A. Pendahuluan

Pondok pesantren adalah salah satu tempat berlangsungnya interaksi antara guru dan murid atau kiai dan santri dalam rangka mentransfer ilmu-ilmu keislaman dan pembentukan akhlak. (Mohammad Arief & Ridhatullah Assya'bani, 2023) Seiring dengan perkembangan zaman, manajemen dalam lembaga pendidikan pesantren tidak hanya berfokus pada pengelolaan kegiatan belajar mengajar tetapi, juga pada bagaimana pesantren memberikan pelayanan terbaik atau *service excellent* kepada seluruh pihak yang

terlibat di dalamnya, khususnya kepada wali santri.

Kualitas pelayanan dalam dunia pendidikan tidak hanya memengaruhi kepuasan wali santri, tetapi juga tingkat kepercayaan mereka terhadap suatu lembaga pendidikan. (Sastradiharja & Kurniasari, 2022).

Manajemen pendidikan Islam di pesantren dilaksanakan melalui fungsi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan yang saling berkaitan dalam mengelola seluruh kegiatan pendidikan. Keempat fungsi tersebut menjadi dasar dalam mewujudkan pengelolaan lembaga

yang efektif dan efisien. (Pulungan & Hasibuan, 2024) Dalam konteks pesantren, penerapan fungsi-fungsi tersebut juga diarahkan untuk meningkatkan mutu dan keberlanjutan lembaga secara berkesinambungan (Solehudin, 2024).

Dari sudut pandang pendidikan Islam, pengelolaan ini dilakukan dengan mengikuti nilai-nilai yang ditentukan dalam ajaran Islam, berlandaskan pada Al-Qur'an, hadis, serta pemikiran para ulama. (Ismatul Izzah, 2022)

Proses ini meliputi pengembangan kurikulum untuk pendidikan agama dan keterampilan, pengaturan kegiatan belajar serta pengajaran, bimbingan santri melalui penerapan nilai-nilai Islam, dan pengawasan semua aktivitas pendidikan yang berlangsung. (Poppy Rachman, 2022)

Perencanaan dilakukan dengan menetapkan visi dan tujuan pendidikan, pengorganisasian dilakukan berdasarkan kompetensi dan kepercayaan, pelaksanaan dipimpin oleh kepemimpinan yang kharismatik dalam lingkungan religius, sedangkan pengawasan dilakukan melalui evaluasi secara terjadwal untuk meningkatkan mutu pendidikan

secara berkelanjutan. (Endah Tri Wisudaningsih et al., 2024)

Manajemen memiliki peranan penting dalam mendukung terciptanya pelayanan yang berkualitas. Menurut George R. Terry, manajemen merupakan kombinasi dari kegiatan merencanakan, mengorganisasikan, menggerakkan, dan mengendalikan agar dapat mencapai tujuan yang telah ditentukan dengan menggunakan sumber daya yang ada secara bersama-sama. Dalam konteks manajemen pendidikan, kualitas pelayanan menjadi salah satu tolok ukur penting yang memengaruhi reputasi serta keberlangsungan lembaga pendidikan.

Penerapan manajemen pelayanan yang berkualitas tinggi merupakan upaya strategis pesantren untuk meningkatkan keseluruhan mutu layanan pendidikan. Manajemen layanan yang baik tidak hanya dianggap sebagai langkah untuk memenuhi harapan wali santri, tetapi juga sebagai tanggung jawab moral pesantren dalam menjalankan amanah di bidang pendidikan. Allah Swt berfirman:

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا

“Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanah kepada pemiliknya. Apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia, hendaklah kamu tetapkan secara adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang paling baik kepadamu. Sesungguhnya Allah Maha Mendengar lagi Maha Melihat”. (Q.S An Nisa [4]:58)

Ayat ini menegaskan bahwa mengelola layanan pendidikan bukan hanya tugas administratif biasa, tetapi juga merupakan tanggung jawab moral dan spiritual yang harus dilakukan dengan adil, jujur, serta dapat dipercaya.

Pondok Putri Darut Tauhid Pesantren Zainul Hasan Genggong sebagai salah satu lembaga pendidikan Islam perlu melakukan pengelolaan pendidikan secara terarah dan berkelanjutan agar mampu meningkatkan kualitas layanan pendidikan di tengah perkembangan masyarakat yang semakin kompleks. Pengelolaan pesantren yang baik menjadi salah satu faktor penting dalam mendukung peningkatan mutu lembaga pendidikan pesantren secara menyeluruh (Halimatus Sakdiyah et al., 2025).

Sementara itu, tingkat kepercayaan wali santri adalah faktor penting yang mempengaruhi keberlanjutan, reputasi, dan legitimasi sosial dari pesantren. Oleh karena itu, dibutuhkan penelitian yang dengan jelas menginvestigasi penerapan manajemen pelayanan yang unggul sebagai cara untuk meningkatkan kepercayaan wali santri dalam konteks pesantren, untuk memperkaya wawasan dalam bidang manajemen pendidikan Islam serta memberikan bukti empiris bagi pengelola pesantren dalam meningkatkan kualitas layanan.

Perubahan tuntutan dari masyarakat mengenai profesionalisme dan mutu layanan pendidikan menuntut pesantren untuk dapat mengelola pelayanan dengan cara yang unggul, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan. Ketika layanan pendidikan tidak dikelola dengan baik, hal ini berisiko mengurangi pandangan positif dari wali santri dan berdampak pada kepercayaan terhadap lembaga pendidikan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mutu pelayanan memberikan pengaruh yang cukup signifikan terhadap tingkat kepercayaan wali

santri, yang menunjukkan pentingnya *service excellent* dalam meningkatkan kepercayaan para pemangku kepentingan di pesantren. Oleh karena itu, studi yang mengaitkan manajemen *service excellent* dengan peningkatan kepercayaan wali santri di pesantren sangat relevan dan diperlukan sebagai kontribusi teoretis dan praktis dalam pengembangan manajemen pendidikan di pesantren. (Huda et al., 2025)

Meskipun penelitian mengenai *service excellent* dalam lembaga pendidikan telah banyak dilakukan, kajian tersebut umumnya masih berfokus pada konteks sekolah dan madrasah serta menekankan aspek kepuasan pengguna layanan. Sementara itu, kajian yang secara khusus membahas implementasi *service excellent* dalam lingkungan pesantren dengan fokus pada peningkatan *trust* wali santri masih sangat terbatas. Selain itu, belum banyak penelitian yang mengkaji peran manajemen *service excellent* berbasis komunikasi digital dalam membangun kepercayaan wali santri di pesantren putri. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan penelitian yang perlu dikaji lebih lanjut, khususnya terkait bagaimana

perencanaan, pelaksanaan, dan komunikasi digital dalam *service excellent* berkontribusi terhadap peningkatan *trust* wali santri di pesantren.

Penelitian ini berfokus pada penerapan manajemen *service excellent* dengan peningkatan *trust* wali santri dalam lingkungan pesantren. Berbeda dengan studi sebelumnya yang menekankan pada kepuasan layanan pendidikan pada lembaga pendidikan formal, penelitian ini menjadikan *trust* wali santri sebagai faktor utama yang berpengaruh terhadap keberlangsungan lembaga pesantren. Selain itu, penelitian ini dilakukan di pesantren yang memiliki karakteristik unik, baik dalam hal nilai-nilai keislaman, cara pengelolaan, maupun hubungan antara lembaga dan wali santri, yaitu di Pondok Putri Darut Tauhid Pesantren Zainul Hasan Genggong.

Dengan demikian, penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi dalam pengembangan kajian manajemen pendidikan Islam, khususnya terkait manajemen *service excellent* yang berorientasi pada peningkatan *trust* di lingkungan pesantren. Fokus studi dalam penelitian ini meliputi analisis

manajemen *service excellent* yang diterapkan di Pondok Putri Darut Tauhid Pesantren Zainul Hasan Genggong, peningkatan *trust* wali santri terhadap lembaga tersebut, serta implikasi dari penerapan pengelolaan *service excellent* dalam membangun dan memperkuat *trust* wali santri. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana manajemen *service excellent* dapat meningkatkan *trust* wali santri terhadap pesantren.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan kualitatif dilakukan dalam kondisi alamiah untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai fenomena yang terjadi di lapangan. Pendekatan ini berfokus pada pengungkapan makna, proses, dan realitas sosial berdasarkan data dari subjek penelitian sehingga peneliti dapat memahami interaksi sosial secara komprehensif. (Sugiyono, 2022)

Penelitian deskriptif ini digunakan untuk memahami gambaran atau kondisi suatu hal dengan menjelaskannya secara

mendetail berdasarkan fakta yang tersedia. (Theng et al., 2022) Melalui pendekatan kualitatif deskriptif peneliti dapat menggali wawasan mendalam tentang pelayanan *service excellent* dalam meningkatkan *trust* wali santri, mencakup perencanaan, pelaksanaan, indikator dan tingkat *trust* wali santri. Model penelitian ini juga membuat peneliti dapat berinteraksi secara langsung, melakukan pengamatan secara mendalam, serta dapat menilai data sesuai dengan kondisi nyata di pesantren.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Observasi digunakan untuk mengamati secara langsung proses pelayanan di pesantren, wawancara mendalam dilakukan untuk memperoleh informasi dari informan terkait, sedangkan dokumentasi digunakan untuk mendukung dan memperkuat data penelitian yang diperoleh di lapangan.

Teknik analisis data dilakukan melalui tiga tahapan, yaitu kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Kondensasi data dilakukan dengan merangkum dan

memilih data yang relevan, penyajian data dilakukan dengan menyusun data secara sistematis agar mudah dipahami, sedangkan penarikan kesimpulan dilakukan untuk memperoleh makna dari data yang telah dianalisis.

Keabsahan data diuji menggunakan empat kriteria, yaitu *credibility*, *transferability*, *dependability*, dan *confirmability*, untuk memastikan bahwa data yang diperoleh benar-benar valid, dapat dipercaya, dan sesuai dengan kondisi di lapangan.

C.Hasil Penelitian dan Pembahasan Hasil

Manajemen *Service Excellent*

Hasil penelitian yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi menunjukkan bahwa Pondok Putri Darut Tauhid Pesantren Zainul Hasan Genggong telah menerapkan manajemen *service excellent* secara terstruktur dalam upaya meningkatkan kepercayaan (*trust*) wali santri. Penerapan *service excellent* dilaksanakan melalui dua tahapan utama, yaitu perencanaan dan pelaksanaan.

1. Perencanaan

Sebagaimana hasil wawancara dengan kepala pondok ustadzah Kurrotu Aini menyatakan:

“Perencanaan dilakukan dengan rapat setiap bulan agar pelayanan kepada wali santri berjalan sistematis dan sesuai standar yang telah ditetapkan”



Gambar 1 Rapat Bulanan

Dalam rapat bulanan tersebut semua pengurus membahas terkait berbagai aspek pelayanan kepada wali santri diantaranya :

1. Identifikasi Kebutuhan Wali Santri

Identifikasi kebutuhan wali santri merupakan langkah awal yang dilakukan dalam perencanaan *service excellent* di Pondok Putri Darut Tauhid Pesantren Zainul Hasan Genggong, kegiatan ini bertujuan untuk memperoleh informasi mengenai kebutuhan, harapan, dan permasalahan yang dihadapi wali santri berkaitan dengan pelayanan pesantren. Sebagaimana hasil

wawancara dengan kepala pondok ustadzah Kurrotu Aini menyatakan:

“Kami menanyakan langsung kepada wali santri tentang pelayanan apa saja yang membuat mereka tidak puas, dari situ kami dapat menentukan pelayanan apa saja yang perlu ditingkatkan agar wali santri merasa terbantu dan mendapatkan informasi yang mereka butuhkan”

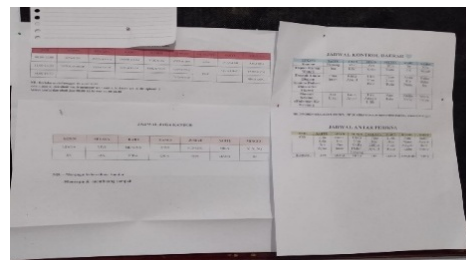
2. Evaluasi Pelayanan

Setelah proses identifikasi kebutuhan wali santri dilakukan, tahap berikutnya adalah mevaluasi pelayanan, evaluasi ini bertujuan untuk menilai efektivitas pelayanan yang telah diberikan, Melalui kegiatan evaluasi, pihak pesantren dapat melakukan perbaikan terhadap aspek-aspek pelayanan yang belum berjalan secara optimal sehingga kualitas pelayanan kepada wali santri dapat terus ditingkatkan. Sebagaimana hasil wawancara dengan kepala pondok ustadzah Kurrotu Aini menyatakan:

“Setelah kami membahas tentang keluhan wali santri lalu kami mengevaluasi pelayanan-pelayanan yang tidak berjalan tersebut untuk melakukan perbaikan pada periode berikutnya”

3. Pembagian Tugas Pengurus

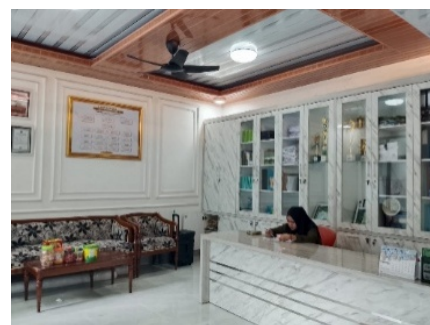
Pembagian tugas pengurus dilakukan untuk memastikan seluruh proses pelayanan dapat berjalan secara efektif dan terkoordinasi, Setiap pengurus diberikan tanggung jawab sesuai dengan bidang tugas masing-masing.



Gambar 2 Jadwal tugas pengurus

4. Menyediakan Sarana Dan Prasarana

Ketersediaan sarana dan prasarana menjadi salah satu faktor pendukung dalam pelaksanaan *service excellent*, Pondok Putri Darut Tauhid Pesantren Zainul Hasan Genggong menyediakan ruang pelayanan administrasi, fasilitas tempat duduk, serta minuman dan makanan ringan.



Gambar 3 Ruang pelayanan

5. Penetapan Tindak Lanjut

Tahap yang terakhir membahas tentang penetapan tindak lanjut, penetapan Tindak lanjut tersebut berupa perbaikan pelayanan, peningkatan koordinasi antar pengurus, serta penguatan komunikasi dengan wali santri, langkah ini dilakukan untuk memastikan bahwa setiap permasalahan yang ditemukan dapat segera ditangani dan tidak terulang pada pelayanan berikutnya. Sebagaimana hasil wawancara dengan kepala pondok ustadzah Kurrotu Aini menyatakan:

"Setelah evaluasi dilakukan, kami menindak lanjuti tentang pelayanan yang akan di hapus dan pelayanan yang akan dimaksimalkan lagi, agar pelayanan terus mengalami perbaikan dan dapat memenuhi harapan wali santri"

Berdasarkan hasil wawancara menunjukkan bahwa adanya tindak lanjut yang jelas membuat proses pelayanan menjadi lebih terarah dan berkelanjutan. Dengan demikian, berbagai kebutuhan dan masukan dari wali santri dapat direspons secara lebih cepat dan tepat oleh pihak pesantren.

2. Pelaksanaan

Pada tahap pelaksanaan, Pondok Putri Darut Tauhid Pesantren Zainul Hasan Genggong menerapkan hasil perencanaan yang sudah disepakati dalam rapat rutin secara nyata. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Pondok Utadzah Kurrotu Aini:

"Kami menutamakan kenyamanan wali santri jadi salah satu layanan yang kami berikan yaitu ada jadwal khusus bagi wali santri untuk menelfon anaknya, layanan administrasi yang ramah, sopan dan responsif selain itu, kami juga menyiapkan grup telegram khusus untuk informasi terkait setiap kegiatan santri"

a. Administrasi

Dalam pelayanan administrasi, Pondok Putri Darut Tauhid Pesantren Zainul Hasan Genggong berusaha untuk memberikan layanan yang memuaskan kepada wali santri dengan mengutamakan sifat ramah, sopan, komunikatif dan responsif, selain itu wali santri juga disuguhkan minuman dan makanan ringan.

Berdasarkan hasil observasi menunjukkan bahwa pelayanan administrasi dilaksanakan dengan mengedepankan sikap ramah, sopan, komunikatif, dan responsif. Petugas menyambut wali santri dengan baik,

memberikan informasi secara jelas, serta menyediakan fasilitas pendukung berupa ruang pelayanan yang nyaman. Proses pelayanan berlangsung efektif dengan durasi rata-rata 5–10 menit, meskipun pada waktu tertentu masih terdapat antrean akibat keterbatasan jumlah petugas.

b. Komunikasi

Pada aspek komunikasi Pondok Putri Darut Tauhid Pesantren Zainul Hasan Genggong menyediakan grup telegram sebagai media informasi untuk setiap kegiatan sehari-hari santri serta jadwal khusus untuk menelpon bagi setiap santri guna memfasilitasi komunikasi antara santri dan wali santri.



Gambar 4 Grup Telegram

Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi Grup Telegram merupakan elemen krusial dalam pelayanan yang baik karena dapat memfasilitasi penyampaian informasi setiap kegiatan santri dengan cepat

sehingga wali santri lebih percaya terhadap pesantren.

Selain memanfaatkan Telegram sebagai sarana komunikasi, Pondok Putri Darut Tauhid Pesantren Zainul Hasan Genggong juga menyediakan layanan telepon yang pelaksanaannya telah dijadwalkan sesuai dengan masing-masing lembaga.

Tabel 1 Jadwal Telepon

Lembaga	Hari
MA	Selasa
SMA	Rabu
MTS	Kamis
SMP	Senin

Dengan adanya pelayanan telepon, wali santri dapat berkomunikasi secara langsung dengan santri sesuai jadwal yang telah ditentukan oleh pondok. Pelayanan ini memberikan kemudahan bagi wali santri untuk mengetahui keadaan dan perkembangan santri selama berada di pesantren sehingga dapat menumbuhkan rasa tenang, nyaman, dan percaya terhadap pesantren.



Gambar 5 WA Wali Santri

Peningkatan Kepercayaan (*Trust*) Wali Santri Terhadap Pesantren

Penerapan manajemen *service excellent* di Pondok Putri Darut Tauhid Pesantren Zainul Hasan Genggong memberikan pengaruh terhadap meningkatnya kepercayaan (*trust*) wali santri terhadap pesantren. Pelayanan yang ramah, komunikasi yang baik, serta sikap responsif pengurus menjadi salah satu faktor yang membuat wali santri merasa nyaman dan yakin terhadap pelayanan pesantren. Kepercayaan (*trust*) wali santri tidak terbentuk secara instan, melainkan terbentuk melalui pengalaman pelayanan yang diberikan secara konsisten oleh pihak pondok.

Kepercayaan (*trust*) wali santri terbentuk melalui pelayanan yang ramah, keterbukaan informasi, dan kemudahan komunikasi. Faktor-faktor tersebut membuat wali santri merasa lebih tenang dalam memantau

perkembangan santri selama berada di pesantren. Berdasarkan hasil wawancara dengan wali santri Ibu Reni, menyatakan:

“Saya cukup puas dengan pelayanan di Pondok Putri Darut Tauhid dan saya merasa nyaman memondokkan anak saya di Pondok Putri Darut Tauhid karena pengurusnya ramah dan mudah dihubungi, kalau ada informasi biasanya langsung diberitahukan kepada wali santri, jadi saya merasa lebih tenang, kalau ada keperluan juga pelayanannya baik dan tidak dipersulit”

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat diketahui bahwa pelayanan yang baik memberikan pengaruh terhadap meningkatnya kepercayaan (*trust*) wali santri kepada pesantren. Sikap ramah, komunikasi yang terbuka, dan pelayanan yang responsif membuat wali santri merasa dihargai serta memperoleh kepastian informasi mengenai santri.

Implikasi Manajemen *Service Excellent* Terhadap Pondok Putri Darut Tauhid Pesantren Zainul Hasan Genggong

Penerapan manajemen *service excellent* di Pondok Putri Darut Tauhid Pesantren Zainul Hasan Genggong memberikan berbagai implikasi positif

terhadap pengelolaan layanan serta hubungan antara pihak pesantren dan wali santri. Implikasi tersebut tidak hanya pada meningkatnya kepercayaan (*trust*) wali santri, tetapi juga pada semakin baiknya kualitas interaksi pelayanan yang dibangun oleh pihak pengurus.

Dalam lembaga penerapan *service excellent* dapat meningkatkan efektivitas pelayanan melalui perencanaan yang lebih tertata, koordinasi yang lebih baik antar pengurus, serta respons yang lebih cepat terhadap kebutuhan wali santri.

Selain itu, penerapan pelayanan yang baik juga memberikan pengaruh terhadap citra pesantren di mata wali santri. Pengalaman pelayanan yang dirasakan secara langsung membentuk penilaian positif terhadap lembaga, kemudian berkembang menjadi bentuk kepuasan yang tidak hanya berhenti pada penerimaan layanan, tetapi juga mendorong munculnya rekomendasi kepada orang lain Sebagaimana wawancara dengan wali santri Ibu Toyani menyatakan:

“Ya saya selalu merekomendasikan Pondok Putri Darut Tauhid kepada saudara saya dan tetangga saya

karena apa yang diinginkan orang tua sudah sesuai dengan pesantren ini”

Dari wawancara ibu toyani menunjukkan bahwa kepuasan yang dirasakan wali santri tidak hanya berpengaruh pada tingkat kepercayaan, tetapi juga melahirkan kecenderungan untuk menyebarkan pengalaman positif kepada lingkungan sekitar. Kondisi ini dapat dipahami sebagai bentuk komunikasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang bersifat positif terhadap pesantren.

Dengan demikian, penerapan manajemen *service excellent* tidak hanya berdampak pada aspek internal pelayanan, tetapi juga memberikan kontribusi terhadap penguatan citra lembaga serta perluasan kepercayaan masyarakat terhadap Pondok Putri Darut Tauhid sebagai lembaga pendidikan dan pelayanan.

Pembahasan

Manajemen *Service Excellent* Terhadap Pondok Putri Darut Tauhid Pesantren Zainul Hasan Genggong

Manajemen *service excellent* di Pondok Putri Darut Tauhid Pesantren Zainul Hasan Genggong dilaksanakan melalui dua tahapan utama, yaitu perencanaan dan pelaksanaan.

Hal ini sejalan dengan penelitian Mulyasa (2022) menyatakan bahwa dalam konteks lembaga pendidikan, manajemen yang baik akan berdampak pada keteraturan sistem kerja, peningkatan kualitas layanan, serta tercapainya tujuan lembaga secara optimal.

Pada tahap perencanaan dilakukan melalui identifikasi kebutuhan wali santri, evaluasi pelayanan, pembagian tugas pengurus, penyediaan sarana dan prasarana pendukung, serta penetapan tindak lanjut. Sementara itu, tahap pelaksanaan diwujudkan melalui pelayanan administrasi yang ramah dan responsif serta komunikasi yang terkoordinasi melalui Telegram dan layanan telepon.

Hal ini menunjukkan bahwa identifikasi kebutuhan wali santri merupakan bentuk fungsi perencanaan dalam teori George R. Terry. Melalui perencanaan tersebut, pelayanan dapat dilaksanakan secara terarah sehingga kebutuhan wali santri dapat terpenuhi secara optimal. Dengan demikian, penerapan *service excellent* di Pondok Putri Darut Tauhid telah mencerminkan penerapan fungsi-fungsi manajemen yang bertujuan memberikan

pelayanan terbaik kepada wali santri. Pelayanan yang dikelola secara sistematis tersebut menjadi dasar dalam menciptakan hubungan yang baik antara pesantren dan wali santri.

Peningkatan Kepercayaan (*Trust*) Wali Santri Terhadap Pondok Putri Darut Tauhid Pesantren Zainul Hasan Genggong

Kepercayaan (*trust*) wali santri terhadap Pondok Putri Darut Tauhid terbentuk melalui pelayanan yang ramah, keterbukaan informasi, serta kemudahan komunikasi yang diberikan oleh pihak pondok. Hal ini sejalan dengan penelitian Moesarofah (2022) bahwa Kepercayaan (*trust*) menjadi salah satu komponen penting dalam membangun hubungan yang baik antara lembaga pendidikan dan wali santri sehingga tercipta hubungan yang harmonis dan berkelanjutan.

Selain itu, terlihat dari pernyataan wali santri yang merasa nyaman memondokkan anaknya karena pengurus mudah dihubungi, informasi disampaikan secara cepat, serta pelayanan diberikan dengan baik tanpa mempersulit wali santri. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Shidiq dan Latifatus Saleha (2022) bahwa komunikasi yang efektif antara

lembaga pendidikan dan masyarakat merupakan komponen penting dalam membangun hubungan positif, menjaga eksistensi lembaga, serta meningkatkan kepercayaan (*trust*) wali santri terhadap lembaga pendidikan.

Dengan demikian, *service excellent* yang diterapkan Pondok Putri Darut Tauhid tidak hanya berfungsi sebagai pelayanan administratif, tetapi juga menjadi sarana untuk membangun kepercayaan wali santri terhadap lembaga. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepercayaan wali santri kepada pesantren.

Implikasi Manajemen *Service Excellent* Terhadap Pondok Putri Darut Tauhid Pesantren Zainul Hasan Genggong

Penerapan manajemen *service excellent* memberikan implikasi positif terhadap pengelolaan pelayanan di Pondok Putri Darut Tauhid Pesantren Zainul Hasan Genggong. Implikasi tersebut terlihat dari meningkatnya efektivitas pelayanan, terjalinnya komunikasi yang lebih baik antara pengurus dan wali santri, serta

meningkatnya kepercayaan (*tust*) wali santri terhadap pesantren.

Selain itu, pelayanan yang baik juga memberikan dampak terhadap citra positif pesantren di mata masyarakat. Selain itu, terlihat dari adanya wali santri yang secara sukarela merekomendasikan Pondok Putri Darut Tauhid kepada keluarga maupun tetangganya, rekomendasi tersebut menunjukkan bahwa wali santri merasa puas terhadap pelayanan yang diterima sehingga bersedia menyampaikan pengalaman positifnya kepada orang lain.

Hal ini sejalan dengan penelitian Wiji Fitri Astutik, Burhanuddin, dan Ali Imron (2022) yang menunjukkan bahwa pelayanan prima memiliki hubungan yang signifikan dengan citra organisasi dan kepuasan pengguna layanan pendidikan. Pelayanan yang berkualitas tidak hanya meningkatkan kepuasan pengguna layanan, tetapi juga memperkuat penilaian positif terhadap Lembaga.

E. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa manajemen *service excellent* di Pondok Putri Darut Tauhid Pesantren Zainul Hasan Genggong dilaksanakan melalui tahap

perencanaan dan pelaksanaan. Perencanaan dilakukan melalui identifikasi kebutuhan wali santri, evaluasi pelayanan, pembagian tugas, penyediaan sarana dan prasarana, serta penetapan tindak lanjut, sedangkan pelaksanaan diwujudkan melalui pelayanan administrasi yang ramah dan komunikasi yang terkoordinasi. Penerapan *service excellent* mampu meningkatkan kepercayaan (*trust*) wali santri melalui pelayanan yang baik, keterbukaan informasi, serta kemudahan komunikasi. Selain itu, penerapan *service excellent* memberikan implikasi positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan, efektivitas komunikasi, dan citra positif pesantren. Oleh karena itu, pesantren perlu melakukan evaluasi dan pengembangan pelayanan secara berkelanjutan agar kepercayaan (*trust*) wali santri dapat terus dipertahankan dan ditingkatkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arief, M & Assya'bani, R. (2023). Eksistensi Manajemen Pesantren di Era Digital. *Al Qalam: Jurnal Ilmiah Keagamaan dan Kemasyarakatan*, 2548- 2567.
- Astutik, W. F., Burhanuddin, & Imron, A. (2022). Hubungan kausal antara pelayanan prima ketatausahaan, citra organisasi dan kepuasan siswa SMA Negeri. *Jurnal Pembelajaran, Bimbingan, dan Pengelolaan Pendidikan*, 343–353.
- Butarbutar, M., Anisah, H. U., Theng, B. P., Setyawati, C. Y., Nobelson., Islami, P. Y. N., Sari, I. P., HS, S., Waruwu, D., Anwar, K., Dahlan, T., Sisca., & Triwardhani, D. (2022). *Metodologi penelitian: Pendekatan multidisipliner*. Bandung: CV. Media Sains Indonesia.
- Huda, S., Nurman, M., & Haris, I. (2025). Pengaruh Strategi Pemasaran dan Kualitas Layanan terhadap Calon Santri di Pesantren Tahfizh Daarul Qur'an Lampung. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 1289–1299
- Izzah, I. (2022). Analisis Kajian Sumber Dan Nilai-Nilai Manajemen Pendidikan Islam. *MUDIR (Jurnal Manajemen Pendidikan)*, 118-132.
- Moesarofah. (2022). Isue kepercayaan dalam kajian kesehatan mental. *Jurnal Konseling Pendidikan Islam*, 47–58
- Mulyasa, E. (2022). *Manajemen pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Pulungan, M. Y., & Hasibuan, M. (2024). Fungsi manajemen pendidikan Islam. *Komprehensif: Jurnal Ilmu Pendidikan*, 503–509.
- Rachman, P. (2022). The Triangle of Educational Leadership

- (Perspective on Al-Qur'an, Al-Hadits, and Scientific Theory). *Humanistika: Jurnal Keislaman*, 313–331.
- Sakdiyah, H., Hamid, A., & Hayati, N. (2025). Management of Salaf Islamic Boarding School in Improving the Quality of Students. *Journal of Educational Management Research*, 251–264.
- Sastradiharja, E. E. J., & K. Daningsih. (2022). Implementasi Excellent Service di Sekolah dalam Meningkatkan Kepuasan Orang Tua Murid Sebagai Pelanggan Jasa Pendidikan di Era Pandemi Covid 19 (Studi Empirik Kualitatif di SMP Al Azhar Syifa Budi Cibinong Bogor). *Edukasi Islami: Jurnal Pendidikan Islam*, 445–470.
- Shidiq, M., & Saleha, L. (2022). *Marketing Communication Strategy for Islamic Boarding School-Based Educational Institutions. Managere: Indonesian Journal of Educational Management*, 314–323.
- Solehudin, S. (2024). Pengembangan manajemen pendidikan Islam di Pondok Pesantren Syamsuth Tholibin Pakuniran Maesan Bondowoso. *Edumanajerial: Journal of Educational Management*, 90–99.
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Wisudaningsih, E. T., G. Djunaidi, & Sutiah. (2024). Exploration of Early Childhood Education Management in Pesantren: A Case Study of Salafiyah Karangpandan Pesantren. *Jurnal Pendidikan Islam*, 13-22.