

Pengembangan Model Manajemen Mutu Perkantoran Berbasis Total Quality Management di Pesantren

Yasmin Azura Rambe ¹, Inda Pratiwi ², Tuah Akbar Daulay ³, Usman Rialdi Siregar ⁴

¹ Universitas Islam Sumatera Utara, Indonesia, email: yasminazurambe@gmail.com

² Universitas Islam Sumatera Utara, Indonesia, email: pratiwiinda49@gmail.com

³ Universitas Islam Sumatera Utara, Indonesia, email: daulaytuahakbar@gmail.com

⁴ Universitas Islam Sumatera Utara, Indonesia, email: usmanrialdisiregar@gmail.com

Abstract

Urgensi penelitian ini tentang tantangan dalam disiplin dan koordinasi antar unit, pesantren ini menunjukkan komitmen untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional Manajemen Mutu Perkantoran Berbasis Total Quality Management mutu di Pesantren. Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan model manajemen mutu perkantoran berbasis total Quality Management (TQM) di Pondok Pesantren Tasawuf dan Tahfidz Al-Qur'an Baitul Mustafirin Al Amir. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus, melibatkan observasi, wawancara, dan analisis dokumen. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan dalam membangun budaya kerja yang berkualitas, meningkatkan kepuasan stakeholder, serta memperkuat daya saing dan reputasi pondok pesantren di era modern Pondok Pesantren Tasawuf dan Tahfidz Al-Quran Baitul Mustafirin Al Amir telah berhasil menerapkan model manajemen perkantoran berbasis quality management yang efektif. Pesantren ini tidak hanya berfokus pada pencapaian akademis, tetapi juga pada pengembangan moral dan spiritual, menjadikannya sebagai institusi pendidikan yang holistik. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sebuah kontribusi untuk memperluas wawasan tentang kejahatan dunia maya.

Keywords: *Pengembangan Model, Manajemen Mutu, Perkantoran, Total Quality Management, Pesantren.*

Pendahuluan

Pesantren sebagai lembaga pendidikan Islam memiliki peran strategis dalam pembentukan karakter, spiritualitas, dan intelektual umat (Hasan et al, 2022). Dalam era modern yang penuh tantangan, pesantren dituntut untuk melakukan inovasi dalam tata kelola kelembagaan, termasuk dalam manajemen perkantoran. Salah satu pendekatan yang diyakini mampu meningkatkan efektivitas tata kelola adalah Total Quality Management (TQM), yang menekankan pada peningkatan mutu secara menyeluruh dan berkelanjutan. TQM dalam kepemimpinan pendidikan Islam di era disrupsi memberikan kontribusi terhadap terciptanya budaya mutu yang adaptif dan transformative (Jemani, 2020).

Penerapan TQM secara konsisten di lembaga pendidikan telah terbukti mampu meningkatkan produktivitas organisasi. Pendekatan TQM tidak hanya berpengaruh terhadap efisiensi proses kerja, tetapi juga terhadap produktivitas dan hasil akhir yang

dicapai oleh lembaga (Siregar, 2018). Dalam konteks manajemen perkantoran pesantren, prinsip-prinsip TQM dapat diimplementasikan untuk memperbaiki sistem administrasi, meningkatkan koordinasi antar unit kerja, serta membangun sistem dokumentasi yang akuntabel dan transparan. Selain meningkatkan efisiensi internal, TQM juga mampu mengintegrasikan nilai-nilai Islam dalam pengelolaan wakaf. TQM menjadi pendekatan efektif dalam pengelolaan wakaf produktif di lembaga keagamaan (Alfiyan et al, 2021). Manajemen wakaf di Pesantren Al-Ishlah Tajug Indramayu bahwa pendekatan manajemen mutu berbasis TQM dapat meningkatkan produktivitas pengelolaan dana wakaf pesantren secara berkelanjutan (Hakim, 2023). Dalam praktiknya, prinsip *continuous improvement* atau perbaikan berkelanjutan merupakan pilar penting dalam TQM. Prinsip ini sangat relevan dalam pengelolaan mutu pendidikan, karena mendorong lembaga untuk selalu melakukan evaluasi dan inovasi terhadap proses manajerial maupun akademik (Suaeb, 2022). Konsep ini juga berlaku dalam pengelolaan sarana dan prasarana pesantren yang implementasi TQM dalam sistem manajemen fasilitas pesantren mampu meningkatkan efektivitas pelayanan terhadap santri (Tafyiroh et al, 2023).

Pengelolaan mutu di lingkungan pendidikan Islam juga berkaitan erat dengan konsep sinergitas dalam seluruh elemen lembaga (Aliwafa, 2015). Pentingnya lima pilar utama pendidikan dalam mendukung konstruksi pendidikan bermutu berbasis TQM, yaitu kurikulum, tenaga pendidik, manajemen kelembagaan, sarana prasarana, dan pengelolaan peserta didik (Ahyar, 2019). Model ini dapat menjadi fondasi dalam membangun sistem manajemen mutu perkantoran yang terintegrasi di lingkungan pesantren. Beberapa pesantren modern telah menerapkan prinsip-prinsip TQM dalam pengembangan kurikulum. Penerapan TQM dalam kurikulum berbasis kompetensi di SMK berbasis pesantren, menunjukkan bahwa pendekatan ini mampu meningkatkan relevansi kurikulum dengan kebutuhan peserta didik dan dunia kerja (Fangestu et al., 2025). Peningkatan kualitas hafalan Al-Qur'an melalui pendekatan TQM, yang memperkuat bahwa manajemen mutu juga mencakup aspek akademik-spiritual dalam pendidikan pesantren (Jamaril, 2023).

Implementasi TQM tidak hanya terbatas pada kurikulum dan fasilitas, namun juga pada pengelolaan tenaga pendidik. Sinergi antara implementasi TQM dan kepemimpinan transformasional dapat meningkatkan kinerja guru, khususnya jika didukung oleh *teacher self-efficacy* (Silalahi et al., 2022). Dalam konteks pesantren, ini menunjukkan bahwa manajemen mutu tenaga pengajar juga merupakan bagian penting dari sistem TQM yang terintegrasi. Hal ini diperkuat oleh peneliti terdahulu yang menjelaskan tentang pengelolaan mutu pendidik berbasis sistem informasi ketenagaan (SIKAP) di pesantren (Zaidah, 2024). Penerapan TQM dalam manajemen pendidikan berbasis boarding school pun telah menunjukkan keberhasilan dalam meningkatkan mutu layanan (Fitria, 2021). meneliti sistem manajemen di Al-Wildan Islamic Boarding School Tangerang, yang menunjukkan bahwa TQM mampu membentuk budaya kerja disiplin, kolaboratif, dan berorientasi mutu tinggi dalam sistem asrama (Hasanah, 2019). Hal ini menjadi cerminan bahwa manajemen mutu dalam pesantren juga mencakup aspek kehidupan santri secara menyeluruh.

Pembiayaan pendidikan di pesantren modern menuntut penerapan pendekatan manajemen mutu yang terstruktur (Nurhamzah et al., 2020). Model konseptual pembiayaan berbasis mutu memberikan kerangka untuk mengintegrasikan efisiensi anggaran dengan prinsip-prinsip kualitas (EQ et al., 2020). Integrasi ini memungkinkan

pesantren mengalokasikan sumber daya secara optimal guna mendukung peningkatan mutu pendidikan. Kurikulum madrasah unggulan berbasis pesantren dapat dirancang melalui pendekatan mutu yang menyeluruh dan berkelanjutan (Nurdin et al., 2020). Pengembangan kualitas lembaga juga berkaitan erat dengan strategi manajemen pemasaran pendidikan. Penerapan paradigma Total Quality Management (TQM) dalam konteks pemasaran madrasah berdampak langsung terhadap citra lembaga di mata masyarakat serta tingkat kepercayaan publik. Pendekatan tersebut memperkuat eksistensi pesantren di tengah persaingan lembaga pendidikan dan meningkatkan daya saing melalui pelayanan prima serta kepuasan para pemangku kepentingan (Untung et al., 2021).

Pesantren merupakan institusi yang tidak hanya berperan dalam bidang pendidikan, melainkan juga mengelola dana sosial seperti zakat, infak, sedekah, dan wakaf. Tanggung jawab ini menuntut penerapan prinsip-prinsip manajemen yang efektif, termasuk perspektif manajemen mutu. Pengelolaan dana sosial yang optimal memberikan dampak nyata terhadap kesejahteraan santri, efisiensi operasional lembaga, serta keberlanjutan institusi dalam jangka panjang. Penerapan Total Quality Management (TQM) menjadi pendekatan yang relevan untuk menjaga transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi pengelolaan sumber daya di lingkungan pesantren. Studi pengelolaan wakaf berbasis TQM di Pesantren Tebuireng menunjukkan kontribusi signifikan terhadap ketahanan kelembagaan pesantren (Faozan et al., 2022). Pendekatan ini memungkinkan terbentuknya sistem pengelolaan wakaf yang terintegrasi, profesional, dan berkelanjutan. Strategi manajemen mencakup perencanaan yang sistematis, pengawasan konsisten, evaluasi berkala, serta peningkatan kualitas layanan, yang secara keseluruhan mendorong tumbuhnya kepercayaan publik terhadap tata kelola dana wakaf.

Konsep manajemen mutu mencakup lebih dari sekadar peningkatan kualitas pembelajaran atau tata kelola pendidikan. Cakupannya meluas hingga aspek finansial, pengelolaan aset, serta keberlanjutan kelembagaan secara menyeluruh. Pendekatan ini bersifat multidimensi, tidak hanya mencakup aspek teknis dan administratif, tetapi juga mencerminkan komitmen lembaga terhadap prinsip keadilan, efisiensi, dan tanggung jawab sosial (Achyar, 2017). Penerapan Total Quality Management (TQM) dalam pengelolaan dana sosial di pesantren memberikan dampak berkelanjutan bagi pemberdayaan ekonomi umat. Optimalisasi aset wakaf dan zakat produktif memperluas peran sosial pesantren sebagai pusat pengembangan masyarakat yang mencakup dimensi pendidikan keagamaan sekaligus aspek sosial ekonomi.

Implementasi manajemen mutu secara menyeluruh memperkuat struktur internal lembaga dan meningkatkan kapasitas adaptasi serta inovasi pesantren dalam menghadapi dinamika zaman. Hasil studi terdahulu menunjukkan bahwa pengembangan model manajemen mutu perkantoran berbasis Total Quality Management (TQM) di lingkungan pesantren merupakan kebutuhan strategis sekaligus mendesak. Penerapan model ini mendorong peningkatan efisiensi administrasi serta pembentukan budaya mutu yang menyeluruh dan berkelanjutan. Implementasi TQM di pesantren perlu disesuaikan dengan karakteristik khas lembaga agar penerapannya kontekstual dan efektif.

Perancangan model TQM untuk sistem perkantoran pesantren idealnya dilakukan secara sistematis, melibatkan partisipasi seluruh unsur kelembagaan, dan berorientasi pada pencapaian kualitas total di seluruh lini pengelolaan. Penelitian ini memiliki keterbaruan dalam mengembangkan model manajemen mutu perkantoran berbasis Total

Quality Management yang kontekstual dengan karakteristik khas pesantren. Tidak seperti pendekatan TQM pada lembaga pendidikan umum, penelitian ini mengintegrasikan prinsip-prinsip TQM ke dalam sistem administrasi, dokumentasi, dan koordinasi kelembagaan pesantren secara menyeluruh. Selain itu, pendekatan ini juga diterapkan dalam pengelolaan dana sosial seperti zakat, infak, dan wakaf, sehingga mendorong terbentuknya budaya mutu yang holistik mencakup aspek akademik, spiritual, administratif, dan sosial-ekonomi. Dengan demikian, penelitian ini mendorong transformasi fungsi pesantren menjadi lembaga yang efisien, transparan, dan adaptif terhadap tantangan modern melalui tata kelola yang profesional dan berkelanjutan.

Metode

Metode penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah penelitian lapangan (*field research*), yaitu suatu metode yang dilakukan secara langsung di lokasi atau objek yang diteliti guna memperoleh data faktual dari kondisi riil yang sedang berlangsung. Penelitian lapangan sangat relevan digunakan dalam konteks kajian ini karena memungkinkan peneliti untuk memahami secara mendalam bagaimana model manajemen mutu perkantoran berbasis Total Quality Management (TQM) diterapkan di lingkungan pesantren. Melalui observasi langsung, wawancara, dan dokumentasi, peneliti dapat menangkap dinamika yang terjadi secara autentik di lapangan. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif, yaitu pendekatan yang bertujuan untuk memberikan gambaran secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta serta karakteristik objek yang diteliti. Pendekatan ini tidak ditujukan untuk menguji hipotesis seperti dalam penelitian kuantitatif, melainkan untuk mengungkap dan memahami makna, proses, dan interaksi yang muncul dalam konteks sosial tertentu. Penelitian ini lebih fokus pada makna subjektif yang diberikan oleh pelaku atau partisipan terhadap realitas yang mereka alami.

Deskriptif kualitatif memandu penelitian untuk mengeksplorasi dan memotret situasi sosial secara menyeluruh, luas, dan mendalam. Dalam konteks pesantren, yang memiliki struktur organisasi, budaya kerja, dan sistem manajemen khas, pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk tidak hanya memahami bagaimana sistem manajemen diterapkan, tetapi juga mengapa sistem tersebut dijalankan dengan cara tertentu. Dengan demikian, hasil penelitian dapat merepresentasikan realitas sosial secara utuh dari sudut pandang para pelaku di lapangan. Pendekatan kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Artinya, data utama dalam penelitian ini bukan berupa angka atau statistik, melainkan berupa narasi, penjelasan, pengalaman, serta persepsi yang diperoleh melalui interaksi langsung dengan informan yang memiliki peran penting dalam pengelolaan pesantren.

Pendekatan ini sangat tepat digunakan untuk mengkaji fenomena manajerial yang kompleks, seperti pengembangan model manajemen mutu perkantoran berbasis TQM. Karena TQM tidak hanya menyangkut aspek teknis, tetapi juga nilai, budaya organisasi, dan partisipasi kolektif, maka pendekatan kualitatif memberi ruang untuk mengungkap kedalaman pengalaman para pelaku pesantren dalam menjalankan prinsip-prinsip mutu. Dengan kata lain, pendekatan ini berperan penting dalam menangkap dimensi kontekstual dan nilai-nilai lokal pesantren yang tidak bisa dijelaskan secara kuantitatif.

Penelitian ini data diperoleh melalui teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Observasi digunakan untuk mengamati secara langsung praktik manajemen perkantoran yang terjadi di pesantren. Wawancara dilakukan terhadap pimpinan pesantren, staf tata usaha, guru, dan pihak-pihak terkait lainnya yang memahami proses manajemen mutu. Sedangkan dokumentasi meliputi arsip, laporan kegiatan, pedoman mutu, dan dokumen kebijakan yang berkaitan dengan pelaksanaan TQM. Analisis data dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus hingga data dinyatakan jenuh, sebagaimana yang dianjurkan oleh Miles dan Huberman. Proses analisis meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil analisis kemudian digunakan untuk memetakan elemen-elemen kunci dalam pengembangan model manajemen mutu perkantoran yang kontekstual dengan budaya dan kebutuhan pesantren.

Pendekatan deskriptif kualitatif penelitian ini diharapkan dapat menggambarkan secara komprehensif dan mendalam mengenai pengembangan model manajemen mutu perkantoran berbasis Total Quality Management (TQM) di lingkungan pesantren. Melalui pendekatan ini, hasil penelitian tidak hanya menyajikan potret situasi faktual, tetapi juga menawarkan kontribusi konseptual terhadap pengembangan manajemen pendidikan Islam berbasis mutu.

Hasil dan Pembahasan

Penjelasan dari narasumber menunjukkan bahwa pesantren menerapkan struktur manajemen yang terpusat, di mana seluruh administrasi diakses melalui satu pintu. Unit pendidikan seperti TK, SD, SMP, hingga Aliyah berada di bawah pengawasan langsung rektor. Sekretariat bertugas menangani surat masuk dan keluar serta memastikan setiap dokumen ditindaklanjuti secara tepat. Masing-masing unit telah memiliki prosedur tersendiri dalam pengelolaan administrasi dan operasional. Proses pelacakan perkembangan siswa dilakukan oleh guru mata pelajaran, seperti Bahasa Arab dan Bahasa Inggris, melalui evaluasi rutin setiap minggu. Rapat evaluasi mingguan juga diselenggarakan untuk meninjau pelaksanaan program dan menyelesaikan permasalahan yang muncul selama proses pendidikan berlangsung.

Perencanaan, pengendalian, dan evaluasi yang terstruktur adalah beberapa cara untuk meningkatkan partisipasi dalam manajemen kualitas. Staf baru dilatih secara bertahap dan berkelanjutan, dan jika mereka tidak memenuhi standar, mereka dipecat. Tumpang tindih tugas antara unit dan disiplin yang harus ditegakkan adalah salah satu masalah manajemen yang dihadapi. Salah satu bagian penting dari manajemen perkantoran pesantren ini adalah evaluasi. Pimpinan unit, kepala sekolah, dan koordinator-koordinator bidang berkumpul untuk melakukan evaluasi setiap minggu. Semester yang menilai pencapaian unit, hambatan, dan kekurangan selama satu semester. dengan mengisi jadwal kegiatan dalam spreadsheet Google Sheet terbuka yang dapat dipantau oleh semua pimpinan. Setiap sore, setiap anggota staf mencatat aktivitas harian mereka dan pencapaian. Sistem pelaporan ini membantu pengawasan internal dan meningkatkan transparansi di antara tim.

Penerapan manajemen mutu menciptakan lingkungan kerja yang disiplin dan produktif. Aspek pembinaan sumber daya manusia menjadi salah satu fokus utama. Karyawan baru mengikuti pelatihan bertahap, dimulai dari satu hari, tiga hari, tujuh hari, satu bulan, hingga tiga bulan. Pegawai yang tidak memenuhi standar kinerja akan

menerima sanksi bertingkat berupa SP 1, SP 2, hingga SP 3. Jika tidak menunjukkan perbaikan, maka pemutusan hubungan kerja dapat diberlakukan. Sebagai bentuk penghargaan, pesantren juga memberikan program umrah gratis bagi guru dan santri berprestasi. Skema insentif ini memperkuat penerapan manajemen mutu berbasis penghargaan. Sanksi bagi guru yang terlambat turut menegaskan bahwa kedisiplinan merupakan prioritas utama. Pengawasan dan evaluasi berkala memastikan bahwa setiap karyawan memenuhi standar kerja yang telah ditetapkan. Target harian yang tercantum dalam agenda digunakan sebagai indikator keberhasilan program mutu. Setiap pemimpin bertanggung jawab penuh untuk memantau serta mengevaluasi pelaksanaan tugas di bawah koordinasinya.

Nilai Spiritual dan Budaya yang Terintegrasi dalam Sistem Manajemen Mutu Pesantren Pesantren menggabungkan nilai-nilai spiritual dan budaya Islam ke dalam sistem manajemennya. Ini dilakukan melalui kelas bulanan di mana semua guru harus hadir. Kegiatan zikir bersama dengan santri. Penanaman nilai-nilai tasawuf dalam visi, misi, dan motto pesantren, seperti "Mendidik Daun Palmu", yang berfungsi sebagai fondasi moral dan spiritual untuk pengambilan kebijakan dan pembinaan karakter karyawan dan santri. Dengan mengadakan kegiatan seperti pengajian bulanan yang mengundang semua guru, pesantren berusaha mengintegrasikan prinsip spiritual ke dalam manajemen mereka. Tujuannya adalah untuk meningkatkan kepercayaan dan keharmonisan di antara karyawan dan santri. Pesantren memungkinkan orang untuk masuk dan bekerja sama dengan orang lain dan lembaga eksternal. Masjid pesantren terbuka untuk umum, memungkinkan salat berjamaah dan pengajian. Sebagai mitra SPMB, telah bekerja sama dengan lebih dari 25 SMP dan MT. Untuk meningkatkan manfaat, kegiatan pesantren bersifat inklusif dan kolaboratif. Studi kasus ini menunjukkan bagaimana Pondok Pesantren Baitul Mustafirin menerapkan prinsip manajemen kualitas dalam manajemen perkantoran. Pesantren ini berusaha untuk tetap efisien dan efektif dengan memiliki struktur yang jelas dan prosedur yang teratur.

Tantangan yang Dihadapi: Disiplin Staf: Memastikan semua karyawan tiba tepat waktu dan mengikuti prosedur yang ada, Koordinasi antara unit: memastikan komunikasi yang efektif dan mengatasi tumpang tindih tugas, Peningkatan Kualitas SDM: Memberikan pelatihan terus-menerus kepada karyawan untuk meningkatkan kemampuan mereka. Indikator Keberhasilan Implementasi Manajemen Mutu: agenda harian yang dipenuhi dan dilaksanakan dengan baik, evaluasi dan pengawasan teratur (harian, mingguan, dan semesteran), kepuasan pihak berwenang internal dan eksternal, peningkatan kinerja akademik dan spiritual guru dan santri. prestasi guru di tingkat nasional dan internasional. Manfaat Jangka Panjang: Manajemen mutu yang diterapkan membentuk sistem pendidikan untuk masa depan dari TK hingga rencana pengembangan perguruan tinggi—dengan efek jangka pendek seperti efisiensi kerja dan keteraturan. Prestasi santri meningkat, seperti yang ditunjukkan dengan raihan medali emas tingkat nasional dalam lomba Bahasa Inggris dan Bahasa Arab. Karena prestasi mereka dalam tahfiz Al-Qur'an, beberapa santri menerima hadiah umrah.

Manajemen mutu perkantoran merupakan pendekatan sistematis yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan dan produk yang dihasilkan oleh suatu organisasi, termasuk lembaga pendidikan seperti pondok pesantren. Dalam konteks Pondok Pesantren Tasawuf dan Tahfidz Al-Qur'an Baitul Mustafirin Al Amir, penerapan manajemen

mutu menjadi sangat penting untuk menjamin kelancaran proses administrasi, pelayanan pendidikan, dan kepuasan seluruh stakeholder, baik internal maupun eksternal. Kebutuhan akan sistem manajemen mutu yang terstruktur semakin mendesak seiring dengan tantangan globalisasi dan tuntutan masyarakat terhadap kualitas layanan pendidikan yang lebih baik. Total Quality Management (TQM) menyediakan kerangka kerja yang mendokumentasikan proses, prosedur, dan tanggung jawab untuk memastikan layanan yang diberikan memenuhi persyaratan regulasi dan kebutuhan pelanggan. Implementasi TQM di lingkungan pesantren mencakup perencanaan mutu, pengendalian mutu, jaminan mutu, serta perbaikan berkelanjutan yang melibatkan seluruh elemen organisasi.

Prinsip-prinsip Total Quality Management (TQM) menjadi fondasi utama dalam membangun model manajemen mutu perkantoran di lingkungan pesantren. TQM menekankan pentingnya keterlibatan semua elemen organisasi, mulai dari pimpinan tertinggi hingga staf paling bawah, dalam menjalankan proses peningkatan mutu secara menyeluruh dan berkelanjutan. Dalam konteks pesantren, hal ini bermakna bahwa setiap unsur baik pimpinan pondok, tenaga kependidikan, santri, hingga staf administrasi harus memiliki pemahaman dan tanggung jawab yang sama terhadap pencapaian mutu pelayanan dan manajemen perkantoran. Salah satu prinsip penting dalam TQM adalah keterlibatan semua anggota organisasi. Keterlibatan ini tidak hanya bersifat formal, tetapi juga mencakup aspek moral dan spiritual, yang sesuai dengan nilai-nilai yang dipegang teguh dalam budaya pesantren. Ketika seluruh elemen dalam lembaga terlibat aktif, maka tercipta sinergi yang kuat dalam menciptakan inovasi, menyelesaikan masalah secara kolaboratif, serta mewujudkan efektivitas dan efisiensi dalam setiap proses kerja.

Prinsip lain yang mendasar adalah pendekatan berbasis proses, yakni setiap aktivitas organisasi dilihat sebagai bagian dari rantai proses yang saling berhubungan dan saling memengaruhi. Dalam pengelolaan perkantoran pesantren, proses-proses seperti pengarsipan data, manajemen keuangan, layanan akademik, dan sistem informasi pesantren harus dirancang dan dijalankan dengan standar mutu yang jelas dan terukur. Dengan pendekatan ini, perbaikan dan evaluasi dapat dilakukan secara sistematis, bukan sekadar insidental atau berdasarkan intuisi semata. Kepemimpinan yang kuat juga menjadi prinsip kunci dalam penerapan TQM. Di pesantren, figur kiai atau pimpinan pondok memegang peran sentral, bukan hanya sebagai pengambil kebijakan, tetapi juga sebagai teladan moral dan penggerak budaya mutu. Kepemimpinan yang berkomitmen terhadap mutu akan menciptakan arah yang jelas, menyemangati perubahan positif, dan mendorong transformasi manajerial secara konsisten di setiap unit kerja pesantren.

Selain itu komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*) menjadi elemen krusial dalam membangun sistem manajemen mutu yang adaptif dan dinamis. Lingkungan global yang terus berubah, terutama dalam era digital dan disrupsi teknologi, menuntut lembaga pendidikan seperti pesantren untuk tidak stagnan. Melalui prinsip perbaikan berkelanjutan, pesantren dapat menyesuaikan diri dengan tantangan zaman, seperti tuntutan transparansi administrasi, penggunaan teknologi dalam tata kelola, serta pelayanan prima terhadap peserta didik dan masyarakat.

Penerapan prinsip-prinsip TQM dalam perkantoran pesantren juga berkontribusi terhadap penciptaan budaya kerja yang positif. Budaya ini ditandai dengan adanya rasa tanggung jawab bersama, semangat kolaboratif, serta penghargaan terhadap inovasi dan kinerja individu. Lingkungan kerja yang kondusif dan berorientasi mutu akan mendorong

terciptanya sistem yang produktif dan profesional, tanpa menghilangkan identitas khas pesantren yang berbasis nilai-nilai keislaman dan tradisi keilmuan klasik. Lebih lanjut model manajemen mutu perkantoran yang dibangun dengan prinsip TQM akan berdampak langsung pada peningkatan efisiensi operasional. Proses administrasi menjadi lebih tertata, waktu dan sumber daya dapat dimanfaatkan secara optimal, serta potensi kesalahan dan pemborosan dapat diminimalkan. Efisiensi ini menjadi modal penting dalam penguatan daya saing pesantren sebagai lembaga pendidikan yang berkualitas dan terpercaya di tengah maraknya kompetisi lembaga-lembaga pendidikan lainnya.

Akhirnya dengan penerapan prinsip TQM yang menyeluruh, pesantren tidak hanya mampu memperkuat reputasi kelembagaannya, tetapi juga mampu beradaptasi dengan perkembangan zaman. Nilai-nilai tradisional pesantren dapat bersanding harmonis dengan manajemen modern yang berorientasi pada mutu dan profesionalisme. Dengan demikian, pesantren akan tetap relevan dan mampu menjawab kebutuhan masyarakat kontemporer tanpa kehilangan jati dirinya sebagai lembaga pendidikan Islam yang otentik dan transformatif. Total Quality manajemen berupaya untuk mengidentifikasi kebutuhan dan tantangan dalam penerapan manajemen mutu di lingkungan pesantren, tetapi juga menawarkan solusi model yang aplikatif dan relevan dengan karakteristik serta visi-misi Pondok Pesantren Tasawuf dan Tahfidz Al-Qur'an Baitul Mustafirin Al Amir

Kesimpulan

Berdasarkan penjelasan diatas ditarik kesimpulan Pondok Pesantren Tasawuf dan Tahfidz Al-Quran Baitul Mustafirin Al Amir berhasil menerapkan model manajemen perkantoran berbasis budaya mutu secara efektif. Penerapan ini terlihat dari struktur manajemen yang terpusat, sistem evaluasi rutin, pelatihan berkelanjutan, serta penguatan nilai-nilai spiritual dalam setiap aspek kelembagaan. Meskipun terdapat tantangan dalam hal disiplin dan koordinasi antar unit, pesantren menunjukkan komitmen yang kuat terhadap peningkatan efisiensi dan efektivitas operasional. Pelaksanaan manajemen dilakukan melalui tahapan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan dengan berlandaskan visi, misi, serta nilai-nilai yang diinternalisasi oleh seluruh unsur organisasi. Orientasi terhadap kebutuhan pelanggan, penyediaan fasilitas yang memadai, dan loyalitas terhadap lembaga menjadi indikator keberhasilan model ini. Secara keseluruhan, manajemen perkantoran berbasis budaya mutu menjadikan pesantren sebagai lembaga pendidikan Islam yang unggul dan holistik, baik dari segi akademik maupun spiritual.

Namun demikian, penelitian ini memiliki keterbatasan yaitu pendekatan yang digunakan bersifat kualitatif deskriptif tanpa adanya pengukuran kuantitatif, sehingga dampak manajemen terhadap kinerja lembaga tidak dapat diukur secara numerik. Berdasarkan keterbatasan tersebut, peneliti selanjutnya disarankan untuk menggunakan pendekatan kuantitatif atau *mixed methods* untuk mengukur tingkat keberhasilan manajemen secara statistik, serta mengevaluasi dampaknya terhadap output pendidikan, kedisiplinan, dan kepuasan pemangku kepentingan pesantren.

Acknowledgment

Daftar Pustaka

- Achyar, A. (2017). Konsep Manajemen Mutu Terpadu Dan Implementasinya Dalam Pendidikan Islam Studi Kasus Di Pondok Pesantren Darul Muttaqien Bogor. *Tawazun: Jurnal Pendidikan Islam*, 10(2), 193-218. <https://doi.org/10.32832/tawazun.v10i2.1161>
- Ahyar, M. (2019). Konstruksi Pendidikan Bermutu Berbasis Total Quality Management (Tqm): Sinergitas Lima Pilar Utama Pendidikan Di Kabupaten Lombok Barat. *el_Huda, IAI Qomarul Huda Bagu NTB*, 10(2), 1-11.
- Alfiyan, W. N., & Prasetyo, L. (2021). Wakaf Produktif di Yayasan Addin As-Shiddieq Pacitan Perspektif Total Quality Management (TQM). *Invest Journal of Sharia & Economic Law*, 1(1), 97-114. <https://doi.org/10.21154/invest.v1i1.2718>
- Aliwafa, A. (2015). Manajemen Mutu Dalam Pengembangan Madrasah Tsanawiyah (Studi Kasus Di Mts Walisongo 1 Maron Probolinggo). *Pedagogik: Jurnal Pendidikan*, 2(1). <https://doi.org/10.33650/pjp.v2i1.101>
- EQ, N. A., & Syah, M. (2020). Conceptual Model Of Quality-based Education Financing Management In Modern Pesantren. *Jurnal Pendidikan Dan Kebudayaan*, 5(2), 131-152. <https://doi.org/10.24832/jpnk.v5i2.1629>
- Fangestu, I. W. F., Wanda, A. A., & Asy'ari, H. (2025). Penerapan Total Quality Management (TQM) dalam Pengembangan Kurikulum Berbasis Kompetensi di SMK Informatika Prima Unggul Tangerang Selatan. *Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran Indonesia (JPPI)*, 5(1), 196-205. <https://doi.org/10.53299/jppi.v5i1.925>
- Faozan, A., & Supratno, H. (2022). Membangun Ketahanan dan Pengembangan Pondok Pesantren Melalui Manajemen Wakaf di Pesantren Tebuireng, Jombang. *Management of Zakat and Waqf Journal (MAZAWA)*, 3(2), 31-50. <https://doi.org/10.15642/mzw.2022.3.2.31-50>
- Fitria, R. (2021). Implementasi Manajemen Pendidikan Sekolah Berbasis Boarding dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan di Al-Wildan Islamic Boarding School Tangerang. *Management of Education: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 7(1), 38-55. <https://doi.org/10.18592/moe.v7i1.5438>
- Hakim, L. F. (2023). Manajemen Wakaf Dalam Meningkatkan Produktifitas Wakaf Di Pesantren Al-Ishlah Tajug Indramayu Perspektif Total Quality Manajement (Tqm) (Doctoral Dissertation, S-2 Ekonomi Syariah).
- Hasan, M., Warisno, A., Harahap, N., & Murtafiah, N. H. (2022). Implementasi manajemen mutu terpadu dalam meningkatkan mutu lulusan di SMP IT Wahdatul Ummah Kota Metro. *An Naba*, 5(2), 34-54. <https://doi.org/10.51614/annaba.v5i2.156>
- Hasanah, N. (2019). Implementasi Manajemen Sekolah Berbasis Boarding School Di Al Wildan Islamic Boarding School Tangerang. *Management of Education: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 5(1). <https://doi.org/10.18592/moe.v5i1.5239>
- Jamaril, J. (2023). Total Quality Management Implementation for Improving the Quality of Quran Memorization. *Ruhama: Islamic Education Journal*, 6(1), 23-32 <https://doi.org/10.31869/ruhama.v6i1.4132>

- Jemani, A. (2020). Manajemen Kepemimpinan Pendidikan Islam Berbasis Total Quality Management Di Era Disrupsi. *Fikroh: Jurnal Pemikiran dan Pendidikan Islam*, 13(2), 158-188. <https://doi.org/10.37812/fikroh.v13i2.112>
- Nurdin, A., & Munir, A. (2020). Formulasi Mutu Kurikulum Madrasah Unggulan Berbasis Pesantren di Jember. *Journal of Islamic Education Research*, 1(3), 201-214. <https://doi.org/10.35719/jier.v1i3.69>
- Nurhamzah, N., Nurwadjah, A. E., Muhibbin, S., & Suryadi, S. (2020). Model konseptual manajemen pembiayaan pendidikan berbasis mutu di pesantren modern. *Jurnal Pendidikan Dan Kebudayaan*, 5(2), 131-152.
- Silalahi, A. H., Panjaitan, B., & Legi, H. (2022). Pengaruh implementasi total quality management dan kepemimpinan transformasional kepala sekolah terhadap kinerja guru: Peran teacher self efficacy sebagai moderasi. *VOX EDUKASI: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 13(2), 268-281. <https://doi.org/10.31932/ve.v13i2.1817>
- Siregar, F. A. (2018). Produktivitas Penerapan Total Quality Management. *Idarah: Jurnal Pendidikan dan Kependidikan*, 2(2), 73-90. [http://dx.doi.org/10.21927/literasi.2020.11\(1\).1-10](http://dx.doi.org/10.21927/literasi.2020.11(1).1-10)
- Suaeb, S. (2022). Penerapan Prinsip Continuous Improvement dalam Total Quality Management Untuk Meningkatkan Mutu Pendidikan. *Jurnal PenKoMi: Kajian Pendidikan Dan Ekonomi*, 5(1), 12-27. <https://doi.org/10.33627/pk.v5i1.686>
- Tafyiroh, T., & Subiyantoro, S. (2023). Implementasi Manajemen Mutu Terpadu dalam Sistem Manajemen Sarana Prasarana di Pondok Pesantren Ulumul Qur'ânTM an Wonosobo. *JlEM (Journal of Islamic Education Management)*, 7(1), 97-107. [10.24235/jiem.v7i1.12528](https://doi.org/10.24235/jiem.v7i1.12528)
- Untung, M., & Fathuddin, A. U. (2022). Model Manajemen Pemasaran Pendidikan Menurut Paradigma Total Quality Management In Education Pada Tingkat Madrasah Tsanawiyah.
- Zaida, P. N. F. (2024). Manajemen pengendalian mutu tenaga pendidik melalui sistem informasi ketenagaan pesantren (SIKAP) di lingkungan pendidikan pesantren. *Maliki Interdisciplinary Journal*, 2(4), 231-241. <https://doi.org/10.21580/economica.2018.9.2.2781>