

**OPTIMALISASI MANAJEMEN ADMINISTRASI BERBASIS
E-PESANTREN MELALUI *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* DI
PONDOK PESANTREN ISLAM AL IMAN MUNTILAN**



**Oleh: Nurfadila
NIM.23204091014**

TESIS

Diajukan Kepada Program Magister (S2)
Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga
Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat guna Memperoleh
Gelar Magister Pendidikan (M.Pd)
Program Studi Magister Manajemen Pendidikan Islam

YOGYAKARTA

2026

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nurfadila
NIM : 23204091014
Jenjang : Magister (S2)
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Menyatakan bahwa naskah tugas akhir (tesis) ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk pada sumbernya.

Yogyakarta, 05 Juni 2026
Saya yang menyatakan,



NIM. 23204091014

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nurfadila
NIM : 23204091014
Jenjang : Magister (S2)
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Menyatakan bahwa naskah tesis ini secara keseluruhan benar-benar bebas dari plagiasi. Jika dikemudian hari terbukti melakukan plagiasi, maka saya siap ditindak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Yogyakarta, 05 Juni 2026

yang menyatakan,



NIM. 23204091014

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

LEMBAR PENGESAHAN



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 513056 Fax. (0274) 586117 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-2259/Un.02/DT/PP.00.9/07/2026

Tugas Akhir dengan judul : OPTIMALISASI MANAJEMEN ADMINISTRASI BERBASIS E-PESANTREN
MELALUI TOTAL QUALITY MANAGEMENT DI PONDOK PESANTREN ISLAM
AL IMAN MUNTILAN

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : NURFADILA, S.Pd
Nomor Induk Mahasiswa : 23204091014
Telah diujikan pada : Kamis, 18 Juni 2026
Nilai ujian Tugas Akhir : A

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang
Dr. Nur Saidah, S. Ag., M. Ag
SIGNED

Valid ID: 6e47626474fad



Penguji I
Prof. Dr. Sabarudin, M.Si
SIGNED

Valid ID: 6a5f277a8ee09



Penguji II
Prof. Dr. Hj. Marhumah, M.Pd.
SIGNED

Valid ID: 6a62d5825b360



Yogyakarta, 18 Juni 2026
UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
Prof. Dr. Sigit Purnama, S.Pd.L., M.Pd.
SIGNED

Valid ID: 6af681d2c592cb

NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Assalamualaikum Wr. Wb.

Disampaikan dengan hormat, setelah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi terhadap penulisan tesis yang berjudul:

**OPTIMALISASI MANAJEMEN ADMINISTRASI BERBASIS E-
PESANTREN MELALUI TOTAL QUALITY MANAGEMENT DI
PONDOK PESANTREN ISLAM AL IMAN MUNTILAN**

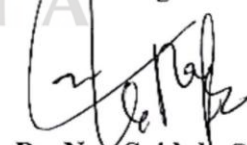
Yang ditulis oleh:

Nama : Nurfadila
NIM : 23204091014
Jenjang : Magister (S2)
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas : Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

Saya berpendapat bahwa tesis tersebut sudah dapat diajukan kepada Program Studi Magister (S2) Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta untuk diujikan dalam rangka memperoleh gelas Magister Pendidikan (M.Pd)

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 05 Juni 2026
Pembimbing



Dr. Nur Saidah, S.Ag., M.Ag
NIP: 19750211 200501 2 002

SURAT PERNYATAAN BERJILBAB

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nurfadila
NIM : 23204091014
Jenjang : Magister (S2)
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas : Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

Dengan ini menyatakan saya benar-benar berjilbab dengan kesadaran tanpa paksaan dari pihak manapun. Apabila terjadi hal yang tidak diinginkan maka saya tidak akan menyangkutpautkan kepada pihak fakultas. Demikian pernyataan ini saya buat sebenar-benarnya.

Yogyakarta, 05 Juni 2026

a yang menyatakan,



Nurfadila

NIM. 23204091014

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

ABSTRAK

Nurfadila, 2026. Optimalisasi Manajemen Administrasi Berbasis *E-Pesantren* Melalui *Total Quality Management* di Pondok Pesantren Islam Al Iman Muntilan. Tesis Program Studi Magister Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Dosen Pembimbing: Dr. Nur Saidah, S.Ag., M.Ag.

Pondok pesantren sebagai lembaga pendidikan Islam tertua di Indonesia sering kali menghadapi tantangan dalam pengelolaan sistem administrasi yang masih mengandalkan sistem tradisional atau manual. Kondisi ini menyebabkan proses pengolaan data administrasi pondok pesantren tidak berjalan efektif, memerlukan waktu yang lama, serta memungkinkan terjadinya *human error*. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh penerapan aplikasi *e-pesantren* di Pondok Pesantren Islam Al Iman Muntilan sebagai upaya untuk memudahkan pengelola administrasi dan orang tua/wali santri dalam mengakses informasi terkait pondok pesantren dalam satu tempat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi manajemen administrasi berbasis *e-pesantren* dan optimalisasinya melalui *total quality management*, serta dampak yang ditimbulkan dalam sistem tersebut.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis studi kasus. Data diperoleh melalui observasi, wawancara dengan sekretaris pondok pesantren, kepala keuangan, kepala biro kepengasuhan dan kesarifan, orang tua/wali santri, serta dokumentasi. Analisis data dilakukan melalui kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Adapun triangulasi data dilakukan dengan triangulasi sumber dan teknik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: *pertama*, proses implementasi *e-pesantren* di Pondok Pesantren Islam Al Iman Muntilan dilakukan melalui perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan. *Kedua*, optimalisasi *e-pesantren* dilakukan melalui penerapan prinsip *total quality management* yang tercermin pada tujuan penggunaan *e-pesantren* untuk menjawab kebutuhan internal dan eksternal pondok pesantren, keterlibatan seluruh unsur pondok pesantren, adanya komitmen dari pimpinan dan tim pengelola *e-pesantren*, pengukuran pencapaian penggunaan *e-pesantren* secara rutin, serta penyempurnaan sistem secara berkelanjutan. *Ketiga*, penerapan *total quality management* tersebut memberikan dampak terhadap peningkatan kualitas layanan administrasi berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Hal tersebut ditandai dengan meningkatnya efektivitas dan efisiensi pengelolaan administrasi, keakuratan serta transparansi data, kecepatan layanan, kepercayaan pengguna, dan kepuasan orang tua/wali santri terhadap layanan administrasi berbasis *e-pesantren* di Pondok Pesantren Islam Al Iman Muntilan.

Kata Kunci: Manajemen Administrasi, *E-pesantren*, *Total Quality Management*, SERVQUAL, Pondok Pesantren

ABSTRACT

Nurfadila, 2026. Optimization of E-Pesantren Based Administrative Management Through Total Quality Management at Al Iman Islamic Boarding School in Muntilan. Thesis of the Master of Islamic Education Management Study Program, Faculty of Tarbiyah and Teacher Training, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Supervisor: Dr. Nur Saidah, S.Ag., M.Ag.

Islamic boarding schools, as the oldest Islamic educational institutions in Indonesia, often face challenges in managing administrative systems that still rely on traditional or manual systems. This condition causes the process of managing administrative data in Islamic boarding schools to be ineffective, take a long time, and allow for human error. This research is motivated by the implementation of the e-pesantren application at the Al Iman Islamic Boarding School in Muntilan as an effort to facilitate administrative managers and parents/guardians of students in accessing information related to the Islamic boarding school in one place. This study aims to analyze the implementation of e-pesantren- based administrative management and its optimization through total quality management, as well as the impacts generated on the system.

This research used a qualitative approach with a case study. Data were obtained through observation, interviews with the Islamic boarding school secretary, the head of finance, the head of the care and santri bureau, parents/guardians of the students, and documentation. Data analysis was conducted through data condensation, data presentation, and drawing conclusions. Data triangulation was carried out using source and technique triangulation.

The results of the study indicate that: first, the process of implementing e-pesantren at the Al Iman Islamic Boarding School in Muntilan is carried out through planning, organizing, implementing and monitoring. Second, the optimization of e-pesantren is carried out through the application of the principle of total quality management which is reflected in the purpose of using e-pesantren to answer the internal and external needs of the Islamic boarding school, the involvement of all elements of the Islamic boarding school, the commitment of the leadership and management team of e-pesantren , routine measurement of the achievement of e-pesantren use , and continuous improvement of the system. Third, the implementation of total quality management has an impact on improving the quality of administrative services based on the five dimensions of SERVQUAL, namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. This is indicated by the increasing effectiveness and efficiency of administrative management, accuracy and transparency of data, speed of service, user trust, and satisfaction of parents/guardians of students with e-pesantren- based administrative services at the Al Iman Islamic Boarding School in Muntilan.

Keywords: *Administrative Management, E-Islamic Boarding School, Total Quality Management, SERVQUAL, Islamic Boarding School.*

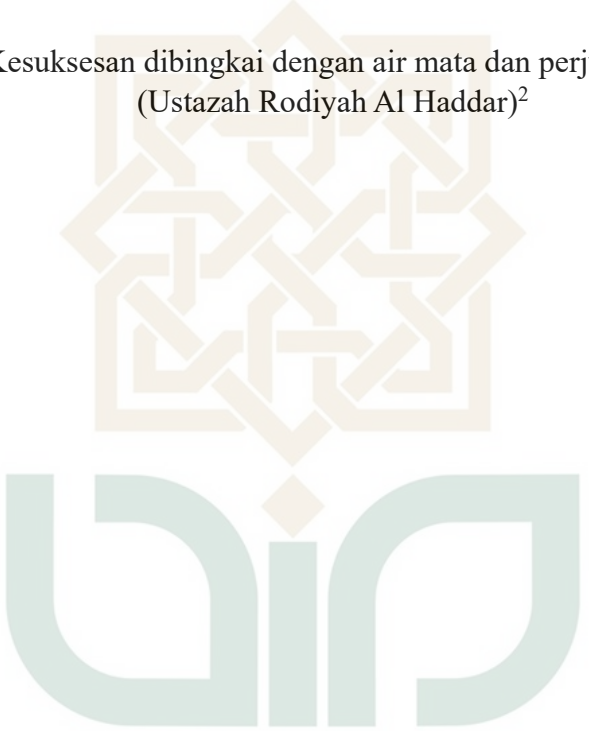
MOTTO

وَأَنْ لَّيْسَ لِلْإِنْسَانِ إِلَّا مَا سَعَىٰ (٣٩) وَأَنَّ سَعْيَهُ سَوْفَ يُرَىٰ (٤٠)

“dan bahwa manusia hanya memperoleh apa yang telah diusahakannya (39) dan sesungguhnya usahanya itu kelak akan diperlihatkan (kepada-Nya)(40)”

(QS. An-Najm [53]: 39-40)¹

“Kesuksesan dibingkai dengan air mata dan perjuangan”
(Ustazah Rodiyah Al Haddar)²



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

¹ Qur'an Kemenag, "An-Najm," accessed January 14, 2026.

² Ustazah Rodiyah Bintu Al Habib Yahya Al Haddar, Pendiri Pondok Pesantren Nurul Habib Bangli, Pasuruan, Jawa Timur.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Tesis ini dipersembahkan untuk Almamater Tercinta

Program Studi Magister Manajemen Pendidikan Islam

Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Di dalam naskah tesis ini banyak dijumpai nama dan istilah teknis (*technical term*) yang berasal dari bahasa Arab ditulis dengan huruf Latin. Sumber rujukan untuk transliterasi Arab-Latin berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia 22 Januari 1988 No: 158/1987 dan 0543b/U/1987. Pedoman transliterasi yang digunakan untuk penulisan tersebut adalah sebagai berikut:

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
أ	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Śa	ś	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥa	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	d	De
ذ	Żal	ż	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	r	er
ز	Zai	z	zet
س	Sin	s	es
ش	Syin	sy	es dan ye
ص	Şad	ş	es (dengan titik di bawah)

ض	Dad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	`ain	`	koma terbalik (di atas)
غ	Gain	g	ge
ف	Fa	f	ef
ق	Qaf	q	qi
ك	Kaf	k	ka
ل	Lam	l	`el
م	Mim	m	`em
ن	Nun	n	en
و	Wau	w	we
هـ	Ha	h	ha
ء	Hamzah	‘	apostrof
ي	Ya	y	ye

B. Konsonan Rangkap Karena Syaddah ditulis Rangkap

مُتَعَدِّدَةٌ	Ditulis	<i>Muta'addidah</i>
عِدَّةٌ	Ditulis	<i>'iddah</i>

C. Ta'marbutah di Akhir Kata ditulis h

حِكْمَةٌ	Ditulis	<i>Hikmah</i>
عَلَّةٌ	Ditulis	<i>'illah</i>

كَرَامَةُ الْأَوْلِيَاءِ	Ditulis	<i>Karāmah al-auliya'</i>
زَكَاةُ الْفِطْرِ	Ditulis	<i>Zakāh al-fītri</i>

D. Vokal Pendek

فَعَلَ	<i>Fathah</i>	Ditulis	<i>a</i> <i>Fa'ala</i>
دُكِرَ	<i>Kasrah</i>	Ditulis	<i>I</i> <i>Žukira</i>
يَذْهَبُ	<i>Dammah</i>	Ditulis	<i>U</i> <i>Yazhabu</i>

E. Vokal Panjang

1	Fathah + alif	Ditulis	<i>ā</i>
	جَاهِلِيَّةٌ	Ditulis	<i>jāhiliyah</i>
2	Fathah + ya' mati	Ditulis	<i>ā</i>
	تَنْسَى	Ditulis	<i>tansā</i>
3	Kasrah + ya' mati	Ditulis	<i>i</i>
	كَرِيمٌ	Ditulis	<i>karīm</i>
4	Dammah + wawu mati	Ditulis	<i>ū</i>
	فُرُوضٌ	Ditulis	<i>furūd</i>

F. Vokal Rangkap

1	Fathah + ya' mati	Ditulis	<i>Ai</i>
	بَيْنَكُمْ	Ditulis	<i>Bainakum</i>

2	Fathah + wawu mati	Ditulis	<i>Au</i>
	قَوْل	Ditulis	<i>qaul</i>

G. Vokal Pendek yang Berurutan dalam Satu Kata dipisahkan dengan Apostrof

أَنْتُمْ	Ditulis	<i>A'antum</i>
أُعِدَّتْ	Ditulis	<i>U,iddat</i>
لَيْنْ شَكَرْتُمْ	Ditulis	<i>La'in syakartum</i>

H. Kata Sandang Alif + Lam

Diikuti huruf Qomariyah ditulis dengan menggunakan huruf “al”. Apabila Syamsyiah ditulis dengan menggandakan huruf Syamsyiah yang mengikutinya.

الْقُرْآن	Ditulis	<i>Al-Qur'ān</i>
الْقِيَاس	Ditulis	<i>Al-Qiyās</i>
السَّمَاء	Ditulis	<i>As-Samā</i>
الشَّمْسُ	Ditulis	<i>Asy-Syams</i>

I. Penulisan Kata-kata dalam Rangkaian Kalimat ditulis menurut penulisannya.

ذَوِي الْقُرُوضِ	Ditulis	<i>ẓawi al-furūd</i>
أَهْلُ السُّنَّةِ	Ditulis	<i>ahl as-sunnah</i>

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji serta syukur terpanjatkan atas kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan segala nikmat, rahmat, karunia, dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul “*Optimalisasi Manajemen Administrasi Berbasis E-Pesantren Melalui Total Quality Management di Pondok Pesantren Islam Al Iman Muntilan*” ini untuk diujikan dan diserahkan sebagai salah satu syarat mendapatkan gelar Magister Pendidikan (S2) di Program Studi Manajemen Pendidikan Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Tak lupa shalawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada *uswatun hasanah*, suri tauladan umat Islam, Nabi Agung Muhammad saw, keluarga, *tabi'in*, *tabi'at*, dan umatnya yang senantiasa setia dan istiqomah dengan ajaran syariat Islam.

Teriring doa dan rasa terima kasih penulis haturkan kepada semua pihak yang telah berkontribusi dan membimbing penulis dalam menyelesaikan tesis ini.

Dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Prof. Noorhaidi, S.Ag., M.A., M.Phil., Ph.D., selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dan segenap jajaran Wakil Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Prof. Dr. Sigit Purnama, S.Pd.I., M.Pd., selaku Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Dr. Nur Saidah, S.Ag., M.Ag., selaku ketua Program Studi Magister Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, sekaligus Dosen Pembimbing Akademik dan

Dosen Pembimbing Tesis penulis. Beliau selama ini telah banyak memberikan arahan, masukan, serta bimbingan kepada penulis selama menempuh pendidikan pada Program Magister Manajemen Pendidikan Islam. Di tengah kesibukan yang padat, beliau telah banyak meluangkan waktu dan pemikirannya untuk menunjukkan jalan ke arah penulisan karya yang baik, berkelas, dan berkualitas.

4. Dr. Lailatu Rohmah, M.Si., selaku sekretaris Program Studi Magister Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
5. Segenap dosen dan tenaga kependidikan Program Studi Magister Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga.
6. Dr. Muhammad Zuhaery, M.A selaku pimpinan Pondok Pesantren Islam Al Iman Muntilan.
7. Ustaz Dwi Hartanto selaku sekretaris Pondok Pesantren Islam Al Iman Muntilan yang selama ini membantu penulis dalam proses pengambilan data, dan juga segenap jajaran pengurus yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan informasi terkait topik penelitian tesis.
8. Segenap keluarga besar, terkhusus kepada kedua orang tua penulis Bapak Hamaluddin dan Ibu Sunniati, kedua saudara penulis Maman Setiawan, S.H., dan Nabila yang senantiasa memberikan dukungan moril maupun materi, serta tak hentinya memanjatkan doa untuk kelancaran dan kesuksesan penulis dalam menempuh pendidikan hingga selesai.

9. Seluruh teman-teman Program Studi Magister Manajemen Pendidikan Islam angkatan 2023 terkhusus kelas A, Rekan Himma angkatan 2023-2024 dan Sahabat Bu Rini ku yang selama 2 tahun ini telah kebersamai di bangku perkuliahan. Tak lupa juga penuli ucapkan terima kasih kepada Fitri Dwi, Rifa, Khomsin, yang selama proses penelitian dan penyusunan tesis ini senantiasa kebersamai, memberikan dukungan dan masukan dimanapun lokasi warkopnya.
10. Kepada sabahat yang sudah penulis anggap sebagai saudara, yaitu Nurul Pratiwi, S.K.M., Hilmawati Usman T.B, S.H., Apt. Nova Adriani, S.Farm., Vivi Lavianato, S.Pd.Gr., dan Verawati, S.E. yang selama ini sudah kebersamai, memberikan dukungan, serta menjadi pendengar yang baik saat penulis berkeluh kesah.
11. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah banyak membantu memberikan pemikiran demi kelancaran dan keberhasilan penyusunan tesis ini.
12. Terakhir, untuk diri saya sendiri Nurfadila selaku penulis tesis, terima kasih atas segala kerja keras dan semangatnya sehingga mampu menyelesaikan tesis ini. Terima kasih kepada jiwa dan raga yang masih tegar dan ikhlas menjalani semuanya hingga saat ini, meskipun jalannya terasa begitu berat. Untuk itu, saya sangat bangga kepada diri saya sendiri. Semoga kedepannya menjadi pribadi yang lebih baik dari hari ke hari.

Demikian penulis sampaikan, semoga bantuan-bantuan yang diberikan kepada penulis mendapatkan imbalan pahala, keberkahan dan ridho dari Allah

SWT. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi penulis sendiri dan semua pihak. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun peneliti harapkan untuk kesempurnaan skripsi ini.

Jazaakumullah Ahsanal Jazaa'

Yogyakarta, 05 Juni 2026
Saya yang menyatakan,



Nurfadila
NIM. 23204091014



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR ISI

OPTIMALISASI MANAJEMEN ADMINISTRASI BERBASIS <i>E-PESANTREN</i> MELALUI <i>TOTAL QUALITY MANAGEMENT</i> DI PONDOK PESANTREN ISLAM AL IMAN MUNTILAN	i
PERNYATAAN KEASLIAN	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
NOTA DINAS PEMBIMBING	v
SURAT PERNYATAAN BERJILBAB	vi
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
MOTTO	ix
HALAMAN PERSEMBAHAN	x
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	xi
KATA PENGANTAR	xv
DAFTAR ISI	xix
DAFTAR TABEL	xxi
TABEL GAMBAR	xxii
DAFTAR LAMPIRAN	xxiii
BAB PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
D. Kajian Pustaka	9
E. Landasan Teori	19
F. Sistematika Pembahasan	41
BAB II METODE PENELITIAN	43
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	43
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	44
C. Sumber Data Penelitian	44
D. Teknik Pengumpulan Data	45

E. Analisis Data	47
F. Uji Keabsahan Data.....	50
BAB III GAMBARAN UMUM PONDOK PESANTREN ISLAM AL IMAN MUNTILAN	53
A. Profil Pondok Pesantren Islam Al Iman Muntilan	53
B. Profil Pendiri dan Pimpinan Pondok Pesantren	53
C. Sejarah Singkat Perjalanan Pondok Pesantren Islam Al Iman Muntilan.....	54
D. Letak Geografis Pondok Pesantren Islam Al Iman Muntilan.....	56
E. Visi, Misi, dan Nilai Pondok Pesantren Islam Al Iman Muntilan.....	56
F. Struktur Organisasi Pondok Pesantren Islam Al Iman Muntilan	58
G. Data Santri Pondok Pesantren Islam Al Iman Muntilan	58
H. H.Sistem dan Pola Pendidikan Santri Pondok Pesantren Islam Al Iman Muntilan	59
I. Sarana dan Prasarana Pondok Pesantren Islam Al Iman Muntilan	60
J. Gambaran Umum <i>E-Pesantren</i> di Pondok Pesantren Islam Al Iman Muntilan.....	61
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	64
A. Manajemen Administrasi Berbasis <i>E-Pesantren</i> di Pondok Pesantren Islam Al Iman Muntilan	64
B. Prinsip-Prinsip <i>Total Quality Management</i> dalam Mengoptimalkan Manajemen Administrasi Berbasis <i>E-Pesantren</i> di Pondok Pesantren Islam Al Iman Muntilan	87
C. Dampak <i>Total Quality Management</i> Terhadap Optimalisasi Manajemen Administrasi Berbasis <i>E-Pesantren</i> di Pondok Pesantren Islam Al Iman Muntilan	107
BAB V PENUTUP	148
A. Kesimpulan.....	148
B. Saran.....	150
DAFTAR PUSTAKA.....	153
LAMPIRAN-LAMPIRAN	162

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Data Santri MTs Pondok Pesantren Islam Al Iman Muntilan Tahun Ajaran 2025/2026.....	58
Tabel 3. 2 Data Santri MA Pondok Pesantren Islam Al Iman Muntilan Tahun Ajaran 2025/2026.....	58
Tabel 3. 3 Data Sarana dan Prasarana Pondok Pesantren Islam Al Iman Muntilan	60



TABEL GAMBAR

Gambar 1. 1 Fungsi Manajemen POAC George R. Terry	23
Gambar 1. 2 Peta Konsep Kerangka Teori.....	40
Gambar 2. 1 Analisis Data Miles, Huberman, dan Saldana	48
Gambar 3. 1 Potret Pondok Pesantren Islam Al Iman Muntilan	53
Gambar 3. 2 Lokasi Pondok Pesantren Islam Al Iman Muntilan.....	56
Gambar 3. 3 Struktur Organisasi Pondok Pesantren Islam Al Iman Muntilan Periode 2022-2027	58
Gambar 4. 1 Fitur-fitur E-pesantren di PPI Al Iman Muntilan	75
Gambar 4. 2 Peta Konsep Implementasi Manajemen Administrasi Berbasis E-Pesantren di Pondok Pesantren Islam Al Iman Muntilan.....	86
Gambar 4. 3 Fitur Pengelolaan Keuangan dalam E-pesantren di PPI Al Iman Muntilan	89
Gambar 4. 4 Fitur Pengelolaan Kesantrian dalam E-pesantren di PPI Al Iman Muntilan	90
Gambar 4. 5 Fitur Pengelolaan Kepengasuhan dalam E-pesantren di PPI Al Iman Muntilan	90
Gambar 4. 6 Peta Konsep Penerapan Prinsip-Prinsip Total Quality Management dalam Mengoptimalkan Manajemen Administrasi Berbasis E-pesantren di Pondok Pesantren Islam Al Iman Muntilan	107
Gambar 4. 7 Tampilan Dashboard E-Pesantren di Al Iman Muntilan	112
Gambar 4. 8 Fasilitas Pendukung E-Pesantren di Al Iman Muntilan	113
Gambar 4. 9 Data Keuangan Santri dalam E-Pesantren	120
Gambar 4. 10 Bukti Transfer Pembayaran Santri dalam E-Pesantren	120
Gambar 4. 11 Data Kesantrian dalam E-Pesantren	120
Gambar 4. 12 Pengaduan dan Penanganan Kendala dalam E-Pesantren.....	126
Gambar 4. 13 Pengaduan dan Penanganan Kendala dalam E-Pesantren.....	128
Gambar 4. 14 Tampilan Awal Demo E-Pesantren.....	132
Gambar 4. 15 Screen Shot Video Tutorial Menggunakan E-pesantren	144
Gambar 4. 16 Panduan Penggunaan E-pesantren	144
Gambar 4. 17 Peta Konsep Penerapan Dampak Total Quality Management Terhadap Optimalisasi Manajemen Administrasi Berbasis E-Pesantren di Pondok Pesantren Islam Al Iman Muntilan.....	147

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Berita Acara Seminar Proposal.....	163
Lampiran 2: Kartu Bimbingan Tesis	165
Lampiran 3: Hasil Penilaian Baca Tulis al-Qur'an (BTQ)	166
Lampiran 4: Dokumentasi.....	167
Lampiran 5: Instrumen dan Hasil Wawancara.....	169
Lampiran 6: Instrumen dan Hasil Observasi.....	174
Lampiran 7: Daftar Riwayat Hidup.....	175



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang sangat pesat telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai bidang kehidupan, termasuk dalam dunia pendidikan yang berperan penting untuk mendukung peningkatan mutu pendidikan.³ Hal ini tentunya menjadi tantangan baru bagi lembaga pendidikan dalam menyikapi dan menjawab perkembangan tersebut, yang dimana digitalisasi pendidikan akan berjalan dengan baik apabila disertai dengan dukungan dan kebijakan dari lembaga pendidikan itu sendiri.⁴

Era digital ini ditandai dengan kemajuan teknologi internet, media sosial, serta berbagai platform dalam dunia pendidikan yang dapat mengubah pola belajar, cara berkomunikasi, dan memperoleh informasi. Transformasi digital dalam pendidikan tidak hanya menyentuh aspek pembelajaran, tetapi juga pada sistem manajemen administrasi yang menjadi salah satu komponen utama dalam lembaga pendidikan.⁵

Transformasi digital tidak hanya terjadi pada lembaga pendidikan formal, tetapi juga merambah pada lembaga pendidikan non-formal seperti pondok pesantren. Sebagai lembaga pendidikan Islam tertua di Indonesia,

³ Ahmad Hinayatullohi, *Manajemen Strategi Pondok Pesantren Di Era Digital (Teori Dan Implementasi)*, (Yogyakarta: Madani Kreatif Publisher, 2026), hlm. 37.

⁴ Intan Zakiyyah, *Manajemen Penggunaan Teknologi Digital Dalam Pembelajaran Agama* (Pekalongan: PT Nasya Expanding Management (NEM), 2024), hlm. 217.

⁵ Imroatul Khasana and Rani Nurul Laili Herzegovina, "Pengelolaan Tata Usaha Dalam Peningkatan Pelayanan Administrasi Di MTs Al-Asna Barat," *Jurnal Ilmu Pendidikan, Sosial Dan Humaniora* 1, no. 2 (July 1, 2025), hlm. 113.

pondok pesantren juga tidak terlepas dari tantangan dalam menghadapi era digital saat ini.⁶ Pondok pesantren sering kali menghadapi berbagai tantangan dalam pengelolaan sistem administrasi yang masih mengandalkan sistem tradisional atau manual, baik dalam pengelolaan keuangan, perkembangan akademik, catatan kesehatan dan kegiatan harian santri, serta data administrasi pondok pesantren lainnya.⁷ Kondisi ini menyebabkan proses pengelolaan data administrasi pesantren menjadi lebih lambat dan tidak berjalan efektif, memerlukan waktu yang lama, serta memungkinkan terjadinya *human error*. Selain itu, semakin berkembangnya pesantren, semakin bertambah pula kuantitas santri, serta tuntutan transparansi dari orang tua/wali santri.⁸ Dengan penerapan teknologi digital ini, diharapkan menjadi solusi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan administrasi pesantren, baik pengelolaan *database* santri, pengelolaan keuangan, serta memudahkan pesantren dalam pengawasan dan membuat keputusan perkembangan pesantren.⁹

Implementasi teknologi digital dalam sistem administrasi pesantren bukan sekedar modernisasi, melainkan upaya fundamental untuk

⁶ Yuli Maulana and Mulyawan Safwandi Nugraha, "Penerapan Fungsi Dasar Manajemen Pendidikan Islam Dalam Manajemen Berbasis Teknologi Di Pesantren Modern," *Hijri* 14, no. 2 (December 22, 2025), hln. 418.

⁷ Rully Permata and Asep Khotib Muwahid, "Sistem Informasi Manajemen Santri Dengan Pemanfaatan AppSheet Di Pondok Pesantren Gunungpari Tasikmalaya," *Pesan-TREND: Jurnal Pesantren Dan Madrasah* 4, no. 1 (September 6, 2025), hlm. 76.

⁸ Efrita Norman et al., "Penguatan Sistem Manajemen Berbasis Teknologi Di Pesantren Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Pendidikan," *Pandalungan: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat* 3, no. 1 (October 31, 2024), hlm. 117.

⁹ Rafny Noer Laily and Ahmad Fauzi, "Penggunaan Aplikasi Sistem Informasi Pendidikan Agama (SIDIA) Di Seksi PD Pontren Kemenag Surabaya," *Jurnal Kependidikan Islam* 15, no. 1 (February 28, 2025), hlm. 56.

mentrasformasi seluruh sistem pendidikan Islam yang meliputi aspek manajerial, akademik, sumber daya, dan organisasi.¹⁰ Dalam lingkup pendidikan seperti pondok pesantren ini, keberadaan layanan administrasi terkait keuangan dan perkembangan santri selama berada lingkungan pondok pesantren memegang peran yang sangat krusial, sehingga merlukan perhatian serius dan dikelola secara optimal.¹¹

Mengacu pada pemaparan di atas, Pondok Pesantren Islam Al Iman Muntilan menjadi salah satu pondok pesantren yang merespon transformasi digital, yakni dengan pemanfaatan sistem digital dalam pengeolaan sistem manajemen administrasinya. Sebagai institusi yang telah berdiri sejak 1942, PPI Al-Iman Muntilan merupakan salah satu pesantren yang turut mewarnai dunia pendidikan di Kabupaten Magelang dan terus mengalami perkembangan hingga saat ini. Dengan menerapkan sistem pendidikan berbasis asrama (*boarding school*) yang terpadu selama 24 jam, proses pembelajaran disiplin dan prsetasi santri dapat dilaksanakan secara maksimal.¹²

Dalam mengikuti tuntutan perkembangan zaman dan upaya mengurangi aktivitas dalam kegiatan pengelolaan *database* santri, PPI Al-Iman Muntilan memanfaatkan aplikasi *e-pesantren* untuk memudahkan

¹⁰ Lalu Rahmat Sugiara, Annisa Mah Rejeki, and Salsabila Arju, "Transformasi Sistem Administrasi Pesantren Melalui Digitalisasi: Menuju Manajemen Pendidikan Yang Efisien," *Shibghoh: Prosiding Ilmu Kependidikan UNIDA Gontor* 3, no. 1 (March 6, 2025), hlm. 927.

¹¹ Nida Jamilatul Huda, Hardi Humaedi Hidayat, and Syafrudin, "Sistem Informasi Manajemen Berbasis Edutren (Studi Kasus Administrasi Kesantrian Di Pesantren Idrisiyyah Putri Tasikmalaya)," *Mudir: Jurnal Manajemen Pendidikan* 8, no. 1 (May 13, 2026), hlm. 350.

¹² "Pondok Pesantren Islam Al Iman Muntilan," accessed March 1, 2026, <https://pesantrenaliman.or.id/>.

pengelola administrasi dan juga orang tua/wali dalam mengakses informasi-informasi yang berkaitan dengan pondok pesantren dalam satu tempat. Pengelolaan data administrasi yang pada awalnya dilakukan secara manual dirasa belum mampu memberikan kemudahan dan kecepatan dalam mencatat dan memperoleh data administrasi secara *realtime*.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Sekertaris PPI Al-Iman Muntilan menyatakan bahwa pelayanan sistem informasi administrasi di pondok pesantren mulanya menggunakan aplikasi *WhatsApp*, dan kemudian beralih pada aplikasi pihak ketiga, yaitu *e-pesantren* yang lengkap dan lebih tertata. Pelayanan sistem administrasi berbasis *e-pesantren* di PPI Al-Iman Muntilan sudah berjalan kurang lebih dua tahun dan sampai saat ini masih terus dikembangkan. Aplikasi *e-pesantren* di dalamnya memuat pengelolaan data santri, laporan keuangan, data asrama, absensi, hingga jurnal kelas yang dapat diakses oleh guru, staf administrasi, serta orang tua/wali santri guna memantau perkembangan santri selama berada di lingkungan pondok pesantren, baik itu laporan keuangan harian santri, kegiatan harian santri, absensi kelas, hafalan, jurnal kelas, hingga data administratif lainnya.¹³

E-pesantren sebagai bentuk pelayanan administrasi pondok pesantren yang dituangkan dalam format digital, yang dapat diakses dimana

¹³ Hasil wawancara dengan Ustaz Dwi, selaku Sekretaris sekaligus Admin Pengelola *E-pesantren* di PPI Al Iman Muntilan, pada tanggal 28 Januari 2026.

saja dengan mudah, cepat, dan efisien.¹⁴ Fakta di lapangan menunjukkan bahwa, sudah banyak pesantren yang mulai menggunakan kecanggihan teknologi seperti aplikasi digital dalam mengoptimalkan sistem tata kelola pelayanan administrasinya. Dengan menggunakan *e-pesantren*, menjadikan semua bentuk kepentingan administrasi pesantren dapat ditangani dengan cepat praktis, rapih dan ringkas.¹⁵

Keberadaan transformasi digital menjadi peluang dalam melakukan transformasi pelayanan sekaligus olah data terkait administrasi pesantren, yang pada akhirnya akan mengarahkan prospek kualitas pesantren yang dulu sifatnya tradisional menjadi modern. Namun, adopsi transformasi digital di pondok pesantren tidaklah mudah dan masih terdapat yang belum memaksimalkan pengelolaan digitalisasi sistem informasi administrasi pondok pesantren, baik dari segi cara pengelolaannya, perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, dan pengawasan yang masih belum begitu memadai. Sehingga, hal ini menjadi salah satu kendala implementasi digitalisasi terlebih dalam pelayanan sistem administrasi di pondok pesantren.

Berhubungan dengan hal tersebut, pentingnya penerapan *Total Quality Management* (TQM) dalam konteks digitalisasi tidak dapat diabaikan. TQM dikenal sebagai salah satu pendekatan manajemen yang efektif dalam meningkatkan kualitas secara menyeluruh pada berbagai

¹⁴ Teguh Pradana and Khusnul Khotimah, "Rancangan Bangunan E-Pesantren Sistem Informasi Santri Di Pondok Pesantren Terpadu Al-Yasini," *SPIRIT* 9, no. 1 (February 10, 2018), hlm. 9–16.

¹⁵ Mohammad Akmal Haris et al., "Urgensi Digitalisasi Pendidikan Pesantren Di Era Society 5.0 (Peluang Dan Tantangannya Di Pondok Pesantren Al-Amin Indramayu)," *Islamic Management: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 6, no. 01 (January 29, 2023), hlm. 58.

sektor.¹⁶ TQM berfungsi sebagai kerangka kerja yang berfokus pada peningkatan kualitas layanan melalui perbaikan berkelanjutan dan partisipasi aktif seluruh anggota organisasi. Prinsip-prinsip TQM, seperti orientasi pada pelanggan, keterlibatan semua pihak, pendekatan berbasis data, dan komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan, memberikan panduan strategis bagi pondok pesantren untuk memastikan transformasi digital berjalan dengan baik tanpa mengabaikan mutu layanan.¹⁷

Dalam upaya optimalisasi pengelolaan sistem administrasi berbasis *e-pesantren* tersebut, tentunya diperlukan penerapan prinsip-prinsip TQM yang tepat. Dengan demikian, pondok pesantren tidak hanya dapat meningkatkan kualitas layanan administrasi, tetapi juga dapat memberikan pengalaman yang lebih baik bagi orang tua/wali santri. Oleh karena itu, optimalisasi penggunaan *e-pesantren* melalui TQM di Pondok Pesantren Islam Al-Iman Muntilan menjadi langkah yang strategis dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan administrasi pondok pesantren. Untuk itu, penulis tertarik mengkaji lebih dalam mengenai bagaimana proses implementasi dan penerapan prinsip-prinsip TQM dalam manajemen administrasi berbasis *e-pesantren*, serta dampak yang ditimbulkan dalam optimalisasi manajemen administrasi berbasis *e-pesantren* di Pondok Pesantren Islam Al Iman Muntilan.

¹⁶ Warda Indadihayati and V. Lilik Hariyanto, "Tinjauan Literatur Tentang Penerapan Prinsip Total Quality Management Dalam Pendidikan Vokasi: Tantangan Dan Peluang," *Satya Sastraharing : Jurnal Manajemen* 7, no. 1 (June 30, 2023), hlm. 2.

¹⁷ Selamat Raharjo, "Strategi Kemandirian Pesantren Melalui Peningkatan Kualitas Manajemen Di Pesantren Bahrul Ulum Sungailiat Bangka," *Ak-Ikhtiar: Jurnal Studi Islam* 2, no. 4 (October 17, 2025), hlm. 268.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka terdapat beberapa rumusan masalah yang dirumuskan oleh penulis, antara lain:

1. Bagaimana penerapan manajemen administrasi berbasis *e-pesantren* di Pondok Pesantren Islam Al Iman Muntilan?
2. Bagaimana penerapan prinsip-prinsip *total quality management* dalam mengoptimalkan manajemen administrasi berbasis *e-pesantren* di Pondok Pesantren Islam Al Iman Muntilan?
3. Bagaimana dampak penerapan *total quality management* terhadap optimalisasi manajemen administrasi berbasis *e-pesantren* di Pondok Pesantren Islam Al Iman Muntilan?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah sebutkan di atas, penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

- a. Untuk mendeskripsikan implementasi manajemen administrasi berbasis *e-pesantren*, meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan di Pondok Pesantren Islam Al Iman Muntilan
- b. Untuk mengidentifikasi serta menganalisis penerapan prinsip-prinsip *Total Quality Management* (TQM) dalam mengoptimalkan manajemen administrasi berbasis *e-pesantren*, meliputi prinsip fokus

pada pelanggan, keterlibatan total, komitmen, pengukuran, dan perbalikan berkelanjutan di Pondok Pesantren Islam Al Iman Muntilan.

- c. Untuk menganalisis dampak penerapan *Total Quality Management* (TQM) terhadap optimalisasi manajemen administrasi *e-pesantren*, baik dari aspek internal maupun eksternal pondok pesantren (pihak pondok pesantren dan orang tua/wali santri), serta merumuskan rekomendasi peningkatan kualitas layanan manajemen administrasi berbasis *e-pesantren* secara berkelanjutan.

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khasanah akademik dan wawasan dalam bidang ilmu manajemen pendidikan Islam, terutama yang berkaitan dengan layanan manajemen administrasi berbasis digital di pondok pesantren. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat menjadi acuan bagi penelitian selanjutnya yang ingin mengeksplorasi topik serupa, baik itu dalam konteks yang sama maupun berbeda.

b. Manfaat Praktis

- 1) Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan evaluasi dan rekomendasi strategis bagi pondok pesantren dalam mengoptimalkan dan mengembangkan layanan manajemen

administrasi berbasis digital hingga berorientasi pada peningkatan mutu layanan secara berkelanjutan.

- 2) Hasil penelitian ini diharapkan menjadi salah satu pedoman dalam meningkatkan kompetensi serta mendorong peningkatan kemampuan pengelola administrasi dalam memberikan layanan administrasi dan mengoperasikan aplikasi *e-pesantren* secara optimal, sehingga proses administrasi menjadi lebih efektif, efisien, tertib, dan terdokumentasi dengan baik.
- 3) Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan administrasi berbasis *e-pesantren* yang lebih mudah diakses, transparan, informatif, dan responsif terhadap kebutuhan pengguna. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan mendorong terselenggaranya program sosialisasi serta pelatihan dan pendampingan penggunaan aplikasi *e-pesantren* secara berkala, sehingga orang tua/wali santri dapat menggunakan dan memanfaatkan fitur layanan secara optimal.

D. Kajian Pustaka

Berdasarkan tinjauan dari beberapa literatur yang ditemukan, terdapat beberapa penelitian terdahulu yang relevan dan berkaitan dengan penelitian ini. Berikut beberapa sumber penelitian terdahulu yang berkesinambungan dengan permasalahan yang diteliti oleh penulis.

1. Tesis karya Silvia Witri, mahasiswa Program Magister Manajemen Pendidikan Islam, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta tahun 2021 yang

berjudul “Analisis *Total Quality Management* (TQM) dalam Pelayanan Administrasi Pendidikan di SMA Negeri 3 Yogyakarta”.¹⁸ Penelitian ini mengkaji permasalahan yang berkaitan dengan penerapan TQM dalam meningkatkan kualitas pelayanan, menganalisis penerapan TQM, dan apa saja pelayanan yang diberikan oleh tenaga administrasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan di SMA Negeri 3 Yogyakarta. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan jenis deskriptif. Sebagaimana yang dijelaskan dalam hasil penelitian yang menunjukkan bahwa penerapan TQM dalam pelayanan tenaga administrasi pendidikan di SMA Negeri 3 Yogyakarta dilakukan dengan menerapkan unsur-unsur TQM dan memberikan pelayanan kepada siswa dan siswi. Ada tujuh macam bentuk layanan administrasi pendidikan di SMA Negeri 3 Yogyakarta, antara lain pengadministrasian kepegawaian, urusan investasi barang dan perlengkapan sarana, penyusunan program dan anggaran, urusan persuratan dan arsip, pengadministrasian kesiswaan, pengelola sistem informasi dan jaringan/operator *Dapodikdasm*, serta bendahara komite.

Penelitian karya Silvia ini memiliki persamaan dan perbedaan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Persamaannya terletak pada tema utama yang diangkat, yaitu penerapan TQM untuk meningkatkan mutu layanan administrasi di lembaga pendidikan. Kedua

¹⁸ Silvia Witri, “Analisis Total Quality Management (TQM) Pelayanan Administrasi Pendidikan Di SMA 3 Yogyakarta” (Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2021).

penelitian ini menekankan pada prinsip-prinsip TQM seperti fokus pada kebutuhan pelanggan, perbaikan berkelanjutan, serta keterlibatan seluruh *stakeholder* dalam proses manajemen untuk mendukung keberhasilan layanan administrasi pendidikan.

Adapun perbedaannya terletak pada ruang lingkup, pendekatan, dan fokus masing-masing penelitian. Penelitian yang dilakukan oleh Silvi mengkaji implementasi TQM dalam pelayanan administrasi pendidikan di sekolah formal, yaitu SMA Negeri 3 Yogyakarta, dengan pendekatan yang lebih tradisional dan terfokus pada struktur manajerial sekolah. Sebaliknya, penelitian yang diikuti oleh peneliti lebih menekankan pada optimalisasi penggunaan aplikasi *e-pesantren* dalam pengelolaan administrasi pondok pesantren melalui TQM. Selain itu, penelitian yang diteliti dilakukan di pondok pesantren berfokus pada implementasi dan optimalisasi, serta dampak penggunaan *e-pesantren* dalam pengelolaan administrasi keuangan, kepengasuhan dan kesiswaan di PPI Al Iman Muntilan.

2. Tesis karya Mufthi Alam, mahasiswa Program Magister Manajemen Pendidikan Islam, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta tahun 2023 yang berjudul “Digitalisasi Pelayanan Pendidikan Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi Sekolah MTs Negeri 9 Bantul Perspektif *Total Quality Management*”.¹⁹ Penelitian ini mengkaji penerapan digitalisasi

¹⁹ Mufthi Alam, “Digitalisasi Pelayanan Pendidikan Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi Sekolah MTs Negeri 9 Bantul Perspektif Total Quality Management” (Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2023).

layanan sekolah dalam meningkatkan mutu layanan administrasi pendidikan perspektif TQM. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah studi kasus dengan pendekatan kualitatif deskriptif.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa digitalisasi layanan administrasi pendidikan dilakukan melalui empat tahapan: (a) melakukan perencanaan dan pengukuran arah mutu layanan digital, (b) penetapan arah mutu layanan digital prima, (c) strategi pencapaian layanan berbasis digital, dan (4) penerapan digitalisasi layanan dengan menerapkan pelayanan digital kesiswaan, akademik, sarana dan prasarana, dan humas, sehingga kepuasan masyarakat terhadap digitalisasi layanan sudah tergolong baik dengan hasil survey kepuasan mencapai 3,62 dari total nilai 4. Selain itu, analisis terhadap digitalisasi layanan pendidikan dilihat dari perspektif TQM diperlukan kesatuan dan kepaduan antara lini lembaga dalam menentukan layanan cepat, bersih, dan bebas pungli.

Penelitian ini memiliki persamaan dan perbedaan dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis. Persamaan penelitian ini terletak pada metode penelitian yang digunakan, yaitu kualitatif. Selain itu, penelitian ini juga sama-sama membahas tentang digitalisasi layanan administrasi, serta menggunakan TQM sebagai kerangka analisis untuk menilai mutu layanan administrasi pendidikan. Adapun perbedaannya terletak pada lembaga yang diteliti, ruang lingkup kajian, serta fokus implementasi. Penelitian yang dilakukan oleh Mufti Alam dilakukan pada satuan pendidikan tingkah madrasah tsanawiyah negeri yang berfokus

pada digitalisasi layanan administrasi, mencakup layanan akademik, kesiswaan, sarana dan prasarana, serta humas, dilengkapi dengan pengukuran kepuasan masyarakat melalui survei kepuasan. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh penulis dilakukan di pondok pesantren yang berfokus pada implementasi dan optimalisasi, serta dampak penggunaan *e-pesantren* dalam pengelolaan administrasi keuangan, kepengasuhan dan kesarifan PPI Al Iman Muntilan.

3. Tesis karya Muhammad Fadlan Syakir, mahasiswa Program Magister Manajemen Pendidikan, Universitas Ahmad Dahlan tahun 2024 yang berjudul “Transformasi Pondok Pesantren Di Era Digital: Studi Kasus Di Pesantren Islam Al Iman Muntilan”.²⁰ Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan formulasi transformasi digital di PPI Al Iman Muntilan. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus.

Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa faktor kunci utama dalam transformasi digital di PPI Al Iman Muntilan, yaitu (a) memiliki pandangan proaktif terhadap masa depan guna menciptakan identitas yang lestari dan relevan di era digital, (b) meningkatkan komunikasi dan koordinasi yang harmonis antara internal pesantren, wali santri, dan masyarakat, serta (c) menumpuk semangat internal pesantren sebagai pendorong utama dalam menghadapi tantangan di era digital.

²⁰ Fadlan Syakir, “Transformasi Pondok Pesantren Di Era Digital: Studi Kasus Di Pesantren Islam Al Iman Muntilan” (Universitas Ahmad Dahlan, 2024).

Keberhasilan transformasi digital di PPI Al Iman Muntilan tercermin dalam *branding* yang kuat, kerja sama sinergi, dan tekad yang kuat untuk terus membuktikan diri sebagai pendidikan yang tepat untuk menuntut ilmu.

Penelitian ini memiliki persamaan dan perbedaan dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis. Persamaan penelitian ini terletak pada metode penelitian yang digunakan, yaitu metode kualitatif ditujukan pada PPI Al Iman Muntilan. Selain itu, penelitian ini sama-sama mengkaji terkait respon pihak pondok pesantren dalam menjawab tantangan di era digital. Adapun perbedaan dari kedua penelitian ini terletak pada fokus kajian. Penelitian yang dilakukan oleh Fadlan lebih berfokus pada transformasi digital di PPI Al Iman Muntilan. Sedangkan penelitian yang dilakukan penulis berfokus pada proses implementasi dan optimalisasi, serta dampak penggunaan *e-pesantren* dalam pengelolaan administrasi keuangan, kepengasuhan dan kesantrian PPI Al Iman Muntilan.

4. Jurnal karya Asep Sopian, Eko Budi. S, Muhibbin Syah, dan Muhammad Erihadiana, yang diterbitkan JIIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan pada tahun 2021 berjudul “Konsep Aplikasi E-Pesantren 4.0 Di Pondok Pesantren Minhajul Haq Purwakarta”.²¹ Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis konsep aplikasi *e-pesantren* di

²¹ Asep Sopian et al., “Konsep Aplikasi E-Pesantren 4.0 Di Pondok Pesantren Minhajul Haq Purwakarta,” *JIIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan* 4, no. 7 (November 29, 2021), hlm. 733.

Pondok Pesantren Manhajul Haw Purwakarta. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan studi kasus.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa proses pengembangan dan perancangan aplikasi *e-pesantren* di Pondok Pesantren Minhajul Haq Purwakarta dimulai dengan tahap wawancara, perancangan aplikasi, dan survei kelayakan aplikasi *e-pesantren*. Penggunaan aplikasi *e-pesantren* di Pondok Pesantren Minhajul Haq Purwakarta berkaitan dengan perkembangan teknologi guna mewujudkan integrasi data santri. Dengan adanya aplikasi *e-pesantren* ini, pengurus pondok dapat mengetahui data santri, rekap pembayaran, kurikulum, dan sarana dan prasarana yang dimiliki pondok pesantren.

Penelitian ini memiliki persamaan dan perbedaan dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis. Persamaan penelitian ini terletak pada metode penelitian yang digunakan, yaitu metode kualitatif ditujukan pada lembaga pendidikan pondok pesantren. Selain itu, penelitian ini sama-sama berfokus pada pemanfaatan aplikasi *e-pesantren* dalam pengelolaan sistem administrasi pondok pesantren. Adapun perbedaan dari kedua penelitian ini terletak pada fokus penelitian. Penelitian yang dilakukan oleh Asep dkk, berfokus pada konsep, proses perancangan dan pengembangan aplikasi *e-pesantren* di Pondok Pesantren Minhajul Haq Purwakarta. Sedangkan penelitian yang dilakukan penulis berfokus pada proses implementasi dan optimalisasi, serta dampak penggunaan *e-*

pesantren dalam pengelolaan administrasi keuangan, kepengasuhan dan kesiantrian PPI Al Iman Muntilan.

5. Jurnal karya Hindun Farkhah, Syiddah Naelatul Muna, dan Zakiyatul Faridah, yang diterbitkan DINAMIKA – Jurnal Studi Kepesantrenan dan Keislaman pada tahun 2024 berjudul “Digitalisasi Pendidikan Pesantren Di Era Society 5.0 Melalui Sistem Administrasi Menggunakan Aplikasi ePesantren di Pondok Pesantren Al-Huda Jetis Kebumen”.²² Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi aplikasi *e-pesantren*, prospek aplikasi di masa depan, serta mengetahui kelebihan dan kekurangan penggunaan aplikasi di Pondok Pesantren Al-Huda. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi aplikasi *e-pesantren* menjadi langkah penting dalam digitalisasi sistem pendidikan di Pondok Pesantren Al-Huda. Aplikasi *e-pesantren* menjadi jawaban dalam menghadapi tantangan perkebangan zaman. Secara keseluruhan, penggunaan aplikasi *e-pesantren* di Pondok Pesantren Al-Huda memberikan dampak dalam peningkatan kualitas manajemen pondok pesantren yang berbasis digital. Namun, terdapat beberapa aspek yang sering mengalami *trouble* harus diperbaiki dan perlunya penambahan fitur pembayaran. Kemudian, penggunaan aplikasi *e-pesantren* ini perlu untuk

²² Hindun Farkhah, Syiddah Naelatul Muna, and Zakiyatul Faridah, “Digitalisasi Pendidikan Pesantren Di Era Society 5.0 Melalui Sistem Administrasi Menggunakan Aplikasi EPesantren Di Pondok Pesantren Al-Huda Jetis Kebumen,” *Dinamika: Jurnal Studi Kepesantrenan Dan Keislaman* 2, no. 02 (2024), hlm. 1–16.

melakukan peningkatan kualitas sumber daya manusia, melakukan inovasi dan evaluasi berkelanjutan.

Penelitian ini memiliki persamaan dan perbedaan dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis. Persamaan penelitian ini terletak pada metode penelitian yang digunakan, yaitu metode kualitatif dan ditujukan pada lembaga pendidikan pondok pesantren. Selain itu, penelitian ini sama-sama membahas digitalisasi sistem administrasi melalui penggunaan *e-pesantren*, serta implementasi penggunaan *e-pesantren*. Adapun perbedaan dari kedua penelitian ini terletak pada fokus penelitian. Penelitian yang dilakukan oleh Hindun dkk, berfokus pada prospek penggunaan di masa depan, serta mengetahui kelebihan dan kekurangan penggunaan aplikasi di Pondok Pesantren Al-Huda. Sedangkan penelitian yang dilakukan penulis berfokus pada optimalisasi penggunaan *e-pesantren* dalam pengelolaan administrasi keuangan, kepengasuhan dan kesarifan PPI Al Iman Muntilan melalui prinsip TQM Jerome S. Arcaro.

6. Jurnal karya Siti Nazilah, Mohamad Kany. L, Dava Pramudia, dan Fietri Setiawati. S, yang diterbitkan MJJ – Media Jurnal Informatika pada tahun 2025 berjudul “Perancangan Aplikasi E-Pesantren Berbasis WEB Di Kabupaten Cianjur”.²³ Penelitian ini bertujuan untuk merancang dan membangun aplikasi *e-pesantren* berbasis web guna meningkatkan

²³ Siti Nazilah et al., “Perancangan Aplikasi E-Pesantren Berbasis Web Di Kabupaten Cianjur,” *Media Jurnal Informatika* 17, no. 1 (2025), hlm. 97–106.

efisiensi kinerja operator dalam mengelola data dan informasi pesantren. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif, dan dalam pengembangan sistem menggunakan metode perancangan *waterfall*. Hasil penelitian ini menunjukkan keberhasilan dalam perancangan dan pengembangan aplikasi *e-pesantren* berbasis web sebagai sistem informasi pondok pesantren di Kabupaten Cianjur. Dengan memanfaatkan *framework laravel* serta metode perancangan sistem *waterfall*, aplikasi yang dirancang mampu menyediakan fitur-fitur seperti pencarian pesantren berdasarkan kriteria tertentu, pengelolaan data oleh admin, dan pendaftaran *online* bagi calon santri baru. Aplikasi ini tidak hanya menjawab permasalahan informasi dan akses pendaftaran, tetapi juga mendukung penguatan peran pondok pesantren sebagai lembaga pendidikan di era digital.

Penelitian ini memiliki persamaan dan perbedaan dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis. Persamaan penelitian ini terletak pada penggunaan *e-pesantren* sebagai solusi digital dalam pengelolaan administrasi di pondok pesantren. Selain itu, kedua penelitian ini sama-sama ditujukan pada lembaga pendidikan pondok pesantren. Adapun perbedaan dari kedua penelitian ini terletak pada tujuan dan pendekatan penelitian. Penelitian yang dilakukan Siti Nazilah dkk, berfokus pada perancangan dan pengembangan *e-pesantren* berbasis web. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh penulis berfokus pada proses implementasi dan optimalisasi, serta dampak penggunaan *e-pesantren*

dalam pengelolaan administrasi keuangan, kepengasuhan dan kesantrian PPI Al Iman Muntilan.

E. Landasan Teori

1. Manajemen

a. Pengertian Manajemen

Kata manajemen berasal dari bahasa Inggris yaitu *manage* yang berarti mengatur, merencanakan, mengelola, dan memimpin. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), manajemen adalah sumber daya secara efektif untuk mencapai sasaran yang telah ditetapkan.²⁴ Manajemen adalah ilmu pengetahuan atau seni yang memiliki tujuan yang jelas, meskipun digambarkan sebagai hal yang tidak nyata atau tidak dapat dilihat. Namun hal ini dapat dikenali dengan hasil “*output*” yang ditimbulkan, yang dapat disebut sebagai tujuan (*objectives*).²⁵

Dalam pandangan Islam manajemen diistilahkan dengan kata *al-tadbiir* yang berarti pengaturan, pengurusan, perencanaan, dan persiapan. *Al-tadbiir* merupakan bentuk masdar dari *dabbara*, *yudabbiru*, *tadbiiran*, yang dimana kata *dabbara* berarti mengatur,

²⁴ M Yusuf et al., *Teori Manajemen* (Solok: Yayasan Pendidikan Cendekia Muslim, 2023), hlm. 20.

²⁵ George R Terry and Leslie W Rue, *Dasar-Dasar Manajemen* (Jakarta: Bumi Aksara, 1992), hlm.2.

mengurus, dan memimpin.²⁶ Sebagaimana firman Allah SWT dalam surah As-Sajadah ayat 5:²⁷

يُدَبِّرُ الْأَمْرَ مِنَ السَّمَاءِ إِلَى الْأَرْضِ ثُمَّ يَعْرُجُ إِلَيْهِ فِي يَوْمٍ كَانَ مِقْدَارُهُ أَلْفَ سَنَةٍ مِمَّا تَعُدُّونَ

Artinya: *Dia mengatur segala urusan dari langit ke bumi, kemudian (urusan) itu naik kepada-Nya dalam satu hari yang kadarnya (lamanya) adalah seribu tahun menurut perhitunganmu. (Q.S As-Sajadah:5)*

Berdasarkan ayat di atas dapat diketahui bahwa Allah SWT adalah *Al-Mudabbir*, zat yang maha mengatur seluruh alam semesta. Keteraturan segala sesuatu yang ada di langit dan di bumi merupakan bukti kebesaran Allah SWT. Mengatur adalah bagian mendasar proses penerapan manajemen dalam kehidupan manusia. Selain itu, manusia sebagai khalifah di bumi memiliki tanggung jawab untuk mengelola dan memelihara bumi dengan sebaik-baiknya.²⁸

Menurut Ibn Katsir, ayat di atas menjelaskan bahwa Allah SWT mengatur segala urusan manusia di langit maupun di bumi. Hal ini menunjukkan bahwa Allah SWT menurunkan urusan di langit ke bumi secara bertahap. Kemudian Abuddin Nata mengemukakan bahwa kata *yudabbiru* dalam ayat tersebut mencakup pengertian

²⁶ Siti Khoirul Munawaroh, "Manajemen Dalam Perspektif Al-Qur'an," *Jurnal Indonesia Sosial Teknologi* 2, no. 08 (August 21, 2021), hlm. 1423.

²⁷ Kemenag, "As-Sajdah."

²⁸ Cecep Darmawan, "Implementasi Kebijakan Profesi Guru Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2005 Tentang Guru Dan Dosen Dalam Perspektif Hukum Pendidikan," *Wacana Paramarta: Jurnal Ilmu Hukum* 19, no. 2 (2020), hlm. 431.

mengatur, mengurus, merencanakan, melaksanakan, dan mengawasi.²⁹

Beberapa para ahli yang memiliki pandangan berbeda mengenai definisi manajemen. George R Terry mendefinisikan manajemen sebagai proses yang khas, yang terdiri dari tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan, yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan sumber daya manusia serta sumber-sumber lain.³⁰ James A. F. Stoner dikutip dalam buku Imam Saerozi berjudul manajemen pondok pesantren mengemukakan bahwa manajemen adalah serangkaian tindakan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan terhadap upaya-upaya para individu yang terdapat di dalam sebuah organisasi dan pemanfaatan sumber daya organisasi lain dengan maksud untuk meraih sebuah tujuan yang telah direncanakan sebelumnya.³¹

Sejalan dengan paparan James A. F. Stoner, Oey Liang Lee dalam buku teori manajemen M. Yusuf, dkk mendefinisikan manajemen sebagai ilmu atau seni dalam perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengaraham, dan pengendalian terhadap sumber daya yang ada untuk mencapai tujuan sebagaimana

²⁹ Andri Sutrisno and Fajriyah, "Tafsir Tematik (Konsep Manajemen Dalam Ayat-Ayat Suci Al-Qur'an)," *Dirasah: Jurnal Studi Ilmu Dan Manajemen Pendidikan Islam* 5, no. 1 (2022), hlm. 160.

³⁰ George R Terry, *Asas-Asas Manajemen* (Bandung: P.T. ALUMNI, 2012), hlm. 4.

³¹ Imam Saerozi, *Manajemen Pondok Pesantren* (Purbalingga: Eureka Media Aksara, 2023), hlm. 1.

yang telah ditetapkan. Griffin mendefinisikan manajemen sebagai suatu rangkaian aktifitas yang diarahkan pada berbagai sumber daya organisasi yang ada dengan maksud untuk mencapai tujuan yang efektif dan efisien. Efektif yang dimaksud dalam hal ini mengacu pada pencapaian tujuan yang sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan, sedangkan efisien mengacu pada pengelolaan yang serius, teratur dan tepat waktu.³²

Berdasarkan beberapa definisi menurut para ahli tersebut terlihat bahwa terdapat beberapa kesamaan-kesamaan meskipun dalam rumusan kata yang berbeda-beda. Dapat disimpulkan bahwa manajemen merupakan sebuah ilmu dan seni untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan melalui proses perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan dengan memanfaatkan sumber daya baik personal, maupun materil. Manajemen dapat juga diartikan sebagai proses yang menggerakkan orang-orang dalam organisasi dalam rangka mencapai tujuan efektif dan efisien. Seiring dengan berjalannya waktu, paradigma manajemen mengalami perubahan ke arah yang lebih dinamis sebagai respon terhadap transformasi yang terjadi dalam suatu organisasi.³³

b. Fungsi Dasar Manajemen

Perlu dipahami bahwa manajemen merupakan aktivitas kerja

³² Toman Sony Tambunan, *Pengantar Manajemen* (Jakarta: Kencana, 2023), hlm. 6.

³³ Yusuf et al., *Teori Manajemen*, hlm. 19.

yang sistematis guna mencapai sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya dengan memanfaatkan semua sumber daya. Seorang manajer harus menjalankan berbagai kegiatan yang terstruktur dan terencana, hal ini dikenal sebagai fungsi-fungsi manajemen. Fungsi-fungsi manajemen ini menjadi pedoman utama dalam mengarahkan, mengorganisasi, dan mengendalikan seluruh kegiatan organisasi agar tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai secara efektif dan efisien. George R. Terry membagi fungsi dasar manajemen menjadi empat bagian yang di singkat menjadi POAC, yakni *Planning*, *Organizing*, *Actuating*, dan *Controlling*.³⁴



Gambar 1. 1 Fungsi Manajemen POAC George R. Terry

- 1) *Planning* (Perencanaan) merupakan proses awal manajemen untuk merumuskan tujuan dan menentukan langkah strategis agar tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai. Dapat dikatakan bahwa perencanaan adalah fondasi dari manajemen karena seorang manajer menjalankan fungsi-fungsi manajemen untuk mencapai tujuan yang diinginkan, sedangkan cara merealisasikan tujuan tersebut dengan menyusun perencanaan.³⁵
- 2) *Organizing* (Pengorganisasian) merupakan proses mengelompokkan aktivitas penting, membagi tanggung jawab,

³⁴ Terry and Rue, *Dasar-Dasar Manajemen*, hlm. 9.

³⁵ *Ibid*, hlm. 43.

dan memberikan wewenang kepada individu atau kelompok organisasi. Hal ini dilakukan untuk menghimpun dan mengatur semua sumber-sumber yang diperlukan, terutama sumber daya manusia, sehingga kegiatan pencapaian tujuan yang telah ditetapkan dapat dilaksanakan dengan efektif dan efisien.³⁶

- 3) *Actuating* (Pelaksanaan), yaitu mengubah rencana yang telah disusun menjadi tindakan nyata untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Menurut Terry sebagaimana dikutip dalam Kristiawan dkk, mendefinisikan *actuating* sebagai tindakan untuk mengusahakan agar semua anggota kelompok suka berusaha untuk mencapai sasaran, agar sesuai dengan perencanaan manajerial dan usaha-usaha organisasi.³⁷ Hal ini juga diartikan sebagai penggerakan yakni keseluruhan usaha, cara, teknik, dan metode untuk mendorong para anggota organisasi agar bekerja dengan sebaik mungkin demi tercapainya tujuan yang telah ditetapkan.³⁸

- 4) *Controlling* (Pengendalian) ini yang berkaitan dengan evaluasi dan pengawasan agar kegiatan yang dilakukan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Pengawasan merupakan fungsi yang harus dilakukan dalam manajemen, karena dengan fungsi ini dapat diketahui hasil yang telah tercapai. Hal ini berarti bahwa

³⁶ *Ibid*, hlm. 82.

³⁷ Muhammad Kristiawn, Dian Safitri, and Rena Lestari, *Manajemen Pendidikan* (Yogyakarta: Budi Utama, Deepublish, 2017), hlm. 28.

³⁸ Saerozi, *Manajemen Pondok Pesantren*, hlm. 8.

pengawasan dapat mengukur seberapa jauh hasil yang telah dicapai dengan apa yang telah direncanakan.³⁹ Selain itu, pelaksanaan ini biasanya dilakukan secara formal dalam laporan-laporan rutin seperti laporan pertriwulan, caturwulan, persemester, atau dalam bentuk laporan pertanggung jawaban.⁴⁰

c. Manajemen Administrasi Pendidikan

Administrasi secara etimologis berasal dari bahasa Latin terdiri dari kata *ad* dan *ministrate*. Kata *ad* mempunyai arti yang sama dengan kata *to* dalam bahasa Inggris berarti “ke” atau “kepada”. Sedangkan *ministrate* mempunyai arti yang sama dengan kata *to serve* atau *to conduct* yang berarti melayani, membantu, atau mengarahkan. Selain itu, dalam bahasa Belanda administrasi juga dikenal dengan istilah *administratie* yang memiliki arti sempit yaitu ketatausahaan yang diartikan sebagai kegiatan penyusunan, pencatatan secara tertulis semua kegiatan yang diperlukan guna memperoleh ikhtisar mengenai cakupan keterangan-keterangan yang berhubungan satu sama lain.⁴¹

Secara umum kata administrasi dapat diartikan sebagai suatu kegiatan atau usaha untuk membantu, melayani, mengarahkan, dan mengatur semua kegiatan organisasi dalam mencapai tujuan secara efektif dan

³⁹ Saerozi, hlm. 11.

⁴⁰ Muh Zainudin, “Manajemen Pendidikan Pondok Pesantren,” *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah* 2, no. 6 (June 9, 2023), hlm. 2145.

⁴¹ Hadari Nawawi, *Administrasi Pendidikan* (Jakarta: CV Haji Masagung, 1989), hlm. 5–6.

efisien.⁴²

Henri Fayol mengembangkan teori administrasi yang menekankan pada fungsi-fungsi manajerial seperti perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, koordinasi, dan pengendalian.⁴³ Selain itu, Fayol juga menekankan pentingnya prinsip-prinsip manajerial seperti pembagian kerja, wewenang dan tanggung jawab, disiplin, kesatuan komando, dan kesatuan arah. Dengan demikian efektivitas administrasi sangat bergantung pada bagaimana manajer mampu merencanakan kegiatan, menata struktur organisasi secara jelas, mengarahkan pegawai, serta memastikan seluruh aktivitas berjalan selaras menuju tujuan organisasi.⁴⁴ Dapat disimpulkan bahwa manajemen administrasi menurut Fayol fokus pada pengaturan organisasi secara menyeluruh melalui fungsi-fungsi manajerial dan prinsip-prinsip yang membantu menciptakan koordinasi, efisiensi, dan efektivitas kerja.

Dalam dunia pendidikan manajemen dan administrasi memiliki hubungan yang erat meskipun memiliki fokus yang berbeda. Manajemen dikaitkan dengan empat fungsi utama seperti perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan. Sedangkan administrasi sebagai keseluruhan proses kerja sama untuk

⁴² Mulyono, *Manajemen Administrai & Organisasi Pendidikan* (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2016), hlm. 42.

⁴³ Raden Chandy Royantie Rahayu Istina Roy Yusuf et al., *Pengantar Manajemen* (Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2024), hlm. 8.

⁴⁴ *Ibid*, hlm. 9.

mendukung setiap fungsi manajemen tersebut agar tercatat, tertata, dan terdokumentasi dengan baik dengan memanfaatkan semua sumber secara efektif dan efisien.⁴⁵

2. *Total Quality Management* (TQM)

a. Pengertian *Total Quality Management* (TQM)

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) kata “mutu” berarti ukuran baik dan buruk suatu benda, kadar, taraf, derajat, kualitas dalam hal kecerdasan, kepandaian, kecakapan, dan sebagainya.⁴⁶ Kata *total* berarti setiap orang, hal, aspek yang terlibat dan berpartisipasi dalam organisasi, *quality* berarti memenuhi kebutuhan pelanggan, dan *management* berarti usaha dalam mencapai tujuan bersama.⁴⁷ Menurut Jerome S. Arcaro mutu merupakan sebuah proses terstruktur yang digunakan untuk memperbaiki keluaran atau *output* yang dihasilkan.⁴⁸ *Total Quality Management* (TQM) dalam istilah Indonesia diartikan sebagai manajemen mutu terpadu atau disebut juga manajemen kualitas terpadu, yang dimana kata *management* dalam kata kerja *to manage* yang berarti mengurus.⁴⁹

⁴⁵ Sigit Triyono, Muhammad Rezky Noor Handy, and M. Ridha Ilhami, *Manajemen Administrasi Sekolah* (Banjarmasin: CV. Edu Creative Management, 2026), hlm. 1–2.

⁴⁶ “Kamus Besar Bahasa Indonesia | KBBI.Co.Id,” accessed January 17, 2026, <https://kbbi.co.id/arti-kata/mutu>.

⁴⁷ Umi Hanik, *Implementasi TQM Dalam Peningkatan Kualitas Pendidikan* (Semarang: RaSAIL Media Grup, 2011), hlm. 6–8.

⁴⁸ Jerome S Arcaro, *Pendidikan Berbasis Mutu* (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2015), hlm. 75.

⁴⁹ Sulistryorini, *Manajemen Pendidikan Islam: Konsep, Strategi Dan Aplikasi* (Yogyakarta: Teras, 2020).

Menurut Tjiptono dan Diana, TQM merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimumkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk jasa, manusia, proses dan lingkungannya.⁵⁰ Menurut Sallis, Mutu merupakan sebuah filosofi dan metodologi yang membantu institui untuk merencanakan perubahan dan mengatur agenda dalam menghadapi tekanan-tekanan eksternal yang berlebihan.⁵¹ Lebih lanjut, TQM menurut Sallis adalah tentang usaha menciptakan sebuah kultur mutu, yang mendorong semua anggota organisasi untuk memuaskan pelanggan.⁵² Dari beberapa pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa TQM merupakan suatu pendekatan manajemen yang berfokus pada peningkatan mutu secara menyeluruh dengan melibatkan seluruh anggota organisasi untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

Dalam dunia pendidikan, penerapan TQM berkontribusi pada penerapan paradigma baru, peningkatan akuntabilitas, pemecahan dan pencegahan masalah, peningkatan kualitas manajemen, serta peningkatan kualitas proses belajar mengajar. Sebagian pihak memandang TQM sebagai suatu sistem manajemen yang menempatkan kepuasan pelanggan dalam hal ini peserta didik sebagai

⁵⁰ Fandi Tjiptono and Anastasia Diana, *Total Quality Management* (Yogyakarta: Andi Offset, 2001), hlm. 4.

⁵¹ Edward Sallis, *Total Quality Management In Education: Manajemen Mutu Pendidikan* (Yogyakarta: IRCiSoD, 2006), 33.

⁵² Sallis, 59.

komponen utama.⁵³ Menurut Jerome, menjadi sebuah sekolah bermutu terpadu berarti memerlukan hubungan erat dengan kostumer. Mutu dalam pendidikan meminta adanya komitmen pada kepuasan kostumer dan komitmen untuk menciptakan sebuah lingkungan yang memungkinkan para staf dan siswa menjalankan pekerjaan dengan sebaik-baiknya.⁵⁴ Pendidikan yang bermutu menurut Deming adalah pendidikan yang dapat menghasilkan keluaran baik pelayanan dan lulusan yang sesuai kebutuhan atau harapan pelanggan. Sedangkan menurut Feigenbaum mutu adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (*full customer satisfaction*).⁵⁵ Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa pendidikan yang bermutu adalah pendidikan yang dapat memuaskan pelanggannya, baik itu pelanggan internal maupun eksternal.⁵⁶

b. Prinsip-Prinsip *Total Quality Management* (TQM)

Jerome S. Arcaro menyebutkan bahwa ada lima pilar utama TQM/TQM yang diterapkan dalam pendidikan. Pilar-pilar ini merupakan ramuan penting bagi setiap prakarsa mutu yang berhasil yang sifatnya universal. Dalam mengembangkan budaya mutu dalam pendidikan, pilar ini harus difokuskan pada semua pilar sekaligus

⁵³ Hadijaya, Y., Fahada, N., Iman, M., Irwansyah, I., & Nasution, R. H. (2024). Penerapan sistem manajemen pendidikan berbasis Total Quality Management (TQM) di lembaga pendidikan. *Atthiflah: Journal of Early Childhood Islamic Education*, 11(1), hlm. 95.

⁵⁴ Jerome S. Arcaro, *Pendidikan Berbasis Mutu: Prinsip-Prinsip Perumusan Mutu Dan Tata Langkah Penerapan* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2023), hlm. 37–38.

⁵⁵ Yusri A Boko, "Total Quality Management: Pendekatan Sejarah Dan Konsep Mutu Pendidikan," *Foramadiahi: Jurnal Kajian Pendidikan Dan Keislaman* 13, no. 2 (December 30, 2021), hlm. 215.

⁵⁶ Philip B Crosby, *Quality Is Free* (New York: New American Library, 1979), hlm. 58.

tidak dapat dibatasi hanya pada satu pilar saja.⁵⁷ Adapun lima pilar-pilar utama, yaitu fokus pada pelanggan, keterlibatan total, pengukuran, komitmen, dan perbaikan berkelanjutan.⁵⁸

1) Fokus pada Pelanggan

Perlu dipahami bahwa memahami pelanggan merupakan hal yang paling penting dalam mutu. Dalam dunia pendidikan, setiap orang dalam sistem sekolah pasti mengakui bahwa *output* lembaga pendidikan adalah pelanggan, yaitu peserta didik, orang tua/wali, masyarakat, dan pemerintah.⁵⁹ Sekolah memiliki dua jenis pelanggan, yaitu pelanggan internal dan pelanggan eksternal. Pelanggan internal adalah seluruh *stakeholder* sekolah, baik kepala sekolah, pemangku kepentingan, staf administrasi, guru, dan peserta didik. Adapun pelanggan eksternal, yaitu orang tua/wali, masyarakat, pemerintah, namun memanfaatkan *output* proses pendidikan.⁶⁰

2) Keterlibatan Total

Keterlibatan total, berarti setiap orang harus berpartisipasi dalam transformasi mutu. Karena mutu tidak hanya menjadi tanggung jawab dewan sekolah, maupun pengawas, tetapi juga

⁵⁷ Jerome S. Arcaro, *Pendidikan Berbasis Mutu: Prinsip-Prinsip Perumusan Mutu Dan Tata Langkah Penerapan* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2023), hlm. 14–15.

⁵⁸ *Ibid*, hlm. 38.

⁵⁹ *Ibid*, hlm. 11.

⁶⁰ *Ibid*, hlm. 40.

merupakan tanggung jawab semua pihak. Mutu menuntut setiap orang berkontribusi dalam meningkatkan mutu pendidikan.⁶¹

Keterlibatan semua pihak ini menjadi penting karena keberhasilan peningkatan program mutu tidak dapat dicapai hanya oleh satu kelompok saja, tetapi melalui kolaborasi yang solid dan terarah.⁶² Dengan keterlibatan aktif seluruh elemen sekolah, proses pencapaian visi, misi, dan tujuan menuju pendidikan dapat berjalan lebih optimal dan berkelanjutan, sehingga kualitas layanan pendidikan yang dihasilkan semakin meningkat.

3) Pengukuran

Pengukuran yaitu pengumpulan data untuk mengukur sejauh mana perencanaan telah dilaksanakan, serta melakukan evaluasi atas rencana yang telah dilaksanakan.⁶³ Setelah implementasi, pentingnya untuk mengukur hasil dari solusi yang diterapkan dan memantau kemajuan. Hal ini dilakukan untuk memastikan bahwa, solusi yang diimplementasikan benar-benar memberikan perbaikan yang diharapkan.⁶⁴ Kegiatan pengukuran ini menuntut manager puncak atau kepala sekolah untuk melihat apakah tugas-tugas yang telah diberikan kepada staf, guru sudah

⁶¹ *Ibid*, hlm. 41.

⁶² Kholis, Nur. *Total Quality Management Pendidikan Islam*. Penerbit NEM, 2022.

⁶³ Putri Nadia et al., "Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Di Madrasah Aliyah Negeri 1 Bandar Lampung," *El-Idare: Journal of Islamic Education Management* 9, no. 1 (June 8, 2023), hlm. 78.

⁶⁴ Abdul Wachid et al., *Manajemen Pengendalian Mutu Pendidikan* (Maka: CV. Tohar Media, 2022), hlm. 58.

berjalan sesuai dengan mestinya dan sesuai jadwal atau sebaliknya.⁶⁵

4) Komitmen

Semua *stakeholder*, baik kepala sekolah, pemangku kepentingan sekolah, guru, serta staf administrasi harus memiliki komitmen pada mutu. Proses transformasi mutu tidak akan dapat berjalan dengan baik tanpa adanya komitmen dari perangkat sekolah.⁶⁶ Selain itu, keterlibatan pimpinan yang kuat juga sangat penting dalam memimpin transformasi menuju TQM. Para pemimpin tidak hanya harus mendukung inisiatif kualitas, tetapi juga harus aktif terlibat dalam menyebarkan budaya kualitas di seluruh organisasi.⁶⁷ Oleh karena itu, penerapan komitmen dalam manajemen saling memerlukan keterampilan kepemimpinan dan manajemen yang memadai, sehingga pimpinan harus hadir dan menunjukkan komitmen secara konsisten untuk memastikan organisasi berjalan menuju peningkatan bersama yang berkelanjutan.⁶⁸

5) Perbaikan Berkelanjutan

Perbaikan berkelanjutan merupakan hal penting untuk

⁶⁵ Mustika Damai Yanti and Zahra'unnisa Aulia, "Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan Di MTs Negeri 6 Banjar Kecamatan Martapura Kabupaten Banjar," *Management of Education: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 7, no. 1 (February 27, 2021), hlm. 16.

⁶⁶ Arcaro, *Pendidikan Berbasis Mutu: Prinsip-Prinsip Perumusan Mutu Dan Tata Langkah Penerapan*, 42.

⁶⁷ Wachid et al., *Manajemen Pengendalian Mutu Pendidikan*, 64.

⁶⁸ Nuzulla, Itsna, and Ismail Mubarak. "Pengaruh kepemimpinan berbasis nilai-nilai Islam dalam efektivitas manajemen komunikasi organisasi." *Student Research Journal* 1.6 (2023), hlm. 50.

setiap organisasi mutu. Perbaikan berkelanjutan memungkinkan kita memonitoring proses kerja, sehingga dapat mengidentifikasi peluang perbaikannya.⁶⁹ Perbaikan berkelanjutan melibatkan semua anggota secara konstan mencari cara untuk memperbaiki segala proses pendidikan seperti mengikuti workshop maupun pelatihan. Selain itu, suksesnya sebuah lembaga pendidikan harus disertai dengan proses yang sistematis dalam melaksanakan perbaikan secara berkesinambungan.⁷⁰

3. *Service Quality* (SERVQUAL)

a. Pengertian *Service Quality*

Teori SERVQUAL (*Service Quality*) merupakan instrumen pengukuran kualitas layanan yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988). Keberhasilan suatu lembaga khususnya pendidikan sebagai penyedia jasa bergantung pada kualitas layanan yang diberikan. Kualitas layanan adalah kondisi yang erat kaitannya dengan produk, layanan, tim, manusia, prosedur, dan lingkungan. Kualitas layanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Oleh karena itu, *service quality* atau kualitas layanan melibatkan pemenuhan kebutuhan serta harapan

⁶⁹ Arcaro, *Pendidikan Berbasis Mutu: Prinsip-Prinsip Perumusan Mutu Dan Tata Langkah Penerapan*, 198.

⁷⁰ Arcaro, *Pendidikan Berbasis Mutu*, hlm. 38–42.

konsumen, dan juga pemberian pelayanan dengan akurat agar sejalan dengan keinginan mereka.⁷¹

Menurut Kolter, kualitas pelayanan merupakan totalitas dari bentuk karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemampuan untuk memuaskan kebutuhan pelanggan, baik yang nampak jelas maupun yang tersembunyi.⁷² Kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan harus jauh lebih baik dari apa yang diharapkan agar pelanggan tidak kecewa. Hal ini demikian, karena *service quality* dapat dilakukan melalui perbandingan antara persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang mereka terima dengan harapan mereka terhadap yang sebenarnya. Dapat disimpulkan bahwa *service quality* digunakan untuk menilai kualitas pelayanan dengan cara mengukur kesenjangan (gap) antara harapan pelanggan dan persepsi pelanggan terhadap layanan yang diterima.⁷³

b. Dimensi *Service Quality*

Tjiptono dalam bukunya *Prinsip Total Quality Service* mengemukakan bahwa ada lima dimensi pokok yang berkaitan dengan kualitas jasa berdasarkan teori Servqual yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988)⁷⁴, yaitu:

⁷¹ Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa Prinsip, Penerapan, Dan Penelitian* (Yogyakarta: Andi Offset, 2014).

⁷² Philip Kolter, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: Prehalindo, 2000).

⁷³ Neka Nopiyanti, Sriati Sriati, and Katriza Imania, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Universitas Sriwijaya," *Jurnal Ilmu Administrasi Negara AsIAN (Asosiasi Ilmuwan Administrasi Negara)* 12, no. 2 (November 25, 2024), hlm. 250.

⁷⁴ Fandy Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service* (Yogyakarta: C.V ANDI OFFSET, 2005), 14.

- 1) *Tangibles* (Bukti Fisik) adalah dimensi yang berkaitan dengan fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi yang digunakan. Hal ini nantinya akan berpengaruh pada evaluasi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh sebuah lembaga/perusahaan.
- 2) *Reliability* (Keandalan) adalah kemampuan sebuah lembaga atau perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat waktu, akurat, dan memuaskan. Keandalan ini tidak hanya penting untuk kendala-kendala besar yang dialami oleh pelanggan, tetapi kendala-kendala kecil yang dialami juga menjadi hal penting bagi pelanggan dalam memberikan evaluasi pada layanan yang diberikan.
- 3) *Responsiveness* (Daya Tanggap) adalah keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Hal ini tidak hanya mengenai kecepatan pelayanan yang diberikan, tetapi juga kemauan penyedia layanan dalam memberikan bantuan pada pelanggan.
- 4) *Assurance* (Jaminan) adalah pengetahuan, kesponan, kemampuan penyedia layanan untuk menumbuhkan rasa aman, percaya dan keyakinan pengguna terhadap layanan yang diberikan.
- 5) *Empathy* (Empati) adalah kemampuan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian, pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan.

4. *E-Pesantren*

a. Pengertian Pondok Pesantren

Pondok berasal dari bahasa Arab *funduq* yang berarti tempat menginap atau asrama, wisma sederhana. Sedangkan pesantren berasal dari kata santri, yang juga merupakan gabungan dua suku kata *sant* berarti orang bain dan *tra* berarti suka menolong, sehingga kata pesantren dapat diartikan tempat pendidikan manusia baik-baik.⁷⁵ Pesantren sebagai lembaga pendidikan dan pengajaran agama Islam, umumnya dengan cara non klasikal, dimana seorang kiai mengajarkan ilmu agama Islam kepada santri-santri berdasarkan kitab-kitab yang ditulis dalam bahasa Arab oleh ulama abad pertengahan, dan para santri biasanya tinggal di pondok (asrama) dalam pesantren.⁷⁶

Pondok pesantren terdiri atas lima elemen utama yang mendukung kelancaran seluruh aktivitas di dalamnya dan menjadi fasilitas pokok untuk mewujudkan visi dan misi lembaga. Kelima unsur tersebut meliputi: kehadiran kiai sebagai pembimbing, para santri yang menetap, asrama atau pondok santri, musholla atau masjid sebagai pusat ibadah, serta kegiatan kajian kitab atau program-program pembelajaran pesantren.⁷⁷

⁷⁵ Taufik Abdullah, *Agama Dan Perubahan Sosial* (Jakarta: CV Rajawali, 1993), hln,328.

⁷⁶ Imam Bawani, *Tradisionalisme Dalam Pendidikan Islam* (Surabaya: Al Ikhlas, 1993), hlm. 88–89.

⁷⁷ Uun Nur Ngaini and Agus Salim, “Implementasi Penanaman Nilai-Nilai Pendidikan Perdamaian Di Pondok Pesantren Sananul Huda Selorejo Blitar,” *JUPI (Jurnal Ilmiah Pendidikan Islam)* 2, no. 2 (October 15, 2023), hlm. 71–74..

Pesantren juga menjadi lingkungan yang sangat efektif untuk menanamkan dasar-dasar ajaran Islam, yaitu nilai-nilai yang bersumber dari al-Qur'an dan as-Sunnah. Dengan bekal tersebut, pemahaman yang diperoleh santri akan menjadi landasan kuat bagi mereka untuk tampil sebagai kader umat yang siap berjuang di tengah masyarakat, menyebarkan ajaran Islam dalam berbagai bidang, baik secara teoritis maupun praktis.⁷⁸

Tujuan pesantren pada dasarnya berorientasi pada pembentukan pribadi umat Islam yang beriman, berakhlak mulia, serta memiliki kemampuan memahami dan mengamalkan ajaran Islam secara utuh. Selain sebagai pusat pendidikan agama, pesantren juga berperan sebagai lembaga kaderisasi umat dengan menyiapkan generasi yang mampu memahami, mengamalkan, dan menyebarkan ajaran Islam di tengah masyarakat.⁷⁹ Pesantren berfungsi pula sebagai pusat dakwah yang menyebarkan nilai-nilai keislaman secara menyeluruh, baik melalui pengajaran langsung maupun kegiatan sosial kemasyarakatan. Pesantren tidak hanya menjadi tempat belajar, tetapi juga pusat transformasi sosial dan moral bagi masyarakat sekitar.⁸⁰

⁷⁸ Maskanah, "Penanaman Nilai-Nilai Pendidikan Islam Melalui Kegiatan Rutin Di Pondok Pesantren Ummul Qura Amuntai," *HUMANITIS: Jurnal Homaniora, Sosial Dan Bisnis* 2, no. 12 (December 24, 2024), hlm. 1346.

⁷⁹ Irfan Mujahidin, "Peran Pondok Pesantren Sebagai Lembaga Pengembangan Dakwah," *Syar: Jurnal Komunikasi Dan Penyiaran Islam* 1, no. 1 (June 5, 2021), hlm. 37.

⁸⁰ Wahyudi Putra et al., "Manajemen Sistem Pendidikan Di Pesantren," *TADBIR MUWAHHID* 9, no. 1 (April 30, 2025), hlm. 37.

b. *E-Pesantren*

1) Definisi *E-pesantren*

E-pesantren merupakan sebuah *platform* digital berbasis aplikasi maupun web yang diperuntukkan untuk membantu mengelola manajemen dan administrasi pondok pesantren yang dapat diakses dimana saja dan kapan saja.⁸¹ Menurut Syafe'i *e-pesantren* adalah konsep digitalisasi yang mengintegrasikan informasi pesantren, santri, dan orang tua/wali santri dalam satu *platform*, sehingga membentuk sebuah media pengelolaan data pesantren yang praktis.⁸²

E-pesantren dikembangkan oleh tim IT *e-pesantren* (indoweb.id), aplikasi ini hadir sebagai solusi untuk mengelola kegiatan pesantren secara lebih modern memadukan kemudahan administrasi, pembayaran online, jadwal interaktif, pesan langsung, dan laporan kinerja santri. Melalui *e-pesantren* ini, pengelolaan pondok pesantren dapat dilakukan dengan lebih modern dengan dukungan fitur-fitur berbasis Android, sehingga orang tua dapat memantau perkembangan anak di pesantren secara real-time.⁸³

⁸¹ Siti Nazilah et al., "Perancangan Aplikasi E-Pesantren Berbasis Web Di Kabupaten Cianjur," *Media Jurnal Informatika* 17, no. 1 (2025), hlm. 98.

⁸² Asep Sopian et al., "Konsep Aplikasi E-Pesantren 4.0 Di Pondok Pesantren Minhajul Haq Purwakarta," *JlIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan* 4, no. 7 (November 29, 2021), hlm. 735.

⁸³ "Tentang EPesantren," accessed September 10, 2025, <https://epesantren.co.id/tentang-epesantren/>.

2) Fitur-fitur *e-pesantren*

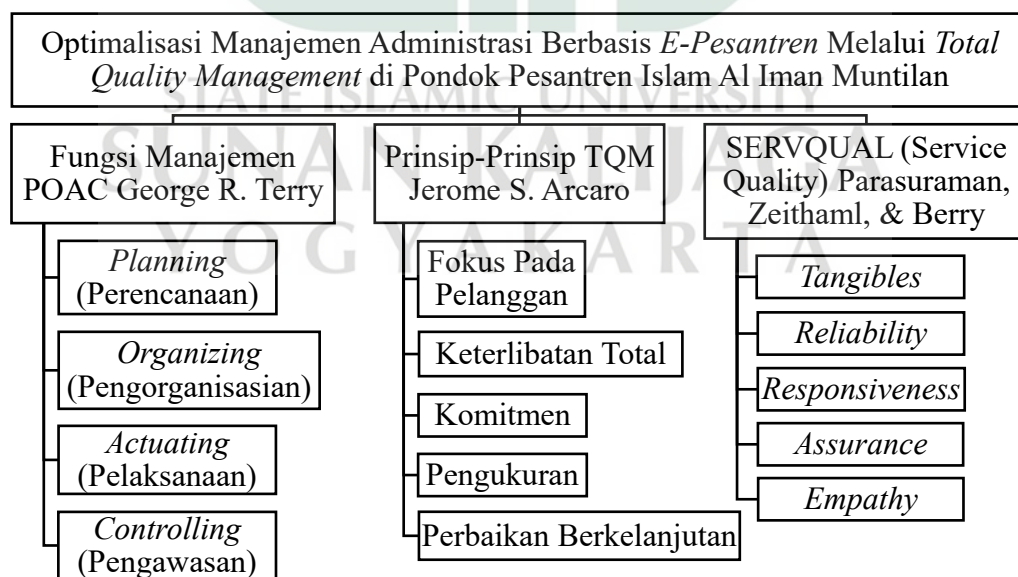
Aplikasi *e-pesantren* ini dapat diakses oleh pengurus pesantren baik dari pimpinan, wakil pimpinan, guru, staf administrasi, santri maupun wali santri. Adapun fitur-fitur yang ditawarkan dalam aplikasi *e-pesantren*, yaitu: fitur kesiswaan, fitur kepegawaian, fitur kepengasuhan, fitur akademik, fitur keuangan, fitur akuntansi, dan fitur pelaporan ⁸⁴

Kajian mengenai optimalisasi manajemen administrasi berbasis *e-pesantren* melalui *total quality management* di PPI Al Iman Muntitan tentunya perlu didasarkan pada penggunaan teori yang relevan. Kerangka teori menjadi salah satu elemen mendasar dalam konstruksi penelitian ilmiah guna memperjelas alur analisis dalam menjawab rumusan masalah. Teori fungsi manajemen POAC pada penelitian ini menitikberatkan pada implementasi manajemen administrasi berbasis *e-pesantren* di PPI Al Iman Muntitan. Proses implementasi yang dilakukan melalui konsep *planning*, *organizing*, *actuating*, dan *controllinng*, akan memudahkan penulis dalam menganalisis bagaimana perencanaan pengelolaan berbasis *e-pesantren* dirumuskan, bagaimana struktur pengelolaan dibentuk, bagaimana proses pelaksanaan *e-pesantren*, dan bagaimana mekanisme pengawasan dan evaluasi dilakukan. Prinsip-prinsip TQM pada penelitian ini digunakan untuk menjawab permasalahan terkait penerapan prinsip-prinsip TQM dalam mengoptimalkan

⁸⁴ “Aplikasi Administrasi Pesantren Solusi Cerdas Di Era Digital,” accessed September 11, 2025, <https://epesantren.co.id/aplikasi-administrasi-pesantren-solusi-cerdas-di-era-digital/>.

manajemen administrasi berbasis *e-pesantren*. Pada teori ini menekankan pada pentingnya fokus pada pelanggan, keterlibatan total, pengukuran, komitmen, dan perbaikan berkelanjutan. Sedangkan teori SERVQUAL (Service Quality) digunakan untuk menjawab dampak penerapan *total quality management* terhadap optimalisasi manajemen administrasi berbasis *e-pesantren* di Pondok Pesantren Islam Al Iman Muntlan. Teori ini menekankan pada lima dimensi dalam SERVQUAL, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

Berdasarkan penjelasan kerangka teori di atas, berikut akan penulis sajikan alur berpikir yang di dalamnya memuat kesesuaian untuk menjawab setiap rumusan masalah dengan menggunakan teori fungsi manajemen POAC George R. Terry, teori prinsip-prinsip TQM Jerome S. Arcaro, serta teori SERVQUAL (Service Quality) Parasuraman, Zeithaml, & Berry dalam bentuk peta konsep sebagai berikut:



Gambar 1. 2 Peta Konsep Kerangka Teori

F. Sistematika Pembahasan

Guna memberikan kemudahan dalam memperoleh pemahaman terkait tesis Optimalisasi Manajemen Administrasi Berbasis *E-pesantren* Melalui *Total Quality Management* di Pondok Pesantren Islam Al Iman Muntilan, maka penulis memberikan gambaran penelitian dengan sistematika pembahasan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN: Pada bagian ini akan membahas terkait gambaran singkat tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, kajian pustaka, landasan teori, dan sistematika pembahasan.

BAB II METODE PENELITIAN: Pada bagian ini mencakup pembahasan terkait pendekatan dan jenis penelitian, lokasi dan waktu penelitian, data dan sumber data penelitian, teknik pengumpulan data, analisis data, dan uji keabsahan data.

BAB III GAMBARAN UMUM PONDOK PESANTREN ISLAM AL IMAN MUNTILAN: Pada bagian ini mencakup pembahasan terkait profil pondok pesantren, profil pendiri pondok pesantren, sejarah berdirinya pondok pesantren, letak geografis, visi, misi dan nilai pondok pesantren, struktur organisasi pondok pesantren, data santri, sistem dan pola pendidikan pondok pesantren, sarana dan prasarana pondok pesantren, gambaran umum *e-pesantren* di Pondok Pesantren Islam Al Iman Muntilan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN: Pada bagian ini, penulis akan memaparkan hasil temuan penelitian berdasarkan rumusan masalah dari

Optimalisasi Manajemen Administrasi Berbasis *E-pesantren* Melalui *Total Quality Management* di Pondok Pesantren Islam Al Iman Muntilan.

BAB V PENUTUP: Pada bagian ini merangkum kesimpulan dan memberikan saran penelitian. Sedangkan pada bagian akhir penulisan tesis terdiri dari daftar pustaka dan lampiran-lampiran penelitian.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis terkait “*Optimalisasi Manajemen Administrasi Berbasis E-Pesantren Melalui Total Quality Managemen di Pondok Pesantren Islam Al Iman Muntilan*”, dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Implementasi manajemen administrasi berbasis *e-pesantren* di Al Iman Muntilan dilaksanakan melalui beberapa tahapan:
 - a. Perencanaan yang matang dengan melakukan identifikasi kebutuhan, analisis kesesuaian aplikasi dengan kebutuhan pesantren, penyusunan proposal dan anggaran, serta pelatihan.
 - b. Pengorganisasian yang dilakukan dengan pembagian tugas dan tanggungjawab kepada masing-masing pengelola.
 - c. Proses pelaksanaan dilakukan melalui pendampingan dan pelatihan, uji coba sistem, serta masa transisi dari sistem manual ke digital.
 - d. Evaluasi dilakukan melalui rapat rutin, komunikasi intensif antara masing-masing pengelola, pimpinan pondok pesantren, serta penyedia jasa layanan aplikasi *e-pesantren*, dan orang tua/wali santri.
2. Penerapan prinsip-prinsip *total quality management* dalam mengoptimalkan manajemen administrasi berbasis *e-pesantren* di Al Iman Muntilan, sebagai berikut:

- a. Prinsip fokus pada pelanggan, tercermin pada penggunaan *e-pesantren* bertujuan untuk menjawab kebutuhan internal dan eksternal pondok pesantren.
 - b. Keterlibatan seluruh unsur pondok pesantren, serta adanya kepemimpinan partisipatif.
 - c. Adanya komitmen dan keterlibatan langsung pimpinan pondok pesantren, serta tim pengelola *e-pesantren*.
 - d. Pengukuran penggunaan *e-pesantren* dilakukan secara rutin dengan memperhatikan ketepatan input data, kesesuaian laporan, dan kemudahan akses informasi.
 - e. Perbaikan berkelanjutan penggunaan *e-pesantren* diwujudkan dengan pelaksanaan evaluasi rutin, supervisi antara pengelola dan tim penyedia jasa *e-pesantren*, penyempurnaan sistem dan fitur, pelatihan dan sosialisasi kepada pengguna khususnya orang tua/wali santri.
3. Dampak penerapan *total quality management* terhadap optimalisasi manajemen administrasi berbasis *e-pesantren* di Al Iman Muntilan, antara lain:
- a. *Tangibles* (Bukti Fisik), kualitas pelayanan pada aspek ini dapat dikatakan optimal. Untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, pengelola telah menyiapkan fasilitas pendukung penerapan *e-pesantren*.
 - b. *Reliability* (Keandalan), kualitas pelayanan pada aspek ini masih belum sepenuhnya berjalan optimal. Hal ini dikarenakan masih ditemui kesalahan pengimputan data dalam *e-pesantren*. Meski

demikian, pengelola sudah berusaha menjaga konsistensi, keakuratan data dengan cara *double check*.

- c. *Responsiveness* (Daya Tanggap), kualitas pelayanan pada aspek ini masih belum sepenuhnya berjalan optimal, penanganan kendala yang dialami dalam *e-pesantren* masih memerlukan waktu yang lama.
- d. *Assurance* (Jaminan), kualitas pelayanan dari aspek ini menunjukkan adanya peningkatan transparansi, akuntabilitas, kedisiplinan pengelola dalam pengimputan data, menjadwalkan keamanan data, serta meningkatkan kepercayaan orang tua/wali santri dengan menyiapkan pengelola *e-pesantren* yang kompeten dalam bidangnya.
- e. *Empathy*, kualitas layanan dari aspek empati menunjukkan adanya kepedulian pengelola *e-pesantren* terhadap kebutuhan pengguna dengan memberikan pendampingan, serta keterbukaan pengelola terhadap masukan, kritik dan saran dari pengguna layanan.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai optimalisasi manajemen administrasi berbasis *e-pesantren* melalui *total quality management* di Pondok Pesantren Islam Al Iman Muntilan, terdapat beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam upaya meningkatkan kualitas pengelolaan sistem administrasi khususnya di pondok pesantren.

1. Bagi Pimpinan PPI Al Iman Muntilan, diharapkan dapat terus mendukung pengembangan teknologi di pondok pesantren, baik dalam bentuk kebijakan, pengembangan infrastruktur, maupun penyediaan sumber daya

manusia yang berkompeten. Khususnya pada sistem *e-pesantren* sebagai bagian dari upaya meningkatkan mutu layanan administrasi pondok pesantren.

2. Bagi pengelola *e-pesantren* dan staf administrasi PPI Al Iman Muntlan, diharapkan dapat terus meningkatkan kemampuan dalam pengelolaan *e-pesantren* agar tetap berjalan dengan optimal. Selain itu, kedisiplinan serta ketelitian dalam pengimputan data administrasi sangat berpengaruh terhadap akurasi dan kualitas layanan administrasi pondok pesantren, oleh karena itu, perlunya pelatihan dan pendampingan teknis yang dilakukan secara berkala agar pengelolaan sistem administrasi di PPI Al Iman Muntlan dapat menjalankan tugasnya dengan profesional.
3. Bagi orang tua/wali santri, diharapkan dapat memanfaatkan *e-pesantren* sebagai sarana komunikasi dan pemantauan keuangan serta perkembangan santri dengan baik. Dengan menggunakan aplikasi *e-pesantren* ini tentunya akan memperkuat hubungan antara pihak pondok pesantren dan orang tua/wali santri serta mendukung terciptanya transparansi dalam pengelolaan administrasi di PPI Al Iman Muntlan.
4. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dalam mengkaji pengelolaan administrasi berbasis digital khususnya di pondok pesantren. Selain itu, penulis juga berharap agar penelitian ini dapat dikembangkan dengan memperluas fokus kajian dengan pendekatan kuantitatif atau *mixed method* untuk memperoleh hasil penelitian yang lebih komprehensif mengenai perbandingan

penerapan sistem administrasi digital di pondok pesantren atau dampak penggunaan *e-pesantren* dalam pengelolaan sistem administrasi lembaga pendidikan Islam.



DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Taufik. *Agama Dan Perubahan Sosial*. Jakarta: CV Rajawali, 1993.
- Aeni R, Syaripa M. “Peningkatan Pelayanan Administrasi Pendidikan Melalui Inovasi Manajemen Budaya Organisasi.” *Jurnal Pendidikan Dan Pembelajaran* 1, no. 2 (December 31, 2021): 60–66. <https://doi.org/10.62388/JPD.P.VII.2.8>.
- Alam, Mufthi. “Digitalisasi Pelayanan Pendidikan Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi Sekolah MTs Negeri 9 Bantul Perspektif Total Quality Management.” Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2023.
- Almusfar, Latifa Abdullah. “Improving Learning Management System Performance: A Comprehensive Approach to Engagement, Trust, and Adaptive Learning.” *IEEE Access* 13 (2025): 46408–25. <https://doi.org/10.1109/ACCESS.2025.3550288>.
- Along, Antonius. “Kualitas Layanan Administrasi Akademik Di Politeknik Negeri Pontianak.” *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik* 6, no. 1 (April 30, 2020): 94–99. <https://doi.org/10.21776/UB.JIAP.2020.006.01.11>.
- “Aplikasi Administrasi Pesantren Solusi Cerdas Di Era Digital.” Accessed September 11, 2025. <https://epesantren.co.id/aplikasi-administrasi-pesantren-solusi-cerdas-di-era-digital/>.
- Apnilelawati, Nur, Nur Apnilelawati, Fahrul Sanawi, Syafaruddin Syafaruddin, and Makmur Syukri. “Implementasi Dan Evaluasi Manajemen Pendidikan Islam Di MAN 2 Padangsidempuan.” *MUKADIMAH: Jurnal Pendidikan, Sejarah, Dan Ilmu-Ilmu Sosial* 6, no. 2 (September 1, 2022): 311–19. <https://doi.org/10.30743/mkd.v6i2.5311>.
- Arcaro, Jerome S. *Pendidikan Berbasis Mutu: Prinsip-Prinsip Perumusan Mutu Dan Tata Langkah Penerapan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2023.
- . *Pendidikan Berbasis Mutu*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2015.
- Badar, Dadan Samsul, Beti Renitawati, and Tia Fajartriani. “Kualitas Layanan Administrasi Sebagai Determinan Kepuasan Siswa Sekolah Menengah Pertama.” *Journal Widya Persada (JWP)* 4, no. 2 (2025): 24–32. <https://ejournal.stie-widyapersada.ac.id/index.php/jwp/article/view/111>.
- Badrudin, Asep Encu, Neng Gustini, and Dini Munawaroh. “Quality Of Santri In Modern Islamic Boarding School: QQuality Of Academic Services And Learning Management.” *MANAGERIA: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 7, no. 2 (December 30, 2022): 187–200. <https://doi.org/10.14421/MANAGERIA.2022.72-12>.
- Bawani, Imam. *Tradisionalisme Dalam Pendidikan Islam*. Surabaya: Al Ikhlas, 1993.
- Boko, Yusri A. “Total Quality Management: Pendekatan Sejarah Dan Konsep Mutu

- Pendidikan.” *Foramadiahi: Jurnal Kajian Pendidikan Dan Keislaman* 13, no. 2 (December 30, 2021): 215–26. <https://doi.org/10.46339/FORAMADIAHI.V13I2.697>.
- Busahdiar, Ummah Karimah, and Sudirman Tamin. “Total Quality Management (TQM) and Basic Education: Its Application to Islamic Education in Muhammadiyah Elementary Schools.” *Jurnal Pendidikan Agama Islam* 20, no. 2 (December 31, 2023): 215–32. <https://doi.org/10.14421/JPAI.V20I2.8015>.
- Creswell. *Research Desain: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, Dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2017.
- Dalimunte, Jepri Saukani. “Mutu Layanan Pendidikan Di Pondok Pesantren Imam An-Nawawy Kecamatan Rantau Selatan Kabupaten Labuhanbatu Tahun Ajaran 2023/2024.” *UNISAN JURNAL* 3, no. 4 (April 30, 2024): 120–27. <https://journal.an-nur.ac.id/index.php/unisanjournal/article/view/2765>.
- Darmawan, Cecep. “Implementasi Kebijakan Profesi Guru Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2005 Tentang Guru Dan Dosen Dalam Perspektif Hukum Pendidikan.” *Wacana Paramarta: Jurnal Ilmu Hukum* 19, no. 2 (2020). <https://doi.org/10.32816/paramarta.v19i2.86>.
- Farkhah, Hindun, Syiddah Naelatul Muna, and Zakiyatul Faridah. “Digitalisasi Pendidikan Pesantren Di Era Society 5.0 Melalui Sistem Administrasi Menggunakan Aplikasi EPesantren Di Pondok Pesantren Al-Huda Jetis Kebumen.” *Dinamika: Jurnal Studi Kepesantrenan Dan Keislaman* 2, no. 02 (2024): 1–16. <https://ejournal.peradaban.or.id/index.php/dinamika/article/view/14>.
- Hanik, Umi. *Implementasi TQM Dalam Peningkatan Kualitas Pendidikan*. Semarang: RaSAIL Media Grup, 2011.
- Haris, Mohammad Akmal, Sekolah Tinggi, Ilmu Tarbiyah, and Al-Amin Indramayu. “Urgensi Digitalisasi Pendidikan Pesantren Di Era Society 5.0 (Peluang Dan Tantangannya Di Pondok Pesantren Al-Amin Indramayu).” *Islamic Management: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 6, no. 01 (January 29, 2023): 49–64. <https://doi.org/10.30868/IM.V6I01.3616>.
- Haudi. *Total Quality Management Dalam Pendidikan*. Pasuruan: CV. Penerbit Qiara Media, 2020.
- Hidayah, Nur. “Total Quality Manajemen Dalam Meningkatkan Pengelolaan Proses Pendidikan.” *At-Tajdid : Jurnal Pendidikan Dan Pemikiran Islam* 7, no. 2 (December 4, 2023): 410–24. <https://doi.org/10.24127/ATT.V7I2.2995>.
- Hinayatullohi, Ahmad. *Manajemen Strategi Pondok Pesantren Di Era Digital (Teori Dan Implementasi)*. Yogyakarta: Madani Kreatif Publisher, 2026.
- Huda, Dalfa Muharimatul, Muhammad Hidayat Ginanjar, and Heriyansyah. “Implementation of Service Quality–Based Administrative Management in

- Enhancing the Effectiveness of Educational Administrative Services.” *El-Idare: Journal of Islamic Education Management* 12, no. 1 (March 6, 2026): 1–13. <https://doi.org/10.19109/ELIDARE.V12I1.33923>.
- Huda, Nida Jamilatul, Hardi Humaedi Hidayat, and Syafrudin. “Sistem Informasi Manajemen Berbasis Edutren (Studi Kasus Administrasi Kesantrian Di Pesantren Idrisiyyah Putri Tasikmalaya).” *Mudir: Jurnal Manajemen Pendidikan* 8, no. 1 (May 13, 2026): 349–57. <https://doi.org/10.55352/MUDIR.V8I1.1813>.
- Ihsany, M. Fajar Basuki, and Arsyad Fahmi. “Pengukuran Total Quality Management (TQM) Dalam Pendidikan.” *Al Wildan: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 2, no. 1 (March 31, 2024): 22–34. <https://doi.org/10.57146/ALWILDAN.V2I1.2012>.
- Indadihayati, Warda, and V. Lilik Hariyanto. “Tinjauan Literatur Tentang Penerapan Prinsip Total Quality Management Dalam Pendidikan Vokasi: Tantangan Dan Peluang.” *Satya Sastraharing : Jurnal Manajemen* 7, no. 1 (June 30, 2023): 1–20. <https://doi.org/10.33363/SATYA-SASTRAHARING.V7I1.1029>.
- “Kamus Besar Bahasa Indonesia | KBBI.Co.Id.” Accessed January 17, 2026. <https://kbbi.co.id/arti-kata/mutu>.
- Kelana, Muhammad Azanil, and Mohammad Rezza Fahlevvi. “Manajemen Aplikasi SIPD Di Inspektorat Provinsi Riau Dalam Perspektif George R. Terry.” *Jurnal Pendidikan Dan Teknologi Indonesia (JPTI)* 4, no. 1 (2024): 19–35. <https://doi.org/https://doi.org/10.52436/1.jpti.379>.
- Kemenag, Qur’an. “As-Sajdah.” Accessed January 14, 2026. <https://quran.kemenag.go.id/quran/per-ayat/surah/32?from=1&to=30>.
- Khalidah, Noor, Rifa’atul Mahmudah, Citra Ayu Dewi Yulistiadi, Aslamiah, and Celia Cinantya. “Kepuasan Pelanggan : Indikator Mutu Pendidikan.” *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia* 5, no. 2 (February 24, 2025): 755–70. <https://doi.org/10.59141/CERDIKA.V5I2.2429>.
- Khamaludin, Inneka Respatiningsih, and Bambang Kustiawan. *Manajemen Mutu*. Jambi: PT.Sonpedia Publishing Indonesia, 2024.
- Khasana, Imroatul, and Rani Nurul Laili Herzegovina. “Pengelolaan Tata Usaha Dalam Peningkatan Pelayanan Administrasi Di MTs Al-Asna Barat.” *Jurnal Ilmu Pendidikan, Sosial Dan Humaniora* 1, no. 2 (July 1, 2025): 112–21. <https://doi.org/10.58472/jipsh.v1i2.35>.
- Kolter, Philip. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prehalindo, 2000.
- Kristiawn, Muhammad, Dian Safitri, and Rena Lestari. *Manajemen Pendidikan*. Yogyakarta: Budi Utama, Deepublish, 2017.
- Kuswara, Heri, and Ihsan Mustofa. “Evaluation of Management of the Use of Information and Communication Technology.” *Nidhomul Haq: Jurnal*

- Manajemen Pendidikan Islam* 7, no. 2 (2022): 183–200. <https://doi.org/https://doi.org/10.31538/ndh.v7i2.2348>.
- Laily, Rafny Noer, and Ahmad Fauzi. “Penggunaan Aplikasi Sistem Informasi Pendidikan Agama (SIDIA) Di Seksi PD Pontren Kemenag Surabaya.” *Jurnal Kependidikan Islam* 15, no. 1 (February 28, 2025): 55–65. <https://doi.org/10.15642/jkpi.2025.15.1.44-54>.
- Londa, Yosefa Lily, Windy Ary Wijaya, Rolles Sagala, and I Wayan Tunjung. “Total Quality Management.” *Jurnal Ilmiah Multidisiplin Terpadu* 8, no. 8 (August 31, 2024): 2246–6111. <https://oaj.jurnalhst.com/index.php/jimt/article/view/2368>.
- Mahmudah, Jasiah, and Dakir. “Manajemen Mutu Terpadu Perspektif Al-Qur’an Dan Total Quality Management.” *Jurnal Manajemen Pendidikan* 10, no. 2 (June 12, 2025): 528–36. <https://doi.org/10.34125/JMP.V10I2.535>.
- Makkaraka, Andi Muh Reza B, Akbar Iskandar, and Wang Yang. “Design of Web-Based Student Academic Information System.” *Ceddi Journal of Education* 3, no. 2 (December 10, 2024): 9–15. <https://doi.org/10.56134/CJE.V3I2.102>.
- Marwiyah, Labibah, Khusnul Khotimah, Sri Astuti, and Thoriq Tri Prabowo. “Innovative Services During Pandemic at UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Library: A ServQual Analysis.” *Khazanah Al-Hikmah: Jurnal Ilmu Perpustakaan, Informasi, Dan Kearsipan* 10, no. 1 (May 20, 2022): 1–11. <https://doi.org/10.24252/KAH.V10I1A1>.
- Maskanah. “Penanaman Nilai-Nilai Pendidikan Islam Melalui Kegiatan Rutin Di Pondok Pesantren Ummul Qura Amuntai.” *HUMANITIS: Jurnal Homaniora, Sosial Dan Bisnis* 2, no. 12 (December 24, 2024): 1344–51. <https://humanisa.my.id/index.php/hms/article/view/192>.
- Maulana, Yuli, and Mulyawan Safwandi Nugraha. “Penerapan Fungsi Dasar Manajemen Pendidikan Islam Dalam Manajemen Berbasis Teknologi Di Pesantren Modern.” *Hijri* 14, no. 2 (December 22, 2025): 417–24. <https://doi.org/10.30821/HIJRI.V14I2.27647>.
- Miles, Matthew B, Michael Huberman, and Johnny Saldaña. *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook, 4.Ed*. Thousand Oaks: Sage Publications, Inc, 2020.
- Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2018.
- Mujahidin, Irfan. “Peran Pondok Pesantren Sebagai Lembaga Pengembangan Dakwah.” *Syiar: Jurnal Komunikasi Dan Penyiaran Islam* 1, no. 1 (June 5, 2021): 31–44. <https://doi.org/10.54150/SYIAR.V1I1.33>.
- Mulyono. *Manajemen Administrai & Organisasi Pendidikan*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2016.
- Munawaroh, Siti Khoirul. “Manajemen Dalam Perspektif Al-Qur’an.” *Jurnal*

- Indonesia Sosial Teknologi* 2, no. 08 (August 21, 2021): 1420–31. <https://doi.org/10.59141/JIST.V2I08.217>.
- Nadia, Putri, Siti Patimah, Subandi, Junaidah, and Sovia Mas Ayu. “Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Di Madrasah Aliyah Negeri 1 Bandar Lampung.” *El-Idare: Journal of Islamic Education Management* 9, no. 1 (June 8, 2023): 76–84. <https://doi.org/10.19109/ELIDARE.V9I1.16816>.
- Nawawi, Hadari. *Administrasi Pendidikan*. Jakarta: CV Haji Masagung, 1989.
- . *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 1995.
- Nazilah, Siti, Mohamad Kany Legiawan, Dava Pramudia, and Fietri Setiawati Sulaeman. “Perancangan Aplikasi E-Pesantren Berbasis Web Di Kabupaten Cianjur.” *Media Jurnal Informatika* 17, no. 1 (2025): 97–106. <https://doi.org/https://doi.org/10.35194/mji.v17i1.5295>.
- Ngaini, Uun Nur, and Agus Salim. “Implementasi Penanaman Nilai-Nilai Pendidikan Perdamaian Di Pondok Pesantren Sananul Huda Selorejo Blitar.” *JIPI (Jurnal Ilmiah Pendidikan Islam)* 2, no. 2 (October 15, 2023): 66–99. <https://doi.org/10.58788/JIPI.V2I1.3371>.
- Nopiyanti, Neka, Sriati Sriati, and Katriza Imania. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Universitas Sriwijaya.” *Jurnal Ilmu Administrasi Negara AsIAN (Asosiasi Ilmuwan Administrasi Negara)* 12, no. 2 (November 25, 2024): 247–53. <https://doi.org/10.47828/JIANAASIAN.V12I2.253>.
- Norman, Efrita, Arman Paramansyah, Enah Pahlawati, and Imail Mutaqim. “Penguatan Sistem Manajemen Berbasis Teknologi Di Pesantren Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Pendidikan.” *Pandalungan: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat* 3, no. 1 (October 31, 2024): 176–82. <https://doi.org/10.62097/PANDALUNGAN.V3I1.1928>.
- Pakpahan, Poetri Leharia, and Wiji Hidayati. “Implementation Of Total Quality Management In Facilities To Improve Institution Quality School.” *MANAGERIA: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 6, no. 1 (June 20, 2021): 97–124. <https://doi.org/10.14421/MANAGERIA.2021.61-07>.
- Paputungan, Priska, Arifin Arifin, and Sulkifly Sulkifly. “Sistem Informasi Manajemen Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pendidikan.” *Student Journal of Educational Management* 6, no. 1 (June 30, 2026): 104–25. <https://doi.org/10.37411/SJEM.V6I1.4375>.
- Permata, Rully, and Asep Khotib Muwahid. “Sistem Informasi Manajemen Santri Dengan Pemanfaatan AppSheet Di Pondok Pesantren Gunungpari Tasikmalaya.” *Pesan-TREND: Jurnal Pesantren Dan Madrasah* 4, no. 1 (September 6, 2025): 75–98. <https://jurnal.pustakaturats.com/index.php/pesan-trend/article/view/212>.

- “Pondok Pesantren Islam Al Iman Muntilan.” Accessed March 1, 2026. <https://pesantrenaliman.or.id/>.
- Pradana, Teguh, and Khusnul Khotimah. “Rancangan Bangunan E-Pesantren Sistem Informasi Santri Di Pondok Pesantren Terpadu Al-Yasini.” *SPIRIT* 9, no. 1 (February 10, 2018): 9–16. <https://jurnal.stmik-yadika.ac.id/index.php/spirit/article/view/75>.
- Putra, Wahyudi, Sujirman, Riyan, Hendra Harmi, Sutarto, and Fakhruddin. “Manajemen Sistem Pendidikan Di Pesantren.” *TADBIR MUWAHHID* 9, no. 1 (April 30, 2025): 35–48. <https://doi.org/10.30997/JTM.V9I1.16172>.
- Rachmanda, Febhy Dwi. “Hubungan Kualitas Layanan Administrasi Dengan Tingkat Kepuasan Siswa Pendidikan Dasar Di UPT SDN Karanganyar Kota Pasuruan Tahun Ajaran 2024/2025.” *Jurnal ISO: Jurnal Ilmu Sosial, Politik Dan Humaniora* 5, no. 2 (September 23, 2025): 10–10. <https://doi.org/10.53697/ISO.V5I2.3019>.
- Raharjo, Selamat. “Strategi Kemandirian Pesantren Melalui Peningkatan Kualitas Manajemen Di Pesantren Bahrul Ulum Sungailiat Bangka.” *Ak-Ikhtiar: Jurnal Studi Islam* 2, no. 4 (October 17, 2025): 365–73. <https://doi.org/10.71242/MXZQY390>.
- Rahman, Dadan Abdul, Dikdik Adika Hidayat, and Iis Sugiharti. “Konsep Islam Tentang Total Quality Management.” *Jurnal Studi Islam MULTIDISIPLIN* 1, no. 1 (May 29, 2023): 109–47. <https://riset-iaid.net/index.php/jsim/article/view/1342>.
- Rifa’i, Yasri. “Analisis Metodologi Penelitian Kualitatif Dalam Pengumpulan Data Di Penelitian Ilmiah Pada Penyusunan Mini Riset.” *Cendekia Inovatif Dan Berbudaya* 1, no. 1 (June 23, 2023): 31–37. <https://doi.org/10.59996/cendib.v1i1.155>.
- Rojikin. “Penerapan Total Quality Management (TQM) Dalam Pengelolaan Pendidikan Islam Berbasis Pesantren.” *UNISAN JURNAL* 3, no. 10 (October 30, 2024): 85–94. <https://www.journal.an-nur.ac.id/index.php/unisanjournal/article/view/3566>.
- Saerozi, Imam. *Manajemen Pondok Pesantren*. Purbalingga: Eureka Media Aksara, 2023.
- Sallis, Edward. *Total Quality Management In Education: Manajemen Mutu Pendidikan*. Yogyakarta: IRCiSoD, 2006.
- Samsu. *Metode Penelitian: Teori Dan Aplikasi Penelitian Kualitatif & Kuantitatif, Mix Methods, Serta Research & Development*. Jambi: Pusat Studi Agama dan Kemasyarakatan (PUSAKA), 2021.
- Sopian, Asep, Eko Budi Prasetyo, Muhibbin Syah, Muhammad Erihadiana, and Sistem Informasi. “Konsep Aplikasi E-Pesantren 4.0 Di Pondok Pesantren Minhajul Haq Purwakarta.” *JIIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan* 4, no. 7

- (November 29, 2021): 733–39. <https://doi.org/10.54371/JIIP.V4I7.336>.
- Sugiara, Lalu Rahmat, Annisa Mah Rejeki, and Salsabila Arju. “Transformasi Sistem Administrasi Pesantren Melalui Digitalisasi: Menuju Manajemen Pendidikan Yang Efisien.” *Shibghoh: Prosiding Ilmu Kependidikan UNIDA Gontor* 3, no. 1 (March 6, 2025): 926–44. <https://doi.org/10.32832/tawazun.v12i2.2554>.
- Sugiyono. , *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2015.
- . *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta, 2023.
- . *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta, 2016.
- . *Metode Penelitian Studi Kasus (Pendekatan: Kuantitatif, Kualitatif, Dan Kombinasi)*. Bandung: Alfabeta, 2024.
- . *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*. Bandung: Alfabeta, 2020.
- Sulistryorini. *Manajemen Pendidikan Islam: Konsep, Strategi Dan Aplikasi*. Yogyakarta: Teras, 2020.
- Suryani, Titi. “Implementasi Total Quality Management (TQM) Dalam Pendidikan Islam.” *UNISAN JURNAL* 3, no. 5 (May 30, 2024): 831–40. <https://journal.an-nur.ac.id/index.php/unisanjournal/article/view/3471>.
- Susanto, Dedi, Risnita, and M. Syahrani Jailani. “Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data Dalam Penelitian Ilmiah.” *QOSIM: Jurnal Pendidikan Sosial & Humaniora* 1, no. 1 (July 1, 2023): 53–61. <https://doi.org/10.61104/jq.v1i1.60>.
- Susanto, Teguh Trianung Djoko, Alfiani Nur Julia, and Jihan Fadia Salsabila. “Literature Review: Tantangan Dan Implementasi Total Quality Management (TQM) Dalam Institusi Pendidikan.” *Didaktika: Jurnal Kependidikan* 13, no. 001 (December 27, 2024): 1405–18. <https://doi.org/10.58230/27454312.1420>.
- Sutrisno, Andri, and Fajriyah. “Tafsir Tematik (Konsep Manajemen Dalam Ayat-Ayat Suci Al-Qur’an).” *Dirasah: Jurnal Studi Ilmu Dan Manajemen Pendidikan Islam* 5, no. 1 (2022): 160–61. <https://ejournal.iaifa.ac.id/index.php/dirasah>.
- Syakir, Fadlan. “Transformasi Pondok Pesantren Di Era Digital: Studi Kasus Di Pesantren Islam Al Iman Muntilan.” Universitas Ahmad Dahlan, 2024.
- Tambunan, Toman Sony. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Kencana, 2023.
- “Tentang EPesantren.” Accessed September 10, 2025. <https://epesantren.co.id/tentang-epesantren/>.
- Terry, George R. *Asas-Asas Manajemen*. Bandung: P.T. ALUMNI, 2012.
- Terry, George R, and L. W Rue. *Dasar-Dasar Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara, 2019.
- . *Dasar-Dasar Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara, 1992.
- Tjiptono, Fandi, and Anastasia Diana. *Total Quality Management*. Yogyakarta:

- Andi Offset, 2001.
- Tjiptono, Fandy. *Pemasaran Jasa Prinsip, Penerapan, Dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset, 2014.
- . *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: C.V ANDI OFFSET, 2005.
- Triyono, Sigit, Muhammad Rezky Noor Handy, and M. Ridha Ilhami. *Manajemen Administrasi Sekolah*. Banjarmasin: CV. Edu Creative Management, 2026.
- Wachid, Abdul, Moh. Syarif Hidayat, Muhammad Satar, Faizatul Mabruroh, Siti Shofiyatun, Faisal Ikhrum, Uswatun Hasanah Junaid, et al. *Manajemen Pengendalian Mutu Pendidikan*. Maka: CV. Tohar Media, 2022.
- Walikram, Muh Zuljalali, Muhammad Ardiansyah, and Sitti Habibah. “Analisis Kualitas Layanan Administrasi Akademik Di Madrasah Aliyah Negeri Enrekang.” *JURNAL ILMIAH RESEARCH STUDENT* 2, no. 2 (June 30, 2025): 394–400. <https://doi.org/10.61722/JIRS.V2I2.5611>.
- Waliyuddin, Arrifqi, and Siti Khoirun Nisak. “Pengaruh Kinerja Administratif Dan Kualitas Pelayanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Peserta Didik.” *Dirasah : Jurnal Studi Ilmu Dan Manajemen Pendidikan Islam* 9, no. 1 (February 1, 2026): 98–110. <https://doi.org/10.58401/DIRASAH.V9I1.2768>.
- Wari, Maida Rahma, Afriantoni, Marshanda, and Wilsa Ariani. “Sistem Manajemen Mutu Pendidikan Yang Efektif Dan Berkelanjutan Perspektif Joseph Moses Juran.” *Jurnal Penelitian Ilmu Pendidikan Indonesia* 4, no. 2 (June 4, 2025): 366–71. <https://doi.org/10.31004/JPION.V4I2.383>.
- Wiliyanto, Nanda Rizki. “Manajemen Pendidikan Inklusi Di SMA 1 Padangan.” *Mudir: Jurnal Manajemen Pendidikan* 4, no. 1 (2022): 143–52. <https://doi.org/https://doi.org/10.55352/mudir.v4i1.130>.
- Witri, Silvia. “Analisis Total Quality Management (TQM) Pelayanan Administrasi Pendidikan Di SMA 3 Yogyakarta.” Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2021.
- Yanti, Mustika Damai, and Zahra’unnisa Aulia. “Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan Di MTs Negeri 6 Banjar Kecamatan Martapura Kabupaten Banjar.” *Management of Education: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 7, no. 1 (February 27, 2021): 8–27. <https://doi.org/10.18592/MOE.V7I1.5436>.
- Yusuf, M, Cecep Haryatoo, Nazifah Husainah, and Nuraeni. *Teori Manajemen*. Solok: Yayasan Pendidikan Cendekia Muslim, 2023.
- Yusuf, Raden Chandy Royantie Rahayu Istina Roy, Akbar Tanjung, Narulita Syarweny, and Retno Sundari. *Pengantar Manajemen*. Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2024.
- Zainuddin, Reni, Sumarlin Mus, and Informasi Artikel. “Persepsi Mahasiswa Administrasi Pendidikan Terhadap Aksesibilitas Layanan Perpustakaan.”

JAPPI: Jurnal Administrasi Dan Kebijakan Pendidikan Indonesia 1, no. 1 (May 31, 2026): 18–21.

<https://journal.unm.ac.id/index.php/jappi/article/view/9407>.

Zainudin, Muh. “Manajemen Pendidikan Pondok Pesantren.” *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah* 2, no. 6 (June 9, 2023): 2140–47.
<https://doi.org/10.55681/SENTRI.V2I6.1028>.

Zakiyyah, Intan. *Manajemen Penggunaan Teknologi Digital Dalam Pembelajaran Agama*. Pekalongan: PT Nasya Expanding Management (NEM), 2024.

