

FENOMENA SERVICE QUALITY ORGANISASI DI MAAHAD TAHFIZ AL-QUR'AN DARUL FALAH SELANGOR MALAYSIA

Kharisma Fitriana

Institut Agama Islam Bani Fattah

Jl. KH. Abdul Wahab Hasbulloh Gg. II No. 120 A Tambakberas Jombang

Kharismafitriana123@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki fenomena service quality yang meliputi **tangibles, realibility, assurance, responsiveness, dan empathy** di Maahad Tahfiz Al-Qur'an Darul Falah Selangor, Malaysia, juga faktor penghambat dan pendukungnya. Fokus utama penelitian ini adalah untuk memahami persepsi dan pengalaman wali santri dan santri terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh organisasi. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif analisis, melibatkan observasi, wawancara dan juga dokumentasi. Maahad Tahfiz Al-Qur'an Darul Falah sudah menerapkan service quality dengan baik, yakni **Tangibles** yang penerapannya adalah kelengkapan, kebersihan dan keteraturan gedung Maahad Tahfiz Al-Qur'an Darul Falah Selangor Malaysia, fasilitas belajar, kamar santri, alat qasidah, alat olahraga. Juga dengan penampilan menarik dari guru sendiri dan seragam santri yang teratur, dengan khas-nya jubah hitam dan jilbab ungu. **Reliabilitas** yakni konsistensi jadwal pengajaran fardlu ain, tambahan Al-Qur'an, dan muraja'ah, juga pemantauan kualitas pengajaran melalui ujian, serta pemantapan hafalan dengan disimak ummi ketika naik jus selanjutnya. **Responsiveness** yakni selalu cepat tanggap dalam merespon permintaan siswa juga permintaan masyarakat sekitar dengan adanya pengajian rutin rabu sore ummi bersama masyarakat sekitar. **Assurance** yakni kompetensi guru yang professional dengan mengikuti seminar-seminar Qur'ani, juga dengan selalu berusaha meningkatkan kreatifitas dan keterampilan santri dengan diikutkan lomba-lomba dan pawai. **Empathy** yakni Ummi yang sangat empati terhadap para santri, dengan mendampingi mengimami sholat 5 waktu, tahajud, dan dhuha, juga dengan memahami kebutuhan santri, dengan memberikan bimbingan dengan tulus dan sepenuh hati.

Kata Kunci : Fenomena; Service Quality; Maahad Tahfiz Al-Qur'an Darul Falah Selangor, Malaysia.

Abstract

This research aims to investigate the service quality phenomenon which includes tangibles, reliability, assurance, responsiveness, and empathy at Maahad Tahfiz Al-Qur'an Darul Falah Selangor, Malaysia, as well as the inhibiting and supporting factors. The

main focus of this research is to understand the perceptions and experiences of santri and santri guardians regarding the quality of services provided by the organization. The research method used is qualitative descriptive analysis, involving observation, interviews and documentation. Maahad Tahfiz Al-Qur'an Darul Falah has implemented service quality well, namely Tangibles, the implementation of which is the completeness, cleanliness and orderliness of the Maahad Tahfiz Al-Qur'an Darul Falah Selangor Malaysia building, study facilities, student rooms, qasidah equipment, sports equipment . Also with the attractive appearance of the teacher himself and the regular uniform of the students, with the typical black robe and purple headscarf. Reliability is the consistency of the teaching schedule for fardlu ain, additional Al-Qur'an, and muraja'ah, as well as monitoring the quality of teaching through exams, as well as strengthening memorization by ummi listening to it when taking the next juice. Responsiveness means always being quick to respond to student requests as well as requests from the surrounding community by holding regular Wednesday afternoon Ummi recitations with the local community. Assurance is the professional competence of teachers by attending Qur'anic seminars, also by always trying to improve the creativity and skills of students by taking part in competitions and parades. Empathy is Ummi who is very empathetic towards the students, by assisting them in leading the 5 daily prayers, tahajud, and dhuha, also by understanding the needs of the students, by providing guidance sincerely and wholeheartedly.

Keywords : Fenomena; Service Quality; Maahad Tahfiz Al-Qur'an Darul Falah Selangor, Malaysia.

PENDAHULUAN

Dalam era pendidikan modern yang dipenuhi dengan tantangan, kualitas layanan di lembaga pendidikan menjadi esensial untuk mendukung perkembangan dan keberhasilan para pelajar.¹ Penelitian ini memfokuskan perhatiannya pada fenomena kualitas layanan di Maahad Tahfiz Al-Qur'an Darul Falah, Selangor, Malaysia. Lembaga ini, yang khususnya berdedikasi untuk pendidikan tahfidz al-Qur'an, memainkan peran krusial dalam membentuk karakter dan spiritualitas para santri.

Maahad Tahfiz Al-Qur'an Darul Falah di Selangor, Malaysia, mempunyai reputasi sebagai salah satu institusi pendidikan Tahfiz yang terkemuka di negara tersebut karena telah diakui oleh MAIS (Majelis Agama Islam Negeri Selangor) serta telah tergabung dalam keanggotaan PITAS (Persatuan Institusi Tahfiz Negeri Selangor). Ia dikenali dengan program Tahfiz yang berkualitas tinggi dan menyeluruh, dengan fokus utama pada pengajaran dan hafalan Al-Quran. Kebaharuan lainnya termasuk penyediaan fasilitas

¹ Fahmi Lubis Asril, Thesis, "*Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Peserta Didik Di Madrasah Tsanawiyah Al Hidayah Bandar Lampung*", Universitas Negeri Raden Intan Lampung, 2021, 21.

pembelajaran yang lengkap, penyediaan pelajar yang berdedikasi, dan pengajaran yang berlandaskan nilai-nilai Islam. Maahad ini juga dikenal dengan kegiatan keagamaan dan aktivitas kurikulum yang memperkaya pengalaman pelajar dari segi rohani dan akademik.

Maahad Tahfiz Al-Qur'an Darul Falah di Selangor juga terkenal dengan pendekatan pengajaran Tahfiz Al-Quran yang holistik, dimana selain dari menghafal Al-Quran, para pelajar juga belajar tentang aspek-aspek agama lainnya seperti tafsir, hadis, dan fiqh. Keunikan yang lain seperti pengajaran yang berpusat pada nilai-nilai Islam, disiplin yang ketat, dan lingkungan pembelajaran yang berfokus pada kesucian dan spiritualitas. Selain itu, maahad ini juga dikenal dengan infrastruktur yang baik dan program pembangunan pelajar secara menyeluruh.

Berdirinya Maahad Tahfiz Al-Qur'an Darul Falah merupakan respons terhadap kebutuhan masyarakat akan institusi pendidikan Islam yang memprioritaskan pengajaran Al-Quran dan pembentukan karakter Islami. Dengan dukungan dari komunitas lokal serta otoritas pendidikan, Maahad Tahfiz Al-Qur'an Darul Falah berusaha untuk memberikan kontribusi yang signifikan dalam memperkuat kehidupan keagamaan dan spiritual di masyarakat. Seiring berjalannya waktu, Maahad Tahfiz Al-Qur'an Darul Falah terus berkembang dan memperluas jangkauan pendidikannya, meningkatkan kualitas pengajaran dan fasilitas, serta berupaya untuk tetap relevan dengan kebutuhan zaman. Dengan demikian, ia menjadi salah satu institusi pendidikan Tahfiz yang dihormati dan diakui di Malaysia, memainkan peran penting dalam mendidik dan membentuk generasi Muslim yang berilmu dan berakhlak mulia.

METODOLOGI PENELITIAN

Secara etimologis, "service quality" dalam konteks organisasi menggabungkan aspek-aspek dari kata "service" dan "quality". "Service" berasal dari bahasa Prancis "servise" dan bahasa Latin "servitium", yang merujuk pada pelayanan atau pengabdian. Sementara itu, "quality" berasal dari bahasa Latin "qualitas", yang mengacu pada sifat atau karakteristik suatu hal.

Dalam konteks organisasi, "service quality" menekankan pada tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi tersebut. Hal ini mencakup efisiensi, responsivitas, kehandalan, dan keseluruhan pengalaman positif yang diberikan kepada

pelanggan atau pemangku kepentingan. Jadi, secara etimologis, konsep ini menggabungkan unsur pengabdian dan sifat yang berkualitas dalam konteks layanan organisasi.²

Lima dimensi tolak ukur Quality of Service organization di maahad tahfiz Al-Qur'an darul falah, yaitu yang pertama Tangibles atau bukti fisik yaitu kemampuan maahad sendiri dalam membuktikan eksistensinya terhadap pihak eksternal dengan pengadaan fasilitas pembelajaran dan sekaligus perbaikannya. Yang kedua yaitu Reliability atau keandalan mengacu pada kemampuan maahad untuk melakukan pelayanan sepenuh hati seperti yang dijanjikan, yaitu dengan meningkatkan dan menyiapkan kompetensi sdm. Yang ketiga yakni Responsiveness atau daya tanggap ialah kesediaan maaahad memberi layanan informasi yang cepat dan tepat juga akurat kepada pelanggan. Yang keempat yakni Assurance atau jaminan ialah pemahaman, kesantunan dan keahlian pendidik dalam menanamkan kepercayaan kepada pelanggan dan peningkatan keterampilan santri. Sedangkan yang terakhir adalah Empathy atau kemudahan membangun hubungan, komunikasi yang terus terhubung dengan baik dan tau akan kebutuhan pelanggan.

Melalui penelitian ini, kita akan menjelajahi bagaimana lembaga ini memahami, mengukur, dan meningkatkan kualitas layanannya. Analisis mendalam akan dilakukan untuk memahami persepsi wali santri, tantangan yang dihadapi, dan praktik terbaik yang dapat diterapkan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan berharga untuk meningkatkan kualitas layanan di lembaga pendidikan serupa dan mendukung misi mereka dalam membentuk generasi yang berakhlak dan berkompeten.

Pada penelitian ini, metode yang digunakan yaitu metode kualitatif deskriptif analisis, dengan judul fenomena service quality organisasi di maahad tahfiz Al-Qur'an darul falah Selangor, Malaysia. penulis memakai teori dari kotler:

Penelitian ini berpacu pada sebuah teori yang dipelopori oleh Kotler tentang service quality. Menurutnya service quality merupakan totalitas dari bentuk karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggannya baik yang nampak jelas maupun tersembunyi. Lima dimensi kualitas

²S. Subaida, M. Mansur, & R. Muhtadi. *Strategi Keandalan, Pelayanan pada PT. Bprs Sarana Prima Mandiri. Ar-Ribhu : Jurnal Manajemen dan Keuangan Syariah*, (2020). 1(2), 265–274. <https://doi.org/10.55210/arribhu.v1i2.489>

layanan yang baik adalah Tangibles (Bukti fisik), Realibility (Keandalan), Assurance (Jaminan), Responsiveness (Ketanggapan), Empathy (Perhatian). Andasari dalam penelitiannya mengemukakan bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap daya saing. Untuk memenangkan persaingan setiap pelaku usaha harus lebih tanggap terhadap produk atau jasa yang mereka jual. Kualitas produk akan menjadi pertimbangan penting bagi pembelian. Kualitas produk adalah kemampuan suatu barang untuk memberikan hasil atau kinerja yang sesuai bahkan melebihi dari apa yang diinginkan oleh pengguna layanan.³

Kotler mengatakan a service is activity of benefit that one party can offer to another what is essentially intangible and does not result in the ownership of anything. Its productions may or may not be tied to a physical product. Adapun maksudnya ialah bahwa suatu layanan adalah aktivitas bermanfaat bahwa satu pihak dapat menawarkan ke pihak lain, produk yang sangat utama tanpa mengakibatkan kepemilikan apapun. Kualitas pelayanan menjadi sesuatu yang urgent karena hal ini dapat menentukan kepuasan pelanggan. Untuk tetap loyal menggunakan jasanya pelanggan sehingga memberikan respon yang baik terhadap kualitas pelayanan. Hubungan yang harmonis antara perusahaan dengan pelanggan itu akan menciptakan loyalitas pelanggan sehingga dapat memberikan promosi dari mulut ke mulut (word of mouth) serta memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang. Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Masyarakat sebagai konsumen yakni pengguna layanan tidak hanya ukuran kualitas pelayanan yang ditentukan tapi pengguna layanan.⁴

HASIL DAN PEMBAHASAN

Maahad Tahfiz Al-Qur'an Darul Falah yang beralamat di jalan masjid pekot 100 simpang lima, sungai besar, Selangor, Darul Ehsan dan ditubuhkan (didirikan) pada hari Rabu, 27 zulkaedah 1421 H bersamaan dengan 21 Februari 2001. Maahad Tahfiz Al-

³ Masruro Sinollaah, "Pengukuran Kualitas Pelayanan: (Servqual ± Parasuraman) Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan", *Jurnale Dialektika*, Volume 4, Nomor 1. 2019.

⁴ Z. Zamroni, A.H. Wahid, C, Muali, & Sumarhum, S. M. F. *The Effect of Total Quality Service with E-Bekal on Customer Satisfaction*. *TEM Journal*, 12(1), (2023). <https://doi.org/10.18421/TEM121-44>. 351–356.

Qur'an Darul Falah juga telah mendapat perakuan pendaftaran daripada MAIS (Majelis Agama Islam Negeri Selangor) serta telah tergabung dalam keanggotaan PITAS (Persatuan Institusi Tahfiz Negeri Selangor).⁵

Selanjutnya, Maahad mengandalkan Service Quality Organisasi agar dapat terus bersaing dengan Maahad-maahad lain. Dikatakan bahwasannya kualitas service quality bukan lagi sekadar sebuah layanan, melainkan fondasi utama yang membentuk citra dan kesan positif bagi organisasi, juga dikatakan kualitas suatu organisasi dianggap baik apabila organisasi tersebut sesuai dengan yang diinginkan. Kepuasan akan menjadikan para pelanggan atau wali santri akan memasukkan anaknya ke organisasi tersebut, dan juga ikut mempromosikan organisasi tersebut kepada calon wali santri lainnya. Pelayanan yang baik akan berpengaruh terhadap kepuasan pihak eksternal atau wali santri, yakni:⁶

1. Tangibles (Bukti fisik)

Yang pertama adalah Tangibles atau bukti fisik yaitu kemampuan maahad sendiri dalam membuktikan eksistensinya terhadap pihak eksternal dengan pengadaan fasilitas pembelajaran dan sekaligus perbaikannya. Implementasinya pada maahad tahfiz Al-Qur'an darul falah adalah fasilitas pondok yang diberikan sangat memadai, kebersihan dan keteraturan ruang kelas, kamar santri, kondisi dan ketersediaan fasilitas belajar yang memadai, ketersediaan ruang rapat pejabat, juga layanan dari segi makan harian yang dimasak sendiri oleh pemimpin organisasi di maahad ini, yaitu ummi.

Juga tersedianya peralatan yaitu kondisi dan kelengkapan peralatan pengajaran, ketersediaan sumber daya pembelajaran seperti buku dan perangkat audiovisual, ketersediaan alat olahraga, ketersediaan alat qasidah, ketersediaan alat menjahit. Yang terakhir adalah penampilan personil mencakup penampilan dan sikap guru dan staf. pakaian seragam yang rapi dan sesuai, dengan ciri khasnya jilbab ungu dengan jubah hitam.

Dimensi ini dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan, jika sudah baik, maka masyarakat akan menilai baik dan masyarakat merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Maahad Tahfiz Al-Qur'an Darul Falah Selangor. Namun sebaliknya jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat buruk maka masyarakat akan

⁵ Youtube resmi Maahad Tahfiz Al-Qur'an Darul Falah Selangor, Malaysia.

⁶ T. Rohman, & I. Sucahyo, *Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Karanggeneng Kabupaten Lamongan*. Sospoli, 3(2), (2022). <https://doi.org/10.30736/jpim.v3i2.178>. 174–183.

menilai buruk dan tidak akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pesantren.

Dengan mengukur dimensi ini perlu mengetahui kualitas pelayanan dapat diukur dengan sub indikator contohnya kenyamanan tempat pelayanan, fasilitas pelayanan, kelengkapan alat bantu dalam pelayanan, dan kemudahan dalam proses pelayanan. Dapat dilihat pelayanan yang berwujud seperti halnya yang telah diberikan oleh Maahad Tahfiz Al-Qur'an Darul Falah Selangor. Pelayanan di tempat ini telah membuktikan bahwa fasilitas dan kelengkapan alat bantu sudah memenuhi standar pelayanan. Oleh karenanya pelayanan di Maahad Tahfiz Al-Qur'an Darul Falah Selangor bisa dikatakan bermutu dan dapat bersaing dengan pesantren yang lain

2. Reliability (Keandalan)

Yang kedua yaitu Reliability atau keandalan mengacu pada kemampuan maahad untuk melakukan pelayanan sepenuh hati seperti yang dijanjikan, yaitu dengan meningkatkan dan menyiapkan kompetensi sdm. Implementasinya disini kemampuan memberikan layanan seperti halnya seorang tenaga pendidik memberikan ilmunya dengan kompetensi yang baik dan bermutu, Disamping itu juga dapat menjadikan santri produktifitas yang bisa menjadikan alumni yang diinginkan oleh masyarakat.

Reliabilitas disini mencakup konsistensi pengajaran konsistensi dalam menyampaikan kurikulum dan materi pengajaran fardlu ain (diniyyah). Konsistensi jadwal tambahan Al-qur'an dan muraja'ah. Disampaikan pula oleh ning Hamroul Maghfiroh:

“Jadwal disini konsisten, pagi jam 08.00-10.00 ziyadah, jam 11.00-11.30 tasmi', jam 11.30-12.00 murojaah”⁷

Ketersediaan jadwal pembelajaran fardlu ain yang dapat diandalkan / teratur. Juga kualitas materi pengajaran mencakup materi terkhusus Al-Qur'an, Pemantapan santri yang naik ke juz selanjutnya dengan di simak ummi, Pemantauan kualitas santri yang telah khatam dengan di uji ummi sendiri dan di saksikan oleh teman-teman santri,

⁷ Wawancara Ning Hamroul Maghfiroh selaku puteri pengasuh Maahad Tahfiz Al-Qur'an Darul Falah Selangor Malaysia

Kelayakan materi pelajaran dan buku-buku fardlu ain yang digunakan, Pemantauan kualitas pengajaran melalui ujian dan penilaian berkala. Seperti yang Ummi katakan:

“yang menguji anak-anak untuk naik ke juz selanjutnya itu Ummi sendiri, dengan di saksikan teman-temannya”⁸

Juga termasuk dalam reliabilitas yaitu pemeliharaan sarana dan prasarana mencakup perawatan dan pemeliharaan rutin terhadap fasilitas dan peralatan. Sistem pemantauan untuk mendeteksi dan menangani masalah teknis dengan cepat. Keandalan Pelayanan dapat dilihat dari pelayanan yang diberikan dan yang sesuai dengan pengetahuan yang dimiliki. Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang berupa kehandalan ada beberapa pelayanan yang diberikan Maahad Tahfiz Al-Qur'an Darul Falah Selangor kepada tenaga pendidik. Semua ini menunjukkan upaya pesantren menambah ilmu pengetahuan dan bekerja secara profesional. Dari melihat beberapa pesantren yang ada di sekitar Maahad Tahfiz Al-Qur'an Darul Falah Selangor hanya Maahad Tahfiz Al-Qur'an Darul Falah Selangor yang pengasuhnya sendiri yang menyimak sendiri, yang memasak santrinya, yang mengimami sholat 5 waktu, di pondok lain tidak seperti itu. Ini merupakan suatu keunggulan saing yang dimiliki Maahad Tahfiz Al-Qur'an Darul Falah Selangor. Dalam pelayanan yang telah diberikan oleh Maahad Tahfiz Al-Qur'an Darul Falah Selangor adalah pelayanan yang akurat dan handal. Maahad Tahfiz Al-Qur'an Darul Falah Selangor mengutamakan kepuasan pengguna layanan. Pelayanan ini dapat diartikan mengerjakan dengan benar sesuai dengan prosedur kerja, standar pelayanan dan waktu yang telah dijanjikan dan juga konsisten. Pemenuhan pelayanan yang tepat dan memuaskan meliputi ketepatan waktu, kecakapan dalam memberikan layanan serta kecakapan dalam menanggapi keluhan jika ada keluhan yang masuk dari pengguna layanan serta pemberian pelayanan secara wajar dan akurat.

3. Responsiveness (Ketanggapan)

Yang ketiga yakni Responsiveness atau daya tanggap ialah kesediaan maaahad memberi layanan informasi yang cepat dan tepat juga akurat kepada pelanggan.

⁸ Wawancara dengan Ummi Mufarihah Syarkun selaku pengasuh Maahad Tahfiz Al-Qur'an Darul Falah Selangor Malaysia

Implementasinya disini tentu saja dalam rangka menyampaikan informasi maahad sendiri tentunya mempunyai grup dengan wali santri, atau bisa langsung menghubungi pengasuh langsung. Sebagaimana yang disampaikan oleh ning Hamroul maghfiroh sebagai berikut: “Kami punya grup dengan wali santri, untuk menyampaikan semua informasi dan bisa menghubungi pengasuh langsung, seperti halnya jika santriwati sakit, bisa langsung chat ke pengasuh dan izin untuk membawa berobat anaknya”⁹ Responsiveness mencakup tanggapan terhadap pertanyaan yaitu kecepatan dalam merespons pertanyaan dan permintaan siswa dan ketersediaan pengasuh untuk memberikan bantuan tambahan. Juga pemecahan masalah mencakup respons terhadap permasalahan atau keluhan siswa dengan solusi yang cepat dan Sistem pengaduan yang efektif dan transparan. Yang terakhir yaitu keterbukaan terhadap umpan balik yaitu menerima dan merespons umpan balik siswa dan orang tua dengan terbuka dan tindakan perbaikan berdasarkan umpan balik yang diterima, kemudian maahad sendiri mempunyai website resmi yaitu WEBSITE : www.darulfalalah.my juga bisa menghubungi NO : 010-8012957 _ 013-3031989 dan Instagram aktif maahad @maahadtahfizalqurandarulfalalah.

Termasuk juga pada Responsiveness adalah Keamanan dan Ketertiban mencakup kebijakan keamanan dan tindakan untuk melindungi santri dan disiplin yang diterapkan untuk menciptakan lingkungan belajar yang kondusif juga Integritas Lembaga Transparansi dalam kebijakan dan prosedur lembaga dan Kepatuhan terhadap norma-norma etika dan nilai-nilai agama.

4. Assurance (Jaminan dan Kepastian)

Yang keempat yakni Assurance atau jaminan ialah pemahaman, kesantunan dan keahlian pendidik dalam menanamkan kepercayaan kepada pelanggan dan peningkatan keterampilan santri. Jaminan jika pelanggan mempercayakan maahad ini untuk anaknya adalah menjadi santri atau lulusan yang diinginkan masyarakat. Juga kompetensi guru mencakup kualifikasi guru yang menyimak adalah yang sudah khatam pula, dan banyak mengikuti seminar-seminar Qur’ani, Kualifikasi dan keterampilan guru dalam menyampaikan pelajaran fardlu ain, juga kelas bahasa dan olahraga dan Partisipasi guru

⁹ Wawancara Ning Hamroul Maghfiroh selaku puteri pengasuh Maahad Tahfiz Al-Qur’an Darul Falah Selangor Malaysia, 13 Okt 2023 pukul 09.23.

dalam pelatihan dan pengembangan profesional. Seperti yang disampaikan ning Akrimi Haulaki berikut:

“Disini ustadz- ustadzahnya sering diikutkan seminar-seminar Qur’an seperti yang kita akan ikuti acara “HIMPUNAN GURU-GURU TAHFIZ MEMBENTUK GENERASI AL-QUR’AN” pada 19 okt 2023 di Dewan Pejabat Agama Islam Daerah (PAID), Kuala Selangor”¹⁰

Jaminan yang diberikan Maahad Tahfiz Al-Qur’an Darul Falah Selangor kepada santri berupa jaminan waktu yang tepat dan cepat dalam proses pelayanan. Karena Maahad Tahfiz Al-Qur’an Darul Falah Selangor tidak mau konsumen merasakan kekecewaan yang dialaminya. Pelayanan yang berbentuk jaminan ini hanya diberikan kepada tenaga pendidik dan pengurus pesantren. Ada 3 macam jenis jaminan diantaranya jaminan kesehatan, jaminan kerja dan pensiunan.

5. Empathy (Perhatian)

Sedangkan yang terakhir adalah Empathy atau kemudahan membangun hubungan, komunikasi yang terus terhubung dengan baik dan tau akan kebutuhan pelanggan. Kepedulian Ummi disini sudah sangat tidak bisa diragukan lagi, selalu mendampingi murid ketika jamaah 5 waktu, menyimak hafalan Al-Qur’an para santri, mengisi kegiatan fardlu ain santri. Juga Abah sendiri sangat menjaga keamanan santri yang biasanya sering keliling pondok untuk mengontrol para santri.

Empathy disini mencakup Pemahaman Terhadap Siswa yaitu Upaya untuk memahami kebutuhan dan tantangan individual siswa dan Pendekatan empatik dalam memberikan dukungan dan bimbingan, yang kedua yaitu ketulusan dalam komunikasi mencakup komunikasi yang jelas dan tulus dengan siswa dan orang tua dan penggunaan bahasa yang bersahabat dan membangun hubungan yang baik, yang terakhir yaitu pelayanan bimbingan yaitu ketersediaan layanan bimbingan akademik dan personal untuk siswa dan pemahaman terhadap kebutuhan khusus siswa dan pemberian dukungan.

Setelah lima dimensi tersebut terpenuhi, maka muncullah suatu kepuasan dari pelanggan secara keseluruhan terhadap layanan organisasi. Organisasi tentunya akan mempunyai peluang untuk direkomendasikan kepada orang lain dan pelanggan akan

¹⁰ Wawancara Ning Akrimi Haulaki selaku puteri pengasuh Maahad Tahfiz Al-Qur’an Darul Falah Selangor Malaysia 17 Okt 2023, pukul 09.15.

menggunakan kembali layanan organisasi tersebut dimasa depan. Namun, bagi lembaga pendidikan harusnya bisa terus mempertahankan service quality, agar selalu bisa menjadi perbandingan orang tua untuk memasukkan santri ke maahad ini.

KESIMPULAN

Dari paparan data diatas, dapat disimpulkan bahwa Maahad Tahfiz Al-Qur'an Darul Falah sudah menerapkan service quality dengan baik, yakni **Tangibles** yang penerapannya adalah kelengkapan, kebersihan dan keteraturan gedung Maahad Tahfiz Al-Qur'an Darul Falah Selangor Malaysia, fasilitas belajar, kamar santri, alat qasidah, alat olahraga. Juga dengan penampilan menarik dari guru sendiri dan seragam santri yang teratur, dengan khas-nya jubah hitam dan jilbab ungu. **Reliabilitas** yakni konsistensi jadwal pengajaran fardlu ain, tambahan Al-Qur'an, dan muraja'ah, juga pemantauan kualitas pengajaran melalui ujian, serta pemantapan hafalan dengan disimak ummi ketika naik jus selanjutnya. **Responsiveness** yakni selalu cepat tanggap dalam merespon permintaan siswa juga permintaan masyarakat sekitar dengan adanya pengajian rutin rabu sore ummi bersama masyarakat sekitar. **Assurance** yakni kompetensi guru yang professional dengan mengikuti seminar-seminar Qur'ani, juga dengan selalu berusaha meningkatkan kreatifitas dan keterampilan santri dengan diikutkan lomba-lomba dan pawai. **Empathy** yakni Ummi yang sangat empati terhadap para santri, dengan mendampingi mengimami sholat 5 waktu, tahajud, dan dhuha, juga dengan memahami kebutuhan santri, dengan memberikan bimbingan dengan tulus dan sepenuh hati.

DAFTAR PUSTAKA

- Akhlaghi, E., Amini, S., & Akhlaghi, H. (2012). Evaluating educational service quality in technical and vocational colleges using SERVQUAL model. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 46(4), 5285-5289.
- Asril, Fahmi Lubis, 2021 Thesis, "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Peserta Didik Di Madrasah Tsanawiyah Al Hidayah Bandar Lampung", Universitas Negeri Raden Intan Lampung
- Chrisharley, Wirko, 2020, Skripsi, "Pengaruh Kualitas Layanan, Harga Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Maskapai Lion Air Indonesia", Institut Bisnis dan Informatika KWIK KIAN GIE

- Hanggara, F. D., Sugiono, S., & Efranto, R. Y. (2014). Analisis Kualitas Layanan berbasis Servqual Terintegrasi dengan Metoda QFD. *Jurnal Rekayasa dan Manajemen Sistem Industri*, 2(4), 809-819.
- <http://repository.widyatama.ac.id/xmlui/...>, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan
- Iswani, A., & Yanti, T.S, (2011) “Analisis Faktor – factor Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Universitas Islam Bandung sebagai Institusi Pendidikan Tinggi”, *Prosiding Seminar Nasional Penelitian dan PKM: Sosial, Ekonomi, dan Humaniora*, 2 (1), 449 – 458.
- Lewis, R.C. and Boom, B. H. (1983), "The Marketing Aspects of Service Quality", (in: Berry, L., Shostack, G., Upah, G. ±Ed., *Emerging Perspectives on Services Marketing*), American Marketing, Chicago, IL, pp. 99-107.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64, 12- 40.
- Ratih Hardiyati, (2010) Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan menggunakan jasa Penginapan Agrowisata Kebun Raya Pagilaran, Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.
- Rohman, T., & Sucahyo, I. (2022). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Karanggeneng Kabupaten Lamongan. *Sospoli*, 3(2), 174– 183. <https://doi.org/10.30736/jpim.v3i2.178>
- Sinollaah, Masruro, 2019, “Pengukuran Kualitas Pelayanan:(Servqual ± Parasuraman) Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga tercipta Loyalitas Pelanggan”, *Jurnale Dialektika*, Volume 4, Nomor 1.
- Subaida, S., Mansur, M., & Muhtadi, R. (2020). Strategi Keandalan Pelayanan pada PT. Bprs Sarana Prima Mandiri. *Ar-Ribhu : Jurnal Manajemen dan Keuangan Syariah*, 1(2), 265–274. <https://doi.org/10.55210/arribhu.v1i2.489>
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016) *Service, Quality dan Satisfaction* : Edisi 4. Andi, Yogyakarta
- Wawancara dengan Ummi Mufaridah Syarkun selaku pengasuh Maahad Tahfiz Al-Qur’an Darul Falah Selangor Malaysia
- Wawancara Ning Akrimi Haulaki selaku puteri pengasuh Maahad Tahfiz Al-Qur’an Darul Falah Selangor Malaysia.
- Wawancara Ning Hamroul Maghfiroh selaku puteri pengasuh Maahad Tahfiz Al-Qur’an Darul Falah Selangor Malaysia.
- Wulandari, S. H. E., & Ciptomulyono, U. (2011). Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Pendidikan menggunakan integrasi Metode fuzzy servqual dan QFD. *Jurnal Magister Manajemen Teknik Industri ITS: Surabaya*. 2(3), 20-32.
- Youtube resmi Maahad Tahfiz Al-Qur’an Darul Falah Selangor, Malaysia.

Zamroni, Z., Wahid, A. H., Muali, C., & Sumarhum, S. M. F. (2023). The Effect of Total Quality Service with E-Bekal on Customer Satisfaction. TEM Journal, 12(1), 351–356. <https://doi.org/10.18421/TEM121-44>

Lampiran-lampiran



Gambar 1. Gedung Maahad Tahfiz Al-Qur'an Darul Falah Selangor Malaysia sebagai implementasi tangibles.



Gambar 2. Pemantapan kualitas guru Al-Qur'an dengan diikutkan diklat Qur'ani.



Gambar 3. Implementasi responsiveness yaitu Kegiatan pengajian ummi bersama masyarakat sekitar maahad.



Gambar 4. Mengikuti pawai, dalam rangka memeriahkan acara Maulid Nabi Muhammad SAW sebagai implementasi Empathy



Gambar 5. Memahami kebutuhan santri, dengan memberikan bimbingan dengan tulus dan sepenuh hati.



Gambar 6. Mempererat silaturrahim dan deklarasi dengan diadakannya JMQH (Jam'iyah Mudarosatil Qur'an Lil Hafizhat).