

TESIS
MANAJEMEN STRATEGI LAYANAN SANTRI DALAM
OPTIMALISASI PELAYANAN BERBASIS SISTEM INFORMASI
SANTRI (SIS) DI PONDOK PESANTREN TERPADU AL-YASINI

Oleh:

Aidatul Karimah

240106210050



PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN PENDIDIKAN
ISLAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK
IBRAHIM MALANG

2026

TESIS

MANAJEMEN STRATEGI LAYANAN SANTRI DALAM OPTIMALISASI PELAYANAN BERBASIS SISTEM INFORMASI SANTRI (SIS) DI PONDOK PESANTREN TERPADU AL-YASINI

Diajukan kepada

Pascasarjana Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang

Untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan

Program Magister Manajemen Pendidikan Islam

Oleh:

Aidatul Karimah

240106210050

Dosen Pembimbing:

- 1. Prof. Dr. Hj. Ilfinurdiana, M,Si., CHARM., CRMP**
- 2. Prof. Dr. H. Moh. Padil, M.Ag**



**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
PASCASARJANA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG**

2026

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Aidatul Karimah
NIM : 240106210050
Program : Magister (S-2)
Institusi : Pascasarjana UIN Maulana Malik Ibrahim Malang

Dengan sungguh-sungguh menyatakan bahwa TESIS ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Malang, 25 Mei 2026

Saya yang menyatakan,



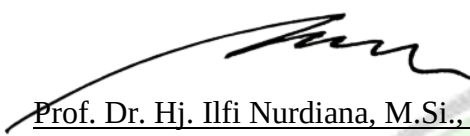

Aidatul Karimah

LEMBAR PERSETUJUAN

Tesis berjudul “Manajemen Strategi Layanan Santri Dalam Optimalisasi Pelayanan Berbasis Sistem Informasi Santri (SIS) di Pondok Pesantren Terpadu Al-Yasini” yang ditulis oleh Aidatul Karimah ini telah disetujui.

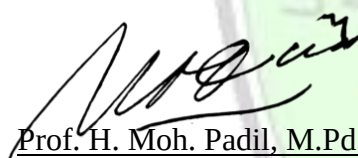
Malang, 15 April 2026

Pembimbing I,


Prof. Dr. Hj. Ilfi Nurdiana, M.Si., CHARM., CRMP

NIP. 197111081998032002

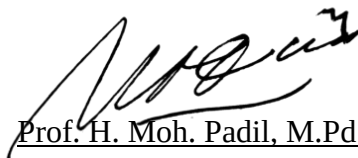
Pembimbing II,


Prof. H. Moh. Padil, M.Pd I

NIP. 196512051994031003

Mengetahui:

Ketua Program Studi

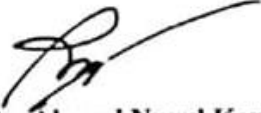

Prof. H. Moh. Padil, M.Pd I

NIP. 196512051994031003

LEMBAR PENGESAHAN

Tesis dengan judul “Manajemen Strategi Layanan Santri Dalam Optimalisasi Pelayanan Berbasis Sistem Informasi Santri (SIS) di Pondok Pesantren Terpadu Al-Yasini” yang ditulis oleh Aidatul Karimah ini, telah disetujui untuk diuji dan dipertahankan di depan dewan penguji Tesis pada tanggal 15 Juni 2026.

Dewan Penguji


Prof. Dr. Ahmad Nurul Kawakip, M.Pd., M.A.
NIP. 197507312001121001

Penguji Utama


Dr. Muhammad Amin Nur, M.A.
NIP: 197501232003121003

Ketua Sidang/Penguji


Prof. Dr. Hj. Ilfi Nurdiana, S.Ag, M.Si
NIP. 197111081998032002

Pembimbing I/Penguji


Dr. H. Moh. Padil, M.Pd I
NIP. 196512051994031003

Pembimbing II/Sekretaris

Malang, 24 Juli 2026

Mengetahui

Direktur Pascasarjana, **UIN Maulana Malik Ibrahim Malang**



Prof. Dr. H. Agus Maimun, M.Pd.
NIP. 196508171998031003

MOTTO

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

Artinya :

“ Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanah kepada pemiliknya. Apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia, hendaklah kamu tetapkan secara adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang paling baik kepadamu. Sesungguhnya Allah Maha Mendengar lagi Maha Melihat.”

(QS.An-Nisa 58)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillahillāhi rabbil ‘ālamīn, segala puji bagi Allah SWT atas limpahan rahmat, hidayah, serta kasih sayang-Nya yang tiada pernah terputus, sehingga penulis mampu menyelesaikan tesis ini dengan segala keterbatasan dan perjuangan. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada junjungan Nabi Muhammad SAW, teladan terbaik sepanjang zaman, beserta keluarga, sahabat, dan seluruh umatnya hingga akhir zaman. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini saya ingin mempersembahkan hasil penelitian ini kepada :

1. Kedua orang tua tercinta saya yaitu Bapak Hafid dan Ibu Misnati (Alm) yang telah melahirkan dan mendidik dari buaian hingгаа saat ini.
2. Keluarga tercinta yang telah memberikan motivasi tiada henti. Khususnya kepada kakak tercinta Nur Faizah dan Muhammad Yunus yang selalu motivasi untuk belajar, berusaha dengan maksimal serta semangat positif selama pendidikan.
3. Dosen Pembimbing Prof. Dr. Hj. Ilfi Nur Diana, S.Ag. M. Si., dan Dr. H. Moh. Padil, M.Pd I, yang telah memberikan arahan, dorongan dan motivasi, sehingga tesis ini dapat terselesaikan dengan baik meski masih ada beberapa kesalahan dari penulis.
4. Seluruh dosen di Program Pascasarjana UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, khususnya kepada Dr. H. Moh. Padil, M.Pd I, selaku Kaprodi Magister Manajemen Pendidikan Islam dan Dr. Muhammad Amin Nur, M.A. selaku dosen wali dari penulis.

5. KH. A. Mujib Imron, SH. MH., Nyai Hj. Zakiyah, Nyai Hj. Chanifah Imron, Nyai Prof. Dr. Hj. Ilfi Nur Diana, S.Ag. M. Si., Ning Hj. Nanik Asnawati, S.Ag. selaku Majelis Pengasuh PPT. Al-Yasini Pasuruan yang memberikan banyak ilmu pengetahuan yang bermanfaat dan selalu mendoakan yang terbaik. .
6. Sahabat-sahabat seperjuangan magister manajemen pendidikan islam kelas kerjasama dengan Pondok Pesantren Terpadu Al-Yasini Pasuruan yang telah berjuang bersama. Semoga impian dan cita-cita yang telah kita harapkan dapat tercapai. Amin ya rabbal alamin
7. Ustadzah tercinta, khususnya ustadzah Marḥūmah dan Himmatul Aulia, yang telah memberikan ilmu, bimbingan, serta doa yang tulus bagi penulis.
8. Sahabat-sahabat tercinta: Afifatul Munawaroh, Maulidatul Khasanah, dan Hikmatul Maulidiyah yang selalu memberikan dukungan, kebersamaan, dan semangat dalam setiap proses.
9. Teman-teman kamar di G02 dan J08, serta mbak-mbak ndalem: Iis, Shinta, Lilis, dan Jihan yang telah menjadi bagian dari perjalanan, memberikan kebersamaan, keceriaan, serta dukungan selama ini.

Semoga segala kebaikan, doa, dan dukungan yang telah diberikan mendapatkan balasan terbaik dari Allah SWT. Āmīn.

ABSTRAK

Karimah, Aidatul. 2026. "Manajemen Strategi Layanan Santri dalam Optimalisasi Pelayanan Berbasis Sistem Informasi Santri (SIS) di Pondok Pesantren Terpadu Al-Yasini". Tesis, Program Studi Magister Manajemen Pendidikan Islam, Pascasarjana, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Pembimbing: (1) Prof. Dr. Hj. Ilfi Nurdiana, M.Si., CHARM., CRMP., (2) Prof. Dr. H. Moh. Padil, M.Pd.I.

Kata Kunci : Manajemen Strategi, Layanan Santri, Sistem Informasi Santri (SIS), Optimalisasi Pelayanan

Perkembangan pondok pesantren yang semakin pesat menuntut adanya manajemen layanan yang lebih sistematis, profesional, dan terintegrasi, termasuk melalui pemanfaatan teknologi informasi. Pondok Pesantren Terpadu Al-Yasini telah mengembangkan Sistem Informasi Santri (SIS) berbasis aplikasi bernama Al-Yasini-Qu untuk mendukung layanan administrasi, perizinan, presensi, dan keuangan santri. Namun, penerapan sistem tersebut belum sepenuhnya optimal karena berbagai kendala teknis maupun non-teknis, sementara kajian mengenai strategi manajemen pengelolaannya masih sangat terbatas.

Penelitian ini bertujuan untuk (1) mengidentifikasi bentuk dan karakteristik layanan santri yang dikelola melalui SIS, (2) mengidentifikasi kendala dalam penerapan pelayanan berbasis SIS, dan (3) menganalisis strategi manajemen yang diterapkan dalam mengoptimalkan pelayanan berbasis SIS di Pondok Pesantren Terpadu Al-Yasini.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis studi kasus. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, kemudian dianalisis secara deskriptif untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai fenomena yang diteliti.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) layanan santri berbasis SIS di Al-Yasini telah beralih dari sistem manual menuju sistem terintegrasi dan terdigitalisasi yang mencakup administrasi, perizinan, presensi, dan keuangan, sehingga layanan menjadi lebih cepat, efisien, terstruktur, dan transparan; (2) penerapan SIS masih menghadapi kendala teknis, seperti keterbatasan infrastruktur dan kebutuhan pengembangan sistem, serta kendala non-teknis, seperti rendahnya literasi digital, resistensi terhadap perubahan, dan minimnya pelatihan, dengan faktor sumber daya manusia sebagai aspek paling dominan; dan (3) strategi manajemen yang diterapkan meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan evaluasi yang berkelanjutan, yang diwujudkan melalui peningkatan kapasitas sumber daya manusia, penguatan infrastruktur teknologi, dan pengembangan fitur aplikasi sesuai kebutuhan layanan. Dengan demikian, optimalisasi layanan santri tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga pada efektivitas manajemen yang diterapkan secara menyeluruh.

ABSTRACT

Karimah, Aidatul. 2026. "Strategic Management of Santri Services in Optimizing Services Based on the Santri Information System (SIS) at Pondok Pesantren Terpadu Al-Yasini". Thesis, Master's Program in Islamic Education Management, Graduate School, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Advisors: (1) Prof. Dr. Hj. Ilfi Nurdiana, M.Si., CHARM., CRMP., (2) Prof. Dr. H. Moh. Padil, M.Pd.I.

Keywords: Strategic Management, Santri Services, Santri Information System (SIS), Service Optimization

The rapid growth of Islamic boarding schools (pesantren) in Indonesia demands more systematic, professional, and integrated service management, including through the use of information technology. Pondok Pesantren Terpadu Al-Yasini has developed an application-based Santri Information System (SIS) called Al-Yasini-Qu to support administrative services, permits, attendance, and student (santri) finances. However, its implementation has not been fully optimal due to various technical and non-technical obstacles, while studies on management strategies for such systems remain limited.

This study aims to (1) identify the forms and characteristics of santri services managed through SIS, (2) identify the obstacles in implementing SIS-based services, and (3) analyze the management strategy applied to optimize SIS-based services at Pondok Pesantren Terpadu Al-Yasini.

This study employs a qualitative approach with a case study design. Data were collected through observation, interviews, and documentation, then analyzed descriptively to gain an in-depth understanding of the phenomenon under study.

The results show that: (1) SIS-based santri services at Al-Yasini have shifted from a manual system to an integrated, digitalized system covering administration, permits, attendance, and finance, making services faster, more efficient, structured, and transparent; (2) the implementation of SIS still faces technical obstacles, such as infrastructure limitations and the need for system development, as well as non-technical obstacles, such as low digital literacy, resistance to change, and insufficient training, with human resource factors being the most dominant aspect; and (3) the management strategy applied includes planning, organizing, implementation, and continuous evaluation, realized through human resource capacity building, strengthening of technological infrastructure, and development of application features according to service needs. Thus, the optimization of santri services depends not only on technology but also on the effectiveness of comprehensive management.

ملخص

كريمة، عيداتول. 2026. "إدارة استراتيجية خدمة الطلاب في تحسين الخدمة القائمة على نظام معلومات الطلاب (SIS) في معهد اليسيني الإسلامي المتكامل". رسالة ماجستير، قسم ماجستير إدارة التربية الإسلامية، الدراسات العليا، جامعة مولانا مالك إبراهيم الإسلامية الحكومية مالانج. المشرفان: (1) الأستاذة الدكتورة الحاجة إلفي نورديانا، الماجستير، (2) الأستاذ الدكتور الحاج محمد فاضل، الماجستير في التربية الإسلامية.

الكلمات المفتاحية: إدارة الاستراتيجية، خدمة الطلاب، نظام معلومات الطلاب (SIS)، تحسين الخدمة

إنَّ التطور المتسارع للمعاهد الإسلامية (يوندوك بيسانترين) يستلزم إدارة خدمات أكثر منهجية واحترافية وتكاملاً، بما في ذلك من خلال الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات. وقد طوّر معهد اليسيني الإسلامي المتكامل نظام معلومات الطلاب (SIS) القائم على تطبيق يُعرف باسم "Qu-Yasini-AI" لدعم خدمات الإدارة والاستئذان والحضور والشؤون المالية للطلاب. غير أنَّ تطبيق هذا النظام لم يبلغ بعد مستوى الأمثلية الكاملة بسبب عدد من العقبات التقنية وغير التقنية، في حين لا تزال الدراسات المتعلقة باستراتيجية إدارة هذا النظام محدودة للغاية.

تهدف هذه الدراسة إلى: (1) تحديد أشكال وخصائص خدمة الطلاب التي تُدار من خلال نظام معلومات الطلاب ((SIS)، (2) تحديد العقبات في تطبيق الخدمة القائمة على هذا النظام، (3) تحليل استراتيجية الإدارة المطبقة في تحسين الخدمة القائمة على نظام معلومات الطلاب (SIS) في معهد اليسيني الإسلامي المتكامل.

استخدمت هذه الدراسة المنهج النوعي من نوع دراسة الحالة. وتم جمع البيانات من خلال الملاحظة والمقابلة والتوثيق، ثم تحليلها تحليلاً وصفيّاً للحصول على فهم عميق للظاهرة موضوع الدراسة.

وأظهرت نتائج الدراسة ما يلي: (1) أنَّ خدمة الطلاب القائمة على نظام معلومات الطلاب (SIS) في معهد اليسيني قد تحوّلت من النظام اليدوي إلى نظام متكامل ورقمي يشمل الإدارة والاستئذان والحضور والشؤون المالية، مما جعل الخدمة أسرع وأكثر كفاءة وتنظيماً وشفافية؛ (2) أنَّ تطبيق هذا النظام لا يزال يواجه عقبات تقنية، مثل محدودية البنية التحتية والحاجة إلى تطوير النظام، وعقبات غير تقنية، مثل ضعف الثقافة الرقمية، ومقاومة التغيير، وقلة التدريب، مع كون عامل الموارد البشرية هو الجانب الأكثر هيمنة؛ (3) أنَّ استراتيجية الإدارة المطبقة تشمل التخطيط والتنظيم والتنفيذ والتقييم المستمر، التي تتجسد من خلال تعزيز قدرات الموارد البشرية، وتقوية البنية التحتية التكنولوجية، وتطوير خصائص التطبيق



KATA PENGANTAR

Alhamdulillahillāhi rabbil ‘ālamīn, segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga tesis ini dapat terselesaikan dengan baik. Shalawat serta salam semoga tercurah kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan para sahabatnya. Selanjutnya perkenankan penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada semua pihak kepada semua pihak yang telah membantu abik berupa tenaga, pikiran dan finansial sehingga tesis ini dapat terselesaikan. Dalam kesempatan ini penulis dengan kerendahan hati menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Hj. Ilfi Nurdiana, S.Ag., M.Si. selaku Rektor UIN Maulana Malik Ibrahim Malang
2. Prof. Dr. H. Agus Maimun, M.Pd. selaku Direktur Program Pascasarjana UIN Maulana Malik Ibrahim Malang
3. Dr. H. Moh. Padil, M.Pd.I selaku Kaprodi Magister Manajemen Pendidikan Islam, Pascasarjana UIN Maulana Malik Ibrahim Malang
4. Prof. Dr. Hj. Ilfi Nur Diana, S.Ag. M. Si., dan Dr. H. Moh. Padil, M.Pd.I selaku Dosen Pembimbing Penelitian Tesis
5. Dr. Muhammad Amin Nur, M.A. selaku dosen wali saya di Program Pascasarjana UIN Maulana Malik Ibrahim Malang
6. KH. A. Mujib Imron, SH. MH., Nyai Hj. Zakiyah, Nyai Hj. Chanifah Imron, Nyai prof. Dr. Hj. Ilfi Nur Diana, S.Ag. M. Si., Ning Hj. Nanik Asnawati, S.Ag. selaku Majelis Pengasuh Pondok Pesantren Terpadu Al-Yasini Pasuruan.

7. Gus H. Tsabit Yasin dan Ning Nurul Husniah S.Psi. yang selalu mensupport dan selalu memberikan dukungan.
8. Ustadzah Marhumah M. Pd., selaku Ketua Pondok Putri Pondok Pesantren Terpadu Al-Yasini Pasuruan, beserta jajaran pengurus pondok yang telah memberikan izin dan informasi sehingga membantu penulis dalam mengadakan penelitian.
9. Dan akhirnya kepada semua pihak yang tidak mungkin disebutkan satu persatu. Semoga kebaikan mereka yang pernah penulis terima mendapat balasan dari Allah SWT. Terakhir,

Selayaknya manusia yang memiliki kekurangan dan masih sangat jauh dari kesempurnaan. segala kritik dan saran sangat penting bagi penulis dalam pemenuhan kelengkapan data dan penyelesaian hingga tahap penelitian tesis. Semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca dan khususnya bagi peneliti sendiri.

Malang, 24 Juli 2026

Saya yang menyatakan,

Aidatul Karimah

PEDOMAN TRANSLITERASI DARI HURUF ARAB KE LATIN

Pedoman Transliterasi Arab-Latin yang digunakan dalam penulisan proposal tesis ini adalah Pedoman transliterasi yang merujuk pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 158/1987 dan 0543b/U/ 1987, tanggal 22 Januari 1988 sebagai berikut:

A. Huruf

Arab	Indonesia	Arab	Indonesia	Arab	Indonesia
أ	Tidak dilambangkan	ز	Z	ق	Q
ب	B	س	S	ك	K
ت	T	ش	Sy	ل	L
ث	ṡ	ص	ṣ	-	M
ج	J	ض	ḍ	ف	N
ح	ḥ	ط	ṭ	و	W
خ	Kh	ظ	ẓ	ه	H
د	D	ع	ʿ	ء	”
ذ	Ẓ	غ	G	ي	Y
ر	R	پ	F		

B. Vokal Panjang

Vokal (a) panjang ā

Vokal (i) panjang ī

Vokal (u) panjang ū

C. Vokal Diftongg

Diftong (aw) = اَو

Diftong (ay) = اَي



DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT.....	ix
KATA PENGANTAR	xii
PEDOMAN TRANSLITERASI	xiv
DARI HURUF ARAB KE LATIN	xiv
DAFTAR ISI.....	xvi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
E. Penelitian Terdahulu / Orisinalitas Penelitian.....	7
F. Definisi Operasional / Istilah	16
BAB II.....	19
KAJIAN PUSTAKA.....	19
A. Manajemen	19
B. Manajemen Strategi Layanan Santri	33
C. Optimalisasi Pelayanan Berbasis Sistem Informasi Santri (SIS)	36
D. Kerangka Berfikir.....	45
BAB III	47
METODE PENELITIAN.....	47
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	47
B. Kehadiran Peneliti	48

C. Latar Penelitian	50
D. Data dan Sumber Data Penelitian.....	51
E. Teknik dan Data Penelitian	51
F. Analisis Data	53
G. Keabsahan Data.....	55
BAB IV	58
PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN	58
A. Gambaran Umum Latar Penelitian.....	58
B. Paparan Data Penelitian	75
C. Temuan Penelitian.....	93
BAB V.....	103
PEMBAHASAN	103
A. Bentuk dan Karakteristik Layanan Santri Berbasis Sistem Informasi Santri	103
B. Kendala Dalam Penerapan Pelayanan Berbasis Sistem Informasi Santri (SIS).....	108
C. Strategi Manajemen Dan Optimalisasi Layanan Santri Melalui Sistem Informasi Santri.....	114
BAB VI	114
PENUTUP.....	114
A. KESIMPULAN.....	115
B. SARAN.....	115
DAFTAR PUSTAKA	117
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	122

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Perkembangan pondok pesantren di Indonesia saat ini tidak sekadar terlihat dari bertambahnya jumlah lembaga, melainkan juga dari semakin kompleksnya sistem pengelolaan yang harus dijalankan. Sebagai institusi pendidikan Islam yang memegang peran dalam aspek pendidikan, sosial, budaya, sekaligus spiritual, pesantren dihadapkan pada tuntutan untuk mampu menyesuaikan diri dengan dinamika zaman tanpa kehilangan identitas dan nilai-nilai tradisionalnya. Berdasarkan data dari Kementerian Agama Republik Indonesia, jumlah pesantren beserta santrinya terus mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Kondisi ini mengindikasikan bahwa kebutuhan terhadap manajemen yang lebih sistematis, profesional, dan terorganisir menjadi semakin penting untuk diwujudkan.¹

Dalam perspektif ilmu manajemen pemasaran, peningkatan kualitas layanan merupakan bagian penting dari strategi organisasi dalam memenuhi kebutuhan pengguna (*customer service*). Kualitas layanan tidak hanya ditentukan oleh hasil akhir, tetapi juga oleh proses pelayanan yang mencakup kecepatan, ketepatan, kemudahan akses, serta kejelasan prosedur. Oleh karena itu, lembaga pendidikan termasuk pesantren dituntut untuk mampu mengelola layanan secara profesional,

¹ Kementerian Agama Republik Indonesia, "Jumlah Pondok Pesantren, Ustadz, dan Santri Menurut Provinsi," Satu Data Kemenag, 2023, n.p., diakses 23 November 2025, <https://satudata.kemenag.go.id/dataset/detail/jumlah-pondok-pesantren%2C-ustadz%2C-dan-santri-menurut-provinsi>

terintegrasi, dan berorientasi pada kepuasan santri sebagai pengguna layanan utama.²

Di sisi lain, dalam perspektif keislaman, pelayanan memiliki dimensi nilai yang lebih luas. Pelayanan kepada santri tidak hanya dipandang sebagai aktivitas administratif, tetapi juga sebagai bentuk amanah yang harus dilaksanakan dengan prinsip ihsan (memberikan pelayanan terbaik), amanah (tanggung jawab), dan itqan (profesionalisme dalam bekerja). Dengan demikian, pengelolaan layanan santri menjadi bagian penting dalam mewujudkan kualitas pendidikan pesantren yang tidak hanya unggul secara sistem, tetapi juga bernilai spiritual.³

Pertumbuhan ini menuntut pesantren untuk memperbaiki manajemen layanan melalui sistem yang lebih efisien, akuntabel, dan terintegrasi. Upaya peningkatan layanan tersebut dapat dilakukan melalui berbagai strategi, salah satunya adalah pemanfaatan teknologi digital. Dalam konteks ini, digitalisasi bukan tujuan utama, melainkan sarana untuk mendukung terciptanya layanan yang lebih efektif dan responsif terhadap kebutuhan santri.

Pemanfaatan teknologi informasi membuka peluang besar untuk menyederhanakan proses administrasi dan menciptakan integrasi layanan pesantren. Salah satu bentuk implementasi dari strategi tersebut adalah penggunaan Sistem Informasi Santri (SIS). SIS merupakan sistem yang dirancang untuk mendukung pengelolaan layanan secara menyeluruh, mulai dari

² hilip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13 (Jakarta: Erlangga, 2009), hlm. 36; A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry, "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality," *Journal of Retailing* 64, no. 1 (1988): 12–40.

³ Didin Hafidhuddin dan Hendri Tanjung, *Manajemen Syariah dalam Praktik* (Jakarta: Gema Insani, 2003), hlm. 56; Ahmad Ibrahim Abu Sinn, *Manajemen Syariah: Sebuah Kajian Historis dan Kontemporer* (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2006), hlm. 112.

pendaftaran, presensi, kegiatan asrama, nilai akademik, hingga pengelolaan data keuangan dan histori pendidikan. Dengan adanya SIS, proses pelayanan dapat berjalan lebih cepat, akurat, dan terstruktur, sehingga mampu mengurangi beban administrasi manual serta meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan. Hal ini diperkuat oleh penelitian mengenai rancang bangun e-Pesantren di Pondok Pesantren Terpadu Al-Yasini.⁴

Dalam implementasinya, Pondok Pesantren Terpadu Al-Yasini telah mengembangkan Sistem Informasi Santri berbasis aplikasi yang dikenal dengan nama Al-Yasini-Qu. Aplikasi ini digunakan sebagai media utama dalam pengelolaan berbagai layanan santri, seperti perizinan, presensi, keuangan, serta akses informasi lainnya. Kehadiran Al-Yasini-Qu menjadi salah satu bentuk konkret upaya pesantren dalam meningkatkan kualitas layanan melalui pemanfaatan teknologi digital yang terintegrasi.

Namun demikian, penerapan sistem informasi di pesantren tidak serta-merta berjalan tanpa hambatan. Selain tantangan teknis seperti kualitas infrastruktur, keamanan data, dan kebutuhan skalabilitas, faktor manusia justru menjadi penghambat paling signifikan. Rendahnya literasi digital, minimnya pelatihan operator, serta budaya kerja tradisional membuat banyak pesantren tidak dapat memaksimalkan potensi sistem informasi. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa ketidakselarasan antara perubahan teknologi dan kesiapan sumber daya

4 Teguh Pradana, Khusnul Khotimah, dan Saifudin, "Rancang Bangun E-Pesantren: Sistem Informasi Santri di Pondok Pesantren Terpadu Al-Yasini," *Spirit Journal* 10, no. 2 (2018): n.p., diakses 23 November 2025, <https://jurnal.stmik-yadika.ac.id/index.php/spirit/article/view/75>

manusia justru menimbulkan resistensi dan ketidakefektifan penggunaan sistem.⁵ Tantangan tersebut diperparah oleh ketidakjelasan standar operasional, lemahnya koordinasi antareleman pesantren, serta kurangnya kebijakan kelembagaan yang mendukung digitalisasi.⁶

Kondisi yang sama juga ditemukan di Pondok Pesantren Terpadu Al-Yasini. Meskipun SIS telah digunakan, implementasinya masih belum optimal dalam mengintegrasikan seluruh unit layanan pendidikan, administrasi, asrama, dan keuangan. Beberapa unit masih berjalan secara parsial dan mempertahankan sistem manual sehingga muncul duplikasi data, laporan yang tidak seragam, serta kesulitan penarikan data terpadu. Penelitian Sari (2023) menegaskan bahwa permasalahan ini bukan terletak pada sistemnya, melainkan pada ketiadaan strategi pengelolaan yang komprehensif yang mengatur struktur kebijakan, alur kerja, dan pengembangan SDM.⁷

Pada titik ini tampak jelas bahwa terdapat kesenjangan penelitian (*research gap*) yang perlu dijawab. Sebagian besar penelitian sistem informasi pesantren hanya menekankan aspek teknis seperti pengembangan perangkat lunak, desain antarmuka, atau analisis kebutuhan.⁸ Padahal, keberhasilan penerapan sistem informasi sangat ditentukan oleh strategi pengelolaan, bukan hanya oleh kualitas

5 R. Mohammad Yusuf, "Evaluasi Sistem Informasi Santri di Pondok Pesantren Terpadu," *Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi* 5, no. 1 (2021): n.p., diakses 23 November 2025, <https://ejournal.local.ac.id/tekinfo/article/view/2217>

6 A. Lundeto, "Digitalisasi Pesantren: Risiko Hilangnya Budaya Tradisional," *Neliti*, 2022, n.p., diakses 23 November 2025, <https://media.neliti.com/media/publications/562263-digitalisasi-pesantren-hilangnya-budaya-52b68dd2.pdf>

7 Nur Kholisah Sari, *Pengembangan Sistem Informasi Pesantren Berbasis ICT*, Tesis Magister, UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, 2023, n.p., diakses 23 November 2025, <https://etheses.uin-malang.ac.id/62177/>

8 A. Amalia, "Manajemen Layanan Khusus Berbasis Sistem Informasi di Lembaga Pendidikan Islam," *Jurnal Manajemen dan Supervisi Pendidikan* 5, no. 2 (2020): 120–129, diakses 23 November 2025, <https://journal2.um.ac.id/index.php/jmsp/article/download/2608/1733>

teknologinya. Minimnya penelitian yang membahas manajemen pengelolaan SIS sebagai bagian dari sistem manajemen layanan pesantren menyebabkan banyak sistem digital tidak bertahan lama atau tidak pernah mencapai efektivitas optimal. Selain itu, belum banyak kajian yang secara spesifik menelaah bagaimana sistem informasi dapat digunakan untuk menyatukan layanan pesantren yang kompleks: pendidikan formal, madrasah diniyah, kepengasuhan, asrama, dan keuangan dalam satu ekosistem terpadu.⁹

Khusus di Al-Yasini, belum ditemukan penelitian yang merumuskan strategi manajemen SIS secara mendalam dan berbasis kebutuhan organisasi. Padahal Al-Yasini adalah pesantren besar dengan berbagai unit pendidikan dan kepengasuhan, sehingga sangat membutuhkan sistem informasi yang benar-benar terkelola dengan baik. Ketiadaan penelitian tersebut menjadi alasan penting mengapa studi ini perlu dilakukan. Penelitian ini diharapkan mampu merumuskan strategi manajemen SIS yang mencakup kebijakan kelembagaan, pemetaan alur kerja, tata kelola data, dan program penguatan SDM, sehingga sistem tidak hanya menjadi alat dokumentasi, tetapi menjadi instrumen integrasi manajemen layanan pesantren. Dengan demikian, SIS dapat memperkuat efisiensi, akuntabilitas, dan transparansi layanan, sekaligus mendukung mutu pembinaan dan pendidikan santri secara berkelanjutan.

9 N. Mahendra, "Integrasi Sistem Informasi dalam Manajemen Asrama dan Pendidikan Pesantren," *Jurnal Al-Dirayah* 8, no. 1 (2022): n.p., diakses 23 November 2025, <https://journal.al-dirayah.ac.id/index.php/aldirayah/article/view/512>

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan konteks penelitian di atas maka peneliti mengemukakan fokus penelitian menjadi beberapa hal sebagai berikut:

1. Bagaimana bentuk dan karakteristik layanan santri yang dikelola melalui Sistem Informasi Santri (SIS) di Pondok Pesantren Terpadu Al-Yasini?
2. Bagaimana kendala penerapan pelayanan berbasis Sistem Informasi Santri (SIS) di Pondok Pesantren Terpadu Al-Yasini?
3. Bagaimana strategi manajemen layanan santri yang diterapkan dalam mengoptimalkan pelayanan berbasis Sistem Informasi Santri (SIS) di Pondok Pesantren Terpadu Al-Yasini?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian diatas maka peneliti mengemukakan fokus penelitian menjadi beberapa hal sebagai berikut:

1. Untuk mengidentifikasi dan mendeskripsikan bentuk, jenis, serta karakteristik layanan santri yang dikelola melalui Sistem Informasi Santri (SIS) di Pondok Pesantren Terpadu Al-Yasini.
2. Untuk mengidentifikasi kendala dalam penerapan pelayanan berbasis Sistem Informasi Santri (SIS) di Pondok Pesantren Terpadu Al-Yasini.
3. Untuk menganalisis strategi manajemen layanan santri yang diterapkan oleh Pondok Pesantren Terpadu Al-Yasini dalam mengoptimalkan pelayanan berbasis Sistem Informasi Santri (SIS) di Pondok Pesantren Terpadu Al-Yasini.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoretis

- a) Memberikan kontribusi pada pengembangan kajian manajemen pendidikan Islam, khususnya terkait strategi pengelolaan sistem informasi di lembaga pendidikan berbasis pesantren.
- b) Menjadi referensi ilmiah mengenai implementasi Sistem Informasi Santri (SIS) sebagai bagian dari transformasi digital pesantren

2. Manfaat Praktis

- a) Menjadi rujukan bagi pengurus dalam mengevaluasi dan meningkatkan efektivitas layanan santri berbasis Sistem Informasi Siswa (SIS).
- b) Menyediakan rekomendasi strategis untuk optimalisasi manajemen layanan yang lebih terintegrasi, responsif, dan efisien.

E. Penelitian Terdahulu / Orisinalitas Penelitian

Penelitian terdahulu atau kajian pustaka sengaja dilakukan untuk mendukung penelaahan yang lebih komprehensif dengan karya-karya yang mempunyai relevansi terhadap topik yang akan diteliti. Di bawah ini akan diuraikan beberapa penelitian terdahulu yaitu:

1. Pertama, penelitian Dede Husen, 2024.¹⁰ Penelitian ini mengkaji penerapan transformasi digital di Pondok Pesantren Karantina Tahfizh Al-Qur'an Nasional sebagai upaya menjawab permasalahan pengelolaan data yang sebelumnya masih dilakukan secara manual. Fokus utama kegiatan ini adalah mengembangkan sistem informasi kepesantrenan berbasis digital yang

¹⁰ Dede Husen, “ Pendampingan Pengembangan Sistem Informasi Kepesantrenan di Lingkungan Pondok Pesantren Karantina Tahfizh Al-Qur'an Nasional” (Universitas Kuningan, 2024) .

terintegrasi, meliputi pengelolaan data santri, alumni, mitra kerja, hingga administrasi pembelajaran Al-Qur'an.

Proses pendampingan dilaksanakan melalui beberapa tahap yang sistematis, mulai dari sosialisasi program, perancangan sistem, pembuatan dan uji coba prototipe, evaluasi, hingga implementasi secara menyeluruh. Hasil dari kegiatan ini menunjukkan bahwa sistem yang dikembangkan mampu meningkatkan efektivitas dalam pengelolaan data, memperkuat transparansi administrasi, serta membantu pihak pesantren dalam mengambil keputusan strategis secara lebih tepat.

Selain itu, dashboard yang tersedia memberikan kemudahan bagi pengelola dan pimpinan untuk memantau berbagai informasi secara langsung (real-time), seperti data pendaftaran, laporan keuangan, dan perkembangan hafalan santri. Secara keseluruhan, penerapan digitalisasi ini tidak hanya berdampak pada peningkatan kinerja operasional dalam jangka pendek, tetapi juga menjadi landasan penting bagi pengembangan inovasi berkelanjutan di lingkungan pesantren.

Dengan adanya partisipasi aktif dari seluruh pemangku kepentingan, sistem ini diharapkan mampu menciptakan ekosistem pendidikan yang lebih kondusif, sekaligus memperkuat posisi pesantren sebagai lembaga pendidikan yang modern, responsif, dan relevan dengan tuntutan perkembangan zaman.

2. Kedua, penelitian Aldi Ahmad Mustofa, 2024.¹¹ Dalam penelitian ini mengulas pengelolaan data yang terintegrasi dalam satu sistem manajemen di Pondok Pesantren Ngalah, yang berlokasi di Kecamatan Purwosari, Kabupaten Pasuruan. Salah satu permasalahan utama yang dihadapi adalah pengelolaan absensi santri di asrama yang masih dilakukan secara manual, sehingga berpotensi menimbulkan berbagai kendala, seperti kesalahan pencatatan, kehilangan data, hingga keterlambatan penyampaian informasi kepada wali santri.

Penelitian ini bertujuan untuk merancang sekaligus menerapkan sistem absensi berbasis *QR Code* yang terhubung dengan layanan *WhatsApp Gateway* guna meningkatkan ketepatan dan efisiensi proses pencatatan kehadiran. Dalam sistem yang dikembangkan, setiap santri cukup melakukan pemindaian kode unik sebagai bukti kehadiran, sementara data absensi dapat langsung diteruskan secara real-time kepada pihak terkait melalui integrasi dengan *Whatsapp Gateway*.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, serta studi dokumentasi, sehingga diperoleh pemahaman yang komprehensif terkait kebutuhan pengelolaan absensi di pesantren tersebut. Hasil implementasi menunjukkan bahwa sistem manajemen data yang terintegrasi ini mampu meningkatkan efektivitas pengelolaan absensi, memperkuat

11 Aldi Ahmad Mustofa , “ Implementasi QR Code Pada Aplikasi Absen Santri Terintegrasi Whatsapp Gateway Di Pondok Pesantren Ngalah” (Universitas Yudharta, 2024)

komunikasi antara pihak pesantren dan wali santri, serta mendorong terciptanya transparansi dan akuntabilitas dalam pencatatan kehadiran santri.

3. Ketiga, penelitian Khoiruddin K, 2023.¹² Penelitian ini diarahkan untuk mengkaji empat aspek utama, yaitu: (1) ragam layanan berbasis Sistem Informasi Manajemen (SIM) yang diterapkan di pondok pesantren, (2) strategi yang digunakan dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan berbasis SIM, (3) tahapan implementasi layanan berbasis SIM, serta (4) dampak yang ditimbulkan dari penerapannya. Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus dan desain multikasus. Data yang dikumpulkan meliputi data primer dan sekunder, dengan teknik pengumpulan melalui triangulasi. Proses analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, penafsiran, penarikan kesimpulan, serta verifikasi. Adapun keabsahan data dijaga melalui triangulasi dan peningkatan ketekunan peneliti.

Temuan penelitian pada Pondok Pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata Pamekasan dan Ma'had Al-Izzah Batu menunjukkan beberapa hal penting. Pertama, bentuk layanan berbasis SIM meliputi layanan informasi yang disalurkan melalui website, media sosial, dan YouTube, serta layanan administrasi keuangan yang memanfaatkan aplikasi digital seperti Muba Pay Mobile dan Smart Payment Ma'had Al-Izzah Batu. Kedua, strategi pengembangan layanan berbasis SIM dilakukan melalui beberapa langkah, antara lain analisis SWOT dengan melibatkan tenaga ahli, penyesuaian sistem

¹² Khairuddin, K. (2023). "Strategi sistem informasi manajemen Pondok Pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata Pamekasan dan Mahad Al Izzah Batu dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan" (, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, 2023)

dengan perkembangan teknologi, penyusunan perencanaan strategis, pelaksanaan program, serta evaluasi berkelanjutan.

Ketiga, proses implementasi layanan berbasis SIM diawali dengan penyediaan sarana dan prasarana pendukung, dilanjutkan dengan pelatihan bagi pengelola, sosialisasi serta simulasi penggunaan kepada santri dan wali santri, hingga tahap evaluasi. Keempat, dampak dari penerapan layanan berbasis SIM terlihat pada meningkatnya kemudahan dalam pengelolaan dan pengawasan data, penyusunan laporan, proses pembayaran biaya pendidikan santri, serta penyampaian dan akses informasi yang menjadi lebih cepat dan efisien.

4. Keempat, penelitian Tita Ulandari, 2024.¹³ Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan sistem informasi manajemen pendidikan di Pondok Pesantren Al-Azhaar Lubuklinggau melalui pemanfaatan aplikasi SIMPATIKA, EMIS, dan RDM, serta mengkaji dampaknya terhadap kualitas layanan administrasi di lingkungan pesantren. Fokus kajian tidak hanya pada penggunaan sistem, tetapi juga pada perubahan yang ditimbulkan dalam proses administrasi pendidikan.

Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif dengan perspektif fenomenologi untuk memahami pengalaman para pelaku dalam penerapan sistem tersebut. Penentuan informan dilakukan secara purposive, dengan melibatkan kepala sekolah, wakil kepala sekolah, operator, serta beberapa guru di Madrasah Aliyah Darul Ishlah Lubuklinggau. Data diperoleh melalui

¹³ Tita Ulandari,. “ Penerapan Sistem Informasi Manajemen Pendidikan Pada Pondok Pesantren Al-Azhaar Lubuklinggau “ (Institut Agama Islam Negeri Curup, 2024)

observasi, wawancara, dan studi dokumentasi guna mendapatkan gambaran yang komprehensif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi sistem informasi manajemen pendidikan di Pondok Pesantren Al-Azhaar tidak berlangsung secara instan, melainkan melalui beberapa tahapan yang difasilitasi oleh Kementerian Agama, yaitu sosialisasi, pelatihan, penerapan, hingga evaluasi. Tahapan tersebut menjadi bagian penting dalam upaya penguatan sistem informasi manajemen pendidikan di lembaga.

Adapun implikasi dari penerapan sistem ini terlihat pada meningkatnya kemudahan dalam pengelolaan administrasi, khususnya dalam proses pengolahan dan input data, serta meningkatnya efisiensi kerja di bidang administrasi. Dengan demikian, penggunaan sistem informasi manajemen pendidikan memberikan kontribusi positif terhadap optimalisasi layanan administrasi di lingkungan pesantren.

5. Kelima penelitian Nanda Khafita Sari, 2023.¹⁴ Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji tiga hal utama, yaitu: (1) perencanaan pengembangan media layanan pesantren berbasis *Information and Communication Technology* (ICT), (2) pelaksanaan sistem informasi manajemen berbasis ICT dalam upaya meningkatkan kualitas layanan pendidikan, serta (3) tanggapan pengguna terhadap penerapan sistem tersebut di Pondok Pesantren Terpadu Al-Yasini

14 Nanda Khafita Sari (2023). "Pemanfaatan sistem informasi manajemen berbasis Information and Communication Technology (ICT) dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan pesantren: Studi kasus di Pondok Pesantren Terpadu Al-Yasini Pasuruan" (Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, 2023)

Pasuruan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis studi kasus. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi yang berkaitan dengan implementasi sistem informasi manajemen berbasis ICT dalam peningkatan mutu layanan pendidikan di pesantren tersebut.

Hasil penelitian menunjukkan beberapa temuan penting. Pertama, pada tahap perencanaan media layanan berbasis ICT terdapat dua alur utama dalam pelaksanaannya. Permasalahan awal berupa sering terjadinya kehilangan uang di kalangan santri menjadi latar belakang munculnya inovasi aplikasi berbasis ICT yang dapat diakses secara real-time. Selanjutnya, pengembangan sistem informasi manajemen berbasis ICT diwujudkan melalui berbagai media layanan, seperti aplikasi SIS, aplikasi Al-YasiniQu, sistem absensi santri yang terintegrasi dengan *chat gateway*, serta pemanfaatan media sosial (Instagram, Facebook, TikTok, YouTube, dan website) sebagai sarana informasi dan komunikasi.

Kedua, tahap implementasi sistem informasi manajemen berbasis ICT dilakukan melalui penyediaan infrastruktur sistem informasi yang memadai serta pengembangan fitur-fitur dalam SIM pesantren guna mendukung peningkatan kualitas layanan pendidikan. Ketiga, respon pengguna terhadap penerapan sistem ini terbagi menjadi dua kategori, yaitu respon positif dan respon negatif, yang menunjukkan adanya penerimaan sekaligus catatan perbaikan terhadap sistem yang telah diterapkan.

Tabel 1.1 Orisinalitas Penelitian

NO	Nama Peneliti	Persamaan	Perbedaan	Orisinalitas Penelitian
1.	Dede Husen. (2024)	Sama-sama membahas transformasi digital dan pengembangan sistem informasi di pesantren; fokus pada integrasi data dan peningkatan efisiensi manajemen.	Berfokus pada transformasi digital secara menyeluruh (peserta, alumni, mitra, pendidikan Al-Qur'an), bukan khusus pengelolaan layanan santri.	Berfokus secara khusus pada Strategi Pengelolaan Sistem Informasi Santri (SIS) untuk meningkatkan keterpaduan layanan di Pondok Pesantren Terpadu Al-Yasini
2.	Aldi Ahmad Mustofa (2024)	Sama-sama membahas digitalisasi data dan penggunaan sistem informasi untuk manajemen santri; sama-sama bertujuan meningkatkan efisiensi dan transparansi layanan.	Berfokus pada absensi santri berbasis QR Code + WhatsApp Gateway, bukan sistem informasi manajemen santri secara keseluruhan.	Lebih luas, mencakup strategi, manajemen layanan, dan pengelolaan sistem informasi secara terpadu melalui fasilitas SIS.
3.	Khoiruddin K. (2023)	sama-sama membahas sistem informasi	membahas SIM secara umum di dua pesantren	Fokus pada pengelolaan layanan santri melalui satu

		manajemen (SIM) di pesantren dan dampaknya terhadap mutu layanan.	(multikasus) dan fokus pada layanan pendidikan serta pembayaran.	platform terintegrasi (SIS) dan strategi peningkatan keterpaduan layanan internal pesantren Al-Yasini.
4.	Tita Ulandari (2024)	Sama-sama membahas penerapan sistem informasi manajemen pendidikan dan evaluasi implementasi SIM di pesantren.	Fokus pada aplikasi SIMPATIKA, EMIS, dan RDM untuk administrasi pendidikan, bukan layanan santri.	Fokus pada sistem SIS sebagai platform manajemen layanan santri secara terpadu, bukan hanya administrasi pendidikan.
5.	Nanda Khafita Sari (2023)	Sama-sama meneliti implementasi SIM berbasis ICT di PPT Al-Yasini serta mempelajari perencanaan dan penggunaan aplikasi pesantren.	Lebih fokus pada perencanaan ICT, media informasi, dan respon pengguna terhadap aplikasi SISNI & Al-YasiniQu	Lebih spesifik pada strategi pengelolaan SIS sebagai pusat integrasi layanan santri untuk meningkatkan keterpaduan manajemen layanan.

Berdasarkan uraian hasil penelitian terdahulu, dapat dipahami bahwa penelitian yang dilakukan penulis tidak hanya bertujuan untuk memperkuat temuan sebelumnya, tetapi juga menggali unsur kebaruan serta menilai relevansi

berbagai strategi yang telah dikemukakan oleh peneliti terdahulu. Fokus kajian ini diarahkan pada strategi pengelolaan Sistem Informasi Santri (SIS) dalam meningkatkan keterpaduan manajemen layanan di Pondok Pesantren Terpadu Al-Yasini, dengan penekanan pada aspek perencanaan program, pelaksanaan, serta dampak dari strategi yang diterapkan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan analisis deskriptif sebagai landasan dalam mengolah data. Sumber data diperoleh melalui kegiatan observasi lapangan, wawancara dengan informan terkait, serta studi dokumentasi untuk memperkuat keabsahan temuan penelitian.

F. Definisi Operasional / Istilah

Untuk memperjelas pemahaman terhadap topik yang dibahas dalam penelitian ini, penulis perlu memberikan penegasan mengenai makna yang terkandung dalam judul penelitian tersebut, yaitu sebagai berikut:

1. Strategi Manajemen Layanan Santri

Strategi manajemen layanan santri merupakan serangkaian langkah, kebijakan, dan pendekatan yang dilakukan oleh pihak pesantren untuk mengelola, mengatur, dan meningkatkan kualitas layanan kepada santri. Secara operasional, strategi ini mencakup proses perencanaan layanan yang meliputi penentuan tujuan pelayanan, identifikasi kebutuhan santri, serta penetapan prioritas layanan; pengorganisasian yang dilakukan melalui pembagian tugas, penetapan struktur penanggung jawab, dan pengaturan alur koordinasi; pelaksanaan layanan melalui pemanfaatan fitur-fitur SIS seperti layanan izin, absensi, komunikasi dengan wali santri, serta pengelolaan administrasi; serta

pengawasan dan evaluasi yang mencakup monitoring pemanfaatan sistem, penilaian efektivitas fitur SIS, dan tindak lanjut terhadap perbaikan layanan untuk memastikan proses pelayanan berjalan optimal dan terintegrasi.

2. Layanan Santri SIS

Layanan santri merupakan seluruh bentuk pelayanan administratif dan kepengasuhan yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan santri selama berada di lingkungan pesantren. Secara operasional, layanan ini meliputi layanan izin santri keluar dan masuk, layanan absensi serta kehadiran, layanan komunikasi antara pesantren dengan wali santri, layanan administrasi yang mencakup pengelolaan data pribadi santri, kelas, kamar, serta pembayaran tertentu jika ada, serta layanan pengawasan kedisiplinan santri. Keseluruhan layanan tersebut menjadi bagian dari objek penelitian untuk dianalisis bagaimana proses pengelolaan dan optimalisasinya dilakukan melalui pemanfaatan Sistem Informasi Santri (SIS).

3. Optimalisasi Pelayanan

Optimalisasi pelayanan dimaknai sebagai proses peningkatan mutu layanan kepada santri agar menjadi lebih efektif, efisien, cepat, akurat, dan terintegrasi antarbagiannya. Secara operasional, optimalisasi pelayanan ditandai dengan meningkatnya kecepatan pelayanan melalui pemanfaatan Sistem Informasi Santri (SIS) dibandingkan dengan sistem manual, meningkatnya ketepatan informasi yang ditunjukkan oleh

minimnya kesalahan data, kemudahan akses layanan bagi santri dan wali, serta terwujudnya integrasi layanan antarbagian seperti pengasuhan, administrasi, keamanan, dan tahfiz. Optimalisasi ini juga terlihat dari menurunnya beban kerja manual petugas dalam proses pelayanan. Pengukuran optimalisasi pelayanan dilakukan melalui pengalaman pengguna (*user experience*), telaah dokumen sistem, serta pengamatan terhadap proses kerja harian di lingkungan pesantren.

4. Sistem Informasi Santri (SIS) di Pondok Pesantren Terpadu Al-Yasini

Sistem Informasi Santri (SIS) di Pondok Pesantren Terpadu Al-Yasini merupakan sebuah platform digital yang dirancang untuk menghubungkan dan mengelola berbagai layanan yang berkaitan dengan santri secara terpadu. Dalam praktiknya, sistem ini dilengkapi dengan sejumlah fitur, seperti perizinan santri berbasis digital, pencatatan kehadiran secara elektronik, tampilan data santri dalam bentuk dashboard, integrasi notifikasi melalui *SMS Gateway* maupun *WhatsApp Gateway*, serta pengelolaan data santri yang dapat diakses secara real-time. Dengan berbagai fasilitas tersebut, SIS berperan sebagai komponen utama dalam penelitian ini, khususnya untuk mengkaji sejauh mana strategi pengelolaan layanan santri dapat berjalan secara optimal. Melalui pemanfaatan sistem ini, diharapkan pelayanan kepada santri dapat berlangsung secara lebih efektif, efisien, dan terkoordinasi dengan baik.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Manajemen

1. Definisi Manajemen

Manajemen memegang peranan penting dalam mengatur dan mengarahkan jalannya lembaga pendidikan Islam, karena pengelolaan yang baik akan mendorong perkembangan lembaga secara berkelanjutan. Dalam proses tersebut, komunikasi menjadi unsur yang tidak terpisahkan, sebab berfungsi sebagai penghubung utama dalam interaksi sosial maupun hubungan kerja di dalam organisasi. Seiring dengan semakin kompleksnya tantangan yang dihadapi pendidikan Islam di era modern, keterpaduan antara manajemen dan komunikasi menjadi sangat diperlukan agar berbagai persoalan dapat ditangani secara efektif dan terarah.

Manajemen kerap dipahami sebagai ilmu, seni, sekaligus profesi. Disebut sebagai ilmu karena manajemen merupakan bidang kajian yang tersusun secara sistematis untuk menjelaskan alasan serta mekanisme bagaimana individu dapat bekerja sama dalam mencapai tujuan tertentu.¹⁵ Menurut Mary Parker Follett, manajemen dipandang sebagai sebuah kiat karena pencapaian tujuan dilakukan melalui pengaturan dan pengarahan orang lain dalam melaksanakan tugas-tugas tertentu. Sementara itu, Nanang Fattah menegaskan bahwa manajemen juga dapat dilihat sebagai profesi, sebab pelaksanaannya menuntut keahlian khusus untuk mencapai

¹⁵ Amiruddin Tumanggor, James Ronald Tambunan, dan Pandapotan Simatupang, *Manajemen Pendidikan* (Yogyakarta: K-Media, 2021) hal 1

kinerja yang optimal, serta dijalankan berdasarkan standar etika yang menjadi pedoman bagi para manajer dan profesional.

Sementara itu, pendapat lain seperti H.A.R Tillar mengemukakan bahwa manajemen pada dasarnya berkaitan dengan cara mengelola suatu lembaga agar dapat berjalan secara efisien dan efektif. Efisiensi tercapai ketika sumber daya atau investasi yang digunakan mampu memberikan hasil sesuai dengan harapan, sedangkan efektivitas ditunjukkan melalui penerapan prinsip-prinsip pengelolaan yang tepat sehingga seluruh aktivitas organisasi mampu mencapai tujuan yang telah direncanakan. Meskipun para ahli memiliki kecenderungan fokus yang serupa, perbedaan pandangan dalam mendefinisikan manajemen masih tetap ada, sehingga belum tercapai kesepakatan umum mengenai sejauh mana manajemen berkaitan dengan tingkat keterampilan tertentu.

Sejalan dengan beragam pandangan mengenai manajemen, konsep manajemen strategik hadir sebagai pengembangan yang menitikberatkan pada arah dan keberlangsungan organisasi dalam jangka panjang. Manajemen strategik dapat dipahami sebagai rangkaian keputusan dan tindakan yang dirancang untuk menentukan kinerja organisasi secara berkelanjutan. Thomas L. Wheelen dan J. David Hunger mendefinisikannya sebagai seperangkat keputusan dan tindakan manajerial yang berpengaruh terhadap performa jangka panjang organisasi, sehingga cakupannya tidak hanya terbatas pada aktivitas operasional, tetapi juga menyangkut arah dan masa depan organisasi

secara menyeluruh. Senada dengan itu, Fred R. David memandang manajemen strategik sebagai perpaduan antara seni dan ilmu dalam merumuskan, melaksanakan, serta mengevaluasi berbagai keputusan lintas fungsi, yang memungkinkan organisasi mencapai tujuan secara efektif.¹⁶

Adapun tahap evaluasi dan pengendalian strategi berfungsi untuk memastikan bahwa pelaksanaan strategi berjalan sesuai rencana, sekaligus mengukur sejauh mana tujuan organisasi dapat tercapai. Pada tahap ini juga dilakukan peninjauan ulang guna melakukan perbaikan atau penyesuaian strategi apabila terjadi perubahan kondisi lingkungan. Proses tersebut bersifat berkelanjutan atau siklik, di mana hasil evaluasi menjadi dasar dalam penyusunan strategi berikutnya agar organisasi tetap responsif dan adaptif. Dengan demikian, penerapan manajemen strategik memiliki kontribusi signifikan dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi organisasi, karena mampu memberikan arah yang jelas, mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya, serta memperkuat kemampuan organisasi dalam menghadapi dinamika lingkungan, baik internal maupun eksternal.

Dalam ranah pendidikan Islam, khususnya di lingkungan pesantren, penerapan manajemen strategik menjadi aspek yang krusial dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan serta pelayanan kepada santri. Melalui pendekatan ini, lembaga dapat menyusun perencanaan

16 David, F. R., *Strategic Management: Concepts and Cases*, <https://eprints.walisongo.ac.id/id/eprint/11168/1/NIM1503036105.pdf>

program secara sistematis, mengimplementasikan layanan secara terpadu, serta melakukan evaluasi kinerja secara lebih terukur dan objektif. Upaya tersebut merupakan bagian dari langkah profesional lembaga untuk memastikan bahwa proses pengelolaan berjalan secara efektif, efisien, dan selaras dengan visi yang telah ditetapkan.

Dalam perspektif Islam, konsep manajemen memiliki cakupan nilai yang lebih komprehensif dibandingkan dengan manajemen modern, karena tidak hanya berorientasi pada aspek teknis, tetapi juga nilai-nilai spiritual. Menurut Ahmad Ibrahim Abu Sinn, manajemen dalam Islam dipahami sebagai proses mengelola seluruh aktivitas dengan berlandaskan prinsip-prinsip syariah, dengan tujuan akhir memperoleh keridaan Allah SWT.¹⁷ Dengan demikian, manajemen tidak semata dipahami sebagai aktivitas teknis, tetapi juga sebagai amanah yang bernilai spiritual, yang menuntut adanya integritas, keadilan, serta tanggung jawab moral dalam setiap pelaksanaannya.

2. Tujuan dan Fungsi Manajemen

Tujuan utama manajemen adalah mengarahkan seluruh potensi dan sumber daya organisasi agar dapat dimanfaatkan secara optimal dalam mencapai target yang telah ditentukan. Dalam hal ini, manajemen berperan sebagai alat pengendali yang memastikan setiap kegiatan organisasi berlangsung secara terencana, terstruktur, terarah, serta berada dalam pengawasan yang efektif. Sejalan dengan itu, Suryadi menjelaskan

17 Ahmad Ibrahim Abu Sinn, *Manajemen dalam Islam*, (Kairo: Dar al-Fikr, 1987), 22.

bahwa tujuan manajemen tidak hanya sebatas pada pencapaian hasil, tetapi juga mencakup upaya mengoptimalkan kinerja organisasi melalui pengelolaan sumber daya manusia, keuangan, serta sarana dan prasarana secara sistematis dan berkesinambungan.¹⁸

Di samping berfokus pada pencapaian tujuan organisasi, manajemen juga diarahkan untuk membangun sinergi kerja antarunit agar terhindar dari duplikasi tugas serta pemborosan sumber daya. Hal ini penting untuk memastikan setiap bagian organisasi dapat berfungsi secara selaras dan saling mendukung. Sejalan dengan itu, Rahmawati mengemukakan bahwa manajemen bertujuan mewujudkan koordinasi kerja yang efektif, meningkatkan produktivitas, serta menjaga stabilitas organisasi agar tetap mampu beradaptasi dengan dinamika perubahan lingkungan.¹⁹ Dengan perumusan tujuan manajemen yang terarah, organisasi dapat mempertahankan keseimbangan antara penyusunan strategi jangka panjang dan pelaksanaan kegiatan operasional sehari-hari.

Dalam konteks lembaga pendidikan dan pelayanan, tujuan manajemen tidak semata-mata menekankan efisiensi kerja, tetapi juga diarahkan pada peningkatan kualitas layanan serta kepuasan pengguna. Hasanah dan Ma'arif menegaskan bahwa manajemen bertujuan menjamin mutu pelayanan melalui pengelolaan yang transparan, akuntabel, serta

18 Suryadi, "Tujuan dan Peran Manajemen dalam Meningkatkan Efektivitas Organisasi," *Jurnal Manajemen dan Administrasi Publik* 5, no. 2 (2020): 112–113, <https://journal.uny.ac.id/index.php/jmap/article/view/34672>

19 Rahmawati, "Implementasi Tujuan Manajemen dalam Meningkatkan Produktivitas Kerja Organisasi," *Jurnal Ilmu Manajemen (JIM)* 8, no. 1 (2021): 45–46, <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/jim/article/view/39218>

responsif terhadap kebutuhan pengguna. Orientasi tersebut selaras dengan prinsip tata kelola organisasi modern yang menuntut profesionalisme sekaligus keberlanjutan dalam setiap aspek pengelolaan.

Untuk mencapai tujuan tersebut, manajemen dijalankan melalui serangkaian fungsi utama yang dikenal dengan konsep POAC, yaitu perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pelaksanaan (*actuating*), dan pengawasan (*controlling*) sebagai kerangka dasar dalam mengelola organisasi secara sistematis. Sejalan dengan itu, George R. Terry mendefinisikan manajemen sebagai suatu proses yang khas, yang mencakup kegiatan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengendalian, yang dilakukan untuk menetapkan sekaligus mencapai tujuan organisasi melalui pemanfaatan sumber daya manusia maupun sumber daya lainnya secara optimal.²⁰ Fungsi-fungsi ini saling berkaitan dan membentuk satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan dalam upaya penyelesaian masalah organisasi, termasuk dalam manajemen layanan santri di pesantren.

a. Fungsi perencanaan (*planning*)

Perencanaan memiliki peran yang sangat penting dalam mengatasi berbagai permasalahan organisasi, karena melalui perencanaan yang matang, lembaga dapat mengidentifikasi persoalan secara sistematis, menetapkan tujuan yang jelas, serta merumuskan langkah-langkah strategis untuk penyelesaiannya. Tahap ini menjadi

20 Terry, G. R., *Principles of Management*,
<https://repository.polman-babel.ac.id/id/eprint/78/1/Principles%20of%20Management.pdf>

pijakan awal dalam menentukan arah kebijakan, penyusunan program kerja, serta penetapan skala prioritas agar pelaksanaan kegiatan berjalan terarah dan terhindar dari tumpang tindih maupun pemborosan sumber daya. Dalam konteks manajemen layanan santri, perencanaan yang terstruktur akan membantu pesantren merancang sistem pelayanan yang lebih efektif, terorganisir, serta selaras dengan kebutuhan santri dan harapan wali santri.

b. Fungsi pengorganisasian (*organizing*)

Pengorganisasian memiliki peran penting dalam menangani persoalan yang berkaitan dengan pembagian tugas, tanggung jawab, serta koordinasi antarbagian dalam organisasi. Proses ini dilakukan melalui penyusunan struktur organisasi, penetapan wewenang, dan distribusi pekerjaan yang disesuaikan dengan kompetensi sumber daya manusia yang dimiliki. Dengan pengorganisasian yang tertata dengan baik, potensi konflik, duplikasi pekerjaan, serta inefisiensi kerja dapat ditekan seminimal mungkin. Dalam konteks manajemen layanan santri, pengorganisasian yang jelas akan mendorong terciptanya sinergi antarunit, seperti bagian pengasuhan, administrasi, dan akademik, sehingga pelayanan dapat berjalan lebih terpadu dan efektif.

c. Fungsi pelaksanaan (*actuating*)

Pelaksanaan merupakan tahap realisasi dari rencana yang telah disusun, yang dilakukan dengan menggerakkan seluruh anggota

organisasi agar menjalankan tugas dan tanggung jawabnya secara optimal. Pada fase ini, peran kepemimpinan menjadi faktor kunci dalam menentukan keberhasilan program yang dijalankan. Pimpinan dituntut memiliki kemampuan untuk memotivasi, membina, serta mengarahkan staf, sehingga setiap individu dapat bekerja secara maksimal dalam menangani berbagai permasalahan layanan.²¹ Dalam konteks layanan santri, pelaksanaan yang baik akan tercermin dari responsivitas petugas, kedisiplinan kerja, serta kualitas pelayanan yang diberikan kepada santri.

d. Fungsi pengawasan (*controlling*)

Pengawasan (*controlling*) berperan dalam memastikan seluruh aktivitas organisasi berlangsung sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Proses ini dilakukan melalui kegiatan pemantauan, penilaian kinerja, serta evaluasi terhadap hasil kerja guna mengidentifikasi adanya penyimpangan maupun kendala yang muncul selama pelaksanaan. Melalui pengawasan yang efektif, pimpinan dapat segera mengambil tindakan korektif apabila ditemukan kekurangan dalam pelaksanaan layanan. Dengan demikian, fungsi pengawasan sangat penting dalam menjamin mutu pelayanan santri sekaligus sebagai instrumen pengendalian masalah yang muncul dalam proses manajemen.

21 Siagian, S. P., *Fungsi-Fungsi Manajerial*,
<https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/22844/1/FUNGSI%20MANAJERIAL.pdf>

Dengan demikian, dapat ditegaskan bahwa penerapan fungsi manajemen POAC secara berkesinambungan dan terintegrasi memiliki peran penting dalam mengatasi berbagai persoalan yang muncul dalam pengelolaan layanan santri.. Perencanaan membantu mengantisipasi masalah sejak awal, pengorganisasian menciptakan kejelasan tugas dan koordinasi, pelaksanaan memastikan program berjalan sesuai rencana, dan pengawasan menjamin agar seluruh kegiatan tetap berada pada jalur yang telah ditetapkan demi tercapainya pelayanan santri yang optimal, efektif, dan akuntabel.

3. Manajemen Strategi

Managemen strategi merupakan suatu proses sistematis yang digunakan organisasi untuk merumuskan, mengimplementasikan, dan mengevaluasi berbagai keputusan strategis guna mencapai tujuan jangka panjang secara efektif. Dalam konteks ini, manajemen strategi tidak hanya dipahami sebagai perencanaan semata, tetapi juga mencakup keseluruhan rangkaian aktivitas yang terintegrasi antara analisis lingkungan, penetapan arah organisasi, hingga pengendalian hasil yang dicapai. Melalui pendekatan strategis, organisasi mampu menyesuaikan diri dengan dinamika perubahan lingkungan sekaligus meningkatkan daya saing secara berkelanjutan.²²

Secara konseptual, proses manajemen strategi meliputi tiga tahapan utama, yaitu perumusan strategi (strategy formulation), implementasi

²² Fred R. David, *Manajemen Strategis: Konsep*, Edisi 15 (Jakarta: Salemba Empat, 2017), hlm. 5.

strategi (strategy implementation), dan evaluasi strategi (strategy evaluation). Tahap perumusan strategi mencakup kegiatan analisis kondisi internal dan eksternal organisasi untuk menentukan visi, misi, serta tujuan yang ingin dicapai. Selanjutnya, tahap implementasi strategi berkaitan dengan bagaimana strategi yang telah dirumuskan dapat dijalankan melalui pengelolaan sumber daya, pembentukan struktur organisasi, serta penyusunan kebijakan operasional. Adapun tahap evaluasi strategi dilakukan untuk menilai efektivitas pelaksanaan strategi sekaligus melakukan perbaikan apabila ditemukan ketidaksesuaian antara rencana dan hasil yang dicapai.²³

Dalam kaitannya dengan peningkatan layanan, manajemen strategi memiliki peran yang sangat penting sebagai kerangka dalam mengarahkan organisasi agar mampu memberikan pelayanan yang optimal. Strategi yang dirancang dengan baik memungkinkan organisasi untuk mengidentifikasi kebutuhan pengguna layanan, meningkatkan kualitas proses pelayanan, serta memastikan bahwa setiap aktivitas yang dilakukan selaras dengan tujuan peningkatan kepuasan pengguna. Dengan demikian, penerapan manajemen strategi tidak hanya berfungsi sebagai alat perencanaan, tetapi juga sebagai instrumen dalam menciptakan layanan yang efektif, efisien, dan berorientasi pada kualitas secara berkelanjutan.²⁴

²³ Wheelen, Thomas L., dan J. David Hunger, *Strategic Management and Business Policy* (Boston: Pearson, 2012), hlm. 12.

²⁴ Husein Umar, *Strategic Management in Action* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2008), hlm. 23.

4. Karakteristik Layanan (Jasa)

Dalam konteks lembaga pendidikan, layanan yang diberikan kepada santri dan wali santri memiliki karakteristik jasa sebagaimana dikemukakan Fandy Tjiptono, yaitu tidak berwujud (*intangibility*), tidak terpisahkan antara proses dan hasil (*inseparability*), bervariasi (*heterogeneity*), dan tidak tahan lama (*perishability*).²⁵ Karakteristik ini relevan untuk memahami bentuk layanan santri berbasis Sistem Informasi Santri (SIS), yang meskipun telah terdigitalisasi tetap melibatkan interaksi manusia dan menuntut konsistensi kualitas pada setiap penggunaannya.

5. Customer Service Management

Customer service management merupakan suatu proses pengelolaan layanan yang dirancang secara sistematis untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan sehingga tercapai tingkat kepuasan yang optimal. Dalam konteks lembaga pendidikan, khususnya pesantren, pelanggan tidak hanya terbatas pada santri sebagai peserta didik, tetapi juga mencakup wali santri sebagai pihak yang memiliki kepentingan terhadap kualitas layanan yang diberikan. Pelayanan yang baik menjadi salah satu indikator keberhasilan suatu lembaga pendidikan dalam mempertahankan kepercayaan masyarakat. Oleh karena itu, customer service management memiliki peran strategis dalam menciptakan hubungan yang harmonis antara lembaga dengan santri dan wali santri.

²⁵Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian* (Yogyakarta: Andi, 2014).

Menurut Fandy Tjiptono, customer service merupakan serangkaian aktivitas yang dilakukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan melalui pelayanan yang berkualitas.²⁶ Pendapat ini menegaskan bahwa pelayanan bukan hanya sekadar aktivitas tambahan, melainkan bagian inti dari strategi organisasi dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Selanjutnya, Valarie A. Zeithaml, Mary Jo Bitner, dan Dwayne D. Gremler menjelaskan bahwa kualitas layanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan oleh pelanggan dan kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan tersebut²⁷. Dengan demikian, kualitas pelayanan sangat ditentukan oleh kesesuaian antara harapan pelanggan dengan layanan yang diterima.

Customer service dalam lembaga pendidikan memiliki beberapa fungsi penting yang saling berkaitan, antara lain:

a. Memberikan Informasi

Layanan informasi menjadi kebutuhan utama bagi santri dan wali santri, terutama terkait kegiatan pembelajaran, jadwal, peraturan, serta perkembangan santri. Informasi yang jelas dan akurat akan membantu mengurangi kesalahpahaman²⁸.

b. Menangani Keluhan (*Complaint Handling*)

²⁶ Fandy Tjiptono, *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*, (Yogyakarta: Andi, 2012), hlm. 35.

²⁷ Valarie A. Zeithaml, Mary Jo Bitner, dan Dwayne D. Gremler, *Services Marketing*, (New York: McGraw-Hill, 2013), hlm. 75.

²⁸ Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, (Yogyakarta: Andi, 2014), hlm. 28.

Setiap lembaga pendidikan tidak terlepas dari berbagai keluhan. Oleh karena itu, kemampuan dalam menangani keluhan secara cepat, tepat, dan bijaksana menjadi kunci dalam menjaga kepercayaan pelanggan.

c. Membangun Hubungan Baik (*Relationship Building*)

Customer service juga berfungsi untuk menciptakan hubungan jangka panjang antara lembaga dengan santri dan wali santri. Hubungan yang baik akan meningkatkan loyalitas dan citra positif lembaga.

d. Meningkatkan Kepuasan Pelanggan

Seluruh aktivitas pelayanan pada akhirnya bertujuan untuk menciptakan kepuasan. Pelanggan yang puas cenderung akan memberikan kepercayaan dan merekomendasikan lembaga kepada orang lain.

Dalam memberikan layanan yang optimal, terdapat beberapa prinsip dasar yang harus diperhatikan oleh lembaga pendidikan, yaitu:

- a. Responsif (*Responsiveness*): Lembaga harus cepat tanggap dalam memberikan pelayanan, terutama dalam merespons kebutuhan dan keluhan santri maupun wali santri.
- b. Ramah (*Courtesy*): Sikap ramah, sopan, dan menghargai pelanggan menjadi aspek penting dalam menciptakan kenyamanan layanan.

- c. Profesional (*Professionalism*): Pelayanan harus dilakukan oleh tenaga yang kompeten, memiliki pengetahuan, serta mampu bekerja sesuai prosedur yang telah ditetapkan¹.
- d. Solutif (*Problem Solving*): Setiap permasalahan yang muncul harus diselesaikan dengan solusi yang tepat dan tidak berlarut-larut².

Dalam konteks pesantren, customer service management dapat diimplementasikan dalam berbagai bentuk layanan, antara lain:

- a. Layanan administrasi santri, seperti pendaftaran, pembayaran, dan pengelolaan data
- b. layanan informasi kegiatan santri, termasuk jadwal kegiatan, perkembangan akademik, dan kegiatan keagamaan
- c. layanan komunikasi dengan wali santri, baik secara langsung maupun melalui media teknologi seperti sistem informasi santri (SIS)

Dengan adanya dukungan teknologi informasi, pelayanan kepada santri dan wali santri dapat dilakukan secara lebih cepat, transparan, dan efisien. Hal ini juga mendukung peningkatan kualitas layanan secara keseluruhan.

Dalam Islam, pelayanan kepada sesama merupakan bagian dari akhlak yang mulia dan memiliki nilai ibadah. Setiap bentuk pelayanan yang dilakukan dengan niat baik akan memberikan manfaat tidak hanya bagi penerima layanan, tetapi juga bagi pemberi layanan. Sebagaimana

sabda Rasulullah SAW: “Sebaik-baik manusia adalah yang paling bermanfaat bagi manusia lainnya.”

Hadis tersebut menegaskan bahwa memberikan pelayanan yang baik merupakan bentuk kontribusi nyata dalam kehidupan sosial. Oleh karena itu, dalam pengelolaan layanan di pesantren, nilai-nilai seperti keikhlasan, kejujuran, tanggung jawab, dan kepedulian harus menjadi dasar dalam setiap aktivitas pelayanan.

B. Manajemen Strategi Layanan Santri

Manajemen layanan santri merupakan bagian integral dari pengelolaan pesantren yang berfungsi untuk mengatur seluruh aktivitas pelayanan santri secara sistematis, terencana, dan berkelanjutan guna mendukung tercapainya tujuan pendidikan pesantren. Secara konseptual, layanan santri mencakup seluruh bentuk pelayanan yang diberikan kepada santri sejak proses pendaftaran, pembinaan, hingga kelulusan, yang meliputi aspek akademik, administrasi, perizinan, absensi, serta pembinaan dan pengawasan.²⁹ Manajemen layanan santri tidak hanya difokuskan pada kelancaran aspek administratif, tetapi juga diarahkan pada terciptanya kenyamanan, keteraturan, serta efektivitas dalam proses pembinaan santri secara menyeluruh. Oleh karena itu, manajemen layanan santri berperan sebagai instrumen strategis dalam menjaga dan meningkatkan mutu pendidikan serta pembinaan di lingkungan pesantren.

²⁹ Hasibuan, M. S. P. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Edisi Revisi). Jakarta: Bumi Aksara. Lihat Bab 2 tentang administrasi dan pengelolaan lembaga pendidikan, hlm. 25–28. https://repository.upi.edu/13205/1/Manajemen_Sumber_Daya_Manusia_Hasibuan.pdf

Tujuan utama dari manajemen layanan santri adalah menjamin bahwa seluruh kebutuhan santri dapat terpenuhi secara maksimal dengan proses yang tepat waktu, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan. Melalui pengelolaan layanan yang terstruktur, pesantren diharapkan mampu menghadirkan pelayanan yang adil, cepat, serta tanggap terhadap kebutuhan. Di samping itu, manajemen layanan santri juga berperan dalam menunjang efektivitas proses pembelajaran, meningkatkan kedisiplinan, mempermudah pengawasan, serta memperkuat hubungan antara pesantren, santri, dan wali santri. Keberhasilan pelaksanaannya sangat bergantung pada kejelasan sistem yang diterapkan, kualitas sumber daya pengelola, serta dukungan sarana dan teknologi yang memadai.

Ruang lingkup layanan santri di pesantren mencakup beberapa bidang utama, yaitu administrasi santri, perizinan, absensi, serta pembinaan dan pengawasan. Administrasi santri meliputi pengelolaan data identitas, riwayat keluar akademik, keuangan, serta dokumen pendukung lainnya yang berkaitan dengan santri. Layanan perizinan berkaitan dengan pengelolaan izin masuk santri secara tertib dan terdokumentasi. Absensi berfungsi sebagai alat kontrol kehadiran santri dalam kegiatan belajar maupun kegiatan kepesantrenan lainnya. Sementara itu, pembinaan dan pengawasan mencakup aktivitas pengasuhan, pembentukan karakter, penegakan disiplin, serta monitoring

perkembangan perilaku santri.³⁰ Seluruh layanan tersebut seharusnya terintegrasi dalam satu sistem agar pengelolaannya lebih efektif dan efisien.

Namun demikian, dalam praktik konvensional, pengelolaan layanan santri masih dihadapkan pada berbagai persoalan yang cukup kompleks. Salah satu kendala utama terletak pada sistem administrasi yang masih bersifat manual, sehingga berpotensi menimbulkan kesalahan pencatatan, keterlambatan dalam pelayanan, serta kesulitan dalam penyimpanan dan penelusuran data. Penggunaan sistem manual juga menyulitkan pihak pesantren dalam melakukan pemantauan dan evaluasi aktivitas santri secara cepat dan akurat. Di sisi lain, keterbatasan sumber daya manusia, baik dari segi kuantitas maupun kompetensi, turut memperparah kondisi tersebut. Tidak semua pengelola memiliki kemampuan manajerial dan penguasaan teknologi informasi yang memadai, sehingga berdampak pada kurang optimalnya proses perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan layanan. Selain itu, lemahnya koordinasi antarunit sering memicu terjadinya tumpang tindih pekerjaan, duplikasi data, serta ketidakselarasan informasi antara bagian akademik, pengasuhan, dan administrasi.³¹

Tantangan eksternal juga semakin memperberat permasalahan manajemen layanan santri, terutama meningkatnya tuntutan wali santri

30 Kementerian Agama RI. (2019). *Pedoman Penyelenggaraan Pondok Pesantren*. Direktorat Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren. Lihat bagian “Layanan Administrasi dan Pembinaan Santri”, hlm. 52–60. https://simbi.kemenag.go.id/epustaka/pedoman_pesantren.pdf

31 Wibowo, A. (2016). “Pengembangan Sistem Informasi dalam Manajemen Pendidikan.” *Unnes Physics Education Journal*, 5(1), 45–52. <https://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/upej/article/download/21635/10257>

terhadap transparansi informasi, kecepatan pelayanan, serta kemudahan akses data seiring dengan perkembangan teknologi digital. Jika pesantren tidak mampu beradaptasi dengan perubahan tersebut, maka kualitas layanan akan tertinggal dan berpotensi menurunkan kepercayaan masyarakat. Oleh karena itu, penguatan manajemen layanan santri melalui sistem yang lebih modern, terintegrasi, dan berbasis teknologi informasi menjadi sebuah keniscayaan dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan, efektivitas pengelolaan, serta daya saing lembaga pesantren di era digital.

C. Optimalisasi Pelayanan Berbasis Sistem Informasi Santri (SIS)

1. Pengertian Sistem Informasi

Menurut McLeod & Schell, sistem informasi manajemen adalah suatu sistem berbasis komputer yang menyediakan informasi bagi beberapa pemakai dengan kebutuhan yang serupa; sistem ini menghasilkan keluaran dalam bentuk laporan periodik, laporan khusus, atau output simulasi, yang digunakan oleh manajer maupun staf untuk pengambilan keputusan guna memecahkan masalah organisasi. McLeod mendefinisikan informasi sebagai data yang telah diolah menjadi bentuk yang lebih berarti bagi penerimanya, sehingga data mentah dapat diubah menjadi informasi yang berguna bagi pengambilan keputusan sekarang maupun mendatang.³² Dengan demikian, sistem informasi menurut perspektif mereka menekankan keberadaan elemen terkomputerisasi serta

³² Raymond McLeod dan George P. Schell, *Management Information Systems* (Harlow, UK: Pearson Education, 2008), 40.

kebutuhan untuk mendukung *decision-making* dan fungsi operasional organisasi.

Sementara itu, Kenneth C. Laudon dan Jane P. Laudon mendefinisikan sistem informasi sebagai seperangkat komponen yang saling terhubung untuk mengumpulkan, mengolah, menyimpan, dan mendistribusikan informasi guna mendukung pengambilan keputusan serta pengendalian dalam organisasi. Definisi ini menegaskan bahwa sistem informasi tidak hanya berkaitan dengan aspek teknis seperti perangkat keras dan perangkat lunak, tetapi juga mencakup unsur manusia, prosedur, serta kebijakan organisasi, sehingga merupakan perpaduan antara dimensi manajemen, organisasi, dan teknologi.³³ Pandangan Laudon & Laudon menunjukkan bahwa sistem informasi berfungsi sebagai sarana bagi organisasi untuk mengelola data/informasi secara sistematis, memungkinkan koordinasi, kontrol, serta pengambilan keputusan strategis.

Dalam konteks lembaga pendidikan, khususnya pesantren, konsep sistem informasi sebagaimana dikemukakan oleh Raymond McLeod Jr. dan George P. Schell serta Kenneth C. Laudon dan Jane P. Laudon menjadi semakin relevan untuk diterapkan. Berbagai penelitian mutakhir menunjukkan bahwa implementasi sistem informasi manajemen (SIM) di lingkungan pesantren diarahkan untuk meningkatkan efisiensi administrasi, ketepatan data santri, serta kecepatan dalam pelayanan.

³³ Kenneth C. Laudon dan Jane P. Laudon, *Management Information Systems* (Harlow, UK: Pearson Education, 2020).

Sebagai contoh, hasil studi kasus di Pondok Pesantren Al Azhaar Lubuklinggau menunjukkan bahwa penerapan sistem informasi manajemen pendidikan melalui berbagai modul, seperti pendaftaran, data akademik, dan administrasi, mampu mempermudah pengelolaan data santri sekaligus meningkatkan efisiensi operasional di bidang administrasi.³⁴ Demikian pula, penelitian di Pondok Pesantren Al-Ishlah Gunungsari menunjukkan bahwa sistem informasi mampu menyediakan data yang cepat dan terpusat, mendukung pelaporan dan pengambilan keputusan oleh pengurus pondok. Lebih jauh, inovasi berbasis aplikasi sistem informasi santri (SIS) di Pondok Pesantren Darussalam Blokagung Banyuwangi memperlihatkan bahwa penggunaan sistem informasi membantu dalam manajemen keuangan, absensi, dan data wali santri dengan lebih terstruktur.³⁵

2. Sistem Informasi Santri (SIS)

SIS pada dasarnya merupakan aplikasi atau sistem informasi khusus yang dirancang untuk mengelola seluruh data dan proses administratif serta akademik santri di pondok pesantren. Sistem ini mencakup modul-modul untuk pendataan santri (data pribadi, biodata, histori pendidikan), manajemen kelas/penjadwalan, rekam akademik (nilai, hafalan, kehadiran), keuangan, bahkan aspek kedisiplinan dan kesehatan. Sistem diinspirasi dari model sistem informasi manajemen,

³⁴ Tita Ulandari, *Penerapan Sistem Informasi Manajemen Pendidikan pada Pondok Pesantren Al-Azhaar Lubuklinggau*, tesis, IAIN Curup, 2024.

³⁵ Muhammad Ma'sum, *Inovasi Sistem Informasi Manajemen Pendidikan Berbasis Aplikasi Sistem Informasi Santri di Pondok Pesantren Darussalam Blokagung Banyuwangi*, 2024.

namun disesuaikan dengan kebutuhan khas lingkungan pesantren agar data santri tertata dengan baik, mudah diakses, dan terintegrasi bagi pengurus, pengajar, serta wali santri. Sebagai ilustrasi, penelitian pada salah satu pondok pesantren modern di Medan menunjukkan bahwa pengembangan sistem pendataan santri berbasis web (SIS) memungkinkan pengelola melakukan proses input, pengolahan, dan pengelolaan data secara lebih sistematis. Penerapan sistem ini menjadi alternatif pengganti metode manual yang cenderung rawan kesalahan pencatatan serta duplikasi data.³⁶

Dengan diterapkannya Sistem Informasi Santri (SIS), layanan di lingkungan pesantren dapat terdigitalisasi secara menyeluruh. Proses pendaftaran santri baru tidak lagi bergantung pada metode manual berbasis kertas, melainkan dapat dilakukan secara daring. Selain itu, data akademik dan administrasi dapat diakses kapan saja oleh wali santri maupun pihak pesantren melalui jaringan internet. Pelaporan nilai, perkembangan hafalan, kehadiran, hingga penyampaian informasi dan pengumuman juga dapat dilakukan serta diarsipkan secara digital, sehingga mendorong meningkatnya transparansi dan keterbukaan informasi dalam pengelolaan layanan santri.³⁷ Sebagai contoh, penelitian mengenai penerapan sistem informasi akademik berbasis web di salah

36 Rasyid Ridho, "Perancangan Sistem Pendataan Santri Pesantren Modern Al-Kautsar Al-Akbar Medan Berbasis Web," *Journal of Computers and Digital Business* 2, no. 2 (2025): artikel 164.

37 M. Muhammad, S. Sucipto, M. N. Muzaki, dan S. Andriyanto, "Implementasi Sistem Informasi Berbasis Web untuk Pengelolaan Kedisiplinan Santri di Pondok Pesantren," *Jurnal Sistem Informasi dan Teknologi Informasi Komputer* 3, no. 1 (2024): 39–52.

satu pondok pesantren di Garut menunjukkan bahwa sistem tersebut memudahkan orang tua santri maupun pengelola dalam mengakses informasi akademik dan keuangan secara lebih praktis. Kemudahan ini terasa semakin penting, terutama pada masa pandemi ketika interaksi tatap muka mengalami pembatasan.³⁸ Demikian pula, studi pada pondok pesantren yang menggunakan aplikasi digital untuk pelaporan hafalan kitab kuning menunjukkan bahwa digitalisasi berkontribusi pada efisiensi, kemudahan monitoring dan dokumentasi capaian santri.

Kebutuhan akan SIS di pesantren modern muncul dari berbagai faktor: pertumbuhan jumlah santri yang signifikan, kompleksitas administrasi (pendaftaran, data santri, akademik, keuangan, kedisiplinan), tuntutan transparansi terhadap wali santri, serta keinginan untuk meningkatkan efisiensi operasional dan manajerial pondok.³⁹ Dalam penelitian perencanaan digitalisasi di era 4.0 pada sebuah pondok, dijelaskan bahwa sistem manual sudah tidak memadai data sering tertunda, arsip fisik rawan kehilangan, dan komunikasi antara santri, pesantren, wali menjadi lambat sehingga dibutuhkan sistem informasi terintegrasi untuk mengatasi kelemahan ini. Selain itu, penggunaan SIS dapat membantu pondok untuk memonitor perkembangan santri secara berkesinambungan, memudahkan

38 Ade Sutedi, Yosep Septiana, dan Rifki Abdul Halim, "Sistem Informasi Akademik Santri Berbasis Web di Pondok Pesantren," *Jurnal Algoritma* 18, no. 1 (2025): artikel 934.

39 Ahmad Sairaji dan Nidia Rosmawanti, "Model Sistem Informasi pada Pondok Pesantren," *Progresif: Jurnal Ilmiah Komputer* 13, no. 1 (2025): artikel 207.

penjadwalan kegiatan maupun evaluasi akademik, dan mendukung pengambilan keputusan berbasis data bagi pengurus.⁴⁰

3. Model Keberhasilan Sistem Informasi

Model Keberhasilan Sistem Informasi yang dikembangkan oleh William H. DeLone dan Ephraim R. McLean merupakan suatu kerangka evaluatif yang mencakup enam dimensi utama, yaitu system quality, information quality, service quality, use, user satisfaction, dan net benefits, yang saling berhubungan dalam menentukan tingkat keberhasilan sebuah sistem informasi. Dalam pengembangan model revisi tahun 2003, keduanya menegaskan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan menjadi fondasi utama yang memengaruhi interaksi pengguna dengan sistem. Sementara itu, aspek penggunaan (use) dan kepuasan pengguna (user satisfaction) mencerminkan tingkat penerimaan serta pengalaman pengguna dalam memanfaatkan sistem tersebut. Pada akhirnya, keseluruhan proses tersebut bermuara pada net benefits, yaitu manfaat nyata yang dihasilkan sistem dalam meningkatkan kinerja individu maupun organisasi.⁴¹

Model ini relevan untuk mengukur keberhasilan Sistem Informasi Santri (SIS) di pesantren karena SIS tidak hanya mengelola pendataan

40 Merti Megawaty, Nilawati, dan Reza Beri Saputra, "Sistem Informasi Santri di Pondok Pesantren Darul Muhtadiin," *Fortech: Journal of Information Technology* 5, no. 2 (2021): artikel 725.

41 William H. DeLone dan Ephraim R. McLean, "Information Systems Success: The Quest for the Dependent Variable," *Information Systems Research* 3, no. 1 (1992): 60–95.

santri, akademik, dan keuangan, tetapi juga menuntut kualitas layanan teknis, kemudahan penggunaan, keluaran informasi yang akurat, serta kepuasan pengguna seperti santri, ustadz, admin, dan wali santri. Selain itu, penelitian mengenai evaluasi sistem informasi berbasis model DeLone & McLean menunjukkan bahwa keenam dimensi tersebut efektif untuk menilai keberhasilan implementasi sistem pendidikan digital termasuk dalam konteks pesantren karena dapat mengukur aspek teknis, pengalaman pengguna, dan dampak organisasi secara menyeluruh.

Dengan demikian, model ini memberikan kerangka evaluasi komprehensif untuk menilai apakah SIS mampu meningkatkan efisiensi pengelolaan data, mempercepat layanan administrasi, meningkatkan transparansi, dan memberikan manfaat nyata bagi komunitas pesantren.⁴²

4. Optimalisasi Pelayanan Berbasis Digital

Optimalisasi dapat dipahami sebagai suatu proses untuk mencapai tingkat kinerja yang paling optimal melalui pemanfaatan sumber daya secara efektif dan efisien. Dalam konteks pengelolaan sistem informasi, optimalisasi dimaknai sebagai upaya terencana dan berkelanjutan untuk memastikan sistem beroperasi pada kapasitas terbaiknya, menghasilkan output yang maksimal, serta mampu mendukung seluruh proses kerja

⁴² Sari, D. & Sukardi, “**Analisis Keberhasilan Sistem Informasi dengan Model DeLone & McLean,**” *Jurnal Teknologi Informatika dan Komputer MH. Thamrin* 10, no. 1 (2024): 30–38.

organisasi secara terpadu.⁴³ Konsep ini mencakup penyesuaian prosedur, peningkatan kualitas layanan, serta pemanfaatan teknologi agar sistem benar-benar memberikan manfaat dan nilai tambah bagi pengguna maupun lembaga yang mengoperasikannya.⁴⁴

Faktor-faktor yang memengaruhi optimalisasi sistem informasi meliputi kualitas sumber daya manusia (SDM), kualitas sistem, infrastruktur teknologi, dan tingkat penerimaan pengguna. SDM yang kompeten akan mampu mengoperasikan sistem dengan benar, meminimalkan kesalahan, serta memaksimalkan potensi sistem dalam berbagai fungsi operasional.⁴⁵ Kualitas sistem yang baik, yang tercermin dari kemudahan penggunaan, tingkat keamanan, keandalan, serta kelengkapan fungsinya, menjadi faktor kunci dalam menentukan keberhasilan proses optimalisasi. Selain itu, dukungan infrastruktur yang memadai, seperti jaringan yang stabil dan perangkat keras yang sesuai, turut memperlancar jalannya proses digitalisasi secara keseluruhan.⁴⁶ Sementara itu, tingkat penerimaan pengguna (*user acceptance*) juga memberikan pengaruh yang signifikan, sebab sebuah sistem baru dapat berfungsi secara optimal apabila pengguna merasa nyaman, memahami cara kerjanya, serta memiliki kemauan untuk menggunakannya secara berkelanjutan dalam aktivitas sehari-hari.

43 Hamzah B. Uno, **Optimalisasi Kinerja Organisasi**, Jakarta: Bumi Aksara, 2015, 12.

44 Jogiyanto HM, **Sistem Informasi: Pendekatan Terintegrasi**, Yogyakarta: Andi, 2005, 44.

45 Sutabri, Tata, **Analisis Sistem Informasi**, Yogyakarta: Andi, 2012, 89.

46 Laudon, Kenneth C., and Jane P. Laudon, **Management Information Systems**, 15th ed., Pearson, 2018, 102.

Optimalisasi suatu sistem informasi dapat diukur melalui beberapa indikator, antara lain kecepatan layanan, ketepatan hasil, transparansi proses, efisiensi waktu dan biaya, serta tingkat kepuasan pengguna. Kecepatan dan ketepatan menunjukkan bahwa sistem mampu mempercepat proses kerja sekaligus meminimalkan kesalahan.⁴⁷ Transparansi menjadi indikator penting terutama untuk lembaga pendidikan atau keagamaan, karena mempermudah akses informasi dan meningkatkan akuntabilitas. Efisiensi menunjukkan bagaimana sistem menghemat tenaga, waktu, dan biaya operasional. Sementara kepuasan pengguna menjadi indikator menyeluruh yang menandakan bahwa sistem telah memenuhi atau bahkan melampaui kebutuhan pengguna dalam kegiatan administrasi maupun akademik.⁴⁸

5. Kendala/Hambatan dalam Implementasi Sistem Informasi

Sebagaimana telah diuraikan, keberhasilan optimalisasi sistem informasi ditentukan oleh empat faktor utama: kualitas SDM, kualitas sistem, infrastruktur teknologi, dan tingkat penerimaan pengguna (*user acceptance*). Dengan logika yang sama, ketika salah satu atau beberapa faktor tersebut tidak terpenuhi, faktor itu justru berbalik menjadi kendala dalam implementasi. SDM yang belum kompeten akan menghambat pengoperasian sistem secara optimal; kualitas sistem yang rendah (sulit digunakan, tidak andal) akan menurunkan minat pemakaian; infrastruktur yang tidak memadai seperti jaringan tidak stabil akan mengganggu keberlangsungan proses digitalisasi; dan tingkat penerimaan pengguna yang

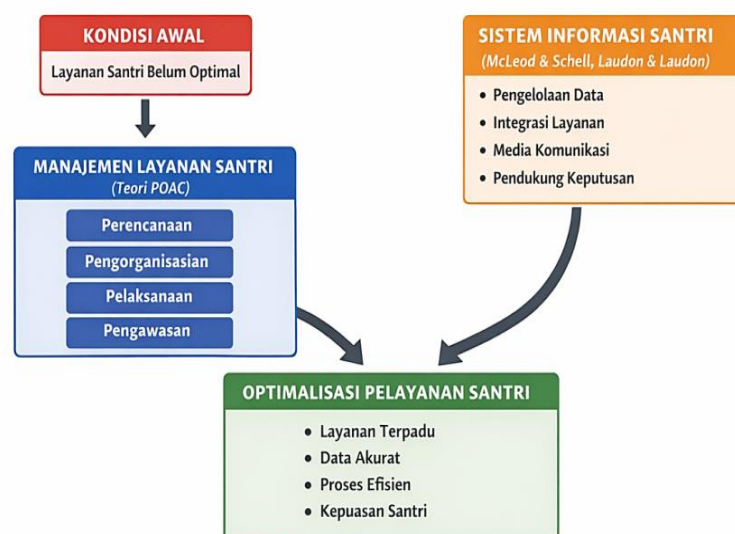
⁴⁷ O'Brien, James A., **Introduction to Information Systems**, New York: McGraw-Hill, 2014, 58.

⁴⁸ DeLone, William H., and Ephraim R. McLean, **"Information Systems Success Model,"** *Journal of Management Information Systems* 19, no. 4 (2003): 9–30.

rendah, akibat ketidaknyamanan atau ketidakpahaman terhadap sistem, akan memperlambat proses adopsi secara menyeluruh.⁴⁹

Kerangka ini sejalan dengan pandangan bahwa keberhasilan sistem informasi tidak dapat dilepaskan dari kesiapan penggunaannya, sebagaimana ditegaskan dalam Model Keberhasilan Sistem Informasi DeLone & McLean, yang menempatkan *use* dan *user satisfaction* sebagai dimensi penentu keberhasilan sistem.⁵⁰ Dengan demikian, kendala implementasi sistem informasi santri dapat dianalisis melalui empat faktor tersebut: SDM, kualitas sistem, infrastruktur, dan penerimaan pengguna.

D. Kerangka Berfikir



⁴⁹ Sutabri, Tata, Analisis Sistem Informasi, Yogyakarta: Andi, 2012, 89; Laudon, Kenneth C., dan Jane P. Laudon, Management Information Systems, 15th ed., Pearson, 2018, 102.

⁵⁰ William H. DeLone dan Ephraim R. McLean, "Information Systems Success: The Quest for the Dependent Variable," Information Systems Research 3, no. 1 (1992): 60–95.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji fenomena manajemen strategi layanan santri dalam upaya mengoptimalkan pelayanan berbasis Sistem Informasi Santri (SIS) di Pondok Pesantren Terpadu Al-Yasini. Untuk mencapai tujuan tersebut, peneliti melakukan pengumpulan data secara langsung di lapangan sekaligus menganalisis data selama proses penelitian berlangsung. Berdasarkan karakteristik permasalahan yang dikaji, dapat disimpulkan bahwa pendekatan yang tepat digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif (*qualitative research*).⁵¹

Penelitian kualitatif menurut Anselm Strauss dan Juliet Corbin merupakan suatu bentuk penelitian di mana peneliti terlibat secara langsung dalam proses pengumpulan dan analisis data, serta berperan sebagai partisipan bersama informan yang memberikan informasi. Adapun alasan penggunaan pendekatan kualitatif dalam penelitian ini antara lain untuk menggali pengalaman subjektif partisipan secara mendalam, memahami proses terbentuk dan berkembangnya makna, menjelajahi fenomena yang belum banyak diteliti secara komprehensif, mengidentifikasi variabel-variabel yang relevan untuk kajian lanjutan,

51 Wahidmurni, "Pemaparan Metode Penelitian Kualitatif", (Artikel, UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, 2017), Hlm. 4-5

serta memperoleh pemahaman yang utuh dan menyeluruh terhadap fenomena yang diteliti.⁵²

Jenis penelitian yang digunakan dalam kajian ini adalah studi kasus. Sebagaimana dikutip oleh Wahidmurni dari Robert K. Yin, studi kasus dipahami sebagai suatu penyelidikan empiris terhadap fenomena kontemporer dalam konteks kehidupan nyata, terutama ketika batas antara fenomena dan konteksnya tidak dapat dipisahkan secara tegas. Pemilihan desain studi kasus bertujuan untuk membantu peneliti dalam mengeksplorasi dan memahami secara mendalam strategi kepala madrasah dalam meningkatkan kualitas tenaga pendidik, di mana peristiwa dan perilaku yang diteliti tidak dapat dikendalikan serta berfokus pada kondisi yang sedang berlangsung. Oleh karena itu, kajian terhadap fenomena ini menjadi penting sebagai bahan rujukan bagi pengembangan pendidikan maupun penelitian selanjutnya.⁵³

B. Kehadiran Peneliti

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji dan mendeskripsikan manajemen strategi layanan santri dalam optimalisasi pelayanan berbasis Sistem Informasi Santri (SIS) di Pondok Pesantren Terpadu Al-Yasini. Dalam pelaksanaannya, peneliti berperan sebagai instrumen utama (*key instrument*) yang terlibat langsung di lokasi penelitian, sehingga dapat berinteraksi secara intens dengan informan serta memperoleh pemahaman

⁵² Umar Siddiq, Miftachul Choiri, “Metode Penelitian Kualitatif Di Bidang Pendidikan”, (Ponorogo, CV. Nata Karya, 2019), Hal. 3

⁵³ Wahidmurni, “Pemaparan Metode Penelitian Kualitatif”, (Artikel, UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, 2017), Hal. 5

yang mendalam dan alami terhadap kondisi yang terjadi di lapangan.⁵⁴ Untuk mendukung proses tersebut, peneliti perlu menjalin hubungan yang baik dengan para pengurus serta membangun kepercayaan bahwa kehadirannya dapat memberikan kontribusi dalam mengidentifikasi berbagai program yang berjalan. Sebelum penelitian dilaksanakan, peneliti telah memiliki kedekatan dengan pengurus yang menjadi subjek penelitian, karena peneliti merupakan santri aktif di pondok pesantren tersebut, sehingga proses pengumpulan data dapat berlangsung lebih lancar dan mendalam.⁵⁵

Dalam penelitian kualitatif ini, peneliti memiliki peran yang menyeluruh, mulai dari perencanaan, pelaksanaan, pengumpulan data, analisis, hingga penyusunan laporan hasil penelitian. Berkaitan dengan hal tersebut, terdapat beberapa tahapan yang dilakukan oleh peneliti, yaitu: (1) memastikan kehadiran peneliti diketahui secara resmi oleh pihak terkait atau objek penelitian melalui perizinan formal yang diperoleh dari lembaga pendidikan peneliti, yaitu Pascasarjana UIN Maulana Malik Ibrahim Malang; (2) melakukan observasi awal di Pondok Pesantren Terpadu Al-Yasini guna memahami kondisi dan latar penelitian secara langsung; serta (3) melaksanakan pengumpulan data di lapangan sesuai dengan jadwal yang telah disepakati bersama informan, melalui teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi.

⁵⁴ Wahidmurni, "Pemaparan Metode Penelitian Kualitatif", Hal. 6

⁵⁵ Wahidmurni, "Pemaparan Metode Penelitian Kualitatif", Hal. 6

C. Latar Penelitian

Penentuan lokasi penelitian dalam kajian ini dilakukan secara purposif, yaitu berdasarkan pertimbangan tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Melalui teknik *purposive* maupun *snowball sampling*, peneliti dapat mengidentifikasi peristiwa-peristiwa penting di lapangan, sehingga temuan yang diperoleh tidak hanya muncul secara alami, tetapi juga dapat dipahami maknanya secara lebih mendalam.⁵⁶

Lokasi penelitian ini ditetapkan di Pondok Pesantren Terpadu Al-Yasini yang terletak di Dusun Areng-Areng, Desa Sambisirah, Kecamatan Wonorejo, Kabupaten Pasuruan. Penentuan lokasi tersebut didasarkan pada beberapa pertimbangan penting, antara lain karena pesantren ini telah menerapkan Sistem Informasi Santri (SIS) sebagai bagian dari upaya digitalisasi layanan, sehingga relevan dengan fokus penelitian. Selain itu, pesantren ini memiliki sistem manajemen layanan santri yang cukup kompleks dan terstruktur, sehingga memungkinkan peneliti untuk mengkaji secara mendalam strategi yang digunakan dalam mengoptimalkan pelayanan. Aksesibilitas lokasi serta keterbukaan pihak pengelola dalam memberikan data dan informasi juga menjadi alasan pendukung yang memudahkan proses penelitian. Dengan demikian, lokasi ini dinilai representatif untuk memperoleh data yang komprehensif sesuai dengan tujuan penelitian.

⁵⁶ Wahidmurni, "Pemaparan Metode Penelitian Kualitatif", Hal. 7

D. Data dan Sumber Data Penelitian

Sumber data utama dalam penelitian ini berasal dari ketua pondok yang berperan sebagai informan utama atau subjek penelitian. Data yang dihimpun berupa pandangan dan penjelasan terkait program, pelaksanaan, serta dampak dari upaya peningkatan kualitas tenaga pendidik. Berdasarkan hal tersebut, jenis data yang digunakan termasuk dalam kategori data primer. Dengan demikian, hasil wawancara menjadi sumber data utama, sedangkan data pendukung diperoleh dari berbagai dokumen tertulis, arsip, foto, serta data statistik yang relevan.⁵⁷

E. Teknik dan Data Penelitian

Pemilihan teknik pengumpulan data yang tepat akan menghasilkan data yang lebih objektif dan dapat dipertanggungjawabkan. Dalam penelitian ini, data diperoleh melalui beberapa metode, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi, yang dilaksanakan sesuai dengan prosedur pengumpulan data dalam penelitian kualitatif.

1. Observasi

Observasi merupakan kegiatan mengamati dan menyimak secara langsung untuk memperoleh pemahaman, menemukan jawaban, serta mengumpulkan bukti terkait suatu fenomena, baik berupa perilaku, peristiwa, kondisi, objek, maupun simbol tertentu. Proses ini dilakukan dalam kurun

⁵⁷ Adhe Kusumastuti, A. Mustamil Khoiron, "Metode Penelitian Kualitatif", (Semarang : Pressindo, 2019), Hal. 115

waktu tertentu tanpa memberikan intervensi terhadap objek yang diamati, disertai dengan pencatatan dan pendokumentasian, termasuk melalui rekaman atau foto terhadap fenomena tersebut.⁵⁸ Metode ini dilakukan untuk mengetahui kondisi dan situasi lingkungan tempat penelitian. Metode ini digunakan untuk memperoleh gambaran umum pemaparan dalam Manajemen Strategi Layanan Santri Dalam Optimalisasi Pelayanan Berbasis Sistem Informasi Santri (SIS) di Pondok Pesantren Terpadu Al-Yasini yang berkaitan dengan perencanaan, pelaksanaan dan hasilnya. Dari penelitian ini hal yang diamati adalah implementasi dan dampak dari Pondok Pesantren.

2. Wawancara

Dalam penelitian kualitatif, wawancara digunakan sebagai teknik untuk memperoleh informasi secara langsung dari responden melalui proses tanya jawab. Kegiatan ini dilakukan dalam bentuk komunikasi dua arah, yaitu antara peneliti sebagai pihak yang mengajukan pertanyaan dan pengurus sebagai informan yang memberikan jawaban. Tujuan dari wawancara adalah untuk mendapatkan data yang mendalam dan sesuai dengan kebutuhan penelitian. Oleh karena itu, peneliti dituntut memiliki kemampuan yang adaptif dan fleksibel dalam menggali informasi, sehingga dapat menyesuaikan pertanyaan dengan situasi serta respons yang diberikan oleh informan.⁵⁹ Melalui metode ini, peneliti memperoleh data dengan melakukan interaksi langsung secara tatap muka dengan narasumber yang

⁵⁸ Adhe Kusumastuti, A. Mustamil Khoiron, "Metode Penelitian Kualitatif", Hal. 117

⁵⁹ Eko Murdiyanto, "Penelitian Kualitatif (Teori Dan Aplikasi Disertai Contoh Proposal)", (Yogyakarta : UPN "Veteran" Yogyakarta Press, 2020), Hal. 59

telah ditentukan. Dalam pelaksanaannya, peneliti menerapkan teknik wawancara terstruktur, yaitu menggunakan daftar pertanyaan yang telah disusun sebelumnya sebagai pedoman selama proses wawancara berlangsung.

3. Dokumentasi

Metode dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dengan menghimpun berbagai catatan penting yang berkaitan dengan fokus penelitian, sehingga data yang diperoleh menjadi lebih lengkap, akurat, dan tidak bersifat asumtif. Hasil penelitian akan semakin kredibel apabila didukung oleh bukti-bukti seperti foto, dokumen resmi, berita acara, serta berbagai regulasi yang relevan. Oleh karena itu, dokumentasi berperan sebagai data pendukung yang penting untuk memperkuat temuan yang diperoleh melalui wawancara dan observasi.⁶⁰

Dalam penelitian ini, teknik dokumentasi digunakan untuk merekam dan mengumpulkan berbagai data yang diperlukan, baik dalam bentuk dokumen tertulis, gambar, foto, maupun rekaman yang relevan. Seluruh data tersebut berkaitan dengan fokus kajian, yaitu manajemen strategi layanan santri dalam optimalisasi pelayanan berbasis Sistem Informasi Santri (SIS) di Pondok Pesantren Terpadu Al-Yasini.

F. Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini difokuskan pada kajian terhadap program dalam manajemen strategi layanan santri dalam optimalisasi pelayanan berbasis

⁶⁰ Eko Murdiyanto, "Penelitian Kualitatif (Teori Dan Aplikasi Disertai Contoh Proposal)", Hal. 60-61

Sistem Informasi Santri (SIS) di Pondok Pesantren Terpadu Al-Yasini. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis kritis dengan mengacu pada prosedur penelitian kualitatif. Menurut Matthew B. Miles dan A. Michael Huberman, proses analisis data kualitatif dilakukan secara berlangsung terus-menerus hingga mencapai titik tuntas, sehingga data yang diperoleh menjadi lengkap dan mendalam.⁶¹

Berikut merupakan tahapan analisis data menurut model Matthew B. Miles, A. Michael Huberman, dan Johnny Saldaña:

1. Kondensasi data

Kondensasi data dilakukan melalui proses pemilahan, pemusatan perhatian, penyederhanaan, pengabstrakan, serta transformasi terhadap data yang diperoleh dari catatan lapangan selama penelitian. Tahap seleksi dilakukan dengan mengidentifikasi aspek-aspek yang dianggap paling penting dan relevan, sehingga informasi yang terkumpul benar-benar mendukung kebutuhan penelitian. Selanjutnya, proses pemfokusan diarahkan pada tujuan penelitian, dengan menyaring data yang tidak relevan, belum memiliki pola yang jelas, atau tidak berkaitan dengan fokus kajian. Melalui tahapan tersebut, data yang dihasilkan menjadi lebih terarah, sistematis, dan sesuai dengan temuan yang ingin dicapai.

2. *Data display* (penyajian data)

Setelah melalui tahap kondensasi data, langkah selanjutnya adalah penyajian data, yaitu proses menampilkan hasil analisis secara rinci dan

⁶¹ Umar Siddiq, Miftachul Choiri, "Metode Penelitian Kualitatif Di Bidang Pendidikan", Hlm. 76-77

sistematis dalam bentuk yang telah disusun, seperti tabel, grafik, atau bentuk lainnya. Penyajian data ini bersifat sementara dan digunakan sebagai bahan untuk melakukan pengecekan lebih lanjut guna memastikan tingkat keakuratan dan validitas data. Apabila data yang disajikan telah dinilai akurat dan sesuai, maka proses dapat dilanjutkan pada tahap penarikan kesimpulan sementara. Sebaliknya, jika ditemukan ketidaksesuaian, maka data tersebut perlu ditinjau kembali melalui proses reduksi lanjutan, bahkan memungkinkan dilakukannya pengumpulan data tambahan untuk memperoleh hasil yang lebih valid.

3. Penarikan kesimpulan (verifikasi)

Penarikan kesimpulan pada tahap awal bersifat sementara dan masih dapat mengalami perubahan apabila belum didukung oleh bukti yang kuat pada proses pengumpulan data berikutnya. Namun, apabila temuan awal tersebut diperkuat oleh data yang valid dan konsisten ketika peneliti kembali ke lapangan, maka kesimpulan tersebut dapat dinyatakan kredibel dan ditetapkan sebagai kesimpulan akhir dalam penelitian.⁶²

G. Keabsahan Data

Untuk menjamin keabsahan data yang diperoleh di lokasi penelitian, diperlukan beberapa teknik pengujian, yaitu: (1) triangulasi, (2) peer debriefing, serta (3) member check dan audit trail. Dalam penelitian ini, validitas data terutama diuji melalui teknik triangulasi, yaitu dengan melakukan pengecekan ulang terhadap data yang telah diperoleh melalui

⁶² Umar Siddiq, Miftachul Choiri, "Metode Penelitian Kualitatif Di Bidang Pendidikan", Hal. 79-84

penggunaan berbagai sumber maupun metode pengumpulan data yang berbeda. Pendekatan ini bertujuan untuk memastikan konsistensi dan ketepatan data, sehingga hasil penelitian dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

Langkah-langkah dalam triangulasi meliputi empat bentuk utama, yaitu: (1) triangulasi sumber data, yang dilakukan dengan menggali informasi dari berbagai informan yang terlibat langsung dalam konteks penelitian; (2) triangulasi peneliti (investigator), yang dalam hal ini dilakukan oleh penulis melalui pengecekan data dari berbagai sumber untuk memastikan konsistensi informasi; (3) triangulasi metode, yaitu penggunaan beragam teknik pengumpulan data seperti observasi, wawancara, studi dokumentasi, serta diskusi kelompok terarah (focus group discussion); dan (4) triangulasi teori, yang dilakukan dengan menelaah berbagai perspektif teori yang relevan sehingga tidak hanya bergantung pada satu kerangka teori saja. Proses analisis data dalam penelitian ini berlangsung secara berkesinambungan, dimulai sejak tahap pengumpulan data hingga penyusunan laporan akhir penelitian.⁶³

Untuk meningkatkan kredibilitas hasil penelitian, penulis melibatkan partisipan untuk memeriksa data dan interpretasi laporan hasil penelitian. Di samping itu, audit trial juga dilaksanakan untuk menguji keakuratan data melalui pemeriksaan data mentah (catatan lapangan, hasil rekaman, dokumen dan foto), hasil analisis data (rangkuman dan konsep-

⁶³ Umar Siddiq, Miftachul Choiri, "Metode Penelitian Kualitatif Di Bidang Pendidikan", Hal. 87

konsep), hasil sintesis data (tafsiran, simpulan, definisi, tema, interrelasi tema, pola hubungan dengan literatur, dan laporan akhir) dan catatan proses yang digunakan (metodologi, desain, strategi, prosedur, usaha keabsahan kredibilitas, dependabilitas, konfirmabilitas dan audit trail itu sendiri).⁶⁴



64 Wahidmurni, "Pemaparan Metode Penelitian Kualitatif", Hal. 15

BAB IV

PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN

A. Gambaran Umum Latar Penelitian

1. Profil Pondok Pesantren Terpadu Al-Yasini

Pondok Pesantren Terpadu Al-Yasini merupakan salah satu lembaga pendidikan pesantren yang berlokasi di Dusun Areng-Areng, Desa Sambisirah dan Desa Kluwut, Kecamatan Wonorejo, Kabupaten Pasuruan, Provinsi Jawa Timur. Secara administratif, wilayah Pondok Pesantren Terpadu Miftahul Ulum Al-Yasini berada pada area yang mencakup tiga desa yang berada di dua kecamatan, yaitu Desa Sambisirah Kecamatan Wonorejo, Desa Ngabar Kecamatan Kraton, serta Desa Kluwut Kecamatan Wonorejo.

Pondok pesantren ini berdiri di atas tanah wakaf milik keluarga pengasuh dengan luas lahan kurang lebih ± 19 hektare. Secara geografis, kawasan pesantren berada di wilayah pedesaan dengan kondisi topografi berupa dataran rendah. Kemiringan tanah berkisar antara 0–2% dengan ketinggian wilayah sekitar 0–12,5 meter di atas permukaan laut. Jarak Pondok Pesantren Terpadu Al-Yasini dari pusat Ibu Kota Provinsi Jawa Timur sekitar ± 80 km, sedangkan jaraknya dari pusat pemerintahan Kabupaten Pasuruan sekitar ± 14 km.⁹²

Kompleks Pondok Pesantren Terpadu Al-Yasini yang berada di wilayah Desa Ngabar, Kecamatan Kraton, Pasuruan terletak di bagian utara kawasan pesantren. Di area ini terdapat berbagai fasilitas dan

bangunan penting, di antaranya Ndalem Ibu Nyai Hj. Zakiyah (ibunda KH. Mujib Imron), Ndalem Ibu Nyai Hj. Chanifah Imron, Ndalem KH. Mujib Imron, SH., M.H., serta Ndalem Ibu Nyai Hj. Ilfi Nur Diana. Selain itu, terdapat pula sejumlah asrama santri putri dari blok A hingga Q yang digunakan sebagai Ma'had Tahfidz, aula pondok putri, masjid pondok putri, kantin putri, rusunawa, kantor Madrasah Diniyah, kantor Salafiyah, serta berbagai gedung lembaga pendidikan formal seperti SDIC (Sekolah Dasar Islam Cendekia Al-Yasini), MTs Al-Yasini, SMP Unggulan Al-Yasini, SMA Unggulan Al-Yasini Putri, MAN 2 Pasuruan Putri, SMPN 2 Kraton, SMK Sultan Al-Yasini, dan STAI Al-Yasini. Di samping itu juga terdapat fasilitas penunjang lain seperti asrama santri putra dari blok A sampai J, rusunawa putra, masjid putra, kantin putra, konveksi Al-Yasini, layanan fotokopi Al-Yasini, Al-Yasini Mart, serta LKS Al-Yasini.

Sementara itu, kompleks Pondok Pesantren Terpadu Al-Yasini yang berada di Desa Kluwut, Kecamatan Wonorejo, Pasuruan terletak di bagian selatan kawasan pesantren. Beberapa fasilitas yang terdapat di area ini antara lain Ndalem KH. Mujib Imron, asrama santri putri blok N, asrama santri putra blok L hingga P, Gedung SMKN 2 Wonorejo, Gedung SMA Excellent Al-Yasini Putra, Gedung MAN 2 Pasuruan Putra, masjid putra, mushala putra, kantin putra, serta Al-Yasini Mart Kluwut.

2. Sejarah Singkat Berdirinya Pondok Pesantren Terpadu Al-Yasini

Pondok Pesantren Terpadu Al-Yasini berawal dari inisiatif KH. Yasin bin Abdul Ghoni yang dikenal sebagai tokoh yang memiliki perhatian besar terhadap pendidikan dan pembinaan religiusitas generasi muda. Berbekal pengetahuan agama yang dimilikinya serta dengan keterbatasan sarana dan biaya, pada tahun 1940 M beliau mulai merintis kegiatan pembelajaran ilmu agama di kediamannya. Kegiatan tersebut kemudian menjadi cikal bakal berdirinya Pondok Pesantren Terpadu Al-Yasini. Nama “Al-Yasini” sendiri diambil dari nama pendirinya, yaitu KH. Yasin bin Abdul Ghoni, sebagai bentuk penghormatan terhadap jasa beliau dalam merintis pesantren tersebut.

Seiring berjalannya waktu, estafet perjuangan dalam mengembangkan pesantren ini dilanjutkan oleh generasi berikutnya, yaitu cucu beliau, KH. Abd. Mujib Imron bin KH. Imron Fatchullah yang akrab disapa Gus Mujib. Dalam perkembangannya, Pondok Pesantren Al-Yasini berada di bawah naungan Yayasan Miftahul Ulum Al-Yasini yang menaungi berbagai lembaga pendidikan, baik pendidikan formal maupun nonformal.

Beberapa lembaga pendidikan formal yang berada di bawah yayasan tersebut antara lain Taman Kanak-Kanak (TK), SD Islam Cendekia Al-Yasini, SMP Unggulan Al-Yasini, MTs Al-Yasini, SMPN 2 Kraton, MAN 2 Pasuruan, SMA Excellent Al-Yasini, serta SMKN 1 Wonorejo. Selain itu, terdapat pula lembaga pendidikan nonformal yang mendukung

kegiatan kepesantrenan, seperti Madrasah Diniyah Salafiyah, Lembaga Pendidikan Al-Qur'an (LPQ), Lembaga Pengembangan Bahasa Asing (LPBA), serta Lembaga Bahtsul Masa'il (LBM).

Pada masa awal perkembangannya, kegiatan pendidikan di pesantren ini masih berbentuk pengajian kalongan yang dilaksanakan di mushala yang berada di dekat kediaman pengasuh. Pada saat itu sebagian besar santri belum bermukim di lingkungan pesantren, sehingga para peserta pengajian tidak hanya berasal dari santri yang menetap, tetapi juga masyarakat sekitar yang turut mengikuti kegiatan tersebut.

Pada tahun 1953, kepemimpinan pesantren dilanjutkan oleh KH. Imron Fatchullah, putra bungsu KH. Yasin bin Abdul Ghoni. Di bawah kepemimpinan beliau, perkembangan pesantren mulai menunjukkan kemajuan yang signifikan. Hal ini ditandai dengan mulai dirintisnya jalur pendidikan formal serta penguatan sistem pendidikan Madrasah Diniyah yang menggunakan kurikulum khas pesantren.

Perkembangan kelembagaan pesantren semakin kuat ketika pada tahun 1992 didirikan yayasan secara resmi melalui Akta Notaris Nomor 10 Tahun 1992 tanggal 30 April 1992 oleh Ny. Sri Budi Utami, S.H. Sejak saat itu Pondok Pesantren Al-Yasini secara kelembagaan berada di bawah naungan Yayasan Miftahul Ulum Al-Yasini. Dengan adanya yayasan tersebut, pesantren semakin berkembang dengan mendirikan berbagai lembaga pendidikan formal yang berada di bawah pengawasan

Departemen Agama dan Departemen Pendidikan Nasional. Lembaga-lembaga tersebut mencakup berbagai jenjang pendidikan mulai dari TK, SD Islam, SMP, MTs, MA, SMA, SMK hingga STAI, disertai dengan pengembangan pendidikan nonformal seperti Madrasah Diniyah Salafiyah, Lembaga Pengembangan Bahasa Asing, Lembaga Bahtsul Masa'il, serta berbagai lembaga pendukung pendidikan lainnya.

Seiring dengan perkembangan tersebut, Pondok Pesantren Al-Yasini mengalami pertumbuhan yang cukup pesat serta terus berupaya memenuhi kebutuhan para santri, baik dari segi fasilitas fisik maupun pengembangan sarana dan prasarana pendidikan. Pada tahun 2005, jumlah pelajar sekaligus penghuni asrama tercatat mencapai 2.178 orang yang berasal dari berbagai daerah, baik dari dalam maupun luar Pulau Jawa. Hal ini menunjukkan semakin luasnya pengaruh serta kepercayaan masyarakat terhadap keberadaan pesantren tersebut.

Setelah wafatnya KH. Imron Fatchullah, kepemimpinan pesantren dilanjutkan oleh KH. A. Mujib Imron, S.H., M.H. yang merupakan putra keempat beliau. Di bawah kepemimpinan KH. Mujib Imron, perkembangan pesantren semakin pesat. Salah satu momentum penting terjadi pada tanggal 4 Juli 2004 ketika Menteri Agama Republik Indonesia saat itu, H. Maftuh Basyuni, meresmikan pesantren ini sebagai Pondok Pesantren Terpadu Al-Yasini. Sejak saat itu, kepercayaan dan minat

masyarakat untuk menempuh pendidikan di pesantren tersebut semakin meningkat.

Hingga saat ini, majelis pengasuh bersama pengurus pondok pesantren serta pengelola lembaga pendidikan formal yang berada di lingkungan pesantren terus berupaya melakukan berbagai inovasi untuk memenuhi kebutuhan santri, baik dalam bentuk pengembangan fasilitas fisik maupun peningkatan kualitas layanan pendidikan.

Tabel 4.1 Kepemimpinan Majelis Pengasuh Pondok Pesantren Terpadu Al-Yasini

No.	Nama	Tahun	Keterangan
1.	KH. Yasin bin Abdul Ghoni	1940-1951	Pertama kali dirintisnya Pondok Pesantren Al-Yasini (bentuk sistem pendidikan masih berupa pengajian kalongan)
2.	Ibunyai Chusna	1951-1952	Pemegang tonggak keberlangsungan pesantren sepeninggal KH. Yasin bin Abdul Ghoni. Pesantren Al-Yasini melanjutkan bentuk sistem pendidikan lama berupa pengajian kalongan.
3.	KH Imron Fatchullah	1953-1990	Disebut sebagai bapak pembangunan dalam silsilah sejarah Pondok Pesantren Al-Yasini (pada tahun ini didirikan pondok pesantren putra putri dan madrasah diniyah)
4.	KH. A. Mujib Imron, SH. MH.	1990-Sekarang	Mulai diperkenalkannya istilah pondok pesantren terpadu, karena memiliki pendidikan formal dalam sistem

			pendidikannya namun bernilai salaf “tidak meninggalkan kitab klasik/kuning karangan ulama-ulama salaf sebagai pedoman hidup santri. Menjadi Pondok Pesantren Terpadu Al-Yasini Pasuruan yang berada dalam naungan Yayasan Miftahul Ulum Al-Yasini, membangun lembaga pendidikan formal, dan pembangunan pesantren semakin meningkat pesat.
--	--	--	--

Perkembangan Pondok Pesantren Terpadu Al-Yasini juga ditandai dengan adanya dinamika kepemimpinan majelis pengasuh yang membawa berbagai gagasan baru di setiap periodenya. Hal tersebut bertujuan agar pesantren mampu menyesuaikan diri dengan perkembangan zaman serta menjawab kebutuhan masyarakat yang terus berubah.

Sebagai bentuk respons terhadap perkembangan teknologi dan kebutuhan layanan yang lebih modern, pada tahun 2017 Pondok Pesantren Terpadu Al-Yasini mulai mengembangkan sistem digitalisasi layanan administrasi santri. Melalui sistem tersebut, berbagai informasi dan data santri dapat diakses secara lebih mudah dan sistematis. Selain itu, pesantren juga mulai memanfaatkan media sosial serta bekerja sama dengan sistem e-pesantren untuk mendukung pengelolaan administrasi santri dan kepegawaian. Langkah ini menjadi salah satu upaya pesantren

dalam menunjukkan keterbukaannya terhadap perkembangan teknologi informasi di era modern.

3. Visi dan Misi Pondok Pesantren Terpadu Al-Yasini

Perkembangan zaman yang semakin pesat, khususnya dalam bidang ilmu pengetahuan dan teknologi, digitalisasi, serta revolusi industri, menuntut lembaga pendidikan untuk mampu beradaptasi dengan berbagai perubahan yang terjadi. Di sisi lain, meningkatnya kesadaran masyarakat dan para orang tua terhadap pentingnya kualitas pendidikan formal yang disertai dengan pembentukan karakter anak turut mendorong lembaga pendidikan, termasuk pondok pesantren, untuk merespons tantangan tersebut secara bijaksana. Oleh karena itu, Pondok Pesantren Terpadu Al-Yasini berupaya menjawab berbagai tantangan tersebut dengan melakukan berbagai pengembangan dan inovasi dalam sistem pendidikan yang diselenggarakan.

Sebagai langkah nyata dalam menghadapi perkembangan tersebut, Pondok Pesantren Terpadu Al-Yasini menjadikan visi dan misi sebagai dasar pijakan dalam menjalankan seluruh aktivitas pendidikan dan pengelolaan lembaga. Visi dan misi tersebut berfungsi sebagai arah dan pedoman dalam mencapai tujuan pendidikan yang telah ditetapkan.

Adapun visi Pondok Pesantren Terpadu Al-Yasini adalah terwujudnya pusat pendidikan Islam terpadu dan unggul yang mampu

melahirkan kader *da'i* dan *da'iyah* berhaluan *Ahlussunnah wal Jama'ah An-Nahdliyah*.

Untuk merealisasikan visi tersebut, pondok pesantren menetapkan beberapa misi sebagai berikut:

- a. Mengintegrasikan lembaga pendidikan, sistem manajemen, serta nilai-nilai kepesantrenan dalam satu kesatuan yang terpadu.
- b. Membina santri agar memiliki pemahaman keagamaan yang mendalam serta mampu mengamalkan ajaran Islam berhaluan *Ahlussunnah wal Jama'ah* dengan menjunjung tinggi prinsip *istiqamah*, amanah, dan sikap moderat.
- c. Menanamkan semangat nasionalisme yang kuat kepada para santri.
- d. Mendorong santri untuk menguasai ilmu pengetahuan dan teknologi (IPTEK).
- e. Mengembangkan kemampuan santri dalam penguasaan bahasa Arab dan bahasa Inggris.
- f. Membentuk generasi yang memiliki akhlak mulia.
- g. Menumbuhkan kemandirian santri melalui pengembangan jiwa kewirausahaan.
- h. Mengembangkan lembaga pendidikan yang berwawasan lingkungan melalui program sekolah atau madrasah adiwiyata.
- i. Membangun kerja sama dengan berbagai lembaga dan institusi, baik di tingkat regional maupun internasional.

Visi dan misi tersebut juga memiliki keterkaitan dengan pemanfaatan sistem informasi manajemen dalam pengelolaan pesantren di era digital. Penggunaan sistem digital menjadi salah satu sarana penting dalam mendukung pengelolaan lembaga, sekaligus sebagai media untuk memperluas penyebaran informasi mengenai tujuan pendidikan pesantren kepada masyarakat. Hal ini juga menjadi daya tarik tersendiri bagi masyarakat dalam memilih lembaga pendidikan formal yang terintegrasi dengan sistem kepesantrenan.

Dengan adanya santri yang menempuh pendidikan di lingkungan pesantren, berbagai tujuan pendidikan yang telah dirumuskan dapat diwujudkan secara nyata. Apabila proses pengelolaan lembaga dilaksanakan secara terencana dan sesuai dengan sistem yang telah ditetapkan, maka tujuan Pondok Pesantren Terpadu Al-Yasini dalam membentuk generasi yang unggul dalam aspek keilmuan, karakter, serta kemandirian dapat tercapai dengan baik.

4. Struktur Organisasi dan Sistem Pengelolaan Pesantren

a. Yayasan Miftahul Ulum Al-Yasini Periode 2025-2026

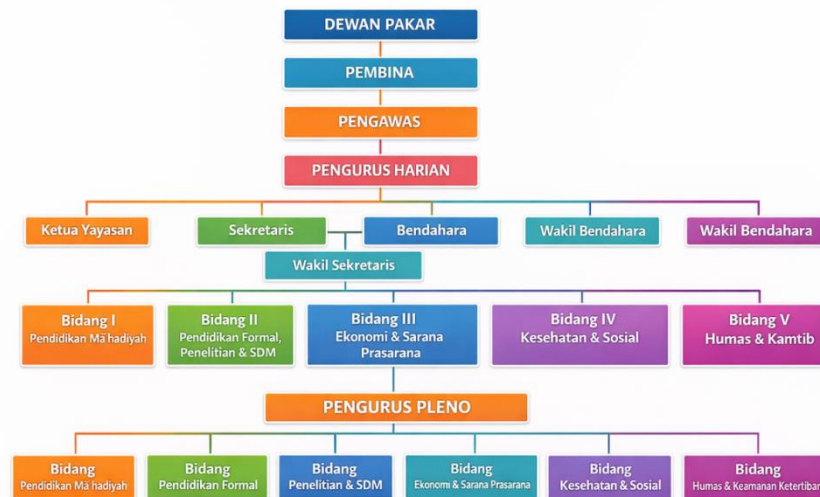
Tabel 4.1 Susunan Pengurus Yayasan Miftahul Ulum Al-Yasini Pasuruan.

No	Jabatan / Bagian	Nama	Keterangan
A	Dewan Pakar	Prof. Dr. Hariyono, M.Pd.	Rektor UM Malang

		Prof. Drs. H. Junaidi, M.Pd., Ph.D.	Rektor UNISMA
B	Pembina	KH. A. Mujib Imron, S.H., M.H.	-
		Hj. Chanifah Imron	-
		Prof. Dr. Hj. Ilfi Nur Diana, M.Si., CAHRM, CRMP., CALE.	-
C	Pengawas	Hj. Nanik Asnawati, S.Ag.	-
		H. Muhammad Ghozali, S.E.	-
D	Pengurus Harian	H. Jainudin, M.Pd.	Ketua Yayasan
		H. Mokhammad Ali Wafi, S.Pd.	Ketua Bidang I – Divisi Pendidikan Ma’hadiah
		H. Muhammad Soleh, M.Pd.I.	Ketua Bidang II – Divisi Pendidikan Formal, Penelitian dan Pengembangan SDM
		Burhanul Amal Kholis Muttaqin	Ketua Bidang III – Divisi Ekonomi dan Sarana Prasarana
		dr. Kholidatul Husna, Sp.PD., FINASIM.	Ketua Bidang IV – Divisi Kesehatan dan Sosial
		H. Tsabit Yasin, S.Pd.I.	Ketua Bidang V – Divisi Humas dan Kamtib
		A. Arif Wafani, Lc.	Sekretaris Yayasan
		A. Arivoullah DS, S.Pd.	Wakil Sekretaris Yayasan
		Drs. H. Khoiron, M.Pd.	Bendahara Yayasan
		Nur Fauzi, M.Pd.	Wakil Bendahara Yayasan
E	Pengurus Pleno – Bidang	Dr. A. M. Najich Syamsuddini, M.H., M.Pd.	-

	Pendidikan Ma'hadiah	Muhammad Tahmid, M.H., M.Pd.	-
		Mohammad Afandi, S.H., M.E.	-
		Marhumah, M.Pd.	-
	Bidang Pendidikan Formal	Ali Masyhar, M.Pd.	-
		M. Lukman Hakim, S.H.I., M.Pd.I.	-
	Bidang Penelitian dan Pengembangan SDM	Dr. Ir. H. Moh. Irham Zuhdi, M.Pd.	-
		Dr. M. Sodikin, M.Pd.	-
		Dr. Mohamad Misbahuddin, S.S., M.Pd.I.	-
	Bidang Ekonomi dan Sarana Prasarana	Ahmad Nuhari, S.Pd.I.	-
		Abdul Khanan, S.Pd.I.	-
		Ahmad Fauzi, S.T.	-
	Bidang Kesehatan dan Sosial	dr. Risqon Nafiah	-
		dr. Khoirun Nasirin	-
		Nur Kholis, A.Md.Kep.	-
	Bidang Humas dan Keamanan Ketertiban	M. Mu'tamid Ihsanillah, Lc., M.A.	-
		Fathurrohman Faiz, M.Pd.	-
		M. Umar Setiawan, S.H.	-
		Himatul Auliyah, S.H.	-

Struktur Pengurus Yayasan Miftahul Ulum Al-Yasini Pasuruan



Data tersebut menjabarkan struktur kepengurusan Yayasan Pondok Pesantren Terpadu Miftahul Ulum Al-Yasini periode 2025 sampai 2029. Data ini meliputi nama-nama pengurus inti, pengurus harian dan pengurus pleno. Penjabaran tersebut terkait tanggung jawab dalam jabatan masing-masing yang telah ditetapkan untuk mencapai tujuan bersama.

b. Pondok Pesantren Terpadu Al-Yasini Periode 2025-2026

Tabel 4.2 Struktur Kepengurusan Pondok Pesantren Terpadu Putri Al-Yasini Periode 2025 - 2026

NO.	NAMA	JABATAN
1	Ustadzah Marhumah	Ketua Umum
2	Ustadzah Himatul Auliyah	Ketua I
3	Ustadzah Maulidatul Khasanah	Ketua II
4	Ustadzah Hikmatul Maulidiyah	Ketua III
5	Afifatul Munawaroh	Sekretaris Umum

6	Busro Lana	Sekretaris I
7	Atikotul Izza Afkarina	Bendahara Umum
8	Rofiqo Romaliya	Bendahara I
9	Ustadzah Aidatul Karimah	Koorbid. Perizinan
10	Ustadzah Khoirotun Nisak	Koorbid. Keamanan
11	Ustadzah Ilfi Nur Diana	Koorbid. Kesehatan
12	Ustadzah Faroh Firdausiyah NH	Koorbid. Kebersihan
13	Ustadzah Masfufa Sri rahayu	Koorbid. Sarpras
14	Uistadzah Nafi'atun Nisa'	Koorbid. K2O
15	Ustadzah Sofiatul Hikmah	Koorbid. Pendidikan
16	Ustadzah Dina Kamaliyah	Murobbayah A
17	Ustadzah Naila Sa'adatul Fitriyah	
18	Ustadzah Nanda Khafitasari	Murobbiyah B
19	Ustadzah Fatimah Zahro' Fitriyah	
20	Ustadzah Nurul Faizah	Murobbiyah C
21	Ustadzah Luluk Mukarromah	
22	Ustadzah Khoridatul bahiyah	Murobbiyah D
23	Ustadzah Zaidatul Masruro	
24	Ustadzah Iffah Fauziyah	Murobbiyah E
25	Ustadzah Hurriyatul fikri Salim	
26	Ustadzah Elif Nur Hubbi Fitriya	Murobbiyah G
27	Ustadzah Ainun Mufidah	

28	Ustadzah Mauidhotul Hasanah	Murobbiyah H
29	Ustadzah Siti Sofiyah	
30	Ustadzah Atikah	Murobbiyah I
31	Ustadzah Ida Hidayati	
32	Ustadzah Eny Maria Qonita	Murobbiyah J
33	Ustadzah Rif'atur Rizka	Murobbiyah L
34	Ustadzah Elma Quthrotun Nada	
35	Ustadzah Zahrotun Nafisah	Murobbiyah M
36	Ustadzah Umi Nailatur Rodiyah	
37	Ustadzah Qurrotul Aini	Murobbiyah N
38	Ustadzah Nurul Madaniyah	
39	Ustadzah Suiti Desy Rahmawati	Murobbiyah O
40	Ustadzah Siti Jamilah	Murobbiyah Q
41	Ustadzah Istinzalis Sa'adah	Murobbiyah R

Data tersebut menjabarkan struktur kepengurusan Pondok Pesantren Terpadu Putri Al-Yasini periode 2025 sampai 2026. Data ini meliputi nama-nama pengurus inti, pengurus harian dan *murobbiyah*. Penjabaran tersebut terkait tanggung jawab dalam jabatan masing-masing yang telah ditetapkan untuk mencapai tujuan bersama.

5. Sistem Informasi Santri (SIS) di Pondok Pesantren Terpadu Al-Yasini

Pondok Pesantren Terpadu Al-Yasini berlokasi di Wonorejo, Pasuruan, Jawa Timur, dan mengintegrasikan nilai tradisi pesantren dengan pendidikan formal modern. Dengan populasi santri mencapai ribuan, pengelolaan data dan layanan santri menjadi sangat kompleks. Misalnya, setiap administrasi mulai dari pendaftaran santri baru, pencatatan kehadiran, pemantauan perkembangan akademik, hingga manajemen keuangan santri membutuhkan koordinasi antar-bagian. Sebagai ilustrasi, Al-Yasini sudah memanfaatkan pendaftaran santri secara *online* melalui situs PSB (Penerimaan Santri Baru), menandakan kesiapan infrastruktur TI di lingkungan pesantren.

Namun, praktek sebelum SIS sering mengandalkan proses manual. Studi di pesantren lain menemukan bahwa duplikasi data sering terjadi karena sistem lama tidak terintegrasi (misalnya data santri dan nilai yang dicatat terpisah). Kondisi ini menyebabkan beban kerja administrasi tinggi, informasi terlambat sampai, serta kesulitan rekonsiliasi data. Dengan meningkatnya jumlah santri dan layanan, kebutuhan akan sistem informasi terintegrasi menjadi mendesak. Oleh karena itu, Pondok Pesantren Al-Yasini mengambil inisiatif mengembangkan Sistem Informasi Santri (SIS) untuk mengelola data santri secara terpusat dan mendukung proses layanan pesantren secara *digital* dan *real-time*.

Penerapan SIS di Al-Yasini bertujuan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kualitas layanan santri dari berbagai aspek organisasi. Secara operasional, SIS difungsikan untuk menyederhanakan proses administrasi harian sehingga data santri dapat diolah lebih cepat dan akurat. Hal ini termasuk otomatisasi pencatatan data dasar santri, absensi, dan nilai. Pada tingkat manajerial, SIS membantu pengambilan keputusan dengan menyediakan laporan terintegrasi (misalnya laporan rekapitulasi nilai, absensi, dan keuangan santri) secara langsung, sehingga pimpinan pesantren lebih mudah memonitor keadaan pesantren secara real-time.

Dari sudut pedagogis, SIS bertujuan meningkatkan kualitas pembelajaran dengan memantau prestasi dan kegiatan santri. Data akademik dan asrama yang tersimpan dapat dianalisis untuk mendukung peningkatan metode pembelajaran. Aspek komunikasi juga menjadi tujuan utama: melalui SIS, komunikasi dengan wali santri diperkuat, misalnya dengan fitur informasi perkembangan santri dan notifikasi tunggakan biaya. Dengan demikian wali dapat mengikuti kondisi anaknya secara terus-menerus melalui portal online.

Dalam perspektif tata kelola (*governance*), SIS dirancang untuk memastikan akuntabilitas dan transparansi data lembaga. Standar operasional dapat lebih konsisten karena data tersimpan dalam sistem terpusat. Hal ini juga mendukung kepatuhan terhadap kebijakan pendidikan dan audit internal, serta meminimalkan risiko kehilangan data

(misalnya dokumen santri) karena semua arsip berada di *database* terpusat.

Secara ringkas, tujuan pengembangan SIS meliputi (1) operasional: efisiensi waktu dan pengurangan kesalahan manual, (2) manajerial: dukungan laporan dan monitoring terpadu, (3) pedagogis: pemantauan dan peningkatan layanan pendidikan, (4) komunikasi: keterbukaan informasi ke wali santri, dan (5) *governance*: peningkatan akuntabilitas, penyimpanan data aman, serta konsistensi administrasi.

B. Paparan Data Penelitian

Peneliti akan memberikan pemaparan terkait Manajemen Strategi Layanan Santri Dalam Optimalisasi Pelayanan Berbasis Sistem Informasi Santri (SIS) di Pondok Pesantren Terpadu Al-Yasini mengambil data dari lapangan yang didasarkan pada fokus penelitian sebelumnya.

1. Bentuk dan Karakteristik Layanan Santri Berbasis Sistem Informasi Santri (SIS)

Berdasarkan hasil wawancara mendalam yang dilakukan peneliti dengan Ketua Pondok, diketahui bahwa latar belakang diterapkannya aplikasi Al-YasiniQu tidak terlepas dari kebutuhan pesantren dalam meningkatkan kualitas pelayanan santri yang sebelumnya masih bersifat manual.

Ustadzah Marhumah M.pd Selaku Ketua Pondok menjelaskan :

“Dulu pelayanan santri masih banyak dilakukan secara manual, seperti pengajuan izin keluar yang harus ditulis dan disetujui secara bertahap. Absensi

juga masih dicatat di buku, sehingga rawan terjadi kesalahan atau keterlambatan dalam rekap data. Selain itu, penyampaian informasi kepada wali santri seringkali tidak tersampaikan secara cepat dan merata. Kondisi ini tentu cukup menyita waktu dan tenaga, serta kurang efisien dalam mendukung pelayanan yang optimal.”⁶⁵



Gambar 4.1 : Tampilan aplikasi Al-YasiniQu

Hal senada juga disampaikan oleh Ustadzah Maulidatul Hasanah selaku Ketua Pondok III:

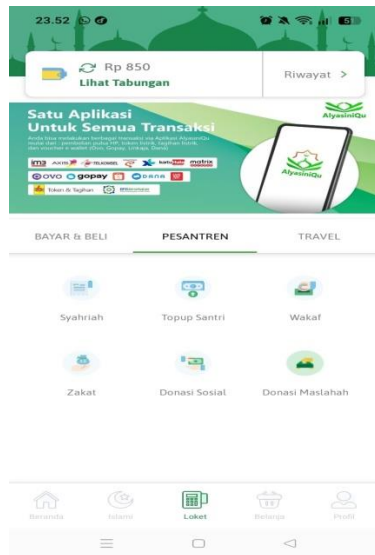
“Seiring perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat, kami melihat perlunya inovasi dalam sistem pelayanan santri agar lebih efektif, efisien, dan terintegrasi. Dari situ muncul gagasan untuk menghadirkan sistem berbasis digital yang dapat mempermudah berbagai layanan. Aplikasi Al-YasiniQu kemudian dikembangkan sebagai solusi untuk mengintegrasikan layanan perizinan, absensi, serta penyampaian informasi kepada wali santri dalam satu platform.”⁶⁶

Ustadzah Maulidatul Khasanah juga menyampaikan bahwa sistem informasi yang digunakan sudah cukup membantu dalam administrasi santri. Beliau menambahkan bahwa adanya fitur pembayaran syariah memudahkan orang tua dalam melakukan pembayaran tanpa harus datang

65 Ustadzah Marhumah, M.Pd., Ketua Pondok Pesantren Terpadu Al-Yasini, wawancara oleh peneliti, di Pondok Pesantren Terpadu Al-Yasini, 5 April 2026.

66 Ustadzah Maulidatul Hasanah, Ketua Pondok III, wawancara oleh peneliti, di Pondok Pesantren Terpadu Al-Yasini, 5 April 2026.

langsung ke pondok pesantren, sehingga prosesnya menjadi lebih praktis dan efisien.



Gambar 4.2 : Tampilan berbagai fitur Al-YasiniQu

Selanjutnya, Ustadzah Himmatul Aulia selaku Ketua Pondok I juga menambahkan:

“Dengan adanya aplikasi ini, proses pelayanan diharapkan menjadi lebih cepat, akurat, transparan, dan mudah diakses, baik oleh pihak pesantren, santri, maupun wali santri. Penggunaan aplikasi ini juga merupakan langkah strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan berbasis sistem informasi di lingkungan pesantren agar mampu mengikuti perkembangan zaman.”⁶⁷

Dari sisi teknis, Ustadz M.Alfaiz Magenta Santoso selaku admin aplikasi Al-YasiniQu menjelaskan bahwa fitur dalam aplikasi telah disesuaikan dengan kebutuhan pesantren:

⁶⁷ Ustadzah Himmatul Aulia, Ketua Pondok I, wawancara oleh peneliti, di Pondok Pesantren Terpadu Al-Yasini, 5 April 2026.

“Sejak awal kami sudah memetakan kebutuhan fitur, seperti absensi, perizinan, dan pembayaran. Bahkan ada fitur islami yang bisa di baca oleh wali santri dan fitur Bayar dan Beli Jadi aplikasi ini memang dirancang sesuai dengan kebutuhan pondok.”⁶⁸



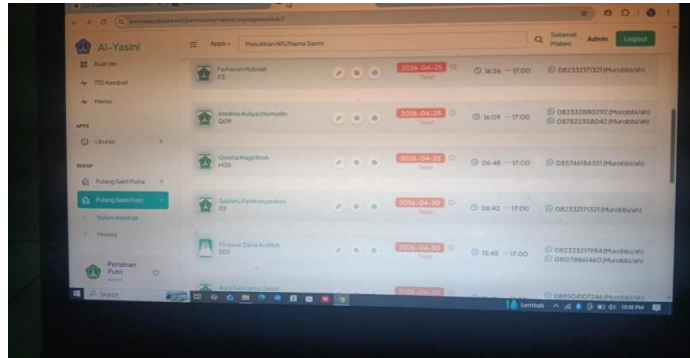
Gambar 4.3 : Tampilan berbagai fitur Al-YasiniQu

Tidak hanya dari pihak pengelola, manfaat aplikasi juga dirasakan langsung oleh wali santri. Ibu Khotimah selaku wali santri Asrama I menyampaikan:

“Menurut saya, sejak adanya aplikasi Al-YasiniQu ini sangat membantu dalam pelayanan anak di pondok. Sekarang kalau ingin memberi bekal tidak perlu datang langsung, cukup melalui aplikasi, jadi lebih praktis dan menghemat waktu. Selain itu, perizinan juga lebih jelas karena saya bisa mengetahui kapan anak izin keluar dan kapan harus kembali ke pondok.”⁶⁹

68 Ustadz M. Alfaiz Magenta Santoso, Admin Aplikasi Al-YasiniQu, wawancara oleh peneliti, di Pondok Pesantren Terpadu Al-Yasini, 05 April 2026.

69 Ibu Khotimah, Wali Santri Asrama I, wawancara oleh peneliti, di Pondok Pesantren Terpadu Al-Yasini, 03 April 2026.



Gambar 4.4 : Data pulang dan kembali santri di aplikasi Al-YasiniQu

Hal serupa juga dirasakan oleh santri sebagai pengguna internal layanan. Faroh Firdausyah menyampaikan:.

“Sekarang kalau mau izin keluar atau ada keperluan lain sudah lewat aplikasi, jadi lebih tertib dan teratur. Prosesnya juga lebih jelas karena sudah ada alurnya di sistem. Dulu masih manual dan harus menunggu lama, jadi kurang efisien. Untuk keuangan juga lebih aman karena sudah menggunakan kartu, sehingga tidak terjadi kehilangan uang.”⁷⁰



Gambar 4.5 : Kartu Saqu sisi depan

⁷⁰ Faroh Firdausyah, Santri Pondok Pesantren Terpadu Al-Yasini, wawancara oleh peneliti, di Pondok Pesantren Terpadu Al-Yasini, 06 April 2026.



Gambar 4.6 : Kartu Saqu dari belakang

Selain itu banyak manfaat lain yang diperoleh dari aplikasi ini khususnya untuk para wali santri luar Jawa yang kemungkinan besar tidak bisa mengirim santri langsung ke pondok maka wali santri cukup melakukan transfer lewat aplikasi ini. Salah satu manfaat itu bisa dirasakan oleh wali santri Riskiyah asal Bali

Berdasarkan data pengelola, dari total sekitar 1.300 santri putri, sekitar 10% berasal dari luar Pulau Jawa, meliputi wilayah Maluku, Kalimantan, Sumatera, Bali, Palu, dan Nusa Tenggara Timur (NTT), sebagaimana ditunjukkan pada grafik berikut:



Gambar 4.7 : Tampilan isi saldo santri dan Limit Santri

2. Kendala dalam Penerapan Pelayanan Berbasis Sistem Informasi Santri (SIS)

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti, penerapan aplikasi Al-YasiniQu dalam layanan santri tidak

terlepas dari berbagai kendala, baik yang bersifat teknis maupun non-teknis. Kendala-kendala ini muncul sebagai bagian dari proses adaptasi menuju sistem layanan berbasis digital. Dalam pelaksanaannya, perubahan sistem pelayanan dari yang sebelumnya dilakukan secara manual menuju pelayanan berbasis aplikasi membutuhkan kesiapan yang matang, baik dari aspek sumber daya manusia, sarana pendukung, maupun pola koordinasi antarbagian di lingkungan pesantren. Oleh karena itu, proses implementasi aplikasi Al-YasiniQu masih memerlukan penyesuaian secara bertahap agar seluruh layanan dapat berjalan secara optimal dan terintegrasi. Ustadzah Marhumah M.Pd menjelaskan bahwa kendala utama terletak pada aspek sumber daya manusia (SDM), khususnya dalam hal kesiapan penggunaan teknologi:

“Kendala yang paling utama itu memang dari SDM. Tidak semua pengurus, santri maupun wali santri santri langsung bisa menyesuaikan dengan sistem digital, apalagi yang sebelumnya terbiasa dengan sistem manual.”⁷¹



71 Ustadzah Maulidatul Hasanah, Ketua Pondok III, wawancara oleh peneliti, di Pondok Pesantren Terpadu Al-Yasini, 5 April 2026.

Gambar 4.8 : Wawancara bersama ketua pondok umum

Ustadzah Marhumah juga menambahkan

"Kalau dari pengamatan kami, kendala penggunaan Al-YasiniQu ini lebih banyak berasal dari sebagian wali santri yang belum terbiasa dengan teknologi digital. Terutama wali santri yang berasal dari daerah terpencil. Mereka terkadang masih merasa bingung ketika harus melakukan top up saldo SAQU melalui bank atau e-wallet. Karena merasa prosesnya cukup merepotkan, akhirnya mereka lebih memilih memberikan uang tunai secara langsung kepada santri. Jadi, sebenarnya bukan karena mereka tidak mau menggunakan Al-YasiniQu, tetapi lebih karena keterbatasan pemahaman dan akses terhadap layanan digital."

Beliau juga menambahkan bahwa proses adaptasi membutuhkan waktu dan pembinaan yang berkelanjutan:

"Perlu adanya pembiasaan dan pelatihan secara bertahap supaya semua pihak bisa memahami penggunaan aplikasi ini dengan baik."

Dari sisi teknis, Ustadz M. Alfaiz Magenta Santoso selaku Admin aplikasi Al-YasiniQu mengungkapkan bahwa kendala yang sering terjadi berkaitan dengan sistem dan jaringan:

"Kendala teknis yang sering terjadi itu biasanya karena jaringan internet yang tidak stabil, sehingga aplikasi kadang sulit diakses atau lambat."



Gambar 4.9 : Wawancara bersama teknisi aplikasi Al-YasiniQu

Selain itu, kesalahan dalam penginputan data juga menjadi tantangan tersendiri:

“Masih sering terjadi human error, seperti salah input data atau keterlambatan update, sehingga perlu dilakukan pengecekan ulang.”⁷²

Dari sisi pengguna, Khotimah selaku santri Alyasini juga mengungkapkan adanya kendala dalam memahami penggunaan aplikasi. Ia menyampaikan:

“Kendalanya kadang dari saya sendiri yang kurang paham dengan fitur-fitur yang ada dan tidak tahu cara menggunakan aplikasi Al-YasiniQu, jadi saya jarang menggunakannya.”⁷³

Hal serupa juga disampaikan oleh Afifatul Munawaroh M.Pd yang menyoroti masih rendahnya penggunaan aplikasi oleh wali santri:

72 Ustadz M. Alfaiz Magenta Santoso, Admin Aplikasi Al-YasiniQu, wawancara oleh peneliti, di Pondok Pesantren Terpadu Al-Yasini, 05 April 2026.

73 Ibu Khotimah, Wali Santri Asrama I, wawancara oleh peneliti, di Pondok Pesantren Terpadu Al-Yasini, 03 April 2026.

“Kendalanya masih banyak wali santri yang belum menggunakan aplikasi Al-YasiniQu dan masih memberikan uang secara cash kepada santri, yang kadang berisiko hilang.”⁷⁴

Selain itu, Afifatul Munawaroh, M.Pd. juga menambahkan kendala dari pihak kantin yang masih belum sepenuhnya menerapkan sistem non-tunai:

“Kami sebagai pengurus sudah memberikan himbauan kepada ibu-ibu kantin agar tidak menerima uang cash, tetapi pada kenyataannya masih banyak yang tetap menerima pembayaran secara tunai.”

Hal ini diperkuat oleh pernyataan Ibu Sri selaku penjaga kantin yang menyampaikan

“Beberapa santri memang masih menggunakan uang cash dengan alasan tidak bisa top up atau kartu SaQu-nya hilang. Dari kami, kalau tidak menerima uang cash, pemasukan juga berkurang, jadi tetap kami terima.”⁷⁵

Ustadz M. Alfaiz Magenta Santoso menjelaskan:

“Memang di awal santri baru itu wajib mendownload aplikasi tersebut, tapi seiring berjalannya waktu, sampai saat ini masih sekitar 90 persen yang menggunakan aplikasi tersebut.”

3. Strategi Manajemen dan Optimalisasi Layanan Santri melalui Sistem Informasi Santri (SIS)

a) Perencanaan (Planning)

Pada fase perencanaan, pihak Pondok Pesantren Terpadu Alyasini telah merumuskan berbagai langkah strategis yang terstruktur dalam merancang penggunaan aplikasi Al-YasiniQu. Langkah-langkah ini dilakukan sebagai bagian

⁷⁴ Afifatul Munawaroh, wawancara oleh peneliti, di Pondok Pesantren Terpadu Al-Yasini, 06 April 2026.

⁷⁵ Ibu Sri, Penjual Kantin Pondok Pesantren Terpadu Al-Yasini, wawancara oleh peneliti, di Pondok Pesantren Terpadu Al-Yasini, 06 April 2026

dari upaya sistematis untuk meningkatkan mutu layanan yang diberikan kepada santri, sehingga proses pelayanan dapat berjalan lebih efektif, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan santri di era digital saat ini. Dengan perencanaan yang matang tersebut, diharapkan implementasi aplikasi Al-YasiniQu dapat memberikan dampak positif terhadap optimalisasi pelayanan di lingkungan pesantren.

Ustadzah Marhumah M.Pd. selaku ketua pondok menjelaskan

“Sebelum aplikasi Al-YasiniQu diterapkan secara resmi dalam pelayanan santri, pihak pondok terlebih dahulu melakukan tahap perencanaan yang cukup matang. Perencanaan tersebut dimulai dengan melakukan analisis terhadap kebutuhan pondok pesantren, khususnya pada sistem pelayanan santri yang sebelumnya masih dilakukan secara manual. Sistem manual dinilai kurang efektif karena membutuhkan waktu yang lebih lama, rentan terjadi kesalahan pencatatan, serta menyulitkan proses penyampaian informasi kepada santri maupun wali santri. Dari hasil analisis tersebut, kemudian dirancang sebuah sistem pelayanan berbasis digital yang dianggap mampu menjawab berbagai kebutuhan pondok. Dalam proses perancangannya, pihak pengelola juga mempertimbangkan beberapa aspek penting, seperti kesiapan pengguna dalam mengoperasikan aplikasi, kemudahan alur penggunaan sistem, serta manfaat yang dapat dirasakan secara langsung oleh santri dan wali santri. Selain itu, pondok juga memperhatikan bagaimana aplikasi ini dapat digunakan secara berkelanjutan dan mampu mendukung pelayanan yang lebih modern serta terorganisir.”

Hal tersebut diperkuat oleh pernyataan Ustadz M. Alfaiz Magenta Santoso yang menjelaskan proses perencanaan dari sisi teknis:

“Dari awal kami sudah memetakan fitur apa saja yang diperlukan dalam sistem Al-YasiniQu, seperti keuangan santri, pembayaran, dan perizinan. Jadi aplikasi ini memang dirancang sesuai kebutuhan pondok.”⁷⁶

⁷⁶ Ustadz M. Alfaiz Magenta Santoso, Admin Aplikasi Al-YasiniQu, wawancara oleh peneliti, di Pondok Pesantren Terpadu Al-Yasini, 05 April 2026.

Selain itu, Ustadz M. Alfaiz Magenta Santoso juga menambahkan bahwa dalam tahap perencanaan dilakukan uji coba sistem sebelum digunakan secara penuh:

“Sebelum digunakan secara penuh, aplikasi ini sempat diuji coba terlebih dahulu untuk melihat apakah sudah sesuai atau masih perlu perbaikan.”

b) Pengorganisasian (Organizing)

Pada tahap pengorganisasian, pesantren melakukan upaya penataan yang terencana terhadap mekanisme pengelolaan aplikasi Al-YasiniQu dengan cara mendistribusikan tugas dan kewenangan secara proporsional kepada seluruh pihak yang terlibat, mulai dari tim pengembang dan administrator sistem hingga operator di masing-masing unit layanan, guna mewujudkan pengelolaan yang efisien, akuntabel, dan berorientasi pada peningkatan kualitas layanan santri secara berkelanjutan. Dimana setiap pihak yang dilibatkan dalam ekosistem pengelolaan aplikasi tersebut mendapatkan uraian peran dan tanggung jawab yang spesifik sesuai dengan kapasitas, kompetensi, serta posisi masing-masing dalam struktur organisasi pesantren.

Ustadz M. Alfaiz Magenta Santoso menjelaskan

“Dalam pengorganisasian pengelolaan, ada beberapa pihak yang terlibat, mulai dari operator utama, pengurus bagian, sampai pihak yang bertanggung jawab dalam penginputan data.”⁷⁷

Afifatul Munawaroh Mp.d. selaku admin internal pondok putri juga menambahkan:

⁷⁷ Ustadz M. Alfaiz Magenta Santoso, Admin Aplikasi Al-YasiniQu, wawancara oleh peneliti, di Pondok Pesantren Terpadu Al-Yasini, 05 April 2026.

“Di bagian putri, kami memiliki pembagian tugas yang jelas, seperti ada yang fokus pada data santri, perizinan, dan keuangan. Dengan pembagian ini, pekerjaan jadi lebih terarah dan tidak saling tumpang tindih.”⁷⁸



Gambar 4.10 : Wawancara bersama admin internal pondok

Ustadzah Marhumah turut menegaskan pentingnya koordinasi dalam pelaksanaan tugas:

“Tugas-tugas yang ada kami distribusikan berdasarkan bidang dan keahlian masing-masing anggota, namun koordinasi tetap menjadi hal yang sangat penting untuk dilakukan secara rutin. Hal ini bertujuan agar seluruh proses kerja dalam sistem dapat berjalan dengan lancar, terintegrasi, serta meminimalisir terjadinya kesalahan atau ketidaksesuaian data yang bisa berdampak pada kualitas pelayanan. Dengan adanya pembagian tugas yang jelas dan koordinasi yang efektif, setiap anggota dapat menjalankan perannya secara optimal sekaligus menjaga sinkronisasi informasi di antara seluruh tim.”

c) Pelaksanaan (Actuating)

Tahap pelaksanaan merupakan tahapan implementasi secara langsung dari aplikasi Al-YasiniQu dalam berbagai aktivitas pelayanan di

⁷⁸ Afifatul Munawaroh, wawancara oleh peneliti, di Pondok Pesantren Terpadu Al-Yasini, 06 April 2026.

lingkungan pondok pesantren. Pada tahap ini, seluruh perencanaan, pengorganisasian, serta konsep pelayanan yang sebelumnya telah disusun mulai diterapkan secara nyata dalam kegiatan sehari-hari. Pelaksanaan aplikasi tidak hanya berfokus pada penggunaan teknologi semata, tetapi juga pada bagaimana sistem tersebut mampu mendukung kelancaran pelayanan santri dan memberikan kemudahan bagi wali santri dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan.

Selain itu, tahap pelaksanaan juga melibatkan penyesuaian dari para pengguna aplikasi, baik dari pihak pengurus pondok, santri, maupun wali santri. Pihak pondok memberikan arahan dan pendampingan agar aplikasi dapat digunakan dengan baik sesuai dengan kebutuhan pelayanan. Hal ini dilakukan agar seluruh pengguna mampu memahami alur penggunaan aplikasi sehingga pelayanan dapat berjalan secara maksimal dan tidak menimbulkan kebingungan dalam penggunaannya.

Melalui penerapan aplikasi Al-YasiniQu, pondok pesantren berupaya menciptakan pelayanan yang lebih modern, efektif, dan responsif terhadap kebutuhan santri. Kehadiran aplikasi ini diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan, mempermudah komunikasi antara pondok dan wali santri, serta membantu menciptakan sistem pelayanan yang lebih cepat, transparan, dan terorganisir dengan baik.

Ustadz M. Alfaiz Magenta Santoso menjelaskan

“Pelaksanaan aplikasi ini sudah berjalan hampir di semua layanan, terutama pembayaran dan perizinan. Jadi semua aktivitas santri bisa tercatat dalam sistem. Selain itu, kami juga mulai mengembangkan fitur lain agar pelayanan bisa semakin lengkap dan terintegrasi.”⁷⁹

Ustadzah Afifatul Munawarah juga memberikan penjelasan terkait pelaksanaan di lapangan :

“Untuk di pondok putri, aplikasi ini sudah digunakan dalam kegiatan sehari-hari, seperti absensi, perizinan keluar, dan pembayaran. Meskipun masih ada beberapa kendala teknis, tetapi secara umum pelaksanaannya sudah berjalan dan sangat membantu dalam mempermudah pekerjaan pengurus.”⁸⁰

Selain itu, Ustadzah Marhumah M.pd menambahkan:

“ Kami terus mendorong semua pihak untuk menggunakan aplikasi ini agar sistem yang sudah dibuat bisa berjalan maksimal. Partisipasi aktif dari seluruh elemen pesantren sangat dibutuhkan agar manfaat aplikasi Al-YasiniQu dapat dirasakan secara menyeluruh, baik oleh santri, pengelola, maupun tenaga pendidik. Dengan komitmen bersama dalam pemanfaatan aplikasi ini, diharapkan proses pelayanan menjadi lebih efektif, efisien, dan relevan dengan kebutuhan zaman.”

d) Pengawasan (Controlling)

Dalam tahap pengawasan, pihak pesantren melakukan monitoring dan evaluasi secara berkala. Pada tahap pengawasan, pihak pesantren melakukan monitoring dan evaluasi secara berkala terhadap penggunaan aplikasi Al-YasiniQu.

⁷⁹ Ustadz M. Alfaiz Magenta Santoso, Admin Aplikasi Al-YasiniQu, wawancara oleh peneliti, di Pondok Pesantren Terpadu Al-Yasini, 05 April 2026.

⁸⁰ Afifatul Munawaroh, wawancara oleh peneliti, di Pondok Pesantren Terpadu Al-Yasini, 06 April 2026.

Ustadzah Marhumah M.Pd. Menyampaikan:

“Kami selalu melakukan evaluasi, baik dari segi penggunaan maupun kendala yang muncul, supaya aplikasi ini terus berkembang.”

Ustadz M. Alfaiz Magenta Santoso juga menambahkan

“Kalau ada kendala seperti error atau kesalahan data, biasanya langsung kami perbaiki supaya tidak berlarut-larut.”

Adapun optimalisasi pelayanan berbasis Sistem Informasi Santri (SIS) melalui aplikasi Al-YasiniQu merupakan upaya yang dilakukan oleh pihak Pondok Pesantren Terpadu Al-Yasini untuk meningkatkan kualitas pelayanan berbasis sistem informasi agar lebih efektif, efisien, transparan, dan terintegrasi. Berdasarkan hasil penelitian di lapangan, optimalisasi ini telah berjalan, namun belum sepenuhnya maksimal karena masih terdapat beberapa kendala dalam penggunaannya.

Ustadzah Marhumah selaku Ketua Pondok menjelaskan bahwa secara umum aplikasi Al-YasiniQu sudah memberikan dampak positif dalam pelayanan:

“Kalau dibandingkan dengan sebelumnya, pelayanan sekarang sudah jauh lebih baik karena terbantu dengan sistem. Data lebih rapi, proses lebih cepat, dan lebih mudah dikontrol.”

Hal ini menunjukkan bahwa secara fungsional, aplikasi telah mampu meningkatkan kualitas layanan santri. Namun, dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa aspek yang perlu dioptimalkan.

Dari sisi penggunaan sistem, masih ditemukan bahwa tidak semua wali santri memanfaatkan aplikasi Al-YasiniQu. Sebagian wali santri masih

menggunakan metode konvensional dalam memberikan uang kepada santri, yaitu secara langsung (cash). Akibatnya, masih ada santri yang belum memiliki kartu pembayaran (SaQu), sehingga transaksi di lingkungan pondok belum sepenuhnya berbasis sistem.

Sebagaimana disampaikan oleh Afifatul Munawaroh, M.Pd.:

“Kendalanya masih banyak wali santri yang belum menggunakan aplikasi Al-YasiniQu dan lebih memilih memberikan uang cash kepada santri.”

Hal tersebut juga diperkuat oleh pernyataan dari ibu khotimah selaku wali santri:

“Saya masih memberikan uang cash karena belum terlalu paham cara menggunakan aplikasinya, jadi lebih nyaman pakai cara biasa.”

Dari sisi santri, kondisi ini berdampak pada belum meratanya penggunaan sistem dalam aktivitas sehari-hari. Salah satu santri menyampaikan:

“Saya kadang masih pakai uang cash karena belum punya kartu, dan orang tua juga masih ngasih uang langsung.”

Selain itu, faktor utama yang mempengaruhi belum optimalnya penggunaan aplikasi adalah rendahnya pemahaman pengguna terhadap sistem. Banyak wali santri maupun santri yang belum memahami fitur dan alur penggunaan aplikasi secara menyeluruh.

Ustadz M. Alfaiz Magenta Santoso selaku admin aplikasi menjelaskan:

“Sebenarnya sistemnya sudah siap, tapi memang masih perlu penyesuaian dari pengguna, terutama wali santri yang belum terbiasa dengan sistem digital.”

Untuk mengatasi hal tersebut, pihak pondok telah melakukan beberapa upaya optimalisasi, seperti sosialisasi dan pendampingan penggunaan aplikasi.

Ustadzah Marhumah M.Pd. menambahkan:

“Kami terus melakukan sosialisasi dan memberikan arahan kepada wali santri maupun santri agar bisa menggunakan aplikasi dengan baik. Harapannya ke depan semua bisa beralih ke sistem.”

Selain itu, pengembangan sistem juga terus dilakukan untuk meningkatkan kenyamanan pengguna.

Ustadz M. Alfaiz Magenta Santoso menyampaikan:

“Kami terus melakukan perbaikan sistem dan menyesuaikan fitur agar lebih mudah digunakan, supaya pengguna tidak merasa kesulitan.

C. Temuan Penelitian

1. Bentuk dan Karakteristik Layanan Santri Berbasis Sistem Informasi Santri (SIS)

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan melalui wawancara mendalam dengan beberapa informan, dapat diketahui bahwa penerapan sistem informasi santri berbasis aplikasi Al-YasiniQu dilatarbelakangi oleh kebutuhan pondok pesantren dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada santri. Sebelum adanya aplikasi ini, sistem pelayanan yang digunakan masih bersifat manual, sehingga dinilai kurang efektif dan efisien dalam mendukung aktivitas administrasi maupun pelayanan sehari-hari.

Ketua Pondok, Ustadzah Marhumah, M.Pd., menjelaskan bahwa sebelumnya berbagai layanan seperti perizinan santri, absensi, serta penyampaian informasi kepada wali santri masih dilakukan secara konvensional. Proses perizinan, misalnya, harus melalui tahapan yang cukup panjang dengan pencatatan manual, sehingga memerlukan waktu yang lama dan berpotensi menimbulkan kesalahan. Selain itu, absensi santri juga masih menggunakan buku, yang rawan terjadi keterlambatan dalam rekap data maupun kesalahan pencatatan. Kondisi tersebut tentu menjadi kendala tersendiri dalam memberikan pelayanan yang optimal.

Sejalan dengan perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat, pihak pesantren menyadari pentingnya inovasi dalam sistem pelayanan. Oleh karena itu, dikembangkanlah aplikasi Al-YasiniQu sebagai solusi untuk mengatasi berbagai permasalahan yang ada. Aplikasi ini dirancang untuk mengintegrasikan berbagai layanan santri dalam satu sistem yang berbasis digital, sehingga diharapkan mampu meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan.

Berdasarkan temuan penelitian, terdapat beberapa bentuk layanan santri berbasis sistem informasi yang terdapat dalam aplikasi Al-YasiniQu. Pertama, layanan perizinan digital, di mana santri dapat mengajukan izin keluar melalui sistem yang sudah terstruktur. Dengan adanya sistem ini, proses perizinan menjadi lebih jelas, tertib, dan dapat dipantau oleh pihak pondok maupun wali santri. Kedua, layanan absensi

digital yang memungkinkan pencatatan kehadiran santri dilakukan secara otomatis dan lebih akurat dibandingkan dengan sistem manual.

Ketiga, layanan informasi terintegrasi, di mana berbagai informasi terkait kegiatan santri dapat disampaikan secara cepat dan merata kepada wali santri. Hal ini menjadi sangat penting, terutama bagi wali santri yang berada di luar daerah, sehingga tetap dapat memantau perkembangan anaknya di pondok. Keempat, layanan keuangan berbasis sistem pembayaran syariah yang memudahkan wali santri dalam melakukan pembayaran tanpa harus datang langsung ke pesantren. Fitur ini dinilai sangat membantu karena lebih praktis dan efisien.

Selain itu, terdapat juga fitur tambahan seperti konten islami yang dapat diakses oleh wali santri, serta fitur “Bayar dan Beli” yang mendukung kebutuhan transaksi santri. Tidak kalah penting, adanya penggunaan kartu SAQU sebagai alat transaksi santri memberikan keamanan lebih dalam pengelolaan keuangan, sehingga meminimalisir risiko kehilangan uang.

Dari berbagai bentuk layanan tersebut, dapat dilihat bahwa aplikasi Al-YasiniQu tidak hanya berfungsi sebagai alat administrasi, tetapi juga sebagai sistem yang mendukung pengelolaan layanan santri secara menyeluruh. Hal ini menunjukkan adanya transformasi dari sistem manual menuju sistem digital yang lebih modern dan terintegrasi.

Selain bentuk layanan, penelitian ini juga menemukan beberapa karakteristik utama dari layanan santri berbasis sistem informasi tersebut.

Pertama, layanan menjadi lebih efektif dan efisien, karena proses yang sebelumnya memakan waktu lama kini dapat dilakukan dengan lebih cepat melalui sistem digital. Kedua, layanan bersifat terintegrasi, di mana berbagai fitur yang ada saling terhubung dalam satu aplikasi, sehingga memudahkan pengguna dalam mengakses layanan.

Ketiga, layanan memiliki tingkat transparansi yang lebih tinggi. Wali santri dapat memantau aktivitas anaknya, baik dari segi perizinan maupun keuangan, sehingga tercipta kepercayaan antara pihak pondok dan wali santri. Keempat, layanan menjadi lebih akurat karena data tercatat secara sistematis dalam sistem, sehingga meminimalisir kesalahan yang sering terjadi pada pencatatan manual.

Kelima, layanan bersifat aksesibel, artinya dapat diakses kapan saja dan di mana saja, selama terhubung dengan jaringan internet. Hal ini sangat membantu terutama bagi wali santri yang berada jauh dari lokasi pesantren. Keenam, layanan menjadi lebih praktis karena berbagai kebutuhan dapat dilakukan dalam satu aplikasi tanpa harus melalui prosedur yang rumit.

Temuan penelitian ini juga diperkuat oleh pernyataan dari pihak pengelola aplikasi, yang menyebutkan bahwa fitur-fitur dalam Al-YasiniQu telah disesuaikan dengan kebutuhan pondok pesantren. Hal ini menunjukkan bahwa pengembangan sistem dilakukan dengan mempertimbangkan kondisi dan kebutuhan nyata di lapangan, sehingga dapat digunakan secara optimal.

Tidak hanya dari pihak pengelola, manfaat dari aplikasi ini juga dirasakan langsung oleh pengguna, baik wali santri maupun santri. Wali santri mengungkapkan bahwa aplikasi ini sangat membantu dalam memberikan bekal kepada anak tanpa harus datang langsung ke pondok. Selain itu, wali santri juga dapat memantau aktivitas perizinan anak, sehingga merasa lebih tenang.

Santri sebagai pengguna internal juga merasakan manfaat yang signifikan. Proses perizinan menjadi lebih tertib dan jelas, karena sudah memiliki alur yang terstruktur dalam sistem. Selain itu, penggunaan kartu SAQU dalam transaksi keuangan memberikan rasa aman, karena mengurangi risiko kehilangan uang.

Manfaat lain yang tidak kalah penting adalah kemudahan bagi wali santri yang berada di luar pulau atau luar daerah. Dengan adanya aplikasi ini, wali santri dapat melakukan transfer keuangan secara langsung melalui sistem, serta dapat mengontrol pengeluaran anak dengan memberikan batasan tertentu. Hal ini menunjukkan bahwa sistem informasi santri tidak hanya memberikan kemudahan, tetapi juga meningkatkan kontrol dan pengawasan terhadap santri.

Berdasarkan keseluruhan temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa penerapan Sistem Informasi Santri (SIS) melalui aplikasi Al-YasiniQu telah membawa perubahan yang cukup signifikan dalam sistem pelayanan di pondok pesantren. Sistem yang sebelumnya manual kini

telah bertransformasi menjadi sistem digital yang lebih efektif, efisien, transparan, dan terintegrasi.

Dengan demikian, keberadaan aplikasi Al-YasiniQu tidak hanya menjadi alat bantu dalam pelayanan, tetapi juga menjadi bagian dari strategi pondok pesantren dalam meningkatkan kualitas layanan serta menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi di era modern. Hal ini menunjukkan bahwa pesantren juga mampu beradaptasi dan berinovasi dalam menghadapi tantangan zaman, khususnya dalam bidang pelayanan berbasis teknologi informasi.

2. Kendala Dalam Penerapan Pelayanan Berbasis Sistem Informasi Santri

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan oleh peneliti, ditemukan bahwa penerapan aplikasi Al-YasiniQu dalam pelayanan santri tidak terlepas dari berbagai kendala. Kendala tersebut meliputi aspek teknis maupun non-teknis yang muncul sebagai bagian dari proses transisi dari sistem manual menuju sistem digital. Perubahan ini tentu tidak dapat berjalan secara instan, melainkan membutuhkan proses adaptasi yang melibatkan seluruh pihak di lingkungan pesantren, mulai dari pengurus, santri, hingga wali santri.

Dalam pelaksanaannya, implementasi sistem berbasis aplikasi menuntut kesiapan yang matang, baik dari segi sumber daya manusia (SDM), infrastruktur teknologi, maupun pola koordinasi antarbagian. Oleh

karena itu, meskipun aplikasi Al-YasiniQu telah memberikan banyak manfaat, masih terdapat beberapa kendala yang perlu diatasi agar sistem dapat berjalan secara optimal dan terintegrasi.

Salah satu kendala utama yang ditemukan dalam penelitian ini adalah aspek sumber daya manusia. Ketua Pondok, Ustadzah Marhumah, M.Pd., menjelaskan bahwa tidak semua pengguna langsung mampu beradaptasi dengan sistem digital. Hal ini terutama dialami oleh pengurus, santri, maupun wali santri yang sebelumnya terbiasa menggunakan sistem manual dalam pelayanan.

Lebih lanjut, beliau juga mengungkapkan bahwa kendala terbesar justru banyak berasal dari wali santri, khususnya yang berasal dari daerah terpencil. Keterbatasan pemahaman terhadap teknologi digital serta akses terhadap layanan perbankan atau e-wallet menjadi faktor yang menyebabkan sebagian wali santri mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi Al-YasiniQu. Sebagai contoh, proses top up saldo SAQU yang memerlukan akses ke bank atau dompet digital masih dianggap cukup rumit oleh sebagian wali santri. Akibatnya, mereka cenderung memilih cara yang lebih sederhana, yaitu memberikan uang tunai secara langsung kepada santri.

Hal ini menunjukkan bahwa kendala yang terjadi bukan disebabkan oleh ketidakmauan untuk menggunakan teknologi, melainkan lebih kepada keterbatasan literasi digital. Oleh karena itu, diperlukan

adanya pembiasaan dan pendampingan secara bertahap agar seluruh pengguna dapat memahami dan memanfaatkan aplikasi dengan baik.

Selain itu, proses adaptasi terhadap sistem baru juga membutuhkan waktu yang tidak singkat. Perubahan dari sistem manual ke sistem digital menuntut adanya perubahan pola pikir dan kebiasaan. Dalam hal ini, pelatihan dan sosialisasi menjadi hal yang sangat penting untuk meningkatkan pemahaman pengguna terhadap aplikasi.

Dari sisi teknis, kendala yang dihadapi berkaitan dengan infrastruktur teknologi, khususnya jaringan internet. Admin aplikasi Al-YasiniQu, Ustadz M. Alfaiz Magenta Santoso, menjelaskan bahwa kestabilan jaringan internet menjadi salah satu faktor penting dalam keberlangsungan sistem. Ketika jaringan tidak stabil, aplikasi menjadi sulit diakses atau berjalan lambat, sehingga menghambat proses pelayanan.

Selain masalah jaringan, kendala teknis lain yang ditemukan adalah adanya kesalahan dalam penginputan data atau human error. Kesalahan ini dapat berupa salah memasukkan data, keterlambatan dalam melakukan update, maupun kurangnya ketelitian dalam pengelolaan sistem. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun sistem sudah berbasis digital, faktor manusia tetap memegang peranan penting dalam menentukan kualitas layanan.

Dari sisi pengguna internal, yaitu santri, juga ditemukan adanya kendala dalam pemanfaatan aplikasi. Beberapa santri mengaku belum sepenuhnya memahami fitur-fitur yang tersedia dalam aplikasi Al-YasiniQu. Kurangnya pemahaman ini menyebabkan mereka jarang menggunakan aplikasi secara maksimal. Hal ini menunjukkan bahwa diperlukan upaya peningkatan literasi digital tidak hanya bagi wali santri, tetapi juga bagi santri sebagai pengguna utama sistem.

Kendala lainnya juga terlihat dari tingkat penggunaan aplikasi yang belum merata. Meskipun penggunaan aplikasi sudah diwajibkan bagi santri baru, dalam praktiknya masih terdapat sebagian pengguna yang belum memanfaatkan aplikasi secara optimal. Berdasarkan keterangan dari pihak pengelola, tingkat penggunaan aplikasi saat ini mencapai sekitar 90 persen. Artinya, masih terdapat sekitar 10 persen pengguna yang belum sepenuhnya menggunakan sistem tersebut.

Selain itu, kendala juga ditemukan dalam implementasi sistem pembayaran non-tunai di lingkungan pesantren, khususnya di kantin. Meskipun pihak pengurus telah memberikan himbauan agar transaksi dilakukan secara non-tunai menggunakan kartu SAQU, pada kenyataannya masih banyak pihak kantin yang menerima pembayaran secara tunai. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor, seperti masih adanya santri yang belum bisa melakukan top up saldo atau kehilangan kartu SAQU.

Dari sisi pengelola kantin, penerimaan pembayaran tunai dianggap sebagai langkah untuk menjaga pemasukan agar tetap stabil. Jika pembayaran tunai tidak diterima, dikhawatirkan akan berdampak pada penurunan pendapatan. Kondisi ini menunjukkan bahwa implementasi sistem digital tidak hanya bergantung pada kesiapan teknologi, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor ekonomi dan kebiasaan yang sudah berlangsung sebelumnya.

Berdasarkan berbagai temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa kendala dalam implementasi aplikasi Al-YasiniQu meliputi beberapa aspek utama, yaitu keterbatasan literasi digital, kendala teknis seperti jaringan internet, human error dalam pengelolaan data, serta belum meratanya penggunaan sistem di kalangan pengguna. Selain itu, faktor kebiasaan dan kepentingan ekonomi juga turut mempengaruhi keberhasilan implementasi sistem, khususnya dalam penerapan pembayaran non-tunai.

Dengan demikian, dapat dipahami bahwa implementasi sistem informasi santri berbasis aplikasi merupakan sebuah proses yang memerlukan waktu, kesiapan, dan penyesuaian dari berbagai pihak. Oleh karena itu, diperlukan upaya berkelanjutan berupa sosialisasi, pelatihan, serta evaluasi sistem agar kendala yang ada dapat diminimalisir dan pelayanan santri berbasis digital dapat berjalan secara optimal.

3. Strategi Manajemen dan Optimalisasi Layanan Santri melalui Sistem Informasi Santri (SIS)

Berdasarkan hasil penelitian, strategi manajemen layanan santri melalui aplikasi Al-YasiniQu sudah dijalankan melalui tahapan manajemen yang cukup jelas, mulai dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, hingga pengawasan. Namun dalam pelaksanaannya, upaya optimalisasi layanan masih terus dilakukan karena belum sepenuhnya maksimal.

a. Perencanaan (Planning)

Pondok Pesantren Terpadu Al-Yasini melakukan analisis kebutuhan secara sistematis sebelum merancang sistem digital. Analisis ini difokuskan pada identifikasi kelemahan sistem pelayanan manual yang selama ini berjalan, meliputi: (1) inefisiensi waktu dalam proses pelayanan, (2) kerentanan terhadap kesalahan pencatatan (*human error*), dan (3) hambatan dalam penyampaian informasi kepada santri maupun wali santri. Temuan ini menunjukkan bahwa perencanaan tidak dilakukan secara spontan, melainkan berangkat dari diagnosis permasalahan yang nyata di lapangan

Proses perancangan aplikasi Al-YasiniQu tidak hanya berorientasi pada aspek teknis semata, melainkan mempertimbangkan beberapa dimensi secara bersamaan, yaitu:

- 1) Kesiapan pengguna (user readiness) dalam mengoperasikan aplikasi
- 2) Kemudahan alur penggunaan (user experience) sistem
- 3) Kebermanfaatan langsung yang dapat dirasakan santri dan wali santri
- 4) Keberlanjutan penggunaan (sustainability) aplikasi dalam jangka Panjang.

Dari sisi teknis, perencanaan dilakukan melalui pemetaan fitur-fitur aplikasi yang disesuaikan secara spesifik dengan kebutuhan operasional pesantren. Fitur-fitur yang dirancang mencakup modul keuangan santri, pembayaran, dan perizinan. Strategi ini menunjukkan bahwa pengembangan aplikasi tidak mengadopsi sistem yang sudah ada secara generik, melainkan dibangun (*custom*) sesuai karakteristik dan kebutuhan unik Pondok Pesantren Terpadu Al-Yasini. Pendekatan ini memastikan relevansi dan ketepatan fungsi sistem terhadap alur kerja yang sudah ada. Hal ini mencerminkan pendekatan manajemen yang komprehensif dan berorientasi pada pengguna (*user-centered design*), bukan sekadar pemenuhan kebutuhan teknis administratif semata.

Salah satu strategi kunci dalam tahap perencanaan adalah dilaksanakannya uji coba sistem (*system trial/piloting*) sebelum aplikasi digunakan secara menyeluruh. Langkah ini bertujuan untuk mengidentifikasi kekurangan teknis maupun operasional yang perlu

diperbaiki, sehingga risiko kegagalan saat implementasi penuh dapat diminimalkan. Strategi *piloting* ini merupakan bentuk manajemen risiko (*risk management*) yang menunjukkan kematangan perencanaan pihak pesantren dalam mengelola perubahan sistem.

b. Pengorganisasian

Pada tahap pengorganisasian, sudah ada pembagian tugas yang jelas antar pengurus. Setiap bagian memiliki tanggung jawab masing-masing, seperti pengelolaan data santri, perizinan, dan keuangan.

Dengan adanya pembagian ini, pekerjaan menjadi lebih terarah dan tidak saling tumpang tindih. Meskipun demikian, koordinasi tetap dilakukan agar semua bagian bisa berjalan selaras dan tidak terjadi kesalahan, terutama dalam pengelolaan data yang sudah berbasis sistem.

c. Pelaksanaan (Actuating)

Pada tahap pelaksanaan, aplikasi Al-YasiniQu sudah digunakan dalam kegiatan sehari-hari di pondok, seperti absensi, perizinan, dan pembayaran. Hal ini membuat pelayanan menjadi lebih mudah dan data lebih tertata.

Namun, dalam pelaksanaannya masih belum sepenuhnya optimal. Masih ada santri dan wali santri yang belum menggunakan aplikasi dan lebih memilih cara lama, seperti menggunakan uang cash. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun sistem sudah berjalan, pemanfaatannya belum merata.

d. Pengawasan (Controlling)

Dalam tahap pengawasan, pihak pengelola Pondok Pesantren Terpadu Al-Yasini secara konsisten dan berkala menjalankan kegiatan evaluasi yang menyeluruh terhadap penggunaan aplikasi Al-YasiniQu. Proses evaluasi ini dilaksanakan secara rutin sebagai bentuk komitmen institusi dalam menjaga kualitas dan keandalan sistem yang telah diimplementasikan. Apabila dalam proses pemantauan tersebut ditemukan berbagai permasalahan teknis maupun non-teknis, seperti terjadinya *error* pada sistem, ketidaksesuaian data, maupun gangguan fungsionalitas fitur-fitur tertentu dalam aplikasi, maka pihak pengelola segera mengambil tindakan responsif dengan melakukan perbaikan secara cepat dan terkoordinasi agar tidak menghambat kelancaran pelayanan kepada santri

e. Optimalisasi Layanan

Dari hasil penelitian, dapat dilihat bahwa aplikasi Al-YasiniQu sudah memberikan dampak positif dalam pelayanan santri. Pelayanan

menjadi lebih cepat, data lebih rapi, dan lebih mudah dikontrol dibandingkan sebelumnya.

Namun, optimalisasi layanan belum sepenuhnya tercapai. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor, seperti masih banyak wali santri yang belum menggunakan aplikasi, santri yang belum memiliki kartu pembayaran, serta rendahnya pemahaman pengguna terhadap sistem.

Untuk mengatasi hal tersebut, pihak pondok telah melakukan berbagai upaya, seperti sosialisasi kepada wali santri dan santri, memberikan arahan penggunaan aplikasi, serta terus melakukan pengembangan sistem agar lebih mudah digunakan. Secara keseluruhan, strategi manajemen yang diterapkan sudah berjalan dengan baik, tetapi masih membutuhkan proses penyesuaian dan peningkatan dari semua pihak agar layanan santri berbasis aplikasi Al-YasiniQu dapat berjalan secara maksimal.

BAB V

PEMBAHASAN

A. Bentuk dan Karakteristik Layanan Santri Berbasis Sistem Informasi Santri

Berdasarkan hasil penelitian pada BAB IV, diketahui bahwa Pondok Pesantren Terpadu Al-Yasini telah menerapkan layanan santri berbasis Sistem Informasi Santri (SIS) melalui aplikasi Al-YasiniQu, yang mengintegrasikan berbagai aspek pelayanan, seperti absensi santri, perizinan keluar-masuk pondok, pembayaran dan pengelolaan saldo santri melalui fitur SAQU, serta penyampaian informasi antara pihak pesantren dengan wali santri dalam satu platform. Penerapan sistem ini menunjukkan adanya perubahan yang cukup signifikan dari pola pelayanan manual berbasis kertas menuju pelayanan digital yang lebih terpusat dan terdokumentasi.

Jika dianalisis menggunakan Model Keberhasilan Sistem Informasi *DeLone & McLean* sebagaimana diuraikan pada BAB II, keberhasilan sebuah sistem informasi ditentukan oleh enam dimensi yang saling berkaitan, yaitu *kualitas sistem (system quality)*, *kualitas informasi (information quality)*, *kualitas layanan (service quality)*, *penggunaan (use)*, *kepuasan pengguna (user satisfaction)*, dan *manfaat bersih (net benefits)*. Keenam dimensi tersebut digunakan sebagai kerangka untuk membaca bentuk dan karakteristik layanan Al-YasiniQu secara lebih sistematis, sekaligus untuk menilai sejauh mana penerapannya telah

memenuhi tujuan optimalisasi pelayanan sebagaimana dibahas pada BAB II.

Dari sisi kualitas informasi, data santri yang sebelumnya dicatat secara manual kini terekam secara digital sehingga lebih mudah diakses, diolah, dan ditelusuri kembali, baik oleh pengelola maupun oleh wali santri. Hal ini tampak, misalnya, pada fitur pencatatan data pulang dan kembali santri yang memungkinkan wali santri mengetahui secara pasti kapan anaknya keluar izin dan kapan harus kembali ke pondok, sebagaimana disampaikan oleh Ibu Khotimah selaku wali santri Asrama I bahwa keberadaan aplikasi ini membuat perizinan menjadi lebih jelas karena ia dapat mengetahui waktu izin keluar dan waktu kembali anaknya. Informasi yang sebelumnya tersebar dan sulit dipantau kini tersaji secara real-time, sehingga kualitas informasi yang dihasilkan SIS telah relevan dengan kebutuhan penggunanya.

Dari sisi kualitas layanan, Al-YasiniQu mengintegrasikan absensi, perizinan, pembayaran, dan penyampaian informasi dalam satu platform, sehingga wali santri tidak perlu datang langsung ke pesantren untuk memantau aktivitas anak maupun mengelola kebutuhan keuangannya. Fitur SAQU memungkinkan wali santri memberikan bekal tanpa harus hadir secara fisik, sekaligus membatasi pengeluaran jajan harian santri melalui pengaturan limit saldo. Manfaat ini dirasakan lebih besar oleh wali santri yang berdomisili di luar Pulau Jawa, sebagaimana disampaikan oleh

Riskiyah, wali santri asal Bali, bahwa aplikasi ini membantunya mengontrol keuangan anak dari jarak jauh, memberikan batas pengeluaran, sekaligus memastikan saldo anaknya tidak pernah habis karena dapat dipantau langsung melalui aplikasi. Hal ini menunjukkan bahwa secara konsep, penerapan SIS telah memenuhi dimensi kualitas informasi dan kualitas layanan dalam Model DeLone & McLean.

Namun demikian, dari sisi kualitas sistem dan penggunaan (*use*), penerapan Al-YasiniQu belum sepenuhnya optimal. Data yang diperoleh dari admin aplikasi menunjukkan bahwa meskipun pengunduhan aplikasi diwajibkan sejak awal santri baru masuk, hingga saat ini tingkat penggunaannya berada pada kisaran 90 persen, yang berarti masih terdapat sekitar 10 persen wali santri yang tidak lagi aktif menggunakan aplikasi tersebut dan kembali pada pola pembayaran maupun komunikasi manual. Kondisi ini mengindikasikan bahwa dimensi kualitas sistem, khususnya kemudahan penggunaan (*user-friendliness*), belum sepenuhnya sebanding dengan aplikasi lain yang lazim digunakan sehari-hari, seperti aplikasi perbankan atau dompet digital, sehingga sebagian wali santri dengan latar belakang yang beragam mengalami kesulitan dan cenderung kembali bergantung pada layanan manual, termasuk dalam proses top up saldo SAQU.

Persoalan pada dimensi kualitas sistem ini turut memengaruhi dimensi kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Di satu sisi, sebagian wali

santri dan santri menyatakan kepuasannya, sebagaimana disampaikan oleh Faroh Firdausyah selaku santri bahwa proses perizinan kini lebih tertib dan teratur karena sudah memiliki alur yang jelas dalam sistem, serta pengelolaan keuangan menjadi lebih aman karena telah menggunakan kartu SAQU sehingga risiko kehilangan uang tunai dapat diminimalisasi. Di sisi lain, masih terdapat pengguna yang mengaku kurang memahami fitur-fitur yang tersedia sehingga jarang menggunakan aplikasi secara maksimal. Variasi tingkat kepuasan ini menunjukkan bahwa penerimaan terhadap SIS di kalangan pengguna belum merata, sejalan dengan kerangka DeLone & McLean yang menempatkan *use* dan *user satisfaction* sebagai penentu tercapai atau tidaknya manfaat bersih dari sebuah sistem informasi.

Ditinjau dari dimensi manfaat bersih (*net benefits*), penerapan Al-YasiniQu secara umum telah memberikan nilai tambah nyata, antara lain efisiensi waktu karena wali santri tidak perlu hadir langsung ke pondok, transparansi proses perizinan dan keuangan, serta peningkatan keamanan pengelolaan uang saku santri melalui sistem kartu dibandingkan uang tunai. Meskipun demikian, manfaat bersih tersebut belum dirasakan secara menyeluruh oleh seluruh wali santri, terutama yang berasal dari luar Pulau Jawa dan daerah dengan akses teknologi yang masih terbatas, maupun oleh sebagian pihak kantin pondok yang pada praktiknya masih menerima pembayaran tunai. Dengan demikian, net benefits dari digitalisasi layanan

santri melalui SIS masih perlu diperkuat agar dapat dirasakan secara merata oleh seluruh unsur yang terlibat.

Ditinjau dari karakteristik jasa sebagaimana dikemukakan Fandy Tjiptono pada BAB II, layanan Al-YasiniQu menunjukkan sifat tidak berwujud (*intangibility*), karena inti layanannya berupa proses dan informasi, bukan produk fisik yang dapat diraba secara langsung. Layanan ini juga menunjukkan sifat tidak terpisahkan (*inseparability*) antara proses dan hasil, yang terlihat dari adanya mekanisme pendampingan, di mana wali santri yang belum memahami cara penggunaan aplikasi diarahkan untuk datang ke pondok agar dapat dijelaskan secara langsung oleh pengurus. Dengan kata lain, layanan berbasis digital ini tetap tidak dapat sepenuhnya dilepaskan dari interaksi manusia. Selain itu, tampak pula sifat bervariasi (*heterogeneity*), yang tercermin dari perbedaan tingkat kenyamanan dan kemampuan antarwali santri dalam mengoperasikan aplikasi, sebagaimana dijelaskan sebelumnya bahwa latar belakang pendidikan, usia, dan literasi digital yang beragam turut memengaruhi pengalaman penggunaan. Karakteristik tidak tahan lama (*perishability*) juga tampak dari sifat layanan yang bersifat seketika, seperti notifikasi perizinan atau transaksi SAQU, yang tidak dapat disimpan untuk digunakan pada momen lain apabila tidak segera direspons oleh pengguna.

Dengan demikian, dapat dianalisis bahwa layanan santri berbasis SIS Al-YasiniQu di Pondok Pesantren Terpadu Al-Yasini telah memenuhi

dimensi kualitas informasi dan kualitas layanan dalam Model Keberhasilan Sistem Informasi DeLone & McLean, sekaligus telah mencerminkan karakteristik jasa sebagaimana dikemukakan Tjiptono. Meskipun demikian, dimensi kualitas sistem dan tingkat penggunaan masih memerlukan penguatan agar manfaat bersih (*net benefits*) dari digitalisasi layanan dapat dirasakan secara menyeluruh oleh seluruh wali santri, termasuk yang berasal dari luar Pulau Jawa, serta oleh seluruh unsur pendukung layanan seperti pihak kantin pondok.

B. Kendala Dalam Penerapan Pelayanan Berbasis Sistem Informasi Santri (SIS)

Berdasarkan hasil penelitian pada BAB IV, terdapat berbagai kendala yang dihadapi dalam penerapan Sistem Informasi Santri (SIS) melalui aplikasi Al-YasiniQu di Pondok Pesantren Terpadu Al-Yasini. Kendala tersebut tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga non-teknis, dan muncul sebagai bagian dari proses adaptasi menuju sistem layanan berbasis digital. Sejalan dengan kerangka pada BAB II mengenai faktor-faktor yang memengaruhi optimalisasi sistem informasi, kendala tersebut dapat dianalisis melalui empat faktor yang saling berkaitan, yaitu sumber daya manusia (SDM), kualitas sistem, infrastruktur, dan tingkat penerimaan pengguna (*user acceptance*). Ketika salah satu dari keempat faktor tersebut tidak terpenuhi secara memadai, faktor itu justru berbalik

menjadi kendala dalam implementasi, sebagaimana ditegaskan pada BAB II.

Pada faktor SDM, kendala utama justru berada pada sisi wali santri, bukan pada pihak pengelola aplikasi. Ustadzah Marhumah, M.Pd. selaku pihak yang membidangi pengelolaan aplikasi menjelaskan bahwa kendala penggunaan Al-YasiniQu lebih banyak berasal dari sebagian wali santri yang belum terbiasa dengan teknologi digital, terutama wali santri yang berasal dari daerah terpencil. Wali santri tersebut terkadang masih merasa kebingungan ketika harus melakukan top up saldo SAQU melalui bank maupun e-wallet, sehingga karena merasa prosesnya merepotkan, mereka lebih memilih memberikan uang tunai secara langsung kepada santri. Dengan kata lain, kendala yang terjadi bukan disebabkan oleh keengganan wali santri untuk menggunakan aplikasi, melainkan oleh keterbatasan pemahaman dan akses terhadap layanan digital akibat perbedaan latar belakang pendidikan, usia, dan tingkat literasi digital yang beragam di kalangan wali santri. Temuan ini sejalan dengan kerangka pada BAB II bahwa faktor SDM yang belum memadai akan menghambat pengoperasian sistem secara optimal, sekaligus menjadi koreksi penting atas anggapan awal bahwa kendala SDM berasal dari pihak pengelola.

Pada faktor kualitas sistem, aplikasi Al-YasiniQu dinilai belum sepenuhnya *user-friendly* bagi seluruh kalangan penggunanya. Meskipun aplikasi ini telah mengintegrasikan fitur absensi, perizinan, pembayaran,

dan penyampaian informasi dalam satu platform, sebagian pengguna masih mengalami kesulitan memahami fungsi masing-masing fitur. Santri Khotimah, misalnya, mengungkapkan bahwa kendalanya kadang berasal dari dirinya sendiri yang kurang memahami fitur-fitur yang tersedia dan tidak mengetahui cara menggunakan aplikasi dengan baik, sehingga ia jarang menggunakannya. Dari sisi teknis, admin aplikasi, Ustadz M. Alfaiz Magenta Santoso, juga menjelaskan bahwa masih sering terjadi *human error*, seperti kesalahan input data atau keterlambatan pembaruan data, sehingga diperlukan pengecekan ulang secara berkala. Meskipun aplikasi wajib diunduh sejak santri baru masuk dan tingkat penggunaannya tercatat sekitar 90 persen, kesenjangan antara kelengkapan fitur dan kemudahan penggunaannya membuat sebagian wali santri enggan memanfaatkan aplikasi secara konsisten.

Pada faktor infrastruktur, kendala yang ditemukan berkaitan dengan keterbatasan jaringan internet serta perangkat yang digunakan, sebagaimana disampaikan oleh Ustadz M. Alfaiz Magenta Santoso bahwa kendala teknis yang sering terjadi biasanya disebabkan oleh jaringan internet yang tidak stabil, sehingga aplikasi kadang sulit diakses atau berjalan lambat. Kendala infrastruktur ini dirasakan lebih berat oleh wali santri yang berdomisili di luar Pulau Jawa maupun di daerah terpencil, yang pada umumnya memiliki keterbatasan akses jaringan dibandingkan wali santri yang tinggal di wilayah perkotaan. Sesuai dengan kerangka pada BAB II, infrastruktur yang tidak memadai akan mengganggu

keberlangsungan proses digitalisasi layanan, sehingga penguatan sarana teknis menjadi salah satu prasyarat penting bagi optimalisasi SIS ke depan.

Pada faktor penerimaan pengguna (*user acceptance*), keengganan sebagian wali santri untuk terus menggunakan aplikasi setelah periode awal meskipun pengunduhannya diwajibkan pada saat santri baru masuk mencerminkan rendahnya tingkat penerimaan terhadap sistem baru. Afifatul Munawaroh, M.Pd. menjelaskan bahwa masih banyak wali santri yang belum menggunakan aplikasi Al-YasiniQu secara konsisten dan tetap memberikan uang secara tunai kepada santri, yang pada praktiknya berisiko hilang. Persoalan penerimaan pengguna ini bahkan meluas hingga ke pihak kantin pondok, sebagaimana disampaikan oleh Afifatul Munawaroh bahwa pihak pengurus telah menghimbau ibu-ibu kantin agar tidak menerima pembayaran tunai, namun pada kenyataannya masih banyak yang tetap menerimanya. Hal ini diperkuat oleh pernyataan Ibu Sri selaku penjaga kantin bahwa sebagian santri masih menggunakan uang tunai dengan alasan tidak dapat melakukan top up atau kartu SAQU-nya hilang, sehingga pihak kantin pun tetap menerima uang tunai tersebut agar pemasukan tidak berkurang. Kondisi ini menunjukkan bahwa rendahnya penerimaan pengguna tidak hanya terjadi pada wali santri, tetapi juga pada mitra layanan di lingkungan pesantren.

Sebagai solusi atas rendahnya penerimaan pengguna dan keterbatasan pemahaman sebagian wali santri, pihak pesantren telah

menyediakan mekanisme pendampingan, yakni mengarahkan wali santri yang belum paham untuk datang langsung ke pondok agar dijelaskan oleh pengurus, sebagaimana ditegaskan Ustadzah Marhumah bahwa diperlukan pembiasaan dan pelatihan secara bertahap agar seluruh pihak dapat memahami penggunaan aplikasi dengan baik. Langkah ini sejalan dengan karakteristik jasa *inseparability* yang telah dibahas pada sub-bab sebelumnya, sekaligus menunjukkan bahwa keberhasilan sistem informasi, sebagaimana ditegaskan dalam Model DeLone & McLean, tidak dapat dilepaskan dari dimensi *use* dan *user satisfaction* yang bergantung pada kesiapan penggunanya.

Dengan demikian, dapat dianalisis bahwa kendala yang terjadi dalam penerapan SIS Al-YasiniQu di Pondok Pesantren Terpadu Al-Yasini sejalan dengan kerangka empat faktor pada BAB II, di mana kendala paling menonjol berada pada faktor SDM wali santri dan kualitas sistem (*user-friendliness*), disusul oleh faktor infrastruktur dan penerimaan pengguna, bukan pada faktor pengelola aplikasi. Temuan ini sekaligus menjadi koreksi atas anggapan sebelumnya yang menempatkan kendala SDM pada sisi pengelola, sementara data di lapangan menunjukkan bahwa pihak pengelola justru telah berupaya menyediakan fitur sesuai kebutuhan pondok serta mekanisme pendampingan bagi wali santri yang mengalami kesulitan.

Oleh karena itu, untuk mengatasi kendala tersebut, diperlukan upaya yang lebih serius dan berkelanjutan dari pihak pesantren, antara lain: (1) penyederhanaan antarmuka aplikasi agar tingkat kemudahannya setara dengan aplikasi perbankan atau dompet digital yang umum digunakan masyarakat, khususnya untuk proses top up saldo SAQU; (2) penjelasan fitur aplikasi secara lebih detail dan berkelanjutan kepada wali santri, tidak hanya pada saat instalasi awal, melainkan juga melalui pendampingan berkala; (3) perluasan mekanisme pendampingan dan sosialisasi bagi wali santri dari luar Pulau Jawa maupun daerah dengan keterbatasan akses jaringan; (4) evaluasi berkala terhadap data penggunaan aplikasi untuk memetakan wali santri yang tidak aktif menggunakan SIS; serta (5) edukasi dan pengawasan yang lebih konsisten kepada mitra layanan seperti pihak kantin pondok agar transaksi non-tunai dapat berjalan sebagaimana mestinya. Dengan langkah-langkah tersebut, diharapkan kendala pada faktor SDM, kualitas sistem, infrastruktur, dan penerimaan pengguna dapat diminimalisasi, sehingga manfaat bersih dari penerapan SIS dapat dirasakan secara lebih optimal dan merata oleh seluruh unsur yang terlibat dalam layanan santri di Pondok Pesantren Terpadu Al-Yasini.

C. Strategi Manajemen Dan Optimalisasi Layanan Santri Melalui Sistem Informasi Santri

Berdasarkan hasil penelitian pada BAB IV, strategi yang dilakukan oleh Pondok Pesantren Terpadu Al-Yasini dalam mengoptimalkan layanan berbasis SIS dilakukan melalui beberapa tahapan, mulai dari perencanaan hingga evaluasi. Jika dikaitkan dengan teori pada BAB II tentang manajemen strategi, khususnya fungsi manajemen (POAC), maka strategi yang dilakukan dapat dianalisis sebagai berikut:

Pada tahap perencanaan (planning), pihak pesantren telah merancang penggunaan SIS sebagai bagian dari peningkatan layanan santri. Hal ini sesuai dengan teori yang menyatakan bahwa perencanaan merupakan langkah awal dalam menentukan arah organisasi. Namun, dari hasil penelitian terlihat bahwa perencanaan masih perlu diperkuat, terutama dalam hal kesiapan SDM dan fasilitas.

Pada tahap pengorganisasian (organizing), sudah terdapat pembagian tugas dalam pengelolaan sistem. Namun, koordinasi antar bagian masih belum maksimal. Dalam teori, pengorganisasian yang baik harus mampu menciptakan kerja sama yang efektif antar anggota organisasi.

Pada tahap pelaksanaan (actuating), SIS telah digunakan dalam berbagai layanan. Hal ini menunjukkan bahwa sistem sudah berjalan

sesuai dengan rencana. Namun, dalam teori dijelaskan bahwa pelaksanaan harus didukung oleh pelatihan dan pembinaan yang berkelanjutan, yang dalam penelitian ini masih perlu ditingkatkan.

Pada tahap pengawasan (controlling), pihak pesantren telah melakukan monitoring dan evaluasi terhadap penggunaan SIS. Hal ini sesuai dengan teori yang menyatakan bahwa pengawasan bertujuan untuk memastikan bahwa kegiatan berjalan sesuai dengan tujuan. Namun, evaluasi yang dilakukan masih perlu dikembangkan agar lebih sistematis dan berbasis data.

Dengan demikian, dapat dianalisis bahwa strategi manajemen yang diterapkan sudah sesuai dengan teori, tetapi masih perlu penguatan agar dapat mencapai hasil yang lebih optimal. Strategi yang baik tidak hanya berhenti pada perencanaan, tetapi juga harus didukung oleh pelaksanaan yang konsisten serta evaluasi yang berkelanjutan.

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Bentuk dan Karakteristik Layanan Santri Berbasis Sistem Informasi Santri

Bentuk dan karakteristik layanan santri berbasis Sistem Informasi Santri (SIS) di Pondok Pesantren Terpadu Al-Yasini menunjukkan adanya sistem layanan yang terintegrasi dan terdigitalisasi. Layanan yang mencakup administrasi, perizinan, presensi, serta keuangan telah mengalami perubahan dari sistem manual menuju sistem berbasis aplikasi. Hal ini menjadikan layanan lebih efektif, efisien, serta mudah diakses oleh pengguna. Karakteristik layanan yang terstruktur, cepat, dan transparan mencerminkan pengelolaan layanan yang modern sekaligus tetap berlandaskan nilai-nilai pelayanan yang optimal.

2. Kendala Dalam Penerapan Pelayanan Berbasis Sistem Informasi Santri (SIS)

Kendala dalam penerapan pelayanan berbasis Sistem Informasi Santri (SIS) meliputi kendala teknis dan non-teknis. Kendala teknis berupa keterbatasan infrastruktur, gangguan sistem, serta kebutuhan pengembangan teknologi yang berkelanjutan. Sementara itu, kendala non-teknis meliputi rendahnya literasi digital pengguna, resistensi terhadap perubahan, serta kurangnya pelatihan yang memadai. Faktor sumber daya

manusia menjadi aspek dominan yang mempengaruhi keberhasilan implementasi sistem, sehingga diperlukan upaya adaptasi dan peningkatan kompetensi secara berkelanjutan.

3. Strategi Manajemen Dan Optimalisasi Layanan Santri Melalui Sistem Informasi Santri

Strategi manajemen dalam optimalisasi layanan santri melalui Sistem Informasi Santri (SIS) dilakukan melalui perencanaan yang matang, pengorganisasian yang jelas, pelaksanaan yang terarah, serta evaluasi yang berkelanjutan. Strategi tersebut diwujudkan melalui peningkatan kapasitas sumber daya manusia, penguatan sistem dan infrastruktur teknologi, serta pengembangan fitur aplikasi yang sesuai dengan kebutuhan layanan. Dengan demikian, optimalisasi layanan tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga pada efektivitas manajemen yang diterapkan secara menyeluruh.

B. SARAN

1. Bagi pihak pesantren, diharapkan dapat terus mengembangkan Sistem Informasi Santri (SIS) dengan menyesuaikan kebutuhan layanan serta memperkuat infrastruktur dan keamanan sistem.
2. Bagi pengelola, perlu dilakukan pelatihan dan pendampingan secara berkelanjutan guna meningkatkan kemampuan dalam mengoperasikan sistem serta mengurangi kendala non-teknis.

3. Bagi pengembang sistem, diharapkan dapat terus melakukan inovasi dan penyempurnaan fitur agar lebih efektif, responsif, dan mudah digunakan.
4. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengembangkan penelitian terkait efektivitas sistem informasi terhadap kepuasan layanan santri serta model manajemen layanan berbasis teknologi di pesantren.



DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, A. (2020). Manajemen layanan khusus berbasis sistem informasi di lembaga pendidikan Islam. Jurnal Manajemen dan Supervisi Pendidikan, 5(2),. <https://journal2.um.ac.id/index.php/jmsp/article/download/2608/1733>
- Husen, D. (2024). Pendampingan pengembangan sistem informasi kepesantrenan di lingkungan pondok pesantren karantina tahfizh Al-Qur'an nasional [Skripsi, Universitas Kuningan].
- Ibrahim Abu Sinn, A. (1987). Manajemen dalam Islam. Dar al-Fikr.
- Indrajit, R. E. (2000). Manajemen sistem informasi dan teknologi informasi. Elex Media Komputindo.
- Jogiyanto, H. M. (2005). Analisis dan desain sistem informasi. Andi.
- Jogiyanto, H. M. (2005). Sistem informasi: Pendekatan terintegrasi. Andi.
- Kadir, A. (2014). Pengenalan sistem informasi. Andi.
- Kementerian Agama Republik Indonesia. (2019). Pedoman penyelenggaraan pondok pesantren. https://simbi.kemenag.go.id/epustaka/pedoman_pesantren.pdf
- Kementerian Agama Republik Indonesia. (2023). Jumlah pondok pesantren, ustadz, dan santri menurut provinsi.

<https://satudata.kemenag.go.id/dataset/detail/jumlah-pondok-pesantren%2C-ustadz%2C-dan-santri-menurut-provinsi>

Khairuddin, K. (2023). Strategi sistem informasi manajemen pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata Pamekasan dan Mahad Al Izzah Batu dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan [Skripsi, UIN Maulana Malik Ibrahim Malang].

Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2018). Management information systems (15th ed.). Pearson.

Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2020). Management information systems. Pearson.

Lundeto, A. (2022). Digitalisasi pesantren: Risiko hilangnya budaya tradisional. <https://media.neliti.com/media/publications/562263-digitalisasi-pesantren-hilangnya-budaya-52b68dd2.pdf>

Mahendra, N. (2022). Integrasi sistem informasi dalam manajemen asrama dan pendidikan pesantren. Jurnal Al-Dirayah, 8(1). <https://journal.al-dirayah.ac.id/index.php/aldirayah/article/view/512>

McLeod, R., & Schell, G. P. (2008). Management information systems. Pearson Education.

Megawaty, M., Nilawati, N., & Saputra, R. B. (2021). Sistem informasi santri di pondok pesantren Darul Muhtadiin. Fortech: Journal of Information Technology, 5(2).

- Mulyasa, E. (2017). Manajemen berbasis sekolah (Edisi revisi). PT Remaja Rosdakarya.
- Mustofa, A. A. (2024). Implementasi QR code pada aplikasi absen santri terintegrasi WhatsApp gateway di pondok pesantren Ngalah [Skripsi, Universitas Yudharta].
- O'Brien, J. A. (2014). Introduction to information systems. McGraw-Hill.
- Pradana, T., Khotimah, K., & Saifudin, S. (2018). Rancang bangun e-pesantren: Sistem informasi santri di pondok pesantren terpadu Al-Yasini. Spirit Journal, 10(2). <https://jurnal.stmik-yadika.ac.id/index.php/spirit/article/view/75>
- Rahadi, D. R. (2017). Peranan teknologi informasi dalam peningkatan pelayanan publik. Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi,
- Rahmawati, R. (2021). Implementasi tujuan manajemen dalam meningkatkan produktivitas kerja organisasi. Jurnal Ilmu Manajemen, <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/jim/article/view/39218>
- Ridho, R. (2025). Perancangan sistem pendataan santri pesantren modern Al-Kautsar Al-Akbar Medan berbasis web. Journal of Computers and Digital Business,
- Sairaji, A., & Rosmawanti, N. (2025). Model sistem informasi pada pondok pesantren. Progresif: Jurnal Ilmiah Komputer,

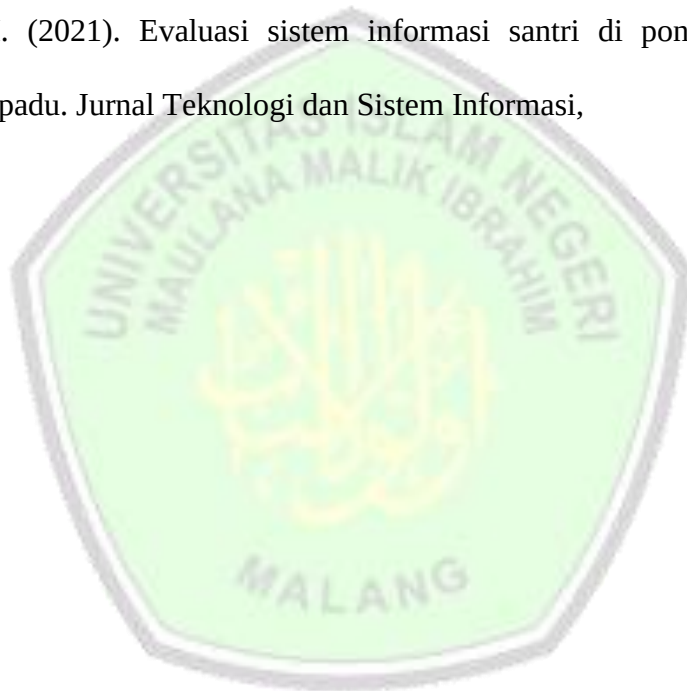
- Sari, D., & Sukardi, S. (2024). Analisis keberhasilan sistem informasi dengan model DeLone & McLean. *Jurnal Teknologi Informatika dan Komputer MH. Thamrin*, 10(1),
- Sari, N. K. (2023). Pemanfaatan sistem informasi manajemen berbasis ICT dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan pesantren [Skripsi, UIN Maulana Malik Ibrahim Malang].
- Siagian, S. P. (n.d.). Fungsi-fungsi manajerial. <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/22844/1/FUNGSIFUNGSI%20MANAJERIAL.pdf>
- Suryadi, S. (2020). Tujuan dan peran manajemen dalam meningkatkan efektivitas organisasi. *Jurnal Manajemen dan Administrasi Publik*, 5(2), 112–113. <https://journal.uny.ac.id/index.php/jmap/article/view/34672>
- Sutabri, T. (2012). Analisis sistem informasi. Andi.
- Terry, G. R. (2010). Prinsip-prinsip manajemen. Bumi Aksara.
- Tjiptono, F. (2014). Manajemen jasa. Andi.
- Tumanggor, A., Tambunan, J. R., & Simatupang, P. (2021). Manajemen pendidikan. K-Media.
- Ulandari, T. (2024). Penerapan sistem informasi manajemen pendidikan pada pondok pesantren Al-Azhaar Lubuklinggau [Tesis, IAIN Curup].
- Uno, H. B. (2015). Optimalisasi kinerja organisasi. Bumi Aksara.

Usman, H. (2013). Manajemen: Teori, praktik, dan riset pendidikan. Bumi Aksara.

Wheelen, T. L., & Hunger, J. D. (n.d.). Strategic management and business policy.

Wibowo, A. (2016). Pengembangan sistem informasi dalam manajemen pendidikan. Unnes Physics Education Journal,

Yusuf, R. M. (2021). Evaluasi sistem informasi santri di pondok pesantren terpadu. Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi,



LAMPIRAN-LAMPIRAN

A. Dokumentasi

Gambar 1 : Wawancara Dengan Ketua Umum Pondok Putri Pesantren Terpadu Al-Yasini



Gambar 2 : Wawancara Dengan Ketua 2 Pondok Putri Al-Yasini



Gambar 3 : Wawancara Dengan Ketua 3 Pondok Pesantren Al-Yasini



Gambar 4 : Wawancara Dengan Teknisi Al-YasiniQu



Gambar 5 : Wawancara Dengan Admin Putri Al-YasiniQu

