

## ABSTRAK

**Dzaki Dzulfaqqor:** *Meningkatkan Kualitas Santri Melalui Penerapan Total Quality Management Pada Era New Normal (Studi Kasus di Pondok Pesantren Al-Mua'wanah Kecamatan Ngamprah, Kabupaten Bandung Barat)*

Pendidikan merupakan salah satu hal yang sangat dibutuhkan, tak terkecuali pondok pesantren. Kini, lembaga pesantren semakin banyak ditemui, berlomba menawarkan produk yang unggul dalam akademik maupun non akademik. Persaingan setiap lembaga tidak terlepas dari mutu yang ditawarkan. Selain itu, lembaga pendidikan yang berprestasi akan mampu menarik minat masyarakat, sehingga masyarakat akan mampu menilai lembaga yang unggul dan mempunyai mutu yang bagus serta mampu memberikan pelayanan sesuai apa yang diharapkan.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui (1) fokus pada pelanggan (*focus on customer*), (2) perbaikan proses dan (3) keterlibatan total yang dilakukan oleh pondok Pesantren Al-Mua'wanah dalam meningkatkan kualitas santri pada Era New Normal.

*Total Quality Management*, merupakan salah satu konsep yang dikemukakan oleh *Arthur Tenner* sebagai terobosan yang bisa diterapkan dalam sebuah lembaga agar setiap proses yang dilaluinya berdampak pada kualitas yang diharapkan. Prosesnya ini bertahap, berkelanjutan dan memerlukan andil dari semua sumber daya manusia yang berada didalamnya.

Metode yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pengumpulan data melalui wawancara dan dokumentasi. Setelah data-data diperoleh kemudian di analisis, disajikan dan ditarik kesimpulan.

Adapun hasil yang ditemukan, yaitu; (1) Pesantren Al-Mua'wanah telah memenuhi hak serta menuturkan kewajiban-kewajiban dari para pelanggan, baik itu internal maupun eksternal, (2) Perbaikan proses yang dilakukan sudah mengarah para proses-proses daripada tujuan yang hendak dicapai, banyak program yang telah ditawarkan baik bagi para santri maupun para staff nya, kesemuanya juga senantiasa dilakukan secara berkelanjutan, (3) Keterlibatan Total di pondok Pesantren ini dirasa sudah dijalankan. Semua staff bisa ikut andil dalam setiap pengambilan keputusan, meski terkadang memang kondisional. Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dipaparkan, maka secara maksimal dapat disimpulkan bahwa Pesantren Al-Mu'awanah telah berusaha semaksimal mungkin untuk menerapkan konsep TQM ini dalam rangka meningkatkan kualitas santri yang berada di dalamnya jika dilihat dari indikator-indikator yang mengacu pada teori yang diambil. Meskipun masih ada yang harus terus di usahakan, terlebih dalam hal koordinasi dan komunikasi.

**Kata Kunci:** *Total Quality Management, Pondok Pesantren, Kualitas Santri*