

BAB 1

LATAR BELAKANG

1.1 Latar Belakang

Pendidikan merupakan sektor strategis dalam membantu peradaban bangsa. Dalam era globalisasi dan revolusi 4.0 yang ditandai dengan perkembangan teknologi digital, Pendidikan dituntut untuk terus berinovasi agar relevan dan kompetitif. Di Indonesia, pondok pesantren sebagai Lembaga Pendidikan islam tradisional memiliki peran dalam membentuk karakter generasi muda, tidak hanya dari sisi keilmuan agama, tetapi juga dari sisi moralitas dan integritas. Namun, untuk tetap eksis dan bersaing dengan Lembaga Pendidikan modern, pesantren perlu mengembangkan strategi pengelolaan yang inovatif, adaptif terhadap teknologi, dan responsif terhadap kebutuhan Masyarakat.

Transformasi manajemen dalam Lembaga Pendidikan menjadi keharusan karena Masyarakat semakin selektif dalam memilih institusi Pendidikan yang sesuai dengan kebutuhan dan perkembangan zaman. Dalam hal ini, pondok pesantren harus mampu menunjukkan kualitas layanan yang profesional, menghadirkan sistem informasi yang terintegrasi secara digital, serta memperkuat identitas religius sebagai daya Tarik utama. Penekanan dalam kualitas pelayanan, kehadiran digital, dan identitas religius mencerminkan penerapan manajemen modern dalam konteks tradisional yang khas.

Namun di zaman ini kita juga tidak bisa memungkiri adanya kesenjangan antar pondok pesantren. Kesenjangan yang dimaksud adalah daya Tarik pondok pesantren terhadap para wali santri yang akan masukan putra putrinya ke pondok pesantren. Di Sebagian tempat, ada pondok pesantren yang peminatnya setiap tahun meningkat, ada yang stagnan, ada yang menurun drastis, dan bahkan ada yang sama sekali tidak ada yang meminati.

Perbedaan Tingkat minat Masyarakat terhadap pondok pesantren tersebut menunjukkan bahwa setiap pondok pesantren memiliki Tingkat daya Tarik yang berbeda-beda. Salah satu faktor yang diduga memengaruhi daya Tarik tersebut Adalah kualitas pelayanan yang diberikan kepada wali santri. Pelayanan yang baik akan menumbuhkan kepercayaan, kenyamanan, serta persepsi positif Masyarakat terhadap pondok pesantren, sehingga dapat meningkatkan minat untuk memilih pondok pesantren tersebut.

Kualitas pelayanan merupakan elemen fundamental dalam manajemen jasa Pendidikan. Berdasarkan teori SERVQUAL oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi: bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reability*), Ketanggapan (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Dalam konteks pondok pesantren, kelima dimensi ini dapat diwujudkan dalam bentuk fasilitas Pendidikan yang memadai, kejelasan informasi akademik dan administrasi, kecepatan dalam pelayanan, kompetensi staf pengajar dan pengurus, serta pedekatan yang

humanis terhadap santri dan wali santri. Penelitian oleh Sitorus et al. (2020) menunjukkan bahwa penerapan kualitas layanan yang baik akan meningkatkan kepuasan dan loyalitas santri.

Menjaga kualitas pelayanan juga merupakan faktor yang mempengaruhi Keputusan wali santri dalam memilih pondok pesantren. Kualitas pelayanan (SERVQUAL) Adalah sejauh mana kemampuan (*ability*) Perusahaan untuk menyediakan segala sesuatu yang diharapkan pembeli untuk memenuhi keperluannya (Yani Susetyo , 2025a) . Memberikan pelayanan yang baik di pondok pesantren berarti menyediakan lingkungan yang mendukung dan memfasilitasi perkembangan santri dalam aspek, baik secara akademik, spiritual, maupun social.

Selain itu, kehadiran digital menjadi aspek penting yang tidak dapat diabaikan dalam era transformasi digital. Kehadiran Digital mencakup pemanfaatan media sosial, website resmi, sistem informasi akademik online, dan platform komunikasi digital lainnya untuk memperluas jangkauan, memperkuat citra lembaga, serta meningkatkan efisiensi layanan. Menurut Kapoor et al. (2021), institusi pendidikan yang aktif secara digital memiliki potensi lebih besar dalam menarik calon peserta didik. Demikian pula, penelitian oleh Alsobhi et al. (2022) menunjukkan bahwa digitalisasi dalam pendidikan Islam mendorong transparansi, meningkatkan kepercayaan masyarakat, dan memperkuat keterlibatan publik.

Dalam studi yang lebih mutakhir, Al-Mamary et al. (2022) menekankan pentingnya adaptasi teknologi informasi oleh lembaga pendidikan Islam untuk meningkatkan daya saing. Integrasi teknologi informasi secara strategis memungkinkan pesantren tidak hanya menjadi pusat pendidikan agama, tetapi juga lembaga modern yang responsif terhadap tuntutan zaman. Digitalisasi juga mempermudah pengelolaan data santri, komunikasi internal, serta pelaporan capaian lembaga kepada publik. Studi Chan & Idris (2023) menambahkan bahwa digitalisasi pendidikan berkontribusi terhadap peningkatan engagement dan persepsi positif siswa terhadap lembaga.

Identitas religius menjadi unsur yang melekat pada eksistensi pondok pesantren. Identitas ini menjadi pembeda utama dari lembaga pendidikan umum. Identitas religius yang kuat mencerminkan komitmen lembaga dalam menginternalisasikan nilai-nilai Islam dalam setiap aspek kehidupan santri. Menurut Smith et al. (2021), identitas religius yang terjaga dengan baik memberikan daya tarik tersendiri bagi orang tua dan calon santri, terutama di tengah kekhawatiran akan krisis moral dan arus sekularisasi. Hal ini diperkuat oleh studi Mutia et al. (2023) yang menyatakan bahwa nilai religius merupakan pertimbangan utama dalam memilih lembaga pendidikan Islam. Zakaria et al. (2021) juga menegaskan bahwa penguatan spiritualitas dan nilai-nilai lokal merupakan faktor penentu keberhasilan lembaga pendidikan Islam di tengah gempuran modernitas.

Masyarakat muslim Indonesia kini semakin sadar akan pentingnya memilih lembaga pendidikan yang tidak hanya unggul secara akademik, tetapi juga secara spiritual dan sosial. Menurut survei Litbang Kemenag (2021), mayoritas orang tua menginginkan lembaga

pendidikan yang mampu menanamkan nilai-nilai religius secara konsisten sekaligus adaptif terhadap perkembangan zaman. Hal ini menjadi tantangan sekaligus peluang bagi pesantren dalam merumuskan kebijakan pelayanan, penguatan digitalisasi, dan pelestarian nilai-nilai keislaman.

Persepsi santri sebagai subjek utama pendidikan memegang peranan krusial dalam menentukan efektivitas kualitas pelayanan, kehadiran digital, dan identitas religius. Cara santri menangkap, memahami, dan menilai pengalaman mereka terhadap layanan yang diberikan, eksistensi digital lembaga serta penerapan nilai-nilai keislaman dalam kehidupan sehari-hari akan memengaruhi daya Tarik pondok pesantren. penilaian mereka terhadap kualitas pelayanan, kehadiran digital, dan identitas religius menjadi indikator penting yang memengaruhi daya tarik pondok pesantren.

Dengan demikian, Minat dalam Memilih Pondok Pesantren menjadi kunci dalam menghubungkan strategi manajerial lembaga dengan minat mereka untuk memilih pondok pesantren. Dalam penelitian ini, daya Tarik pondok pesantren diposisikan sebagai variabel intervening yang menjembatani pengaruh antara ketiga variabel utama terhadap minat santri nasional dalam memilih pondok pesantren. Konsep variabel intervening ini mengacu pada pemikiran Hair et al. (2010), yang menyatakan bahwa variabel mediasi dapat memberikan penjelasan mendalam tentang hubungan kausal antara variabel bebas dan terikat.

Grand theory yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori SERVQUAL oleh Parasuraman et al. (1988), yang menjadi dasar dalam menganalisis kualitas layanan. Untuk aspek digital presence, digunakan pendekatan digital marketing oleh Kaplan & Haenlein (2010) serta teori adopsi teknologi dalam pendidikan oleh Chen & Lee (2020). Sedangkan untuk identitas religius digunakan teori pendidikan Islam oleh Al-Faruqi (1999), serta pendekatan kontemporer oleh Asad (2018) dan Zakaria et al. (2021) yang menekankan pentingnya spiritualitas dan nilai dalam pendidikan modern.

Keunikan atau novelty dari penelitian ini terletak pada integrasi antara manajemen pelayanan, transformasi digital, dan penguatan identitas religius dalam satu model penelitian yang memposisikan daya Tarik Pondok Pesantren sebagai variabel mediasi. Sebagian besar penelitian sebelumnya hanya menitikberatkan pada hubungan langsung antara Kualitas Pelayanan dan motivasi belajar santri. Penelitian ini hadir untuk mengisi celah dengan menambahkan dimensi persepsi santri dalam model pengambilan keputusan mereka.

Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pengelola pondok pesantren dalam merumuskan strategi pengelolaan Lembaga yang berorientasi pada peningkatan daya saing. Temuan penelitian ini juga dapat dimanfaatkan sebagai dasar dalam Menyusun kebijakan strategis untuk meningkatkan kualitas pelayanan, memperkuat kehadiran digital, membangun identitas religius yang kuat, serta meningkatkan daya Tarik pondok pesantren sehingga mampu mendorong minat Masyarakat dalam memilih pondok pesantren.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan, maka rumusan masalah dalam penelitian adalah sebagai berikut:

1. Apakah Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap Daya tarik pondok pesantren?
2. Apakah Kehadiran Digital berpengaruh terhadap Daya tarik pondok pesantren?
3. Apakah Identitas Religius berpengaruh terhadap Daya tarik pondok pesantren?
4. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Minat dalam Memilih Pondok Pesantren?
5. Apakah Kehadiran Digital berpengaruh terhadap Minat dalam Memilih Pondok Pesantren?
6. Apakah Identitas Religius berpengaruh terhadap Minat dalam Memilih Pondok Pesantren?
7. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Minat dalam Memilih Pondok Pesantren melalui Daya Tarik Pondok Pesantren sebagai variabel intervening?
8. Apakah Kehadiran Digital berpengaruh terhadap Minat dalam Memilih Pondok Pesantren melalui Daya Tarik Pondok Pesantren sebagai variabel intervening?
9. Apakah Identitas Religius berpengaruh terhadap Minat dalam Memilih Pondok Pesantren melalui Daya Tarik Pondok Pesantren sebagai variabel intervening?
10. Apakah Daya Tarik Pondok Pesantren berpengaruh terhadap Minat dalam Memilih Pondok Pesantren?

1.3 Tujuan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan masalah dalam penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk menguji dan menganalisis apakah Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap Daya tarik pondok pesantren
2. Untuk menguji dan menganalisis apakah Kehadiran Digital berpengaruh terhadap Daya tarik pondok pesantren
3. Untuk menguji dan menganalisis apakah Identitas Religius berpengaruh terhadap Daya tarik pondok pesantren
4. Untuk menguji dan menganalisis apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Minat dalam Memilih Pondok Pesantren
5. Untuk menguji dan menganalisis apakah Kehadiran Digital berpengaruh terhadap Minat dalam Memilih Pondok Pesantren
6. Untuk menguji dan menganalisis apakah Identitas Religius berpengaruh terhadap Minat dalam Memilih Pondok Pesantren
7. Untuk menguji dan menganalisis apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Minat dalam Memilih Pondok Pesantren melalui Daya Tarik Pondok Pesantren sebagai variabel intervening

8. Untuk menguji dan menganalisis apakah Kehadiran Digital berpengaruh terhadap Minat dalam Memilih Pondok Pesantren melalui Daya Tarik Pondok Pesantren sebagai variabel intervening
9. Untuk menguji dan menganalisis apakah Identitas Religius berpengaruh terhadap Minat dalam Memilih Pondok Pesantren melalui Daya Tarik Pondok Pesantren sebagai variabel intervening
10. Untuk menguji dan menganalisis apakah Daya Tarik Pondok Pesantren berpengaruh terhadap Minat dalam Memilih Pondok Pesantren

1.4 Manfaat Penelitian

Beberapa manfaat yang diperoleh dari hasil penelitian ini antara lain:

a. Aspek teoritis

1. Sebagai bahan referensi bagi pihak lain untuk melanjutkan penelitian lebih lanjut khususnya tentang berbagai hal yang berpengaruh terhadap kinerja pegawai dengan mediasi motivasi kerja atau lainnya.
2. Sebagai bahan referensi penelitian Ilmu Manajemen di Program Pasca Sarjana Universitas Muhammadiyah Jember
3. Sebagai tambahan ilmu bagi peneliti sendiri dan juga untuk menambah pemahaman tentang manajemen sumber daya manusia yang baik dengan melihat dari sisi kepemimpinan transformasional, kepuasan kerja, penghargaan, motivasi kerja dan kinerja pegawai.

b. Aspek praktis

1. Penelitian ini memberikan kontribusi pada pengembangan teori pendidikan, khususnya dalam konteks pendidikan Islam, dengan mengkaji hubungan antara Kualitas Pelayanan, kehadiran digital, dan identitas agama.
2. Penelitian ini mengidentifikasi dan menganalisis persepsi santri sebagai variabel intervening, yang dapat memperkaya literatur tentang faktor-faktor yang mempengaruhi daya tarik lembaga pendidikan.
3. Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan model untuk penelitian selanjutnya dalam bidang pendidikan Islam, khususnya dalam mengeksplorasi interaksi antara berbagai variabel yang mempengaruhi keputusan pendidikan.
4. Penelitian ini dapat membantu dalam membangun kerangka teoritis yang lebih komprehensif mengenai pengaruh Kualitas Pelayanan, kehadiran digital, dan identitas agama terhadap daya tarik pondok pesantren.