BAB II

KAJIAN TEORITIK

A. PenelitianTerdahulu Yang Relevan

Dalam proses penelusurankarya-karyailmiah yang samaa tau mirip dengan penelusuran pada karya ilmiah ini, maka peneliti menelusuri untuk mencari beberapa kerangka karya ilmiah diantaranya sebagai berikut:

Tabel 1.1 Perbedaan Dan PersamaanAntaraPenelitihanTerdahulu Dan PenelitiSekarang

Judul	Persamaan	Perbedaan
Strategi Meningkatkan Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan(Studi Kasus: Produk Kartu Seluler PrabayarMentari Indosat Wilayah Semarang)padatahun 2008	Sama-sama mengunakan teori strategi	Objek penelitihan terletak pada kepuasan pelanggan. Sedangkan peneliti focus pada cara mempertahankan loyalitas santri
Strategi Peningkatan Loyalitas Di Baitul Maal Hidayatullah" pada tahun 2014	sama-sama mengunakan teori strategi	Terletak pada objek penelitiannya yaitu loyalitas donatur. Sedangkan peneliti focus pada cara mempertahankan loyalitas santri. Penelitian terdahulu bertujuan untuk mengetahui implementasi pengelolaan zakat pada badan amil zakat kota mojokerto

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Analisis strategi menajemen zakat dalam menjaga loyalitas muzakki", padatahun 2014	sama-sama mengunakan teori strategi	Pada pengevaluasian sedangkan penelitian ini focus pada caram empertahankan loyalitas santri.

B. KerangkaTeori

1. TinjauanMengenaiStrategi

a. Pengertian Strategi

Dalam kamus besar Bahasa Indonesia strategi adalah ilmu danseni menggunakansemua sumber daya bangsa untuk melaksanakan kebijakan tertentu dalam perang.[1] Atau bisa juga diartikan sebagai rencana yang cerdas mengenai kegiatan untuk mencapai sasaran tertentu. Rencana ini lebih berarti mengenai kiat-kiat dalam menghadapi ancaman dari musuh serta hal yang harus dipersiapkan dalam melaksanakan perang. Sejarah awalnya, dikutip dalam buku milik Setiawan Hari Purnomo (1998) bahwa strategi diartikan sebagai generalship[2]Jika diartikan dalam bahasa Indonesia generalship berarti keahlian militer atau kepemimpinan.

[1]PusatBahasaDepartemenPendidikanNasional RI, *KamusBesarBahasa Indonesia edisiketiga*. (Jakarta: BalaiPustaka, 2005), hal. 1092.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Di sini dipahami sebagai segala upaya yang dilakukan oleh para pemimpin, pejuang atau leader dalam pasukan dengan membuat rencana untuk menghadapi musuh dalam peperangan.Ali Murtopo (1978) mengemukakan definisi strategi secara etimologi, strategisebenarnya berasal dari kata majemuk bahasa Yunani, yaitu stratos danAgein Stratossendiri artinya pasukan dan kata agein berarti memimpin[3].Jadi strategi berarti memimpin pasukan dan ilmu strategi adalah ilmu tentang memimpin pasukan. Strategi secara perspektif terminologis, dikemukakan oleh banyak ahli.

Di antaranya menurut Onong Uchjana Effendy (2007) yang menganggap strategipada hakikatnya adalah perencanaan (planning) dan manajemen untuk mencapaisuatu tujuan tersebut[4]Dari pendapat tersebut penulis memahami bahwa dalam strategi terdapat perencanaan dan pengaturan agar tujuan yang diinginkan dapatdiraih. Sedangkan menurut Stephanie K. Marrus yang dikutip dalam buku karangan Husein Umar yang berjudul Strategic Management in Action, strategi didefinisikan sebagai proses penetapan terhadap kiat dari pihak petinggi perusahaan yang disertai dengan merancang cara untuk misi

---

[2]SetiawanHariPurnomodanZulkifrimansyah, *ManajemenStrategi; SebuahKonsepPengantar*. (Jakarta: LembagaPenerbitanFakultasEkonomi UI, 1998), hal. 8.

[3] Ali Murtopo, *Strategi Kebudayaan*. (Jakarta: Center for Strategic andInternasional Studies-CSIS, 1978), hal. 7.

[4]OnongUchjanaEffendy, *IlmuKomunikasiTeoridanPraktek*. (Bandung: RemajaRosdakarya, 2007). Cet ke-1, hal. 40

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

jangka panjang perusahaan agar misi tersebut dapat diraih.[5]Jadi dari definisi tersebut dapat di mengerti bahwa strategi merupakan misi perusahaan. Definisi lain dikemukakan oleh Anwar Arifin (1984), strategi dinyatakan sebagai keseluruhan keputusan kondisional tentang tindakan yang akan dijalankan guna mencapai tujuan.[6] Definisi tersebut penulis pahami bahwa strategi yang akan dijalankan harus dirumuskan tujuannya dengan jelas terutama langkah-langkah apa yang akan diambil untuk mencapai tujuan. Selanjutnya menurut Basu Swastha, DH (1996), mengemukakan strategi sebagai berikut:

> Strategi merupakan satu jenis rencana yang mengkhususkan tujuan organisasi dalam istilah pelayanan yang akan ditawarkan kepada masyarakat. Ini menggambarkan misi dasar dari organisasi tersebut, tujuan dan sasaran yang akan dicapai, dan cara-cara pemanfaatan sumber-sumber organisasi untuk mencapai sasarannya.[7]

Dari penjabaran di atas, penulis memahami bahwa strategi merupakan rencana yang mengkhususkan pada tujuan organisasi, dalam hal ini pelayanan kepada masyarakat. Strategi didalamnya menggambarkan misi dasar dari organisasi serta tujuan dan

[5]Husein Umar, *Strategic Management in Action*. (Jakarta: PT. GramediaPustakaUtama, 2001), hal. 31.

[6] Anwar Arifin, *Strategi Komunikasi Sebuah Pengantar Ringkas*. (Bandung: Armico,1984), hal. 68

[7] Basu Swastha, DH, *Asas-asas Manajemen Modern*. (Yogyakarta: Liberty, 1996), hal. 28

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

sasaran yang hendak dicapai, juga cara-cara pemanfaatan sumber-sumber organisasi untuk mencapai sasarannya.

b. Tahapan-tahapan Strategi

Strategi tidak cukup hanya perumusan konsep dan implementasi terhadap strategi tersebut melainkan menurut Fred R. David, dalam strategi juga dibutuhkan evaluasi terhadap strategi yang telah dilakukan berhasil atautidak. Dalam teori manajemen strategik milik David mengemukakan tigatahapan strategi di antaranya:

1) Perumusan Strategi

Perumusan strategi merupakan tahapan pertama dalam strategi. Dalam tahap ini para pencipta, perumus, penkonsep harus berfikir matang mengenai kesempatan dan ancaman dari luar perusahaan dan menetapkan kekuatan dan kekurangan dari dalam perusahaan, serta menentukan sasaran yang tepat. Menghasilkan strategi cadangan dan memilih strategi yang akan dilaksanakan. Dalam perumusan strategi berusaha menemukan masalah-masalah di dalam perusahaan. Setelah itu dilakukan analisis tentang langkahlangkah yang dapat diambil untuk keberhasilan menuju tujuan strategi

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

tersebut.[8]Dalam tahap ini penulis memahami sebagai tahap pertama untuk memformulasikan sebuah perencanaan yang dimulai dengan melihat peluang serta bahaya yang berasal dari luar perusahaan, serta menetapkan kekurangan dan kelebihan perusahaan. Kemudian dihasilkan strategi-strategi untuk kemajuan perusahaan.

2) Implementasi Strategi

Implementasi strategi, tahapan dimana setelah strategi dirumuskan yaitu pelaksanaan strategi yang telah ditetapkan. Pelaksanaan tersebut berupa penerapan atau aksi dari strategi.[9] Strategi yang dimaksudkan adalah strategi yang telah direncanakan pada tahap pertama yaitu perumusan strategi. Pada tahap ini penulis memahami merupakan tahap aksi yang membutuhkan komitmen serta kerja sama dari seluruh divisi dalam perusahaan. Jika komitmen dan kerjasama tidak terjalin dengan baik maka kecil kemungkinan strategi terwujud. Sebab ujung tombak dari strategi adalah kepemimpian perusahaan dan budaya perusahaan yang saling mendukung.

8 Fred R. David, *Manajemen Strategi dan Konsep*. (Jakarta: Prenhalindo, 2002), hal. 3

9 Fred R. David, *Manajemen Strategi dan Konsep*, hal. 3

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3) Evaluasi Strategi

Tahapan terahkhir ini merupakan tahapan yang diperlukan karena dalam tahap ini keberhasilan yang telah dicapai dapat diukur kembali untuk penetapan tujuan berikutnya[10]. Evaluasi menjadi tolak ukur berhasil atau tidak, sesuai atau tidaknya strategi yang telah diterapkan. Maksudnya dalam tahap evaluasi dari strategi yang telah diaksikan ini adalah tahap yang sangat diperlukan, sebab di tahap ini bisa terlihat bagaimana strategi yang dijalankan telah benar atau masih butuh perbaikan. Misalnya, dari strategi yang direncanakan awal belum tentu pada saat penerapannya situasi serta kondisinya berjalan beriringan. Pasti akan ada suatu halangan yang menghambat meskipun tidak banyak. Selain itu Fred R. David juga mengemukakan tiga macam dasar dalam mengevaluasi strategi, di antaranya adalah:

a) Meninjau faktor-faktor eksternal dan internal yang menjadi dasar strategi.

10 Fred R David, *Manajemen Strategi dan Konsep*. (Jakarta: Prenhalindo, 2002), hal. 3

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Perbedaan yang ada akan menjadi penghalang dalam meraih tujuan yang diharapkan, begitu juga dengan faktor internal seperti aksi dari strategi yang tidak efektif dapat menghasilkan nilai akhir yang tidak sesuai dengan yang ingin diraih[11].Kemudian penulis memahami melakukan tinjauan terhadap faktor luar dan dalam yang menjadi landasan strategi penting dilakukan dalam salah satu tahap mengevaluasikan strategi. Tinjauan dilakukan misalnya dengan melihat apa saja yang mempengaruhi berjalannya strategi seperti faktor internal. Faktor internal dapat dilihat dari bagaimana gaya kepemimpinan perusahaan, dapat membuat pekerjanya nyaman atau tidak yang pada akhirnya akan berpengaruh juga terhadap keberhasilan strategi. Selain itu contoh dari faktor eksternal sesuai dengan pemahaman penulis dapat diarahkan kepada para pesaing.

b) Mengukur prestasi atau membandingkan hasil yang akan diharapkan dengan kenyataan. Dalam proses ini dilakukan dengan mencari tau tentang ketidaksesuaian dari rencana, melihat kembali prestasi diri dan memahami kemajuan

[11] Fred R. David, *Manajemen Strategi dan Konsep*, hal. 3

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

yang dibuat ke arah pencapaian tujuan yang dinyatakan[12].Maksudnya adalah untuk lebih sadar terhadap apa yang direncanakan dengan kenyataannya, apakah rencana akan mampu untuk dicapai atau hanya sekedar harapan. Mengukur prestasi diri apakah dirasa akan mampu mencapainya atau tidak.

c) Mengambil tindakan korektif untuk memastikan bahwa prestasi sesuai rencana.

Dalam proses ini tidak diperuntukkan mengubah strategi yang sudah direncanakan atau tidak lagi menggunakan strategi yang ada. Tindakan korektif ini dianjurkan apabila tindakan atau hasil tidak sesuai dengan yang diharapkan[13].Sikap ini merupakan sikap pembetulan terhadap keganjalan-keganjalan yang terjadi. Sikap ini tidak perlu direalisasikan apabila strategi Manajemen Strategi dan Konseptelah berjalan baik, melainkan sikap ini harus diambil ketika keganjalan itu terlihat. Tindakan korektif itu merupakan sikap peninjauan, pembetulan, pengecekan.

[12] Fred R. David, *Manajemen Strategi dan Konsep*. (Jakarta: Prenhalindo, 2002), hal. 3

[13] Fred R. David, *Manajemen Strategi dan Konsep*, hal. 3

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Jadi dari penjabaran di atas penulis memahami bahwa dasar-dasar dalam mengevaluasi strategi itu terbagi menjadi tiga, di antaranya penimbangan ulang terhadap faktor luar dan dalam yang menjadi dasar strategi, kemudian membandingkan hasil yang akan didapat ketika strategi terwujud dengan kenyataannya, dan yang terakhir melakukan pengoreksian untuk memastikan bahwa prestasi sesuai dengan rencana.

2. LoyalitasSantri

Kata loyalitas yang berarti keloyalan; kesetiaan; ketaatan; ataupun ketulusan[14].Sedangkan kata santri adalah berasal dari bahasa Jawa, yang berasal dari kata cantrik yang artinya adalah seseorang yang selalu mengikuti seorang guru kemanapun guru itu pergi menetap. Tentu dengan tujuan dapat belajar darinya mengenai suatu keahlian.Adapun yang dimaksud dengan loyalitas santri adalah kesetiaan yang didasari pada ketulusan yang terkonstruksi dalam hati, pola pikir, dan tingkah laku komunikan terhadap komunikator, yang mana komunikan yang dimaksud disini adalah santri, sedangkan yang dimaksud komunikatornya adalah kyai. Sehingga apa yang di kehendaki, diharapkan, dan diinginkan kyai dapat dilaksanakan, diamalkan dan dikerjakan oleh santri dengan tulus dan ikhlas tanpa pamrih apapun.

[14] M. Dahlan Al Barry, *Kamus Ilmiah Populer,* (Surabaya, Arkola, 1994),hlm. 420

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Adapun yang dimaksud dengan loyalitas adalah kesetiaan yang didasari pada ketulusan yang terkonstruksi dalam hati, pola pikir dan tingkah laku. Dalam Islam, setelah keimanan dan ketaatan kepada Allah dan Rasul kita juga wajib mentaati ulil amri(Imam/pimpinan/penguasa) diantara masing-masing umat. Kenapa demikian pentingnya mentaati (loyal) kepada penguasa muslim? Karena keberlangsungan umat atau jamaah ini sangat ditentukan oleh keadilan dan perlindungan dari penguasa yang kuat dan benar. Seorang imam/penguasa tidak akan kuat kepemimpinannya kecuali kalau ia ditaati, maka Rasulullah SAW memerintahkan kepada kita untuk mentaati para pemimpin kita.

Dari Abu Hurairah berkata,

Rasulullah SAW bersabda:

"Barang siapa yang menaati aku maka dia telah mentaati Allah, barang siapa yang bermaksiat kepadaku maka iatelah bermaksiat kepada Allah. Barang siapa yang mentaati amir/pemimpin maka ia telah mentaatiku, barang siapa yang bermaksiat kepada amir/pemimpin maka ia telah bermaksiat kepadaku."(HR. Bukhori dan Muslim).

Loyalitas kepada pemimpin/penguasa adalah suatu kewajiban setelah berimankepada Allah dan Rasul.Kalaupun ditemukan penguasa yang bermaksiat, maka tolaklahkemaksiatan itu, tanpa harus meninggalkan loyalitas kepadanya. Berikanlah nasehat yang baik dan janganlah membuat permusuhan dan pemberontakan. Sebab kebencian dan pemberontakan tersebut akan mengacaukan kehidupan masyarakat umat yang lebih besar.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Untuk mengenai konatif diperjelas oleh pandangan Dharmmesta yang mengatakan bahwa konatif adalah niat melakukan yang dipengaruhi oleh perubahan-perubahan terhadap merek. Untuk melaksanakan sesuatu kearah tujuan tertentu. Niat mencapai fungsi berawal dari niat sebelumnya (masaprakonsumsi) dan sikap pada masa pasca konsumsi. Maka loyalitas konatif merupakan suatu kondisi loyal yang mencakup komitmen mendalam untuk melakukan pembelian.[15]

3. Perspektif Islam

`Teori Manajemen Strategi dan Loyalitas Dalam Perspektif Islam

1. ManajemenStrategi

Bahwa dalam teori manajemen strategi perspektif Islam terdapat dalil yang berkaitanya dalam Al-Qur'an surat Al-Hasyrafat 18 dan Ash-Shafayat 4.

إِنَّ ٱللَّهَ يُحِبُّ ٱلَّذِينَ يُقَٰتِلُونَ فِي سَبِيلِهِۦ صَفّٗا كَأَنَّهُم بُنۡيَٰنٞ مَّرۡصُوصٞ ٤

Artinya:

"Sesungguhnya Allah menyukai orang yang berperangdijalan-Nya dalam barisan yang teratur seakan-akan mereka seperti suatu bangunan yang tersusun kokoh"

[15]Basu Swastha Dharmmesta, Loyalitas Pelanggan: *Sebuah Kajian Konseptual sebagai Panduan Bagi Peneliti* (Indonesia: Jurnal Ekonomi dan Bisnis, Vol. 14 No. 3, 1999) Hal. 88

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

a. Surat Al-Hasyr Ayat 18

يَٰٓأَيُّهَا ٱلَّذِينَ ءَامَنُواْ ٱتَّقُواْ ٱللَّهَ وَلۡتَنظُرۡ نَفۡسٞ مَّا قَدَّمَتۡ لِغَدٖۖ وَٱتَّقُواْ ٱللَّهَۚ إِنَّ ٱللَّهَ خَبِيرُۢ بِمَا تَعۡمَلُونَ ١٨

Artinya:

"Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan hendaklah setiap diri memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok (akhirat); dan bertakwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan".[16]

Dalam ayat ini Allah memerintahkan agar setiap mukmin memperhatikan perbuatan-perbuatannya di masa lalu untuk kebaikan dan kepentingan masa depan di akhirat. Selagi bisa, mereka dianjurkan memperbaiki, menghentikan perbuatan-perbuatan dosa, dan menambah atau menggantinya dengan perbuatan baik, agar terhindar dari siksa neraka dan mendapat lebih banyak kebahagiaan di surga.[17]

Dalam hal ini pula, perintah memperhatikan apa yang telah diperbuat untuk hari esok, dipahami oleh Thabathaba'I sebagai perintah untuk melakukan evaluasi terhadap amal-amal yang telah dilakukan. Ini seperti seorang tukang yang telah menyelesaikan pekerjannya. Ia dituntut untuk memperhatikannya kembali agar menyempurnakannya bila telah baik, atau memperbaikinya bila masih

[16]Al quransurat al hasyrayat 18
[17]Kementerian Agama RI, 2011, *Al-Qur'an danTafsirnyaJilid 10*, WidyaCahaya, Jakarta, 74

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

ada kekurangannya, sehingga jika tiba saatnya diperiksa, tidak ada lagi kekurangan dan barang tersebut tampil sempurna.[18]

Dari maksud penjelasan ayat tersebut bila dikaitkan dengan strategi yakni suatu tindakan dan kebijakan (keputusan) dalam suatu dalam suatu organisasi diharapkan dapat memperhatikan atau mengoreksi organisasi ketika dimasa lalu dengan memunculkan ide-ide kreatif berupa strategi untuk dilaksanakan oleh organisasi dan diharapkan dapat dapatmemberikankemajuanpesatorganisasi yang akandatangSurat Ash-ShaffAyat 4

إِنَّ ٱللَّهَ يُحِبُّ ٱلَّذِينَ يُقَٰتِلُونَ فِي سَبِيلِهِۦ صَفّٗا كَأَنَّهُم بُنۡيَٰنٞ مَّرۡصُوصٞ ٤

Artinya:

"Sesungguhnya Allah mencintai orang-orang yang berperang di jalannya dalam barisan yang teratur, mereka seakan-akan seperti suatu bangunan yang tersusun kokoh".[19]

Dalam ayat ini sesungguhnya Allah memuji orang-orang yang berperang dijalannya dengan barisan yang teratur dan persatuan yang kokoh dan Allah menyukai yang demikian. Tidak ada celah perpecahan, walau sekecil apapun seperti tembok yang kokoh yang tersusun rapat dari batu-batu beton.

[18]M. QuraishShihab, *Tafsir Al-Misbah: Pesan, KesandanKeserasian Al-Qur'an*, LenteraHati Cet. VII, Tangerang, 130
[19]Al-Qur'an, Ash-Shaffayat 448

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Bila dihubungkan dengan teori manajemen strategi yakni bila suatu strategi di pertimbangankan dan di bangun dengan baik dan secara teratur nantinya organisasi tersebut akan berdiri tegak dan kokoh layaknya tembok yang tersusun rapat dari batu-batu beton.

2. Loyalitas

Bahwa selain teori loyalitas yang selama ini yang banyak diketahui secara umum, namun loyalitas sendiri juga ada dalam perspektif Islam dan terdapat dalam Al-Qur'an surat Al-Mumtahanah ayat1 :

يَٰٓأَيُّهَا ٱلَّذِينَ ءَامَنُواْ لَا تَتَّخِذُواْ عَدُوِّي وَعَدُوَّكُمْ أَوْلِيَآءَ تُلْقُونَ إِلَيْهِم بِٱلْمَوَدَّةِ وَقَدْ كَفَرُواْ بِمَا جَآءَكُم
مِّنَ ٱلْحَقِّ يُخْرِجُونَ ٱلرَّسُولَ وَإِيَّاكُمْ أَن تُؤْمِنُواْ بِٱللَّهِ رَبِّكُمْ إِن كُنتُمْ خَرَجْتُمْ جِهَٰدًا فِي سَبِيلِي وَٱبْتِغَآءَ مَ
رْضَاتِي تُسِرُّونَ إِلَيْهِم بِٱلْمَوَدَّةِ وَأَنَا أَعْلَمُ بِمَآ أَخْفَيْتُمْ وَمَآ أَعْلَنتُمْ وَمَن يَفْعَلْهُ مِنكُمْ فَقَدْ ضَلَّ سَوَآءَ
ٱلسَّبِيلِ ١

Artinya:

"Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu mengambil musuh-Ku dan musuhmu menjadi teman-teman setia yang kamu sampaikan kepada mereka (berita-berita Muhammad), karena rasa kasih sayang; Padahal Sesungguhnya mereka telah ingkar kepada kebenaran yang datang kepadamu, mereka mengusir Rasul dan (mengusir) kamu karena kamu beriman kepada Allah, Tuhanmu. jika kamu benar-benar keluar untuk berjihad di jalan-Ku dan mencari keridhaan-Ku (janganlah kamu berbuat demikian). kamu memberitahukan secara rahasia (berita-berita Muhammad) kepada mereka, karena rasa kasih sayang. aku lebih mengetahui apa yang kamu sembunyikan dan apa yang kamu nyatakan. dan Barangsiapa di

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

antara kamu yang melakukannya, Maka Sesungguhnya Dia telah tersesat dari jalan yang lurus."[20]

Dalam ayat ini yang bisa dikaitkan dengan loyalitas yakni pada kalimat mereka mengusir Rasul dan mengusir kamu karena kamu beriman kepada Allah, tuhanmu. Jika kamu benar-benar keluar untuk berjihad dijalanku dan mencari ridhaku. Dalam hal ini, bila konsumen (donatur) benar-benar loyal pada suatu lembaga tidak lain walaupun banyak berbagai tawaran dari lembaga lain, maka ia tetap bertahan dan bertekad dalam hati untuk tetap di lembaga yang sudah dipercaya selama ini.

[20]Al-Qur'an, Al-Mumtahanahayat 1

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id