BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Deskripsi Lokasi Penelitian

a. Profil dan Sejarah Pendirian Yayasan

Yayasan Pondok Pesantren dan Panti asuhan "Nurul Falah" berdiri pada tahun 2005 atas prakarsa Ibu Nyai Hj. Mu'adah Rachmalia dibantu ibu-ibu jama'ah majlis ta'lim yang beliau dirikan lebih dahulu. Awal mula berdirinya Yayasan PP & PA Nurul Falah adalah keinginan pendiri Ibu Nyai Mu'adah untuk membantu meringankan biaya pendidikan anak-anak di lingkungan sekitar, beliau dengan mengutus anak-anak kurang mampu utamanya yatim piatu untuk ikut mengaji dan berdoa bersama di rumah ibu nyai Mu'adah dengan memberikan santunan SPP setiap bulannya. Minat warga untuk ikut mengaji di rumah Ibu Nyai Mu'adah semakin hari semakin bertambah hingga sekarang tercatat yang terdaftar sejumlah 150 anak yatim piatu dan dhu'afa. Di samping sebelumnya beliau Ibu Nyai Mu'adah telah mengasuh kelompok ibu-ibu majlis ta'lim warga sekitar Jemur Wonosari dan Wonocolo sebanyak kurang lebih 120 orang sejak tahun 1995. Kemudian beliau membuka untuk kalangan mahasiswi untuk ikut mengaji dan mengajar di lingkungan majlis ta'lim dan panti asuhan tersebut.

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

Atas keinginan beberapa pihak kemudian diresmikanlah ketiga lembaga pendidikan tersebut menjadi satu di bawah naungan Yayasan Nurul Falah yang diketuai Ibu Nyai Muadah dan diresmikan pada tanggal 9 April 2006 oleh bapak wali kota Surabaya Bapak Drs. H. Bambang DH, didampingi oleh bapak sekretaris Propinsi Jawa Timur Bapak H. Soekarwo yang bertepatan dengan peringatan Maulid Nabi Muhammad SAW. 1427 H. dengan akta notaris ibu S. Anggraenie Hapsari,SH. No: 20 tanggal 27 maret 2006 . Pada tanggal 6 Nopember 2006 hari Senin pondok pesantren Nurul Falah direnovasi dengan menambah bangunan atas untuk ruang istirahat santri-santri ponpes Nurul Falah dan anak-anak panti asuhan Nurul Falah serta ruangan untuk majlis ta'lim di bagian bawah. Atas berkat rahmat Allah SWT. dan kepercayaan dari para Donatur Nurul Falah, Alhamdulillah panti asuhan Nurul Falah telah membuka panti asuhan cabang di daerah Sukorejo Bungah Gresik yang mengasuh anak-anak yatim piatu dan dhu'afa. Panti ini berdiri pada tahun 2009 dan secara resmi dibuka oleh Bupati gresik Dr.KH. Robbach Ma'sum, MM. pada tanggal 21 Pebruari 2010 sebagai wujud partisipasi dalam mewujudkan masyarakat yang berpendidikan, bersosial dan berakhlaqul karimah

Di Era Globalisasi di tengah maraknya para pemuda yang putus sekolah karena dililit oleh ketidakmampuan dalam bidang ekonomi, serta banyaknya anak-anak yang terjerumus dalam pengaruh negatif karena

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

lingkungan yang kurang mendukung. Maka panti asuhan Nurul Falah berusaha membentengi dan menyaring masuknya pengaruh-pengaruh negatif tersebut dengan membentuk lingkungan yang islami yang bertujuan mencetak generasi yang beriman, bertaqwa, berakhlaqul karimah serta mampu mengembangkan dan mengamalkan ilmunya untuk diri, keluarga dan masyarakatnya. Pondok pesantren dan panti asuhan Nurul Falah bertujuan menampung anak-anak yatim piatu dan kaum dhu'afa untuk dibina dan diberikan kesejahteraan dibidang pendidikan dan keterampilan untuk bisa hidup mandiri dan dapat bersosialisasi dengan masyarakat sekitar. Seiring berkembangnya zaman yayasan yang dulunya hanya pondok pesantren dan panti asuhan kini mulai dikembangkan lagi dengan adanya TPQ karena pada saat ini warga sekitar sangat antusias ingin belajar tentang agama, khususnya mengaji, TPQ tersebut juga kebanyakan anak-anak mulai umur 5 tahun hingga SMA yang mayoritas tinggal di sekitar TPQ nurul falah. TPQ juga dibina dan diberikan kesejahteraan di bidang pendidikan dan ketrampilan untuk bisa hidup mandiri dan dapat bersosialisasi dengan masyarakat sekitar serta mencetak generasi yang beriman, bertaqwa, berakhlaqul karimah serta mampu mengembangkan dan mengamalkan ilmunya untuk diri, keluarga dan masyarakatnya.

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

b. Letak Geografis Yayasan Nurul Falah

Yayasan Nurul Falah atau TPQ Nurul Falah adalah suatu lembaga pendidikan yang berlokasi di Jalan Jemurwonosari Gg. Lebar No 169 surabaya.

c. Visi dan misi TPQ Nurul Falah

(a) Visi TPQ

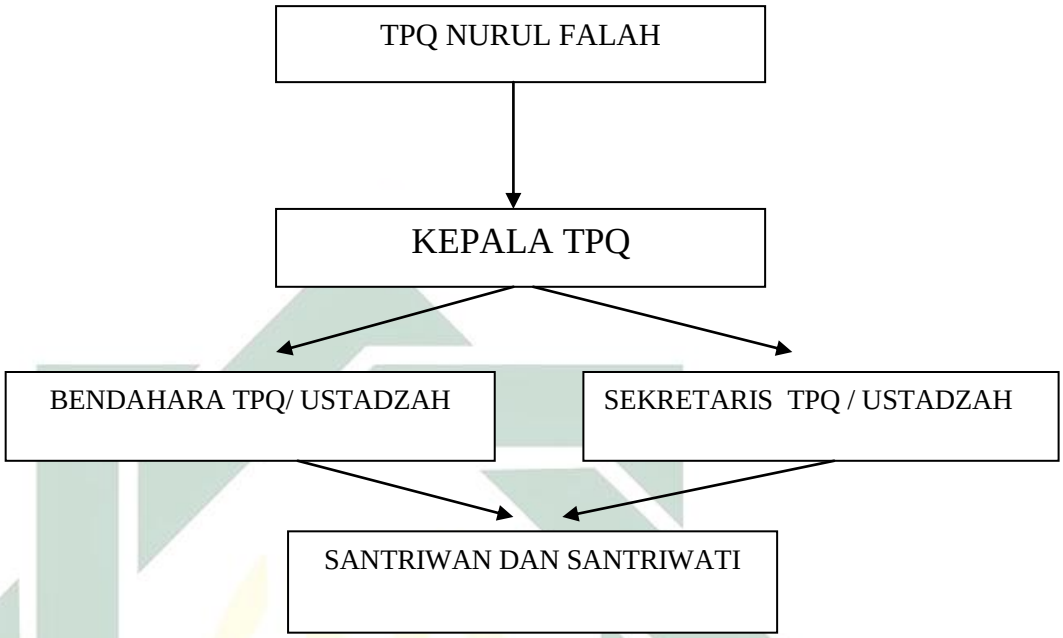
Membentuk santri yang beriman, bertaqwa, bersosial dan berakhlaqul karimah

(b) Misi TPQ

- Menyelenggarakan pendidikan agama
- Menyelenggarakan pendidikan umum
- Menyelenggarakan pelatihan kepemimpinan
- Menyediakan lingkungan pesantren dengan pribadi yang berakhlaqul karimah
- Melakukan partisipasi aktif dalam kegiatan sosial kemasyarakatan

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

d. Strukrur kepengurusan TPQ Nurul Falah



e. Materi Tambahan

SENIN	SELASA	RABU	KAMIS	JUMAT	SABTU
FIQIH	B.ARAB	AQIDAH AKHLAQ	TAHLIL	• DIBA' • LATIHAN REBANA	ISTIGHASAH

Senin : **Fiqih**

Materi ini diberikan agar santri memahami tatacara beribadah yang benar sesuai tuntunan.

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

Selasa : **Bahasa arab**

Materi ini diberikan untuk mempermudah santri dalam mempelajari dan memahami Al quran fiqih dan kitab-kitab lain tentang ajaran Islam.

Rabu : **Aqidah Akhlaq**

Materi ini diberikan agar para santri memahami akhlaq dan budi pekerti yang mulia serta mampu menerapkannya di lingkungan sekitar.

Kamis : **Tahlil**

Materi ini diberikan agar santri dapat memimpin tahlil ketika sudah keluar di TPQ Nurul falah dan dapat mengamalkanya.

Jumat : **Diba', Latihan Rebana**

Materi ini diberikan agar santri dapat memimpin diba' ketika sudah keluar di TPQ Nurul falah.

Sabtu : **Istihosah**

Materi ini diberikan agar santri dapat memimpin istighasah ketika sudah keluar di TPQ Nurul falah.

f. Pendidikan santri

Jenjang TK : usia 3-5 tahun, pada usia ini rata-rata ngaji iqra 1 dan 2.

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

Jenjang SD : usia 6-12 tahun, pada usia ini rata-rata ngaji iqra 3 dan 6 tetapi untuk santri yang cerdas atau sudah mampu membaca Al quran.

Jenjang SMP : usia 13-15 pada usia ini rata-rata ngaji Al quran.

Jenjang SMA usia 16-18 pada usia ini rata-rata ngaji Al quran, ketika santri tersebut sudah khatam Al quran dan dianggap mampu untuk mengajarkan kepada santri yang masih usia TK.

B. Penyajian Data

Dalam penyajian data ini, peneliti menjelaskan data-data yang berhasil dihimpun selama proses penelitian berlangsung, baik melalui observasi, wawancara maupun dokumentasi. Hal ini dilakukan untuk menjawab atas masalah yang diajukan oleh peneliti yakni mengenai "Strategi TPQ Nurul Falah Dalam Meningkatkan Loyalitas Santri". Data tersebut meliputi beberapa hal yang akan diuraikan lebih lanjut :

a. Strategi Meningkatkan Loyalitas Melalui Program

1. TPQ nurul falah selalu mengedepankan pendidikan akhlaq dalam upaya meraih semangat para orang tua santri.
2. TPQ juga memberikan program yang berfokus pada nilai keagamaan, sebagai hasil dari program TPQ nurul falah.

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. TPQ juga memberikan kegiatan yang unggul seperti qasidah rebana.
4. Menyantuni santri yang kurang mampu

Strategi tidak luput dari progam yang ditawarkan dan progam yang selama ini dilaksanakan, oleh karenanya perlu adanya sarana prasarana penunjang yang dimiliki lembaga tersebut, dimana sarana prasarana yang dimiliki menunjukkan lembaga tersebut profesional dari berbagai aspek. Oleh karenanya sarana dalam mengaplikasikan strategi peningkatan loyalitas santri di TPQ Nurul Falah, peneliti menanyakan.

> Apakah rencana strategi di TPQ nurul falah dalam meningkatkan loyalitas santri ?"

yang disampaikan oleh Ustadzah Diah selaku Kepala TPQ yaitu :

"TPA Nurul Falah berusaha untuk mencetak lulusan santri-santri yang pandai membaca Al-qur'an dengan standart 30 juz, do'a-do'a, serta ayat-ayat penting lainnya, berakhlak baik, dan faham mengenai wawasan pokok keagamaan. Serta membekali santri dengan bahasa asing (B arab dan B inggris) agar santri mampu berkompeten dalam dunia pendidikan formal tingkat lanjut dan tidak merasa kesulitan.[1]

Dari strategi yang dilakukan TPQ secara keseluruhan juga memiliki kendala dalam proses penerapan bentuk strategi yang selama ini dijalankan, kemudian peneliti menanyakan

> "Apakah kendala yang dialami dalam menerapkan strategi selama ini ?"

[1] Wawancara dengan ustdzah diah, pada tanggal 01 juli 2016, pada pukul 15.25 Wib

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

seperti yang dikemukakan oleh Ustadzah Diah selaku Kepala TPQ, mengatakan:

> *”Pertama, kesulitan dalam menerapkan program kepada santri ketika kegiatan sedang berlangsung,seperti ketika ustadzah sedang menerangkan materi tambahan salah satu santri membuat gaduh sehingga menganggu konsentrasi santri yang lain.*
> *Kedua, “kendala dari pengajar, terlambatnya ustadzah memulai kegiatan pembelajaran juga termasuk kendala bagi terealisasinya program yang direncanakan,jam tambahan yang ditentukan habis untuk kegiatan belajar mengaji saja sehingga jam tambahan tidak bisa terlaksana, kendala lain dari pengajar sendiri ketika lalai dalam memberikan materi tambahan sehingga program terkadang tidak berjalan dengan baik”.*[2]

Dari pernyataan tersebut menunjukkan bahwa semua kendala yang dihadapi salah satunya dalam menerapkan program kepada santri serta lalainya dalam memberikan materi tambahan. Kemudian peneliti juga menanyakan kepada ustadzah diah, “Bagaimana bentuk-bentuk kegiatan yang diperuntukan bagi para asatidz TPQ Nurul Falah ?”

> *” mengikuti workshop metode pembelajaran terhadap anak serta setiap malam ustadza mengikuti kegiatan ngaji dengan metode ummi supaya dapat diajarkan ke pada santri TPQ..*[3]

Dapat disimpulkan bahwa, setiap ustadzah memang tidak memiliki kegiatan khusus yang diadakan oleh lembaga TPQ, mereka hanya melakukan kegiatan-kegiatan seperti yang dilakukan ustadzah-ustadzah lain, yakni mengajar dan menjalankan program-program yang ada di lembaga untuk para santri.

---

[2] Wawancara dengan ustdzah diah, pada tanggal 01 juli 2016, pada pukul 15.35 Wib
[3] Wawancara dengan ustdzah diah, pada tanggal 01 juli 2016, pada pukul 15.40 Wib

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

Mengenai program strategi peneliti menayakan kepada ustadzah diah,

Bagaimana kegiatan atau strategi yang bersifat khusus yang diperuntukan untuk santri ?

> *"tidak ada,hanya saja dalam penyampaian materi dibagi perkelas atau sesuai kelas masing-masing dan hafalan surat-surat pendek dan doa sehari-hari"*[4]

Untuk kegiatan yang bersifat khusus ustadzah diah menjelasakn bahwa tidak ada kegiatan yang bersifat khusus yamg diperuntukan untuk santri.

Peneliti menanyakan kepada ustadzah diah media komunikasi yang dipakai,

Media komunikasi apa yang saja yang dipakai TPQ nurul falah yang bersifat khusus yang diperuntukan santri lama maupun santri baru ?

> *"untuk media komunikasi tidak ada yang dibedakan mbak,hanya saja santri baru mengikuti santri lama,*[5]

Ustadzah diah menjelaskan bahwa media komunikasi yang dipakai selama ini tidak ada pembanding antara santri lama maupun santri baru.

Peneliti menanyakan cara yang dilakukan dalam menjalin komunikasi dengan orang tua.

---

[4] Wawancara dengan ustdzah diah, pada tanggal 01 juli 2016, pada pukul 15.45 Wib
[5] Wawancara dengan ustdzah diah, pada tanggal 01 juli 2016, pada pukul 15.50 Wib

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

Bagaimana cara yang selama ini dipakai TPQ Nurul falah dalam menjalin komunikasi dengan orang tua santri ?

> *"biasanya TPQ sini mengadakan acara anjangsana setiap 1 bulan sekali, rapat dengan orang tua setiap selesai libur ngaji panjang"*[6]

Ustadzah diah menjelaskan bahwa dalam menjalin komunikasih dengan orang tua selama ini yang dilakukan salah satunya mengadakan anjangsana setiap 1 bulan sekali.

Mengenai progam di TPQ Nurul Falah dipilih karena TPQ Nurul Falah merupakan lembaga pendidikan yang cukup dikenal sampai memiliki 50 santri yang sampai sekarang memiliki 92 santri. Hal itu menunjukkan kinerja yang baik yang dilakukan selama ini oleh TPQ, yang menjadi fokus utama adalah progam yang selama ini dilaksanakan.

1) Program pondok liburan

   Pondok liburan atau biasa disebut liburan sekolah, biasanya wali santri menitipkan anaknya ke TPQ dan bertujuan agar si anak liburan sekolah dapat dimanfaatkan dengan lebih memperdalam ilmu agama, selain itu pondok liburan juga melatih anak agar bisa mandiri.

[6] Wawancara dengan ustdzah diah, pada tanggal 01 juli 2016, pada pukul 16.00 Wib

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

2) Pondok Ramadhan

Pondok romadhon dilakukan pada saat romadhon juga peluang bagi lembaga agar para santri lebih fokus dalam kegiatan ramadhan.

3) PHBI

Peringatan hari besar Islam diadakan pada saat tahun baru, Idhul Adha, Maulid Nabi, Idhul Fitri juga bertujuan agar santri tetap semangat dalam mensyiarkan agama.

4) Pawai ta'aruf dan sepeda hias,

Pawai ta'aruf biasa diadakan ketika peringatan tahun baru hijriyyah serta lebih memperkenalkan TPQ Nurul Falah kepada masyarakat dengan mengunakan sepeda hias sebagai media.

5) Anjangsana tiap satu bulan sekali.

Anjangsana rutin dilakukan bergiliran dirumah santri setiap bulan sekali dan bertujuan supaya para ustdzah lebih dekat dengan orang tua santri dan juga menjalin silatturahmi.

b. **Media Komunikasi Sebagai Pendukung Strategi Peningkatan Loyalitas Program TPQ**

Media komunikasi dalam suatu lembaga apapun baik yang profit maupun non profit diharapkan memiliki cara yang taktis agar mempunyai daya tarik dan semakin meluasnya target pasar yakni

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

konsumen dan memperoleh kepercayaan dari mereka. Maka, perlu gebrakan-gebrakan berupa pemanfaatan berbagai media komunikasi yang kita ketahui selama ini. Media komunikasi yang bisa dimanfaatkan baik melalui media massa seperti media cetak, dan juga memanfaatkan internet melalui jejaringan sosial dan lain sebagainya. Hal ini, merupakan cara yang efektif dan trend untuk saat sekarang, untuk menarik minat dan mempererat hubungan santri, wali santri dan juga lembaga TPQ.

TPQ memiliki keloyalan yang tinggi apalagi cara yang dipakai sangatlah strategis dengan memanfaatkan berbagai media untuk menjalankan strategi tersebut, pihak lembaga menggunakan berbagai macam media, diantaranya:

1. Mensosialisakan program-program TPQ melalui SMS, surat undangan.
2. Pengelolaan buku tabungan santri untuk melatih kemandirian

Mengenai hal ini, peneliti juga mewawancarai salah satu wali santri yang kebetulan memiliki anak yang sudah mengikuti program yang diadakan oleh lembaga TPQ selama 7 tahun. Yang bernama ibu Sutikat, beliau mengatakan bahwa:

> *"Saya memilih TPQ Nurul Falah karena saya merasa senang dengan program-progam yang diadakan, apalagi yang diajarkan di Nurul Falah memberikan dampak yang positif bagi saya, khususnya bagi anak saya. Sehingga dengan adanya program*

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 saya merasa tenang serta lebih mengetahui dan mengerti tentang agama Islam yang dicontohkan dalam kehidupan sehari-hari".[7]

Selain itu juga beliau menyampaikan kelebihan TPQ dibanding lembaga TPQ lain sebagai tolak ukur bahwasanya TPQ Nurul Falah merupakan lembaga yang cukup baik perkembangannya dari sisi pendidikannya. Oleh karenanya beliau mengatakan:

"Kami sampaikan kelebihan TPQ di banding lembaga yang lain, mengapa saya memilih TPQ tersebut untuk anak saya, karena karena dalam Tpq tersebut program-programnya focus padalah pendidikan agama salah satunya pendidikan akhlaq, sehingga santri di TPQ lebih mudah dalam memahami apa yang disampaikan. Saya juga suka karena bu nyai langsung ngajar ngaji apalagi ustadzah nya ramah dan telaten, untuk membayar spp juga mudah ada keringanan bila tidak mampu :

a) Program fokus pada pendidikan akhlaq
b) Santri lebih cepat memahami apa yang disampaikan Ustdzah
c) Bu nyai juga ikut langsung mengajar santri
d) Dikelola oleh ustadzah-ustadzah yang profesional, berdedikasi tinggi, jujur dan amanah
e) Kemudahan dalam membayar SPP

[7] Wawancara dengan Ibu Sutikat, pada tanggal 7 Juni 2016, pada pukul 15.45 Wib.

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

Setiap wali santri pasti memiliki pemikiran yang berbeda termasuk wali santri baru maupun yang lama untuk bisa komitmen menjadi santri tetap dan loyal, oleh karenanya ustadzah diah, menanggapi soal ini: [8]

> *"Bahwa mayoritas santri juga ikut terlibat dalam program ini sehingga siapa yang bisa memberikan layanan dan laporan yang terbaik akan lebih memiliki porsi kecenderungan untuk lebih loyal. Selama mereka menjadi santri tetap dan bisa bertahan sampai 7 tahun maka bisa kami kategorikan santri yang loyal. Meskipun banyak santri yang absenya tidak rutin hadir''.*

Untuk santri (wali santri)

Kenapa anda memilih tpq nurul falah untuk menjadi tempat belajar al quran anak anda,apa alasanya?

Karena saya memandang TPQ nurul falah sangat bagus dalm metode pendidikan alquranya, alasanya dengan melihat tenaga pengajar yang berperan sangat berkopetensi karena mereka semuanya sudah lulus tahsih al quran[9].

Bagaimana sikap anda selaku ortu terhadap tpq nurul falah beserta pengurusnya*?*

saya selaku orang tua mematuhi semua peraturan yang ada di TPQ nurul falah, karena bagaimanapun juga saya sebagai orang tua menitipkan anak saya di TPQ nurul falah untuk belajar al quran dan mau gak mau saya selaku orang tua memenuhi persyaratan dan peraturan

[8] Wawancara dengan ustdzah diah, pada tanggal 01 juli 2016, pada pukul 16.00 Wib

[9] Wawancara dengan ibu sumira, pada tanggal 5 juli 2016, pada pukul 15.00 Wib

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 ada,demi kesuksesan anak saya dalam belajar al Quran dan ilmu agama.[10]

Apa tujuan dari hasil yang diperoleh anak anda dg belajar di nurul falah?

Tujuan saya agar anak saya bisa mengerti tentang ajaran2 agama islam dan dapat membaca al quran dengan baik dan benar.[11]

Apakah anak anda senang terhadap kegiatan yang dilakukan di TPQ nurul falah ?

Alhamdulillah, selama mengaji di TPQ nurul falah anak saya sangat senang, karena disana ia mendapatkan banyak hal mengenai ilmu agama serta dapat menghafal juz amma meskipun tidak semua.[12]

Menurut bapak/ibu ada perbedaan kah dengan TPQ yang ada disekitar ?

iya ada, di TPQ nurul falah itu kadang anak saya disuruh mimpin istiqhosah dan dilatih keberanian dalam memimpin, kalau ngaji ditempat lain hanya focus pada metode ngajinya meskipun di TPQ nurul falah juga memakai metode tartil.[13]

C. Pembahasan Hasil Penelitian (Analisis Data)

Analisa data seperti yang terungkap pada metode penelitian merupakan tahapan pengecekan, dan pengkorfimasian,sehingga menghasilkan pemahaman data yang diperoleh dari lokasi penelitian.

[10] Wawancara dengan ibu sumira, pada tanggal 5 juli 2016, pada pukul 15.20 Wib
[11] Wawancara dengan ibu sumira, pada tanggal 5 juli 2016, pada pukul 15.30 Wib
[12] Wawancara dengan ibu sumira, pada tanggal 5 juli 2016, pada pukul 15.35 Wib
[13] Wawancara dengan ibu sumira, pada tanggal 5 juli 2016, pada pukul 15.40 Wib

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

Kemudian data dianalisa dalam bentuk kalimat dan dihubungkan pada rumusan masalah.

Menurut pendapat Nawawi manajemen strategi merupakan cara, dan taktik utama yang dirancang secara sistematik dalam melaksanakan fungsi manajemen yang terarah pada tujuan strategik organisasi.[14]

Di TPQ strategi yang telah telah dirancang dengan secara sistematis dengan berbagai cara dan taktik yakni melalui berbagai progam baik internal (diperuntukkan bagi internal TPQ) maupun eksternal (diperuntukkan bagi santri, wali santri dan masyarakat sekitar). Dengan adanya strategi pula dapat memberikan berbagai manfaat dan peranan yang cukup penting bagi lembaga dalam menghasilkan beberapa hal, diantaranya:

1. Meningkatkan efektifitas organisasi, memperjelas pembagian peran, dan tanggung jawab ustadzah yang terlibat.
2. Memberikan kerangka kerja untuk meningkatkan koordinasi dan pengendalian.[15]

---

[14] Ismail Nawawi, 2010, *Manajemen Strategi Sektor Publik*, CV. Dwiputra Pustaka Jaya, Jakarta, Hal. 1.

[15] M. Ismail Yusanto dan M.K. Widjajakusuma, 2003, *Manajemen Strategi Perspektif Syari'ah*, Penerbit Khairul Bayaan, Jakarta, Hal. 16

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

Dari manfaat tersebut TPQ Nurul Falah yang selama ini dikenal sebagai kategori lembaga pendidikan yang dikenal sudah menerapkan strategi dan mendapatkan manfaat dari strategi tersebut.

Walaupun perkembangan zaman yang selalu mengalami perubahan menuntut setiap lembaga untuk selalu bisa beradaptasi,akan tetapi TPQ nurul falah tidak tergerus oleh zaman melainkan selalu berkiprah mengikuti arah tujuan lembaga. Hal ini memberikan gambaran bahwa strategi yang diterapkan di TPQ nurul falah telah memberikan pengaruh yang baik.

Munculnya suatu strategi berawal dari pihak TPQ Nurul Falah melihat dan perlu memetakan tahapan yang perlu dilakukan yakni sebelum memberi keputusan dan eksekusi pada kegiatan yang berhubungan dengan strategi. Oleh karenanya, didalam proses manajemen strategi itu sendiri, menuntut setiap kegiatan secara logis dan berkelanjutan, dengan memahami berbagai perubahan yang terjadi baik dalam lingkungan lembaga maupun perubahan yang terjadi dalam lingkungan masyarakat.

TPQ Nurul Falah dengan lingkungan yang berada di wilayah Jemurwonosari Surabaya tepatnya di gang Lebar yang dikelilingi wilayah perkampungan, serta perumahan yang ada disekitar lingkungan tersebut.

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

Dari segi kekuatan, TPQ Nurul Falah Surabaya merupakan lembaga yang cukup besar hingga memiliki 100 santri. Namun itu semua tidak bisa menjadi dasar dalam menghadapi persaingan antar lembaga yang sangat ketat diwilayah Surabaya. Inilah yang menjadi pekerjaan rumah TPQ nurul falah untuk siap bersaing dengan lembaga pendidikan yang lain.

Mengenai loyalitas pelanggan, mengacu dari teori menurut Sheth dan Mittal yang mendifinisikan loyalitas pelanggan sebagai komitmen pelanggan terhadap suatu merek, produk atau pemasok berdasarkan sikap yang sangat positif dan tercemin dalam pembelian ulang yang konsisten.[16]

Mengenai loyalitas santri TPQ Nurul Falah telah melakukan berbagai strategi termasuk memanfaatkan media komunikasi sebagai media menjalin komunikasi dengan tujuan dapat selalu meningkatkan loyalitas Santri. Untuk itu, TPQ Nurul Falah mengenai loyalitas santri selalu menekankan pelayanan yang menjadi fokus utama, sekaligus menjalin relasi yang baik dengan wali santri untuk menjalin kerjasama yang baik. Semua itu, sebagai bentuk untuk menunjukkan profesionalitas lembaga dengan tujuan dapat selalu meningkatkan loyalitas santri. Untuk itu, TPQ Nurul falah mengenai loyalitas santri

[16] Fandy Tjiptono, 2006 , *Pemasaran Jasa*, Bayu Media Publishing, Malang, Hal. 387

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

selalu menekankan pelayanan yang menjadi fokus utama, sekaligus menjalin relasi yang baik dengan para Santri maupun selalu mempererat silaturrahim dengan tokoh masyarakat, instansi pemerintah, dan instansi swasta untuk menjalin kerjasama yang baik. Semua itu, sebagai bentuk untuk menunjukkan profesionalitas lembaga, apalagi yang tak kalah pentingnya didukung pula dengan pemanfaatan teknologi yang selama ini selalu mengalami perkembangan dengan tujuan untuk menjalin komunikasi kepada para Santri dan masyarakat luas yakni dengan memanfaatkan media massa yang telah di miliki TPQ Nurul Falah itu sendiri. Hal ini dilakukan untuk menjalin komunikasi dengan wali santri dan sebagai bentuk menunjukkan komunikasi yang baik. Ini semua dilakukan dalam rangka sebagai faktor pendukung dalam meningkatkan loyalitas santri.

Untuk menjalin komunikasi dengan Santri TPQ Nurul Falah dan sebagai bentuk menunujukkan komunikasi yang baik diberikan pula layanan pada Santri atau wali santri dalam memberikan santunan kepada santri TPQ yang kurang mampu, layanan sosial melalui layanan santunan 1 bulan sekali ataupun bisa datang ke lembaga TPQ Nurul Falah. Ini semua dilakukan dalam rangka sebagai faktor pendukung dalam meningkatkan loyalitas para Santri.

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