BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.

Pelanggan merupakan salah satu ujung tombak sebuah usaha jasa dalam mempertahankan eksistensi organisasi. Hal ini dikarenakan pelanggan nantinya yang akan melakukan pembelian atas produk jasa organisasi tersebut. Loyalitas pelanggan akan berpengaruh terhadap kelangsungan hidup suatu organisasi jasa, dimana organisasi bertahan karena produk jasa yang digunakan terus menerus oleh pelanggan, jika pelanggan memutuskan pembelian produk, maka organisasi tidak akan dapat memproduksi produk terus menerus yang berakibat pada berhentinya organisasi.

Ketatnya persaingan dunia usaha, dengan segala kemajuan teknologi dan pemikiran manusia menawarkan berbagai mode produk jasa yang menarik bagi pelanggan, maka semakin berat tantangan bagi organisasi agar dapat mempertahankan loyalitas pelanggannya. Dalam membangun loyalitas pelanggan, maka organisasi harus dapat membangun sebuah hubungan baik antara organisasi dengan pelanggan dalam jangka panjang. Hubungan baik ini yang membuat pelanggan tidak beralih pada produk jasa organisasi lain. Sejumlah riset menunjukkan bahwa dua pilar utama pemasaran hubungan adalah kepercayaan dan komitmen.[2] Maka organisasi jasa harus mampu membuat sistem manajemen

[2] Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa* (Sleman: Bayumedia Publishing, 2011), 516.

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

berbasis hubungan pelanggan demi mendapatkan kepercayaan dan komitmen untuk mempertahankan loyalitas pelanggan agar mau membeli produk jasa organisasi dalam jangka waktu yang lama.

Persaingan pun terjadi dalam usaha jasa bidang dakwah. Dakwah adalah seruan kepada semua manusia untuk menjalankan hidup sesuai ajaran Allah yang benar yang terjelaskan dalam Al Qur'an dan Sunah Rasulullah yang merupakan tanggung jawab seluruh manusia Muslim, yang dilakukan dengan penuh kebijaksanaan dan nasehat yang baik.[3] Dalam menjalankan perintah berdakwah, Muslim tersebut berorganisasi dalam suatu wadah organisasi dakwah yang mengorganisir dakwah secara efektif dan efisien dalam suatu kerangka struktur dan hubungan menurut pola tertentu, sehingga dapat mencapai tujuan dakwah secara bersama.[4] Produk dalam organisasi dakwah tersebut adalah ajaran Allah yang benar sesuai dengan ajaran Al Qur'an dan Sunah Rasulullah.

Di Masyarakat muncul banyak organisasi dakwah yang sama – sama memiliki produk dakwah yakni menyampaikan ajaran sesuai dengan Al Qur'an dan Sunah Rasulullah. Bentuk organisasi dakwah beragam, ada lembaga zakat, yayasan yatim piatu, juga organisasi pengajian. Organisasi pengajian memiliki produk dakwah yang juga menyerukan ajaran sesuai dengan Al Qur'an dan Sunah Rasulullah. Organisasi pengajian akan senantiasa berusaha mencapai tujuan dakwahnya dikarenakan hal tersebut merupakan perintah sebagai Muslim. Ketika dimasyarakat mucul banyak organisasi pengajian yang juga memiliki tujuan yang

---

[3] Abu Bakar Atjeh, *Beberapa Catatan Mengenai Dakwah Islam* (Semarang: Ramadani, 1979), 6.
[4] Zaini Mukhtarom, *Dasar – Dasar Manajemen Dakwah* (Yogyakarta: Al Amien dan IKFA, 1996), 15.

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

sama yakni berdakwah, maka organisasi pengajian dituntut untuk berkompetisi dalam menyampaikan misi dakwah ini, hal ini sejalan dengan perintah Allah kepada umat manusia yang melakukan dakwah. Sebagaimana yang dijelaskan dalam Q.S. Al Maidah 48:

وَأَنزَلْنَآ إِلَيْكَ ٱلْكِتَٰبَ بِٱلْحَقِّ مُصَدِّقًا لِّمَا بَيْنَ يَدَيْهِ مِنَ ٱلْكِتَٰبِ وَمُهَيْمِنًا
عَلَيْهِ ۖ فَٱحْكُم بَيْنَهُم بِمَآ أَنزَلَ ٱللَّهُ ۖ وَلَا تَتَّبِعْ أَهْوَآءَهُمْ عَمَّا جَآءَكَ
مِنَ ٱلْحَقِّ ۚ لِكُلٍّ جَعَلْنَا مِنكُمْ شِرْعَةً وَمِنْهَاجًا ۚ وَلَوْ شَآءَ ٱللَّهُ لَجَعَلَكُمْ
أُمَّةً وَٰحِدَةً وَلَٰكِن لِّيَبْلُوَكُمْ فِى مَآ ءَاتَىٰكُمْ ۖ فَٱسْتَبِقُوا۟ ٱلْخَيْرَٰتِ ۚ
إِلَى ٱللَّهِ مَرْجِعُكُمْ جَمِيعًا فَيُنَبِّئُكُم بِمَا كُنتُمْ فِيهِ تَخْتَلِفُونَ ﴿٤٨﴾

"Dan Kami telah turunkan kepadamu Al Quran dengan membawa kebenaran, membenarkan apa yang sebelumnya, yaitu kitab-kitab (yang diturunkan sebelumnya) dan batu ujian terhadap kitab-kitab yang lain itu; maka putuskanlah perkara mereka menurut apa yang Allah turunkan dan janganlah kamu mengikuti hawa nafsu mereka dengan meninggalkan kebenaran yang telah datang kepadamu. Untuk tiap-tiap umat diantara kamu, Kami berikan aturan dan jalan yang terang. Sekiranya Allah menghendaki, niscaya kamu dijadikan-Nya satu umat (saja), tetapi Allah hendak menguji kamu terhadap pemberian-Nya kepadamu, maka berlomba-lombalah berbuat kebajikan. Hanya kepada Allah-lah kembali kamu semuanya, lalu diberitahukan-Nya kepadamu apa yang telah kamu perselisihkan itu."[5]

Persaingan dakwah yang ketat dalam memperebutkan anggota pengajian sebagai obyek dakwah membuat organisasi pengajian harus berusaha untuk mempertahankan anggota pengajian dengan memiliki usaha yang keras. Organisasi pengajian harus memiliki pengelolaan organisasi yang bagus agar anggota pengajian dapat tertarik dan terus bertahan. Dalam dakwah semua hal tersebut adalah sebagai produk yang akan dilihat dan dirasakan oleh anggota

[5] Departemen Agama RI, Al – Qur'an Al Mumayaz (Bekasi: Cipta Bagus Segara, 2014), 116.

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

pengajian, dan menjadi pertimbangan dalam menentukan apakah mengikuti pengajian organisasi tersebut dan bertahan atau justru memutuskan hubungan dengan organisasi pengajian tersebut.

Tuntutan kompetisi organisasi pengajian harus dihadapi dengan senantiasa focus pada anggota pengajianya, maknanya harus memahami apa yang dibutuhkan dan diinginkan anggota pengajiannya, karena merekalah obyek dakwah yang akan menerima atau menolak dakwah yang diberikan organisasi pengajian.[6] Prinsip ini melahirkan tuntutan terhadap organisasi pengajian tersebut untuk menciptakan produk dan layanan yang lebih unggul sesuai dengan keinginan anggota, sehingga lebih memilih bergabung dalam organisasi tersebut secara terus menerus.

Teori ekonomi mikro menjelaskan bahwa masyarakat selalu berusaha memperoleh kepuasan maksimal, apabila memperoleh kepuasan secara maksimal, maka mereka akan berusaha meneruskan pembeliannya terhadap suatu produk dakwah oleh organisasi tertentu.[7] Oleh karenanya setiap organisasi pengajian harus menunjukkan kualitasnya, agar jama'ah merasa puas dan bertahan, namun sebaliknya jika tidak maka mereka tidak akan kembali pada organisasi tersebut.

Perhatian yang besar untuk mempertahankan anggota telah menyebabkan banyak organisasi pengajian mengembangkan *continuity marketing* program yang ditujukan untuk mempertahankan anggota pengajian dan meningkatkan loyalitas

[6] Miniard Paul W, *Perilaku Konsumen* (Jakarta: Binarupa Aksara, 1994), 10.
[7] Ujang Sumarwan, *Perilaku Konsumen* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2004), 32.

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

mereka hingga jangka panjang.[8] Mowen dan Minor menjelaskan bahwa loyalitas sebagai kondisi dimana anggota mempunyai sikap positif terhadap suatu organisasi tersebut, dan bermaksud meneruskan pembeliannya hingga masa mendatang.[9]

Organisasi pengajian harus membuat pengelolaan hubungan dengan anggota yang dapat membuat anggota senang dan dapat bertahan mengikuti pengajian hingga jangka panjang. Dalam teori ilmu pemasaran proses ini disebut sebagai manajemen hubungan pelanggan atau *Customer Relationship Management*. Dimana pola ini adalah pola manajemen dengan membangun hubungan agar dapat menjaga loyalitas anggota hingga jangka panjang kepada organisasi. Sebagaimana yang dijelaskan oleh Levy, *customer Relationship management* adalah seperangkat strategi, program, dan sistem yang berfokus pada identifikasi dan membangun loyalitas yang paling berharga.[10] Organisasi pengajian pun harus memiliki pengelolaan yang baik agar memiliki program yang dipandang menarik oleh anggota sehingga mereka mau bertahan dalam jangka waktu yang lama.

Nahdlatul Ulama atau disingkat NU merupakan salah satu organisasi dakwah terbesar yang berada di indonesia dengan jumlah pengikut yang besar. Salah satu ortonom organisasi dakwah yang dimiliki organisasi NU adalah Fatayat

---

[8]Jagdish N Sheth, Atul Parvatiyar & G. Shainesh, *Customer Relationship Management: Emerging Concepts, Thools, and Application* (New Delhi: Tata-McGrawHill, 2002), 11.

[9] Ahmad Mardalis, "Meraih Loyalitas Pelanggan", *Benefit: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, Vol. 9, No.2, 111 – 119.

[10] Michael Levy, Barton A. Weitz dan Lauren Skinner Beitelspacher, *Retailing Management, Eight Edition* (New York: Mc Graw-Hill Companies, 2012), 275.

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

NU, yaitu organisasi pengajian untuk ibu – ibu muda. Organisasi Fatayat NU merupakan organisasi tua dengan basis massa yang banyak secara jumlah anggota.

Jumlah anggota Fatayat NU untuk konteks masyarakat di Surabaya, khususnya Surabaya Barat Kecamatan Pakal jumlahnya besar. Ketika penulis melakukan survey ke beberapa ranting mengenai bertahannya pengajian Fatayat NU ini, semua ranting masih menjalankan pengajian Fatayat NU dengan pelaksanaan pengajian tiap minggu, serta masih menjadi organisasi pengajian terbanyak jumlah anggotanya dibandingkan pengajian lain non Fatayat NU yang ada di kecamatan Pakal.

Jumlah ranting Pengajian Fatayat NU dikecamatan Pakal berjumlah 16 ranting. Kegiatan pengajian di 15 ranting selain Babat Jerawat adalah pengajian rutin mingguan yakni baca surat Yasin, Tahlil, dan Diba'an yang merupakan program pengajian seluruh Fatayat NU. Untuk konteks Babat Jerawat ada perbedaan yang nanti akan penulis paparkan.

Penulis menggali informasi mengapa masih berjalan kegiatan pengajian Fatayat NU ini dengan wawancara ibu – ibu yang memiliki pengajian. Menurut ibu Risa, dari Fatayat NU ranting Sendang Bulu. Profilnya sebagai ibu rumah tangga. Sudah ikut kegiatan pengajian Fatayat selama 3 tahun. Kegiatannya dari awal ikut hingga saat ini tidak ada yang berbeda dari tahun ke tahun yakni membaca tahlil dan Diba'. Kesannya pengajian ini menjadi rutinitas dari pada dirumah nganggur lebih baik ikut mengaji. Pengajian digunakan untuk mengisi waktu luang dengan ngaji bersama ibu –ibu yang lain.[11] Menurut ibu Fadhila

[11] Risa, *Wawancara*, Surabaya, 14 Desember 2016.

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

ranting Pakal. Profilnya sebagai guru PAUD. Sudah ikut kegiatan pengajian Fatayat selama 12 tahun. Kegiatannya dari awal ikut hingga sekarang ini adalah pembacaan surat Yasin, Tahlil, dan Diba'an. Alasan terus mengikuti karena masih menjadi pengajian satu – satunya yang dimiliki ibu – ibu Pakal secara mayoritas, dan bisa menjadi ajang silaturahmi bertemu dengan ibu – ibu lain seminggu sekali, dari pada dirumah lebih baik ikut, untuk menambah amalan di waktu luang. [12]

Pengajian Fatayat NU, selama ini yang dikenal oleh publik adalah pengajian berupa Yasinan, Tahlil, dan Diba'an. Secara umum pengajian Fatayat NU pasti ada kegiatan tersebut. Fatayat NU di ranting Babat Jerawat dahulunya juga demikian. Tetapi ada yang berbeda dengan Pengajian Fatayat NU di ranting Babat Jerawat, kecamatan Pakal, kota Surabaya di 5 tahun terakhir ini. Pengajian yang di buat di Fatayat NU ranting Babat Jerawat ini banyak penyesuaian dengan masukan anggota yang ikut pengajian. Pengajian ini dibuat banyak variasi dibandingkan dengan sebelumnya dengan tujuan agar tidak bosan.

Berikut model pengajian yang di buat oleh pengurus Fatayat NU Ranting Babat Jerawat,Pakal, Surabaya:

1. Pengajian rutin :

Pengajian baca surat Yasin, Diba'an, dan Tahlil tiap kamis malam Ba'da Maghrib.

2. Pengajian momentual :

[12] Wawancara, 13 Desember 2016.

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. Pengajian dalam moment PHBI. Setiap PHBI dibuat acara yang berbeda dengan acara Rutin.
b. Kegiatan momentual dibuat 2 agenda yakni mengaji, dan bersilaturahmi dengan kegiatan pemberian hadiah berupa door price beserta mendapatkan souvenir.

Kegiatan lain yang juga diadakan yang merupakan hasil masukan ide anggota yang ikut, hal ini juga dapat menambah semangat ibu – ibu ikut Fatayat NU:

1. Pengadaan seragam pengajian yang baru setelah sekian lama tidak ada seragam. Dalam waktu 5 tahun ini sudah 3 kali seragam yang terkoleksi.
2. Pengadaan koperasi syariah bagi ibu – ibu selaku anggota, ada hubungan saling menguntungkan dengan adanya Ibu – ibu yang menabung, sedangkan ibu – ibu lainnya meminjamjika ada kebutuhan uang secara mendesak tanpa bungah yang menyulitkan.

Prestasi Fatayat NU ranting babat jerawat saat ini pun terlihat. Organisasi ini ada lebih dari 30 puluhan tahun lalu hingga sekarang masih menjadi organisasi primadona di kampung Babat Jerawat ini. Jika dilihat dari jumlah anggotanya, mengalami peningkatan terus menerus. Jika tahun – tahun sebelumnya mengalami kemunduran jumlah anggota, dalam 5 tahunan ini anggotanya terus naik hingga mencapai 360 anggota yang diikuti oleh ibu – ibu di kampung Babat Jerawat. Kepesertaan anggotanya pun meluas, jika sebelumnya yang ikut hanya ibu – ibu warga asli kampung Babat Jerawat, kini warga pendatang baik statusnya penduduk menetap maupun kontrak pun ikut menjadi anggota aktifnya.

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

Kegiatan rutin pengajian tiap kamis menjadi agenda wajib kampung. Hal ini karena pengajian diikuti mayoritas ibu – ibu kampung babat jerawat, maka agenda kampung yang lain pun akan diupayakan untuk dilakukan diwaktu lain agar tidak mengganggu, misalkan acara arisan kampung, perayaan – perayaan kampung, dan kegiatan lainnya. Penulis pernah menjumpai pada kasus orang kampung yang punya hajatan Mantu, Khitan, dll pun akan rela ditunda acaranya pasca pengajian Fatayat NU dilakukan. Dan hal ini sudah menjadi asumsi semua orang jika agenda yang utama dihari kamis malam Ba'da Maghrib hingga Isya' adalah pengajian Fatayat NU.

Maraknya pengajian ini juga bisa dilihat dari arus kampung ini saat kamis malam, terjadi arus yang sangat padat anggota Fatayat NU berangkat dari rumah satu ke rumah lain, yakni dari rumah tiap ibu – ibu menuju ke rumah tempat pengajian diselenggarakan, semaraknya terlihat karena ketika berangkat ibu – ibu ini saling manggil dan mengajak berangkat bersama ibu yang lain yang tetanggaan.

Lama waktu anggota dalam mengikuti pengajian, ada yang baru saja ikut, 1 tahun, 10 tahun, bahkan ada yang 20 tahun lebih. Tidak sedikit dari anggota yang ikut puluhan tahun, hal ini karena kepesertaan mereka dari status ibu muda hingga menjadi nenek masih bertahan ikut pengajian Fatayat NU dan tidak mau beralih ke Pengajian yang lain. Menurut informasi dari ibu Ani yang merupakan salah satu anggota Fatayat NU sudah 5 tahun, beliau sangat senang dengan kegiatan Fatayat di Babat Jerawat. Kegiatannya banyak, variatif, tidak membosankan. Pengajian ini modelnya sesuai dengan keinginan dirinya dan ibu

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 lain, bahwa pengajian itu jangan yang membuat jenuh tetapi juga harus menyenangkan serta kekinian.[13] Pendapat dari Ibu Nuraini yang sudah mengikuti pengajian 10 tahunan pun demikian, beliau saat ini senang mengikuti kegiatan Fatayat NU karena model pengajiannya lebih menyenangkan, tidak hanya baca surat Yasin dan Tahlil seperti dahulu, sekarang pun menjadi lebih rajin ikut karena lebih menyenangkan dan lebih modern. [14]

Dari sini penulis berasumsi bahwa organisasi pengajian Fatayat NU memahami nilai penting anggota bagi organisasinya, oleh karenanya banyak perubahan yang dilakukan pengurus ranting Fatayat NU Babat Jerawat. Ketika penulis mendalami hal tersebut kepada pengurus, penulis pun mendapatkan jawaban bahwa pembuatan program di Fatayat sangat mempertimbangkan keinginan anggota, dimana hal ini agar dapat mempertahankan loyalitasnya mengikuti pengajian. Kedudukan anggota yang disadari penting oleh pengurus menjadikan pengurus berkonsentrasi pada program yang memperkuat hubungan antara pengurus dan anggota, banyak program yang dibuat tentunya dengan mempertimbangan keinginan – keinginan anggota. Penelitian ini akan membahas mengenai bagaimana pengelolaan hubungan pengurus dengan anggota yang diterapkan oleh pengurus ranting Fatayat NU Babat Jerawat, Pakal Surabaya dalam mempertahankan loyalitas anggota hingga jangka panjang, dan bagaimana tahapan yang dilakukan dalam proses pembuatan perencanaan tersebut.

[13] Wawancara, 12 Desember 2016.
[14] Wawancara, 12 Desember 2016.

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. Identifikasi dan Batasan Masalah

Penulis hendak menggali mengenai bagaimana pengelolaan hubungan pengurus dengan anggota yang dilakukan oleh pengurus organisasi Fatayat NU ranting Babat Jerawat, dan tahapan pembuatan perencanaan yang dilakukan pengurus ranting Fatayat NU Babat Jerawat, Pakal, Surabaya. Keunggulan Fatayat NU dalam menerapkan pengelolaan hubungan anggota dengan mengajak anggota untuk memberi masukan terhadap kegiatan yang diadakan, menghasilkan kepuasaan anggota yang ikut dan membuat anggota bertahan mengikuti pengajian hingga jangka waktu lama.

Penelitian ini hanya meneliti tingkat perencanaan sehingga tidak sampai pada penelitian implementasinya. Maka peneliti akan lebih meneliti bagaimana perencanaan yang dibuat beserta tahapan pembuatan perencanaan pengelolaan hubungan anggota yang dibuat oleh pengurus ranting Fatayat NU Babat Jerawat, Pakal, Surabaya.

C. Rumusan Masalah

Bagaimana pengelolaan hubungan pengurus dengan anggota pada organisasi Fatayat NU ranting Babat Jerawat, Pakal, Surabaya?

1. Bagaimana pengelolaan hubungan pengurus dengan anggota pada organisasi Fatayat NU ranting Babat Jerawat, Pakal, Surabaya?
2. Bagaimana tahapan pengelolaan hubungan pengurus dengan anggota pada organisasi Fatayat NU ranting Babat Jerawat, Pakal, Surabaya?

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. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengelolaan hubungan pengurus dengan anggota pada organisasi Fatayat NU ranting Babat Jerawat, Pakal, Surabaya?
2. Untuk mengetahui tahapan pengelolaan hubungan pengurus dengan anggota pada organisasi Fatayat NU ranting Babat Jerawat, Pakal, Surabaya?

E. Kegunaan Penelitian

1. Teoritis

Penulis mengharapkan penelitian ini dapat mengembangkan ilmu mengenai perencanaan terhadap suatu organisasi dakwah dalam hal pengelolaan hubungan antara pengurus dengan anggota sebagai cara untuk meningkatkan loyalitas anggota terhadap program – program suatu lembaga pengajian.

2. Praktis

Penulis mengharapkan penelitian ini dapat dijadikan informasi penting oleh organisasi pengajian lainnya dalam mempertahankan anggotanya dengan menjalin hubungan yang baik antara pengurus dengan anggota yang mengikuti kajian, dengan demikian anggota merasa puas dan terbangun loyalitasnya.

F. Penelitian Terdahulu

1. Judul: Sistem E-CRM Pada Klinik Tumbuh Kembang Anak Indigrow. Penelitian ini menjelaskan tentang pembuatan sistem pelayanan online oleh Klinik Tumbuh Kembang Anak Indigrow, yang ditujukan untuk Orang tua dari pasien klinik yakni anak-anak berkebutuhan khusus. Latar belakang adanya sistem pelayanan ini dikarenaka klinik memandang bahwa orang tua anak Indigrow umumnya menghadapi keraguan dari dalam dirinya sendiri dan

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

penolakan dari keluarga maupun lingkungan ketika menghadapi kenyataan bahwa anak-anak mereka adalah anak-anak yang memiliki kebutuhan khusus. Oleh karena itu, mereka membutuhkan lingkungan untuk dapat berbagi satu sama lain agar mereka lebih kuat dalam mendukung anak-anaknya untuk berkembang. Pelayanan ini dibuat agar dapat digunakan untuk berkomunikasi antar orang tua dengan dokter klinik untuk saling bercerita, mendengarkan, dan memberi masukan akan keluhan – keluhannya tanpa terbatasi waktu.[15] Persamaan penelitian ini adalah mengkaji pengelolaan berbasis *Customer Relationship Management*(CRM). Perbedaan pada tempat penelitian dan fokus penelitiannya. Penelitian ini mengkaji tentang organisasi klinik Tumbuh Kembang Anak Indigrow dengan fokus pada keinginan orang tua yang memiliki anak cacat dalam memberikan konsultasi dengan pembuatan layanan E – CRM, Sementara dalam penelitian yang akan diteliti penulis pada organisasi pengajian Fatayat NU ranting Babat Jerawat, Pakal, Surabaya dengan fokus penelitian pada bagaimana sistem pengelolaan hubungan yang diterapkan oleh pengurus dengan anggotanya agar mendapatkan loyalitas anggota.

2. Judul : *Costumer Relationship Management* (CRM) sebagai Sarana Meraih Image Positif untuk Perpustakaan. Penelitian ini menjelaskan bagaimana mendapatkan citra positif dari pelanggan perpustakaan dengan membuat sistem CRM dalam pengelolaan perpustakaan yang harus dilakukan oleh

[15] Ongowarsito Henkie dan Gitarani Hesty, *"Sistem E-CRM Pada Klinik Tumbuh Kembang Anak Indigrow," Jurnal CommIT*, 02 (02). ISSN 1979-2484.2008. Binus University International. Jakarta.

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

departemen perpustakaan.[16] Persamaan ini penelitian ini adalah sama – sama mengkaji tentang bagiaimana membuat pengelolaan dengan berbasis pada mengutamakan keinginan anggota. Perbedaannya adalah pada obyek kajian dan tujuan kajian. Pada penelitian mengkaji perpustakaan dengan tujuan mendapatkan citra positif, segangkan penelitian penulis mengkaji pengajian Fatayat NU ranting Babat Jerawat dengan tujuan mempertahankan loyalitas.

3. Judul: Segmentasi Pelanggan Menggunakan Algoritma K- Means untuk *Customer Relationship Management*(CRM) pada Hijab Miulan. Penelitian ini menjelaskan bahwa upaya untuk meningkatkan loyalitas pelanggan adalah dengan mengelompokkan pelanggan dan menerapkan strategi pemasaran yang sesuai untuk setiap kelompok dengan pendekatan data mining meliputi pengelompokan pelanggan dengan metode clustering metode K -Means. Penelitian ini bertujuan untuk melakukan segmentasi pelanggan.[17] Persamaan penelitian ini adalah mengkaji bagaimana mengelola anggota dengan sebaik mungkin dengan menciptakan program – program sesuai keinginan mereka. Perbedaan pada tempat penelitian dan fokus penelitiannya. Penelitian ini mengkaji tentang organisasi Hijab Miulan dan fokus pada segmentasi pelanggan yang dilakukan agar mendapatkan loyalitas. Sementara dalam penelitian yang akan diteliti penulis pada organisasi pengajian Fatayat NU

[16] Hotlan Siahaan. "Costumer Relationship Management (CRM) sebagai Sarana Meraih Image Positif untuk Perpustakaan." *Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi*, Vol. 4, No. 2. 2008. Universitas Sumatera Utara, Sumatera.
[17] Gita Febrina Wulandari. "Segmentasi Pelanggan Menggunakan Algoritma K-Means untuk Customer Relationship Management(CRM) pada Hijab Miulan." *Dokumen Karya Ilmiah. Tugas Akhir*. 2014. Universitas Dian Nuswantoro, Semarang.

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

ranting Babat Jerawat, Pakal, Surabaya dengan fokus penelitian pada sistem pengelolaan organisasinya.

4. Judul: Gerakan Pengarusutamaan Gender Fatayat NU Cabang Jepara Jawa Tengah 2000 - 2007. Penelitian ini mendeskripsikan upaya menyetarakan gender bagi perempuan yang ada di Jepara pemberdayaan perempuan untuk lebih berperan aktif di berbagai sektor kehidupan yang diperankan oleh organisasi perempuan muda Nahdhatul Ulama',yang disebut Fatayat NU di Kabupaten Jepara,Jawa Tengah. Penelitian ini dimulai tahun 2000 hingga 2007. Penelitian ini menggunakan teori peranan sosial oleh Peter Burke. Menurut teori ini peranan sosial yang mempunyai pengaruh besar terhadap adanya perubahan, hal ini yang dilakukakan oleh Fatayat NU Cabang Jepara.[18] Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan penulis adalah dalam organisasi yang diteliti yakni Fatayat NU. Perbedaannya, penelitian ini menjelaskan Fatayat NU di Jepara, sementara penulis meneliti Fatayat NU ranting Babat Jerawat, Pakal, Surabaya. Perbedaan selainnya adalah hal yang diteliti. Dalam penelitian ini menjelaskan pengaruh Fatayat terhadap usaha penyamaan Gender perempuan, namun untuk penelitian yang akan dilakukan penulis adalah pengelolaan pengurus dengan anggota Fatayat.
5. Judul: Pengaruh pengajian Fatayat NU terhadap Keharmonisan Keluarga Anak Cabang Gedeg Kabupaten Mojokerto. Penelitian ini menjelaskan ada keterhubungan mengenai keikutsertaan pengajian terhadap keharmonisan keluarga. Hal tersebut dikarenakan pengajian yang dilakukan Fatayat NU

[18] Ahmad Ni'am Shidqi. "Gerakan Pengarusutamaan Gender Fatayat NU Cabang Jepara Jawa Tengah 2000 – 2007". 2013. UIN Sunan Kalijogo Yogyakarta

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

memberikan pembeljaran bagaimana menata keluarga yang baik. Sehingga pengajian tersebut memberikan pengaruh pandangan dalam menata keluarga.[19] Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan penulis adalah dalam organisasi yang diteliti yakni Fatayat NU. Perbedaannya, penelitian ini menjelaskan Fatayat NU di Gedeg, Mojokerto, sementara penulis meneliti Fatayat NU ranting Babat Jerawat, Pakal, Surabaya. Perbedaan selainnya adalah hal yang diteliti. Dalam penelitian ini menjelaskan pengaruh pengajian Fatayat terhadap keharmonisan keluarga, namun untuk penelitian yang akan dilakukan penulis adalah mengelola kegiatan pengajian Fatayat NU.

G. Metode Penelitian.

1. Jenis penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif yaitu penelitian yang menekankan pada kualitas atau hal yang terpenting dari rumusan. Hal terpenting yang berupa kejadian, fenomena dan gejala sosial adalah makna dibalik kejadian tersebut yang dapat dijadikan pelajaran berharga bagi pengembangan konsep teori.[20] Metode ini dimulai dengan mengumpulkan data, menganalisis data dan menginterpretasikannya.[21]

---

[19] Mei Musfiroh. "Pengaruh pengajian Fatayat NU terhadap Keharmonisan Keluarga Anak Cabang Gedeg Kabupaten Mojokerto." 1998. IAIN Sunan Ampel, Surabaya.
[20] M. Djunaidi Ghony dan Fauzan Almanshur, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Jogyakarta: Arruz Media, 2010), 25.
[21] Suryana, *Metodologi Penelitian: Model Praktis Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif* (Jakarta: Universitas Pendidikan Indonesia, 2010), 20.

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

Pendekatan penelitian ini adalah *Grounded Research*. *Grounded Research* adalah metode penelitian kualitatif yang bertujuan untuk membangun sebuah teori, sehingga hasil dari penelitian ini adalah teori yang bertumpu pada data.[22]

Grounded research merupakan penelitian kualitatif yang memunculkan teori sebagai penjelasan umum dari fenomena yang diteliti tentang proses, aksi, yang ditemukan dari penjelasan narasumber.[23]*Grounded Research* digunakan untuk penelitian yang tidak ada penjelasan teori mengenai proses namun hanya membahas model sehingga variabel penting yang tertarik untuk diteliti tidak ada.[24] Penelitian ini nantinya tidak terdapat teori, maka penelitian ini justru akan menemukan bagaimana pengelolaan hubungan pengurus dengan anggota dalam konteks organisasi dakwah.

Ciri – ciri penelitian *Grounded Research*:[25]

1. Peneliti memfokuskan pada proses atau aksi yang terjadi secara khas dalam permasalahan tersebut.
2. Peneliti berusaha untuk mengembangkan proses atau aksi ini dalam suatu pola khas yang nantinya akan dapat diteorisasikan.
3. Memoing yakni peneliti merumuskan proses yang ditemukan untuk menggambar aliran.

---

[22] Martyn Denscombe, *The Good Research Guide* (Philadelphia: Open University Press, 2003), 110.
[23] John W. Creswell, *Penelitian Kualiatif dan Desain Riset* terj. Ahmad Lintang Lazuardi (Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2015), 115.
[24] Ibid., 122.
[25] Ibid., 117 - 118.

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

4. Bentuk pengumpulan datanya sering kali wawancara mendalam, lalu data tersebut dianalisa polanya sebagai teori baru.
5. Analisis datanya berupa mengkodekan data hingga tersusunlah teori baru.

Penelitian ini menggunakan *Grounded Research* dikarenakan dalam literatur yang dicari penulis tidak ada penjelasan mengenai rumusan yang hendak penulis jawab yakni perencanaan manajemen hubungan anggota dalam organisasi pengajian. Kekhasan penelitian ini menggali pengelolaan hubungan pengurus dengan anggota, hal tersebut menjadi kata kunci penelitian.

Penelitian – penelitian yang sudah ada mengenai pengeloaan hubungan anggota adalah ilmu manajemen hubungan pelanggan yakni *Customer Relationship Management* atau disingkat CRM. Teori yang ada banyak berfokus pada CRM pembuatan software pada lembaga yang mapan dan profesional. Dalam penelitian ini nanti hanya berfokus pada organisasi kecil dan model pengelolaannya saja.

2. Teknik Pengumpulan Data.

Pengumpulan data untuk *Grounded Research* menggunakan sistem "zig zag". Maksudnya adalah pengumpulan data ke lapangan, analisis, lapangan lagi dengan sumber data lainnya, analisis lagi, begitu seterusnya.[26]

Cara mendapatkan data dengan wawancara. Interview atau wawancara adalah usaha mengumpulkan informasi dengan mengajukan sejumlah pertanyaan secara lisan, untuk dijawab secara lisan pula. Ciri utama interview adalah kontak

[26] Ibid., 119.

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

langsung dengan tatap muka (*face to face relationship*) antara si pencari informasi (interviewer atau information hunter) dengan sumber informasi (interviewee).[27] Wawancara atau interview adalah suatu kegiatan yang dilakukan untuk mendapatkan informasi secara langsung dengan cara mengajukan pertanyaan kepada informan.[28]Wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini dengan mendatangi langsung dan bertanya langsung kepada pada orang – orang yang terlibat secara langsung dengan perumusan pengelolaan hubungan pengurus dengan anggota pada organisasi Fatayat NU.

Dalam setiap penelitian pastinya akan berhubungan dengan sumber data. Sumber data adalah subyek darimana data dapat diperoleh.[29] Sumber data yang penulis ambil adalah orang – orang sebagai pengurus yang terlibat dalam perumusan perencanaan manajemen hubungan organisasi Fatayat NU yang ikut berperan aktif dalam kegiatan organisasi pengajian ini, namun dikarenakan tidak semua memiliki data lengkap sesuai yang dibutuhkan penulis, maka pengurus inti akan di wawancarai semua untuk menjawab sesuai bidang kerja masing - masing:

1. Ketua Fatayat NU : Nur Azizah, M.Pd.i.
2. Wakil Ketua Fatayat NU: Hindun
3. Bendahara 1 : Hj. Ita
4. Sekretaris 2 Fatayat NU : Nurmala Hayati, S.Pd.i, S.Pd.
5. Kepala gang 1 Fatayat NU : Khomsatun

---

[27] Hadari Nawawi, *Metode Penelitian Bidang Sosial* (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2005), 111.
[28] S. Nasution, *Metode Research* (Jakarta: Bumi Aksara, 1996), 107 – 108.
[29] Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: PT Rineka Cipta, 1998), 114.

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. Teknik Analisis Data.

Analisis data *Grounded Research* menurut Strauss dan Corbin secara bertahap dengan megkategorisasikan data dalam tahap berikut:[30]

a. Coding terbuka

1) Mengkodekan data untuk kategorisasi informasi utamanya.
2) Dalam tahap ini penulis mempelajari teks, lalu mencari kategori menonjol yang sering disebutkan oleh narasumber. Maka hal tersebut akan menjadi fenomena sentral. Dalam penelitian ini nantinya kategori menonjol adalah pada pengelolaan hubungan pengurus dengan anggota Fatayat.

b. Coding aksial

1) Kategori seputar fenomena inti penelitian. Kategori yang diidentifikasi:
2) Kondisi kausal : faktor yang menyebabkan fenomena inti tersebut terjadi. Mengenai latar belakang perumusan pengelolaan hubungan pengurus dan anggota dalam organisasi Fatayat NU.
3) Kondisi Strategi : tindakan yang dimunculkan dalam merespon fenomena inti. Pengelolaan apa saja yang dibuat oleh Fatayat NU dalam menjalankan tujuannya mempertahankan loyalitas anggota.
4) Kondisi kontekstual dan kondisi penganggu: faktos situasional yang spesifik maupun yang luas yang mempengaruhi strategi. Apa dan bagaimana pemetaan terhadap faktor lingkungan internal dan eksternal organisasi Fatayat NU yang mempengaruhi pengelolaan hubungan tersebut.

[30] John W. Creswell, *Penelitian Kualiatif dan Desain Riset...*, 119 - 122

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

5) Konsekuensi: hasil dari penggunaan program. Apa konsekuensi yang didapatkan sebagai hambatan atau resiko dari Fatayat NU ketika menetapkan pengelolaan hubungan tersebut.

c. Coding strategi

1) Mengambil model dan mengembangkan proposisi yang menghubungkan kategori atau menyusun cerita yang mendeskripsikan hubungan dari kategori model tersebut.
2) Bisa berbentuk narasi, gambar, atau serangkaian hipotesis lainnya.
3) Ini adalah menskemakan pengelolaan hubungan pengurus dengan anggota pada organisasi Fatayat NU ranting Babat Jerawat, Pakal, Surabaya.

4. Keabsahan Data

a. Validasi

Adalah usaha untuk menilai akurasi dari suatu temuan dari penelitian kualitatif. Validasi dalam grounded reserach harus kuat dengan beberapa cara berikut:

1) Laporan hasil riset dilapangan secara jelas dan terperinci, sehingga peneliti harus banyak waktu dilapangan dan memiliki kedekatan dengan sumber data, agar mendapatkan data yang detil.
2) Sumber data banyak variasi, bisa orang yang menjadi narasumber harus dalam jumlah banyak, hasil dokumentasi, dan audit lembaga tersebut.[31]
3) Dalam penelitian ini nantinya validasinya adalah dengan menggunakan sumber data yang banyak variasi, dengan banyaknya sumber data, yakni 5

[31] Ibid., 347 – 352.

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

orang akan didapatkan data yang valid dikarenakan data yang diambil memiliki kesamanaan data dari ke 5 sumber data.

b. Reliabilitas

Reliabilitas penelitian Grounded Research dengan transkrip rekaman serinci mungkin dari narasumber, lalu dianalisa stabilitas keterangan yang disampaikan dari berbagai narasumber.[32]

Dalam penelitian ini nantinya akan diberikan transkrip rekaman rinci dari masing – masing sumber data. Sehingga akan didapatkan data yang reliabel.

[32] Ibid., 353.

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