

TESIS

**Analisis Manajemen Membangun Kepercayaan
(Trust) Pada Lembaga Rumah Quran Aeen Bandung**

Diajukan Kepada :

**Program Magister Pendidikan Agama Islam
Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Surakarta
Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh
Gelar Magister Pendidikan (M.Pd)**



Oleh :

Salsabila Bil Fitriyah

NIM. 0100230017

PROGRAM STUDI MAGISTER PENDIDIKAN AGAMA ISLAM

FAKULTAS AGAMA ISLAM

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

2024 M/1444

HALAMAN PERSETUJUAN DAN NOTA DINAS PEMBIMBING

HALAMAN PERSETUJUAN DAN NOTA DINAS PEMBIMBING

NOTA DINAS

Kepada Yth:
Ketua Program Studi Magister Pendidikan
Agama Islam Sekolah Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Assalamu 'alaikum wr.wb.

Disampaikan dengan hormat, setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi naskah tesis saudara:

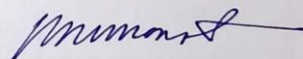
Nama : Salsabila Bil Fitriyah
NIM : 0100230017
Program Studi : Magister Pendidikan Agama Islam
Judul : Analisis Manajemen Membangun Kepercayaan (*Trust*) pada Lembaga Rumah Qur'an Aeen Bandung

Pembimbing menilai tesis tersebut dapat disetujui untuk diajukan dalam siding ujian tesis pada Program Studi Magister Pendidikan Agama Islam Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Wassalamu 'alaikum wr.wb

Surakarta, 10 November 2024

Pembimbing I,



Prof. Dr. Bambang Sumardjoko, M.Pd

NIDN: 14056201

HALAMAN PERSETUJUAN DAN NOTA DINAS PEMBIMBING

HALAMAN PERSETUJUAN DAN NOTA DINAS PEMBIMBING

NOTA DINAS

Kepada Yth:

Ketua Program Studi Magister Pendidikan
Agama Islam Sekolah Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Assalamu 'alaikum wr.wb.

Disampaikan dengan hormat, setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi naskah tesis saudara:

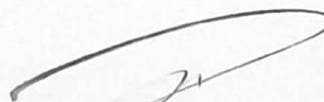
Nama : Salsabila Bil Fitriyah
NIM : 0100230017
Program Studi : Magister Pendidikan Agama Islam
Judul : Analisis Manajemen Membangun Kepercayaan (*Trust*) pada Lembaga Rumah Qur'an Aeen Bandung

Pembimbing menilai tesis tersebut dapat disetujui untuk diajukan dalam siding ujian tesis pada Program Studi Magister Pendidikan Agama Islam Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Wassalamu 'alaikum wr.wb

Surakarta, 10 November 2024

Pembimbing II



Mohammad Zakki Azani, M.Ed., Ph.D

NIDN: 0629128403

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Salsabila Bil Fitriyah

NIM : 0100230017

Program Studi : Magister Pendidikan Agama Islam

Judul : Analisis Manajemen Membangun Kepercayaan (*Trust*) pada Lembaga Rumah Quran Aeen Bandung

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa Tesis yang saya serahkan ini benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiasi pada karya ilmiah tesis ini, maka Universitas Muhammadiyah Surakarta berhak melakukan sanksi berupa pembatalan pemberian gelar.

Surakarta, 16 November 2024

Yang membuat pernyataan,



Salsabila Bil Fitriyah

HALAMAN PENGESAHAN 1

HALAMAN PENGESAHAN

ANALISIS MANAJEMEN MEMBANGUN KEPERCAYAAN (*TRUST*) PADA LEMBAGA RUMAH QURAN AEEN BANDUNG

Yang telah dipersiapkan dan disusun oleh :

SALSABILA BIL FITRIYAH
NIM. 0100230017

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Program Studi Magister Pendidikan Agama Islam
Fakultas Agama Islam

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Pada Hari Sabtu, 16 November 2024

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima.

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

1. Prof. Dr. Bambang Sumardjoko, M.Pd
(Ketua Dewan Penguji)
2. Mohammad Zakki Azani, M.Ed., Ph.D
(Anggota I Dewan Penguji)
3. Dr. Muh. Nur Rochim Maksum, M.Pd.I
(Anggota II Dewan Penguji)

(.....)

(.....)

(.....)

Dekan Fakultas Agama Islam

Universitas Muhammadiyah Surakarta

(.....)

Dr. Samsul Hidayat, M.Ag

NIDN. 0605096402

v

HALAMAN PENGESAHAN 2

ANALISIS MANAJEMEN MEMBANGUN KEPERCAYAAN (*TRUST*) PADA LEMBAGA RUMAH QURAN AEEN BANDUNG

TESIS

Oleh

SALSABILA BIL FITRIYAH

NIM : 0100230017

SUSUNAN PEMBIMBING

Utama

Prof. Dr. Bambang Sumardjoko, M.Pd

NIDN : 0014056201

Pendamping

Mohammad Zakki Azani, M.Ed., Ph.D

NIDN : 0629128403

Telah dinyatakan memenuhi syarat untuk diujikan

Pada tanggal 16 November 2024

Ketua Program Studi Magister Pendidikan Agama Islam
Fakultas Agama Islam
Universitas Muhammadiyah Surakarta



Dr. Muh. Nur Rochim Maksum, M.Pd.I

NIDN : 0623049302

MOTTO

MOTTO

وَلَا تَأْيِسُوا مِنْ رَوْحِ اللَّهِ إِنَّهُ لَا يَأْيِسُ مِنَ رَوْحِ اللَّهِ إِلَّا الْقَوْمُ

“Jangan kamu berputus asa dari rahmat Allah. Sesungguhnya tiada berputus asa dari rahmat Allah, melainkan kaum yang kafir”

(Q.S Yusuf : 87)

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ ۚ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا

“Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu mendapatkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Mendengar lagi Maha Melihat”

(Q,S An-Nisa : 58)

PERSEMBAHAN

PERSEMBAHAN

Puji dan syukur kami kita haturkan kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala, Rabb Yang Maha Esa dan Kuasa, sehingga berkat Rahmat dan Kasih Sayang-Nya saya dapat menyelesaikan Tesis ini. Shalawat dan salam selalu tercurah limpahkan kepada suri tauladan hidup, manusia terbaik, dan kekasih Allah yang berkat perjuangannya, kita semua kini berada dalam cahaya yang terang dari gelapnya kejahiliyahan.

Tesis ini bukan hanya sebuah karya ilmiah, melainkan sebuah perjalanan penuh dedikasi, pengorbanan, dan harapan yang besar. Tidak mudah bagi saya dalam menyelesaikan prosesnya, namun berkat kekuatan yang Allah berikan, serta dukungan yang tiada henti dari keluarga terkasih, saudara, Bapak Ibu/Dosen serta sahabat dan teman yang menyemangati, hingga akhirnya saya sampai pada penulisan kata persembahan ini.

Dengan penuh cinta dan rasa syukur, karya ini kupersembahkan kepada :

1. Ayah Tercinta, Bapak H. Uron (Alm) yang karena didikan, ajaran, dan nasihatnya kepada saya untuk terus melangkah, mengumpulkan hikmah, dan pantang lelah serta puas dalam menuntut ilmu, sehingga kini membentuk saya menjadi seorang yang pantang menyerah dalam setiap perjalanan thalabul ilmi ini. Terima kasih, semoga Allah menjadikan semuanya amal sholih dan pahala jariyah, yang membawamu ketempat yang bernama Jannah Nya.
2. Ibu Tercinta, Hj. Dede Nurtika yang selalu menjadi sumber kekuatan terbesar, Terima kasih atas cinta yang tak terhingga, dukungan yang tak pernah berkurang, dan doa yang mengiringi setiap langkahku. Kehadiran dan kasih sayangmu adalah alasan dibalik semua pencapaian ini.
3. Kakak dan Adik Tersayang, Terima kasih karena dukungan dan kehadiran kalian adalah pengingat bahwa setiap langkah yang kuambil, aku tidak pernah sendiri. Semoga Allah senantiasa menjaga kalian.
4. Kedua orang luar biasa, Bunda Isti dan Ayah Sugeng yang menjadi wasilah Allah dari

Allah dalam mengantarkanku pada perjalanan ini. Terima kasih, semoga Allah Ta'ala menjaga dan memberkahi kalian, serta memberikan balasan dengan ahsanul jaza' darinya.

5. Para Pembimbing dan Guru Terhormat, yang dengan sabar membimbing dan memberikan ilmu serta pengalaman berharga dalam proses ini. Terima kasih atas bimbingan dan motivasi yang menjadi fondasi penting dalam pencapaian akademis ini. Semoga Allah senantiasa menjaga kalian.
6. Sahabat seperjuangan Pascasarjana MPAl, Terima kasih untuk setiap kerja sama, dukungan, dan semangat kebersamaan. Setiap diskusi, tugas kelompok, dan perjalanan yang ditempuh membuat perjalanan dan langkah ini lebih bermakna. Semoga Allah memberkahi dan menjadikan manfaat bagi setiap ilmu yang kita peroleh.
7. Temanku Utami, yang selalu mendukung dengan sabar dan memberikan semangat dalam suka maupun duka dalam perjalanan ini. Terima kasih, semoga Allah selalu menjagamu.
8. Lembaga Rumah Quran Aeen Bandung, yang menjadi objek penelitian ini, serta seluruh jajaran dan peserta didiknya. Semoga karya ini dapat memberikan manfaat yang sebesar-besarnya dan menjadi langkah awal bagi kemajuan lembaga.

Semoga karya ini tidak hanya menjadi bukti akademis, namun juga mampu membawa manfaat dan keberkahan bagi semua yang membaca dan terlibat di dalamnya.

PEDOMAN TRANS LITERASI ARAB-LATIN

PEDOMAN TRANS LITERASI ARAB-LATIN

Transliterasi dimaksudkan sebagai pengalih-hurufan dari abjad yang satu ke abjad yang lain. Transliterasi Arab-Latin berdasarkan surat keputusan bersama (SKB) No. 158/1987 dan No. 0543b/U/1987 Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia tertanggal 22 Januari 1988 di sini ialah penyalinan huruf-huruf Arab dengan huruf-huruf Latin beserta perangkatnya.

A. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Sa	s	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	h	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Z	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	er
ز	Zai	Z	zet

ي	Ya	Y	ye
---	----	---	----

B. Vokal

(1) Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat. Berikut transliterasinya :

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ـَ	Fathah	A	a
ـِ	Kasrah	I	i
ـُ	Dammah	U	u

(2) Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf. Berikut transliterasinya :

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ـَـيْ	Fathah dan ya	Ai	a dan u
ـَـوْ	Fathah dan wau	Au	a dan u

Contoh:

- كَتَبَ kataba
- فَعَلَ fa'ala
- سَلَّ salla
- كَيْفَ kaifa

C. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya

berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
أَ، آ، إ، ع	Fathah dan alif atau ya	Ā	a dan garis di atas
إِ، يِ، عِ	Kasrah dan ya	Ī	i dan garis di atas
أُ، أُ، عُ	Dammah dan wau	Ū	u dan garis di atas

Contoh:

- قَالَ qāla
- رَمَى ramā
- قِيلَ qīla
- يَقُولُ yaqūlu

D. Ta' Marbutah

Transliterasi untuk ta' marbutah ada dua, yaitu:

(1) Ta' marbutah hidup

Ta' marbutah hidup atau yang mendapat harakat fathah, kasrah, dan dammah, transliterasinya adalah "t"

(2) Ta' Marbutah mati

Ta' marbutah mati atau yang mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah "h"

Contoh :

- رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ raudah al-atfāl/raudahtul atfāl
- الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ al-madīnah al-munawwarah/al-madīnatul munawwarah
- طَلْحَةُ talhah

E. Svaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydid, ditransliterasikan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

Contoh :

- نَزَّلَ nazzala
- الْبِرُّ al-birr

F. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fail, isim maupun huruf ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harkat yang dihilangkan, maka penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh :

- وَ إِنَّ اللَّهَ لَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ Wa innallāha lahuwa khair ar-rāziqīn
- بِسْمِ اللَّهِ مَجْرَاهَا وَ مُرْسَاهَا Bismillāhi majrehā wa mursāhā

G. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, di antaranya: huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh :

- الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ Alhamdu lillāhi rabbi al-'ālamīn
- الرَّحْمَنُ الرَّحِيمُ Ar-rahmānir rahīm/Ar-rahmān ar-rahīm

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

Contoh :

- اللَّهُ غَفُورٌ رَحِيمٌ Allaāhu gafūrun rahīm

لِلّٰهِ الْأُمُورُ حَمِيعًا -

Lillāhi al-amru jamī'an/Lillāhi-l-amru jamī'an

H. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan Ilmu Tajwid. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid

KATA PENGANTAR

KATA PENGANTAR

Segala puja-puji syukur kepada Allah SWT, atas rahmat dan hidayah serta karunia-Nya sehingga tesis ini bisa terselesaikan dengan baik. Shalawat dan salam selalu terlimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW, suti tauladan hidup, serta kekasih Allah SWT yang telah membawa ajaran mulai bagi kehidupan manusia.

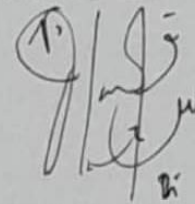
Dalam proses penulisan tesis ini, penulis menyadari bahwa tesis ini dapat terselesaikan berkat dorongan, bimbingan, dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Prof. Dr. Sofyan Anif, M.Si, Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk merajut untaian ilmu di Universitas Muhammadiyah Surakarta
2. Dr. Syamsul Hidayat, M. Ag, Dekan Fakultas Agama Islam atas dedikasi dan pengorbanannya dalam memajukan Program Studi Pendidikan Agama Islam ini.
3. Dr. Muh Nur Rochim Maksum, S.Pd.I, M.Pd.I, selaku Ketua Program studi Magister Pendidikan Agama Islam, atas bimbingannya selama menuntut ilmu di Program Studi Pendidikan Agama Islam ini
4. Prof. Dr. Bambang Sumardjoko, M.Pd selaku pembimbing tesis pertama yang telah memberikan banyak arahan, wawasan, dan ilmu baru selama proses penulisan tesis ini
5. Mohammad Zakki Azani, M.Ed Ph.D selaku pembimbing tesis kedua yang juga telah membimbing dan memberikan arahan selama proses penulisan tesis ini.
6. Seluruh Dosen dan Karyawan sSekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta
7. Pimpinan Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Surakarta.

7 Pimpinan Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Penulis menyadari bahwa karya tulis ilmiah berupa tesis ini masih sangat jauh dari kata sempurna. Saya sebagai penulis teramat senang dan berbesar hati apabila Bapak/Ibu dosen dan pembaca semuanya dapat memberikan saran dan masukan dalam rangka perbaikan penulisan kedepannya. Besar harapan penulis terhadap tesis ini sehingga dapat memberikan manfaat bagi para Praktisi Pendidikan, perkembangan ilmu pengetahuan, dan utamanya dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan penulis sendiri.

Surakarta, 10 November 2024



Salsabila Bil Fitriyah

ABSTRAK

ABSTRAK

April 2022, Kementerian Agama menghentikan sementara Rumah Tahfidz A-Quran dalam rangka penataan kelembagaan dan untuk menyiapkan regulasi yang memadai. Manajemen pendidikan akan menunjang kelangsungan pendidikan sehingga tercapainya output yang diinginkan. Penelitian ini digunakan untuk mendeskripsikan bagaimana persiapan manajemen pada lembaga Rumah Quran Aeen (RQA) Bandung, untuk mendeskripsikan bagaimana pelaksanaannya, dan untuk menganalisis evaluasi manajemennya dalam membangun kepercayaan. Metode penelitian menggunakan penelitian kualitatif dengan model analisis yang dipakai yaitu Miles and Huberman. Manajemen pada lembaga rumah quran aeen dalam persiapannya meliputi perencanaan strategis, perencanaan operasional, perencanaan pengembangan kurikulum, dan rencana strategis. Pelaksanaan manajemen pada lembaga RQA meliputi pada pengorganisasian (*organizing*), pengarahan dan penggerakan (*actuating*), serta pengawasan (*controlling*). Hasil menunjukkan bahwa ketiga fungsi dalam pelaksanaan manajemen lembaga RQA sudah sinkron sesuai dengan perencanaan-perencanaan yang disusun Robbins and Judge mengelompokkan kepercayaan menjadi lima komponen yaitu; integritas, kompetensi, konsistensi, loyalitas, dan keterbukaan. Hasil evaluasi pada perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan penggerakan, menunjukkan bahwa aktivitas manajemen dan pengelolaan lembaga RQA dalam tindakan manajemenisasi di dalamnya telah mencakup kelima indikator kepercayaan tersebut. Pada integritas, peserta RQA percaya dikarenakan adanya integritas dalam lembaga yang terlihat dari kejujuran dan transparansi dalam program-programnya serta kesetaraan metode yang dimilikinya. Pada kompetensi, kepercayaan peserta timbul dari pengajar rumah quran aeen yang kompeten. Pada konsistensi, kepercayaan peserta terhadap lembaga dikarenakan konsistennya pembiayaan dan administrasi serta program-program yang dijalankannya. Pada loyalitas, kepercayaan muncul berdasarkan responsivitas pengajar dan stafnya dalam menganggapi keluhan dan masukan. Pada keterbukaan, kepercayaan terbangun dari terbukanya lembaga terhadap program-program dan kebijakan barunya kepada peserta. Hasil menyimpulkan, kepercayaan peserta pada lembaga RQA terbangun berdasarkan analisis pada hasil evaluasi pelaksanaan manajemennya yang pada akhirnya tindakan manajemen tersebut dapat mencakup pada lima komponen kepercayaan, sehingga peserta merasa percaya terhadap lembaga RQA.

Kata Kunci: Manajemen, Kepercayaan, Rumah Quran.

ABSTRACT

ABSTRACT

April 2022, the Ministry of Religious Affairs temporarily suspended the Rumah Tahfidz A-Quran in order to organize the institution and to prepare adequate regulations. Education management will support the continuity of education so as to achieve the desired output. This research is used to describe how management preparation at Rumah Quran Aeen (RQA) Bandung institution, to describe how it is implemented, and to analyze its management evaluation in building trust. The research method uses qualitative research with the analysis model used, namely Miles and Huberman. Management at Rumah Quran Aeen institution in preparation includes strategic planning, operational planning, curriculum development planning, and strategic plans. The implementation of management at RQA institutions includes organizing, directing and mobilizing, and controlling. The results show that the three functions in the implementation of the management of RQA institutions are synchronized in accordance with the plans prepared. Robbins and Judge categorize trust into five components, namely; integrity, competence, consistency, loyalty, and openness. The evaluation results on planning, organizing, directing and mobilizing, show that the management and management activities of RQA institutions in their management actions have included the five indicators of trust. In integrity, RQA participants trust due to the integrity of the institution which can be seen from the honesty and transparency in its programs and the equality of its methods. On competence, participants' trust arises from the competent teachers of Rumah Quran Aeen. On consistency, participants' trust in the institution is due to the consistency of financing and administration as well as the programs it runs. On loyalty, trust arises based on the responsiveness of teachers and staff in responding to complaints and feedback. In openness, trust is built from the institution's openness to its new programs and policies to participants. The results concluded that the participants' trust in the RQA institution was built based on the analysis of the results of the evaluation of the implementation of its management which in the end the management actions could cover the five components of trust, so that participants felt trust in the RQA institution.

Keywords: Management, Trust, Rumah Quran.

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN DAN NOTA DINAS PEMBIMBING	ii
HALAMAN PERSETUJUAN DAN NOTA DINAS PEMBIMBING	iii
PERNYATAAN KEASLIAN TESIS	iv
HALAMAN PENGESAHAN 1	v
HALAMAN PENGESAHAN 2	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN	viii
PERSEMBAHAN	ix
TRANSLITERASI ARAB LATIN	x
TRANSLITERASI ARAB LATIN	xi
TRANSLITERASI ARAB LATIN	xii
TRANSLITERASI ARAB LATIN	xiii
TRANSLITERASI ARAB LATIN	xiv
KATA PENGANTAR	xv
KATA PENGANTAR	xvi
ABSTRAK	xvii
ABSTRACT	xviii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	5
E. Metode Penelitian.....	6
1) Paradigma Penelitian	6
2) Jenis Penelitian	7
3) Pendekatan Penelitian	10
4) Sumber Data	12
5) Objek dan Subjek Penelitian.....	15
6) Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data	16
7) Validitas Data	17
8) Analisis Data	18
F. Sistematika Pembahasan.....	20

BAB II	23
KAJIAN TEORI	23
A. Kajian Pustaka	23
B. Kerangka Teoritik	35
a) Kepercayaan.....	35
(1) Integritas	38
(2) Kompetensi	38
(3) Konsistensi.....	39
(4) Loyalty (Loyalitas)	40
(5) Openness (Keterbukaan).....	40
1. Manajemen dan Persiapan Manajemen Lembaga.....	41
2. Pelaksanaan Manajemen RQA	52
3. Evaluasi.....	57
C. Kerangka Berpikir.....	61
BAB III.....	62
DESKRIPSI DATA PENELITIAN.....	62
A. Deskripsi Objek Penelitian.....	62
B. Trust (Kepercayaan).....	62
1. Persiapan Manajemen di RQA.....	71
1) Perencanaan Strategis	71
2) Perencanaan Operasional.....	83
(3) Kesejahteraan dan Motivasi.....	88
3) Kurikulum dan Pengajaran	89
2. Pelaksanaan Manajemen RQA.....	91
1) Organizing (Pengorganisasian).....	91
2) Actuating (Pengarahan/Penggerakan).....	95
3) Controlling (Pengawasan).....	106
3. Evaluasi Manajemen di RQA	114
1) Evaluasi Persiapan Manajemen/Evaluasi Perencanaan	114
2) Evaluasi Pelaksanaan Manajemen RQA.....	130
BAB IV	144
ANALISIS MANAJEMEN MEMBANGUN KEPERCAYAAN (TRUST).....	144
PADA LEMBAGA RUMAH QURAN AEEN BANDUNG	144
1. Analisis Persiapan Manajemen RQA.....	144
2. Analisis Pelaksanaan Manajemen	159
3. Analisis Evaluasi Manajemen Membangun Kepercayaan (<i>Trust</i>)	174
BAB V	187
PENUTUP.....	187
A. Kesimpulan.....	187
B. Saran	189

DAFTAR PUSTAKA.....	191
LAMPIRAN – LAMPIRAN.....	202
1. Lampiran pedoman dan checklist observasi	202