

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Untuk menuju point *education change* (perubahan pendidikan), secara menyeluruh, maka yang diperlukan adalah memprioritaskan manajemen pendidikannya¹. Manajemen pendidikan akan menunjang kelangsungan pendidikan sehingga tercapainya out put yang diinginkan².

Menurut Agus Jumadi yang merupakan seorang General Manager Sosial dan Dakwah PPPA Daarul Qur'an, mengatakan bahwa, hingga maret 2020 jumlah rumah tahfidz di seluruh Indonesia yang sudah terverifikasi system, jumlahnya mencapai 1.200 lebih. Kemudian, sebagai salah satu lembaga pendidikan non formal yang kini tengah subur di berbagai daerah Indonesia, kemenag mencatat bahwa pada tahun 2016, terdapat 21.221 Hafidz (penghafal Al-Quran) di Indonesia, yang dihasilkan dari pendidikan Qur'an formal dan Non Formal³

Direktur Jenderal Pendidikan Islam, Muhammad Ali Ramdani, mengatakan bahwa moratorium dilakukan dalam rangka penataan kelembagaan yang ada pada saat ini, sekaligus menyiapkan regulasi yang memadai⁴

Namun, pada April 2022, Kementrian Agama (Kemenag) menghentikan sementara Rumah Tahfidz Al-Quran (RTQ) dalam rangka penataan kelembagaan dan untuk menyiapkan regulasi yang lebih memadai. Kebijakan tersebut kemudian tertuang dalam surat Direktur Jenderal Pendidikan Islam nomor D-881/DJ/PP.03/04/2022⁵

¹ Basinun Basinun, "Urgensi Manajemen Dalam Pengelolaan Pendidikan Islam," *At-Ta'lim : Media Informasi Pendidikan Islam* 14, no. 2 (2017):.

² Amka, *Pengembangan Manajemen Sekolah Menciptakan Budaya, Menghasilkan Kebijakan, Mengembangkan Praktik Inklusif*, Nizamia Learning Center, 2020.

³ J.E. Sutanto and S. Pantja Djati, "Effect of Trust, Satisfaction, and Commitment on Customer Loyalty At the Alfamart Retail in Surabaya, East Java - Indonesia" 131, no. Icoi (2017).

⁴ Cimon, "Tata Kelembagaan, Kemenag Moratorium Izin Baru PAUD Al-Qur'an Dan Rumah Tahfiz Al-Qur'an," *Kementrian Agama RI DKI Jakarta*, April 15, 2022.

⁵ Moch. Khoeron, "Tata Kelembagaan, Kemenag Moratorium Izin Baru PAUD Al-Qur'an Dan Rumah Tahfiz Al-

Menurutnya, banyak lembaga-lembaga tahfidz di Indonesia yang kemudian tidak dapat beroperasi lama disebabkan buruknya manajemen pada pengelolaannya. Kebanyakan dari mereka (Rumah Tahfidz) membuka lembaga yang kemudian berjalan dengan seadanya. Bahkan banyak diantaranya kemudian tutup dan tidak beroperasi.

Mengutip pada portal berita *CNN Indonesia* (2022) yang bertemakan “*Rumah Qur’an Terancam Tutup dan Tidak Dapat Melakukan Pembelajaran*” menyampaikan bahwa, tidak dapat dipungkiri bahwa di Indonesia masih banyak lembaga tahfidz yang berjalan seadanya dan cenderung masih mencari pola yang tepat dalam pelaksanaan program, strategi peminatan peserta, dan bahkan pola pengelolaan atas, yaitu pada pola rancangan kelembagaan yang sistematis.

Rumah Qur’an adalah sebuah program pendidikan Al-Qur’an yang memiliki beberapa tahapan dalam implementasinya yaitu 5T (Tahsin, Tahfidz, Tamyiz, dan Taklim)⁶. Manajemen pada lembaga memang menjadi persoalan yang sangat krusial karena ia merupakan suatu rangkaian kegiatan yang di dalamnya meliputi proses pengelolaan usaha kerja sama dengan sekelompok manusia yang tergabung dalam organisasi pendidikan, untuk mencapai tujuan pendidikan yang telah di tetapkan sebelumnya⁷

Manajemen lembaga berarti mewadahi aspek penting dalam proses berjalannya pendidikan, seperti, fungsi perencanaan, pengelolaan dan pengontrolan, Sehingga, pengelolaan lembaga baik lembaga formal ataupun non formal harus terus dapat berupaya meningkatkan kualitas dan mutu pendidikannya melalui renovasi terhadap

Qur’an,” Kementerian Agama RI, 2022, <https://kemenag.go.id/nasional/tata-kelembagaan-kemenag-moratorium>.

⁶ “*Rumah Qur’an Menumbuhkan Insan Berakhlak Mulia*,” n.d., rumah-quran.org.

⁷ M.Pd Didin Kurniadin, M.Pd & Dr. Imam Machali, *Manajemen Pendidikan (Konsep Dan Prinsip Pengelolaan Pendidikan)* (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2014).

Dalam Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia nomor 49 tahun 2007, telah diatur tentang pengelolaan lembaga pendidikan sejenis non formal yang meliputi; 1) perencanaan program, 2) pelaksanaan rencana kerja, 3) pengawasan dan evaluasi, 4) kepemimpinan pendidikan nonformal, 5) strategi dan system informasi manajemen⁸.

Manajemen lembaga yang baik, akan menjadi *point plus* tersendiri ketika sedang melakukan pendaftaran. Karena banyak kalangan yang mengetahui bagaimana pengelolaannya dan transparansi program serta kegiatannya, sehingga dengan seiring berjalannya waktu dapat membangun “*trust*” yang baik, karena kepercayaan menjadi hal yang penting karena melibatkan kesediaan seseorang (peserta) untuk bergabung dengan lembaga yang dipercayainya. Menurut Syamsudin kepercayaan adalah keyakinan bahwa seseorang akan menemukan apa yang diinginkan pada mitra pertukaran⁹. Kepercayaan dalam hal ini, ialah keyakinan bahwa mitranya akan memberikan apa yang ia harapkan. Selain itu, kini munculnya tantangan pada lembaga pendidikan salah satunya persaingan yang ketat sehingga citra merupakan salah satu factor dalam upaya lembaga pendidikan dalam menarik minat peserta didik, yang kemudian darinya dapat terbentuk kepercayaan (*trust*) dari masyarakat

Berangkat dari kenyataan, yaitu tumbuh pesatnya lembaga rumah tahfidz di Indonesia yang kemudian diiringi dengan adanya regulasi dan peninjauan kembali lembaga oleh kemenag serta banyaknya rumah tahfidz yang di tutup atau bahkan secara mandiri menyatakan sudah tidak beroperasi. Menjadi ketertarikan peneliti untuk meneliti salah satu lembaga Rumah Qur'an yang telah beroperasi selama tiga tahun,

⁸ Amka, *Pengembangan Manajemen Sekolah Menciptakan Budaya, Menghasilkan Kebijakan, Mengembangkan Praktik Inklusif.*

⁹ Sutanto and Djati, “*Effect of Trust, Satisfaction, and Commitment on Customer Loyalty At the Alfamart Retail in Surabaya, East Java - Indonesia.*”

dan kini tercatat memiliki peserta dengan lebih dari seribu peserta di dalamnya¹⁰.

Rumah Quran Aeen merupakan lembaga yang memberikan pelayanan dalam pembinaan pesertanya dalam proses belajar memahami, memperbaiki bacaan, dan juga menghafal Al-Quran atau biasa disebut dengan tahfidz Al-Quran. Rumah Quran Aeen berlokasi di Kecamatan Baleendah, Kabupaten Bandung ini didirikan oleh Jemmi Gumilar S.T pada tahun 2020. Pelaksanaan Program yang dijalankan, khususnya program tahfidz, berjalan secara online melalui zoom. Adapun jumlah peserta yang dimiliki Rumah Quran Aeen saat ini mencapai kurang lebih seribu peserta. Berdasarkan fakta yang ada tersebut mengenai Rumah Quran Aeen, maka Peneliti ingin mengetahui lebih jauh terkait bagaimana Pengelolaan Lembaga Rumah Quraan sehingga mampu membangun *kepercayaan (trust)* peserta yang kemudian bergabung di dalamnya.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana persiapan manajemen membangun kepercayaan (*Trust*) kepercayaan pada lembaga Rumah Qur'an Aeen Bandung?
2. Bagaimana pelaksanaan manajemen membangun kepercayaan (*Trust*) yang diterapkan Rumah Qur'an Aeen Bandung?
3. Bagaimana evaluasi manajemen dalam membangun kepercayaan (*Trust*) pada lembaga Rumah Qur'an Aeen Bandung?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mendeskripsikan persiapan manajemen dalam upaya membangun kepercayaan (*Trust*) di Lembaga Rumah Quran Aeen Bandung
2. Untuk mengetahui pelaksanaan manajemen dalam upaya membangun kepercayaan (*Trust*) di Lembaga Rumah Qur'an Aeen Bandung

¹⁰ Sutanto and Djati.

3. Untuk menganalisis evaluasi manajemen membangun kepercayaan (*Trust*) di Lembaga Rumah Qur'an Aeen Bandung

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Akademis

- a. Penelitian ini dapat memberikan kontribusi terhadap teori-teori manajemen, psikologi, dan social terkait dengan membangun kepercayaan.
- b. Penelitian ini dapat menghasilkan pemahaman yang lebih tentang factor-faktor yang mempengaruhi pembangunan kepercayaan.
- c. Penelitian ini dapat memberikan wawasan tentang penggunaan pendekatan fenomenologi dalam konteks manajemen Pendidikan
- d. Bagi pengelola lembaga yang serupa, penelitian ini dapat memberikan dasar untuk pengembangan strategi dan kebijakan yang lebih efektif dalam meningkatkan kualitas lembaga.

2. Manfaat Praktis

- a. Membantu pengelola lembaga dalam mengevaluasi lembaga yang di kelolanya secara langsung maupun tidak langsung
- b. Dengan memahami perspektif dan hasil pengalaman peserta dan individu yang terkait di dalamnya, lembaga dapat meningkatkan reputasi dan kredibilitasnya di mata masyarakat, yang dapat berdampak positif pada penerimaan peserta baru.
- c. Memberi ilmu bagi peneliti yang dikemudian waktu berkeinginan mendirikan sebuah lembaga yang sejenis

E. Metode Penelitian

1) Paradigma Penelitian

Paradigma penelitian yang dilakukan peneliti adalah paradigma kualitatif, dengan pendekatan deskriptif analitis. Paradigma penelitian kualitatif dapat digunakan untuk memperoleh perspektif baru tentang hal-hal yang sudah banyak diketahui untuk memperoleh informasi yang lebih mendalam yang mungkin sulit untuk disampaikan secara kuantitatif.

Creswell dalam *Katima* mengemukakan bahwa, penelitian kualitatif merangkul keterlibatan penuh dan pendalaman peneliti dalam penelitiannya, dengan pemahaman bahwa dunia nyata dapat berubah atau lebih menekankan pada aspek pemahaman secara mendalam terhadap suatu masalah (*in- depth analysis*), dan oleh karena itu, peneliti pada penelitian kualitatif harus hadir selama perubahan untuk mencatat suatu peristiwa setelah dan sebelum perubahan terjadi. Sehingga menurut Bedge, paradigma penelitian kualitatif juga harus menyediakan detail yang lebih bermakna dan wawasan yang lebih mendalam bagi pada peneliti dan pembaca.¹¹

Menurut Sukmadinata, dasar penelitian kualitatif adalah konstruktivisme yang berasumsi bahwa, kenyataan itu berdimensi jamak, interkatif, dan merupakan suatu pertukaran pengalaman social yang diinterpretasikan oleh setiap individu.

Senada dengan Sukmadinata, Sidiq dan Chori dalam Marinu

¹¹ Kampus Katima, "Paradigma Penelitian Kualitatif: Sebuah Desain Untuk Peneliti Pendidikan Jarak Jauh," no. November 2019 (2024), <https://doi.org/10.32642/ncpdje.v5i0.1251>.

menjelaskan bahwa penelitian kualitatif kualitatif merupakan suatu strategi inquiri yang menekankan pencarian makna, pengertian, konsep, karakteristik, gejala, symbol maupun deksripsi tentang suatu fenomena; focus dan multimetoda, bersifat alami dan holistic (*mengutamakan kualitas dan disajikan secara naratif*).¹²

Sedangkan menurut Sugiyono, penelitian kualitatif dinamakan penelitian postpositivistic karena berlandaskan pada filsafat postpositivisme¹³. Menurutnya, metode kualitatif disebut juga sebagai metodeartistik karena penelitian bersifat sebi (*kurang terpolo*), dan interpretive karena data hasil penelitian lebih berkenaan dengan interpretasi terhadap data yang ditemukan di lapangan.¹⁴

Penelitian ini merupakan sebuah penelitian yang berfokus pada Analisis Manajemen Membangun Membangun Pelaksanaan Manajemen Kepercayaan (*Trust*) Pada Lembaga Rumah Qur'an Aeen Bandung. Subjek penelitian ini adalah peneliti sendiri dan objek penelitian adalah lembaga Rumah Qur'an Aeen Bandung

2) Jenis Penelitian

Berdasarkan ruang lingkup penelitian dan kerangka teoritis yang digunakan peneliti, maka jenis penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian manajemen.

¹² Sutanto and Djati, "Effect of Trust, Satisfaction, and Commitment on Customer Loyalty At the Alfamart Retail in Surabaya, East Java - Indonesia."

¹³ Moleong 2011, *Metodologi Penelitian Kualitatif*. In *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Rake Sarasin, 2022, <https://scholar.google.com/citations?user=O-B3eJYAAAAJ&hl=en>.

¹⁴ Zuchri Abdussamad, *Metode Penelitian Kualitatif*, ed. Patta Rapanna (Sulawesi: Syakir Media Press, 2021).

Smith dalam Zaharah mengemukakan, penelitian manajemen adalah studi tentang aspek manajemen secara keseluruhan untuk mengidentifikasi masalah yang ada dalam organisasi yang melibatkan prosedur pemecahan masalah yang di dukung oleh temuan penelitian dan analisis. Menurutnya, penelitian manajemen harus menjadi item yang berkelanjutan di semua perusahaan untuk mengevaluasi dan mengevaluasi ulang keputusan yang dibuat untuk mennetukan hasil dari penelitian yang dilakukan, yang secara bersamaan penerapan penelitian manajemen membantu mengidentifikasi pola-pola di seluruh bisnis dan industry yang penting untuk di diskusikan dan di analisis.¹⁵

Adapun tujuan penelitian manajemen adalah memilih keputusan manajerial terbaik yang akan berdampak pada kinerja organisasi secara keseluruhan. Seuring dkk mengemukakan, bahwa informasi yang dikumpulkan dari penelitian manajemen akan mendukung pengambilan keputusan yang lebih tepat, focus, dan relevan.¹⁶

Temuan penelitian manajemen didasarkan pada bukti dan interpretasi dari audiens akademis atau kelompok pemangku penetingan yang lebih luas yang memahami fenomena penelitian. Langkah terakhir dari penelitian manajemen yaitu adopsi teori yang dikembangkan oleh penelitian ke dalam praktik nyata. Menurut Aguinis dkk, penelitian manajemen membantu menunjukkan tren peningkatan produktivitas suatu

¹⁵ Teh Zaharah Yaacob, "Concept of Management Research and Application," no. November (2022).

¹⁶ Ö Afërd and Berisha Shaqiri, "Management Information System and Decision-Making Management Information System and Decision-Making," no. July 2014 (2015), <https://doi.org/10.5901/ajis.2014.v3n2p19>.

organisasi dan meningkatkan kolaborasi dengan para pemangku kepentingan dengan memecahkan masalah dan meningkatkan kinerja.¹⁷

Penelitian manajemen yang tepat akan meningkatkan karakteristik social, budaya, dan ekonomi dengan membangun dan memvalidasi teori manajemen yang diadopsi ke dalam praktik nyata. Selain itu, penelitian manajemen membantu memfasilitasi keputusan yang efektif dalam setiap prosedur pemecahan masalah dengan dukungan analisis maupun dengan temuan statistic actual.

Berdasarkan teoritis yang telah peneliti jelaskan diatas, maka jenis penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian manajemen yang dengan jenis deksriptif analitik yaitu, penelitian yang dilakukan untuk memperoleh data dari hasil pengamatan (observasi), hasil wawancara, hasil pemotretan (dokumentasi), analisis terhadap dokumen-dokumen, catatan lapangan yang ditulis atau disusun peneliti di lokasi penelitian, dan tidak dituangkan dalam bentuk angka, melainkan hasil penelitian dipaparkan dan dianalisis, serta di sajikan dalam bentuk uraian naratif. Dengan demikian, dapat dipahami bahwa tekanan penelitian ada pada proses, dan bukan pada hasil¹⁸

Penelitian manajemen pada penelitian ini ialah penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. sebuah penelitian yang memusatkan perhatian kepada konsep-konsep yang timbul dari data yang ada¹⁹. Dengan

¹⁷ Yaacob, "Concept of Management Research and Application."

¹⁸ Katima, "Paradigma Penelitian Kualitatif: Sebuah Desain Untuk Peneliti Pendidikan Jarak Jauh."

¹⁹ Pendidikan dan Tenaga Kependidikan PENDIDIK D A N TENAGA Kependidikan and

demikian, maka perhatian bukan tertuju pada angka-angka yang diperoleh melalui pengukuran empiris, melainkan terhadap konsep-konsep yang ada di dalamnya.

Penelitian kualitatif sifatnya induktif. Penelitian kualitatif tidak di mulai dari deukti teori, tetapi dimulai dari lapangan yakni fakta empiris²⁰. Pada penelitian kualitatif, peneliti terjun ke lapangan yang kemudian mempelajari suatu penemuan yang terjadi secara alami. (mencatat, menganalisis, menafisrkan, melaporkan, dan serta menarik kesimpulan-kesimpulan dari proses tersebut).

Dengan demikian, Persitiwa empiris tersebutlah yang kemudian akan menghasilkan suatu konsep. Dan konsep-konsep yang timbul dari data nantinya dihubungkan, sehingga terbentuk sebuah teori.

3) Pendekatan Penelitian

Pendekatan merupakan sudut pandang yang diterapkan oleh seorang peneliti untuk dapat melihat ataupun menganalisis suatu data atau fakta. Terdapat beberapa jenis pendekatan, salah satunya adalah pendekatan studi kasus.

John Creswell mengemukakan, studi kasus adalah metode penelitian kualitatif yang memberikan pemeriksaan mendalam terhadap suatu entitas (misalnya organisasi, program, peristiwa, atau individu) dalam konteks dunia nyata. Sehingga Hal ini memungkinkan peneliti untuk

Departemen Pendidikan Nasional “*Pendekatan, Jenis, Dan Metode Penelitian Pendidikan,*” Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional, 2008.

²⁰ Muhammad Rijal Fadli, “*Memahami Desain Metode Penelitian Kualitatif,*” *Humanika* 21, no. 1 (2021): 33–54.

mengeksplorasi suatu fenomena secara komprehensif, dan mengungkap banyak detail dan kompleksitas yang mungkin terlewatkan oleh metode lain.²¹

Menurut Eisenhardt dan Graebner dalam Yin mengemukakan, pendekatan studi kasus adalah deskripsi empiris yang kaya tentang contoh-contoh khusus dari suatu fenomena yang biasanya di dasarkan pada berbagai sumber data. Metode studi kasus memungkinkan peneliti untuk menjaga karakteristik holistic, kaya, dan signifikan dari peristiwa kehidupan nyata. Sehingga, studi kasus adalah metode investigasi empiris.²²

Senada dengan Eisenhardt dan Graebner, Leonard Barton menggambarkan studi kasus sebagai *“sejarah fenomena masa lalu dan masa kini, yang diambil dari berbagai sumber bukti. Adapun data diambil langsung dari pengamatan langsung, wawancara sistematis, serta dokumen ataupun arsip-arsip public maupun swasta”*²³

Berdasarkan yang dikemukakan oleh Arya Priya, maka studi kasus adalah desain kualitatif dimana peneliti mengeksplorasi secara mendalam suatu program, peristiwa, aktivitas, proses dari satu individu atau lebih.²⁴

Kemudian dalam studi kasus, untuk mendapatkan berbagai sumber bukti maka diperlukan data yang perlu dikonvergensi dengan cara

²¹ John W. Creswell, *Fifth Edition Research Design Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*, 5th ed. (London: SAGE Publications Inc., 2018).

²² Aylin Ates, *“Fundamental Concepts In Management Research : Focusing on Case Study Method Aylin Ates,”* n.d.

²³ Chris Voss, Nikos Tsikriktsis, and Mark Frohlich, *“Case Research in Operations Management”* 22, no. 2 (2002).

²⁴ Arya Priya, *“Case Study Methodology of Qualitative Research: Key Attributes and Navigating the Conundrums in Its Application,” Sage Journals* 70, no. 1 (2020).

triangulasi sebagai hasilnya. Sehingga dengan pendekatan ini dapat membantu peneliti memahami lebih dalam tentang bagaimana individu atau kelompok merasakan, memahami, dan memberi makna kepercayaan mereka terhadap lembaga Rumah Qur'an Aeen Bandung.

4) Sumber Data

Terdapat dua sumber data dalam penelitian ini. Kedua sumber data pada penelitian ini adalah :

1) Sumber data primer

Sugiyono menjelaskan, sumber data primer adalah sumber data yang secara langsung memberikan data langsung kepada pengumpul data.²⁵ Victor Oluwatosin Ajayi mengemukakan, data primer mengacu pada data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti sendiri. Pada data primer metode penelitian kualitatif studi kasus data yaitu memahami suatu pengalaman atau melakukan pemeriksaan komprehensif melalui perbandingan silang kasus.²⁶

Sehingga pada data primer, data dikumpulkan oleh peneliti sendiri secara langsung yang artinya ia merupakan tangan pertama yang memperoleh data di tempat objek penelitian dilakukan. Sumber data primer dalam penelitian ini yaitu :

(a) Observasi

Menurut Creswell, observasi kualitatif adalah ketika peneliti

²⁵ Natalina Nilamsari, "Memahami Studi Dokumen Dalam Penelitian Kualitatif," *Wacana* 8, no. 2 (2014).

²⁶ Victor Oluwatosin Ajayi, "A Review on Primary Sources of Data and Secondary Sources of Data," no. May (2023).

membuat catatan lapangan tentang perilaku dan aktivitas individu di lokasi penelitian. Catatan lapangan berarti peneliti mencatat dengan cara yang tidak terstruktur atau semi stuktur.²⁷

Observasi dilakukan peneliti guna mendapatkan data secara empiris, sehingga tertulis catatan lapangan yang memuat data-data yang diperoleh peneliti di lokasi penelitian. Dalam hal ini, peneliti mengumpulkan data dengan pengamatan langsung di lembaga Rumah Qur'an Aeen

(b) Wawancara

Menurut Creswell, dalam wawancara kualitatif, peneliti melakukan wawancara tatap muka dengan partisipan, wawancara telepon, atau melakukan wawancara kelompok yang terfokus dengan enam hingga delapan orang yang diwawancarai di setiap kelompok. Wawancara melibatkan pertanyaan-pertanyaan tidak terstruktur dan umumnya terbuka dan dimaksudkan untuk memperoleh pandangan dan pendapat dari para peserta.

Senada dengan Creswell, Easwamoorthy dan Fataneh Zarinpoush mengemukakan wawancara adalah percakapan untuk mengumpulkan informasi. Pada wawancara penelitian maka melibatkan pewawancara dan narasumber yang ditanyakan, dan pewawancara mengajukan pertanyaan kepada

²⁷ John W. Creswell, *Fifth Edition Research Design Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*.

orang yang di wawancarai. Adapun wawancara dapat dilakukan secara tatap muka atau melalui telepon internet (sebagai alat untuk wawancara).²⁸

Wawancara dapat dirancang secara berbeda berdasarkan pada kebutuhan informasi yang dibutuhkan. Wawancara dikelompokkan menjadi tiga jenis yaitu :²⁹

- (1) Wawancara terstruktur : Adalah pewawancara mengajukan serangkaian pertanyaan sesuai dengan standar yang telah ditentukan sebelumnya akan topik tertentu, dan dalam urutan tertentu.
- (2) Wawancara semi-terstruktur : Adalah pewawancara menggunakan serangkaian pertanyaan yang telah ditentukan sebelumnya dan responden menjawab dengan kata-kata mereka sendiri.
- (3) Wawancara tidak terstruktur : Adalah wawancara, dimana pewawancara tidak memiliki pedoman, batasan, pertanyaan yang telah ditentukan sebelumnya, atau daftar pilihan pertanyaan yang spesifik.

Wawancara semi-terstruktur digunakan dalam penelitian ini guna untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan sebagai data penelitian manajemen membangun kepercayaan (trust) di lembaga rumah quran

²⁸ By M Easwaramoorthy, Fataneh Zarinpoush, and Imagine Canada, "*Interviewing for Research*," n.d.

²⁹ Easwaramoorthy, Zarinpoush, and Canada.

aeen bandung.

4. Dokumentasi

Menurut Sugiyono dalam Siti Nurjannah, dokumentasi merupakan suatu metode yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi berupa buku, arsip, dokumen, penulisan angka, dan gambar dalam bentuk laporan dan informasi yang dapat mendukung penelitian. Dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data, kemudian di observasi dan dianalisa untuk mendapatkan kesimpulan sebagai hasil penelitian.³⁰

2) Sumber Data Sekunder

Menurut Sugiyono, data sekunder merupakan data yang tidak langsung di dapatkan peneliti pada saat berada di objek penelitian. Atau dapat juga dipahami, data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Adapun sumber data sekunder dalam penelitian ini yaitu, arsip-arsip dokumen lembaga dan literatur review

5) Objek dan Subjek Penelitian

Objek penelitian merupakan sasaran utama sesuatu yang akan diteliti. Sedangkan subjek penelitian adalah orang, masyarakat, ataupun sesuatu yang akan digali informasinya untuk data penelitian. Sehingga dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa yang menjadi objek penelitian adalah manajemen membangun kepercayaan (*trust*) pada lembaga Rumah

³⁰ Collecting Data, "Research Methodology," 2014, 20–23.

Qur'an Aeen. Sedangkan subjek dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri yang akan menggali data tentang manajemen membangun kepercayaan (*trust*) pada lembaga Rumah Qur'an Aeen.

Objek penelitian merupakan sasaran utama sesuatu yang akan diteliti. Sedangkan subjek penelitian adalah orang, masyarakat, ataupun sesuatu yang akan digali informasinya untuk data penelitian. Sehingga dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa yang menjadi objek penelitian adalah manajemen membangun kepercayaan (*trust*) pada lembaga Rumah Qur'an Aeen. Sedangkan subjek dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri yang akan menggali data tentang manajemen membangun kepercayaan (*trust*) pada lembaga Rumah Qur'an Aeen. Dalam tata bahasa inggris, 'subjek' adalah kata benda atau kata ganti yang melakukan 'tindakan'.

6) Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sumadi Suryabrata, instrument pengumpul data adalah alat yang digunakan untuk merekam secara kualitatif keadaan ataupun aktivitas atribut-atribu psikolog. Ibnu hajar mengemukakan, bahwa intsrumen merupakan alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan informasi .Sumadi dan Ibnu diatas, Firdaos menerangkan, Instrumen pengumpulan data adalah alat yang digunakan untuk mengukur sesuatu yang hendak di kumpulkan. Instrument pengumpulan data pada dasarnya tidak terlepas dari pengumpulan data.³¹

Pada penelitian kualitatif, instrumen pengumpul data yaitu peneliti itu sendiri. Namun, tetap diperlukan instrumen untuk mendukung keberhasilan perolehan

³¹ Almasdi Syahza and Universitas Riau, *Metodologi Penelitian*, 2021.

data yang diinginkan. Instrumen pengumpul data dalam penelitian kualitatif adalah peneliti itu sendiri. Sehingga dalam penelitian ini karena termasuk penelitian kualitatif maka peneliti akan menjadi instrument utama dalam pengumpulan data. Adapun instrument pengumpulan data tersebut adalah; (1) Pedoman wawancara, (2) Pedoman observasi, dan (3) Format pustaka atau format dokumen.

Selanjutnya, teknik pengumpulan data yang digunakan pada dalam penelitian ini adalah dengan observasi, wawancara mendalam kepada Direktur, Manajer, Pengajar dan Staff lembaga RQA serta Peserta RQA. Kemudian teknik pengumpulan data terakhir yaitu dengan dokumentasi.

7) Validitas Data

Menurut Johnson, validitas data dalam penelitian kualitatif yaitu dengan menggabungkan data secara teliti dan subjektif ke dalam proses ilmiah. Validitas data dalam penelitian ini menggunakan Triangulasi. Menurut Patton, Triangulasi mengacu pada penggunaan beberapa metode atau sumber data dalam penelitian kualitatif untuk mengembangkan pemahaman yang komprehensif tentang fenomena.³²

Adapun jenis triangulasi yang digunakan untuk uji validitas dalam penelitian ini yaitu triangulasi sumber data. Triangulasi sumber data ialah proses pengujian untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan peneliti dengan mengecek data yang telah diperoleh melalui berbagai sumber data. Data dari berbagai sumber yang ada tadi, kemudian di dideskripsikan, dikategorisasikan melalui menyamakan pandangan

³² Robin Whittemore and Susan K Chase, "Validity in Qualitative Research," no. May (2014).

yang sama dan pandangan yang berbeda, dan mana yang spesifik dari sumber-sumber data yang telah diperoleh. Kemudian, setelah melalui proses tersebut, maka dihasilkan kesimpulan.³³

Artinya triangulasi melalui sumber data adalah menggali kebenaran informasi tertentu melalui berbagai sumber perolehan data, seperti perolehan data dari wawancara, observasi, dokumentasi dan juga dokumen-dokumen tertulis serta catatan pribadi.

8) Analisis Data

Menurut Moleong, Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah difahami oleh diri sendiri maupun orang lain³⁴

Pada penelitian ini, analisis data dilakukan menggunakan kerangka analisis yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman. Pada analisis Miles dan Huberman, untuk menggambarkan fase-fase utama analisis data yaitu: 1) Reduksi data (*Data Reduction*), 2) Penyajian data (*Data Display*), 3) Kesimpulan dan Verifikasi (*Conclusion and Verification*). Adapun secara jelas, yang dimaksud dari ketiganya adalah sebagai berikut³⁵ :

(1) Reduksi Data (*Data Reduction*)

³³ Prosedur Analisis, "Analisis Data Penelitian", n.d.

³⁴ Moleong 2011, *Metodologi Penelitian Kualitatif*. In *Metodologi Penelitian Kualitatif*.

³⁵ Ajayi, "A Review on Primary Sources of Data and Secondary Sources of Data."

Dalam analisis kualitatif, analisis terlebih dahulu memilih mana data yang akan dipilih untuk di deskripsikan sesuai dengan prinsip selektivitas. Hal ini dapat juga melibatkan beberapa kombinasi analisis seperti deduktif dan induktif, dan analisis harus tetap terbuka untuk menginduksi mana makna baru dari data yang tersedia.

Setelah data dikumpulkan berdasarkan kategorinya, maka data disaring secara selektif karena data penelitian kualitatif sangat kaya. Kemudian, kata-kata yang membentuk analisis kualitatif mempresentasikan orang, tempat, dan peristiwa yang nyata secara lebih konkret daripada angka-angka.

Artinya, dalam memulai proses reduksi data, fokusnya adalah menyaring apa yang disarankan oleh kelompok responden yang berbeda tentang kegiatan yang digunakan untuk berbagi pengetahuan antara kelompok yang berpartisipasi dalam proyek dan yang tidak

(2) Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data merupakan langkah yang lebih jauh dari reduksi data untuk memberikan suatu kumpulan informasi yang tersusun yang darinya kemudian memungkinkan adanya penarikan kesimpulan. Penyajian data dapat berupa teks yang diperluas atau digram, bagan, ataupun matriks yang memberikan cara baru agar data lebih tertanam secara tekstual.

Pada tahap penyajian data, kategori atau tema tambahan yang

lebih tinggi, memungkinkan akan muncul daripada pada saat reduksi data. Artinya, pada penyajian data, data disajikan berdasarkan hasil reduksi data atau data yang disajikan adalah data yang telah di seleksi sesuai dengan prinsip selektif penyeleksian, sehingga data yang ditampilkan ialah data yang relevan dan dibutuhkan dalam penelitian.

(3) Kesimpulan atau Verifikasi (*Conclusion and Verification*)

Kesimpulan dan verifikasi merupakan langkah terakhir dalam analisis data yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman. Penarikan kesimpulan melibatkan langkah mundur atau mengkaji kembali arti data yang dianalisis untuk menilai implikasinya terhadap pertanyaan-pertanyaan yang ada.

Verifikasi yang terkait secara integral dengan penarikan kesimpulan, memerlukan peninjauan kembali data sebanyak yang diperlukan untuk memeriksa ulang atau memverifikasi kesimpulan-kesimpulan yang muncul. Dengan demikian, maka pada tahapan ini, analisis menyimpulkan hasil-hasil analisis data yang telah disajikan pada proses sebelumnya.

F. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan tesis ini terdiri dari lima bab yang diawali dengan BAB I yang merupakan bab pendahuluan. Pada bagian pendahuluan memuat tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian dan diakhiri dengan sistematika pembahasan.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori manajemen yang diturunkan pada manajemen pengelolaan lembaga pendidikan. Teori ini membahas tentang manajemen lembaga pendidikan yang harus dilakukan oleh lembaga tersebut dengan tujuan memaksimalkan manajemenisasi suatu lembaga. Pada BAB II Berisi teori yang digunakan untuk menganalisis data. Sehingga, dibahas definisi dan konsep manajemen, bagaimana aspek-aspek dalam manajemen, definisi kepercayaan (*trust*) dan bagaimana indicator kepercayaan berdasarkan teori kepercayaan.

BAB III akan menyajikan data hasil temuan selama penelitian yang membahas tentang bagaimana lembaga Rumah Qur'an Aeen Bandung dalam melaksanakan proses manajemen yang meliputi pada perencanaan, pelaksanaan manajemen yang di dalamnya meliputi pengorganisasian (*organizing*), penggerakan (*actuating*), dan pengawasan (*controlling*). Kemudian, yang terakhir proses evaluasinya.

Kemudian, pada BAB IV akan dilakukan analisis data. Pada tahap analisis data, peneliti akan melakukan analisis berkaitan dengan bagaimana perencanaan manajemen, bagaimana pelaksanaan manajemen yang sudah dilakukan, dan yang terakhir melakukan analisis terhadap hasil data-data yang ditemukan terkait dengan manajemen lembaga Rumah Qur'an Aeen yang kemudian pada akhirnya terbangun sebuah kepercayaan (*trust*) kepada lembaga Rumah Qur'an Aeen Bandung.

Selanjutnya, pada bab terakhir, BAB V berisi kesimpulan dan saran dari penelitian. Pada tahap kesimpulan ini peneliti akan menyimpulkan hasil dari

data penelitian dan juga analisis data penelitian pada lembaga Rumah Quran
Aeen.