BAB IV

LAPORAN HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum MI Sabilal Muttaqin Surabaya

1. Lokasi MI Sabilal Muttaqin Surabaya

   a. Nama Sekolah : MI Sabilal Muttaqin
   b. NSS : 111235780046
   c. Status : Diakui
   d. Tahun Berdiri : 1969
   e. Alamat : Jl. Poliklinik 9 Dupak Bangun Rejo
   f. Desa / Kelurahan : Dupak
   g. Kecamatan : Krembangan
   h. Kabupaten / Kota : Surabaya
   i. Propinsi : Jawa Timur
   j. Nilai Akreditasi : A
   k. Jumlah Rombel / Kelas : 12 Rombel
   l. Luas Tanah Seluruhnya : 200 m^2
   m. Luas Bangunan : 200 m^2
   n. Luas Kebun / Halaman : 25 m^2
   o. Status Tanah : Milik sendiri

MI Sabilal Muttaqin adalah madrasah yang pertama kali ada di daerah Dupak Bangun Rejo Surabaya, kelurahan Dupak Kecamatan Krembangan, lembaga pendidikan agama islam ini timbul dan berkembang dilingkungan yang

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

moralitasnya sangat memprihatinkan. Para pendiri dan sesepuh MI Sabilal Muttaqin berjuang penuh untuk memberikan pendidikan moral dan budi pekerti yang baik serta berakhlakul karimah.

Sebagaimana yang telah kita ketahui bahwa masyarakat Bangun Rejo Kelurahan Dupak Kecamatan Krembangan dulunya adalah masyarakat yang minim akan pendidikan agama, terbukti dari daerah yang berbasis "prostitusi", para sesepuh dan pendiri Madrasah Ibtidaiyah Sabilal Muttaqin memiliki antusias yang sangat besar dalam mengimplementasikan Pendidikan Aqidah Akhlak di lingkungan tersebut, maka didirikanlah suatu lembaga oleh Bapak H.Murid di bawah naungan Yayasan Masjid Nurul Hidayah Surabaya. Telah berkembang lembaga pendidikan menjadi tiga lembaga, yakni TK Muslimat, MI Sabilal Muttaqin dan SMP Tunas Buana dalam satu naungan Yayasan Masjid Nurul Hidayah. Siswa pertama berjumlah 10 (sepuluh) orang dan guru yang mengajar pertama kali adalah Bapak Anwar, Bapak Baidowi, Bapak Rowi dan Bapak Asmuntik. Satu harapan besar dari pendiri Yayasan ini yakni memberikan pendidikan agama dan akhlak yang baik bagi masyarakat sekitar. Menurut ajaran islam pendidikan akhlak itu adalah faktor utama dalam membangun bangsa (umat).

Apabila suatu bangsa (umat) itu telah rusak, maka hal ini juga akan mempengaruhi akhlak generasi-generasi mendatang. Terlebih lagi kalau rusaknya akhlak tersebut tidak segera mendapatkan perhatian atau usaha untuk mengendalikan dan memperbaikinya. Bagaimanapun akhlak dan perilaku suatu

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

generasi itu akan sangat menentukan terhadap akhlak dan perilaku umat-umat sesudahnya.

Dengan adanya aqidah yang tidak kuat itu, tentu akan menyebabkan orang tersebut mudah terombang-ambing oleh tindak maksiat dan terjerumus dalam lubang kemaslahatan. Dari keadaan semacam ini dan berada dalam lingkungan yang memiliki norma kesusilaan yang buruk, apabila tidak dapat dikendalikan oleh norma-norma yang menyetirnya (agama), akan terjadi kekacauan dalam kehidupannya. Kita sebagai generasi penerus, harus menyadari hal tersebut, karena pada pundak generasi mudahlah akan ditumpahkan harapan masa depan bangsa ini, guna mengimplementasika pendidikan aqidah akhlak yakni memperbaiki akhlak yang sementara ini terbengkalai.

Tujuan penempatan sekolah ini akan sesuai dengan tujuan berdirinya, yaitu ingin mencetak generasi muda islam yang berintelektual bagus dengan pengetahuan agama dan akidah akhlak yang baik pula. Pada dasarnya berdirinya madrasah ini mengacu pada visi dan misi.

<u>Visi dan Misi MI Sabilal Muttaqin Surabaya:</u>

- Visi:

  Allah meninggikan derajat orang-orang yang beriman diantaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan (Qs. Al Mujadalah : 11).

- Misi:

  a. Ber Iman dan ber Taqwa kepada Allah SWT, ber Akhlaq Mulia.

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. Mengembangkan potensi peserta didik agar menjadi anggota masyarakat yang bertanggung jawab dan demokrasi.

c. Mengikuti pendidikan lebih lanjut.

d. Meningkatkan pemahaman, penghayatan dan pengalaman Agama Islam.

e. Menegaskan tanggung jawab bersama orang tua, madrasah, masyarakat, pemerintah pusat dalam meningkatkan mutu pendidikan.

f. Meningkatkan rata-rata nilai Ujian Nasional / MI.

2. Keadaan Guru dan Karyawan MI Sabilal Muttaqin Surabaya

MI Sabilal Muttaqin Surabaya memiliki 17 ketenaga kerjaan mulai dari guru sampai dengan karyawan. Adapun data-data ketenaga kerjaan sebagai berikut :

Tabel 6

Keadaan guru dan karyawan MI Sabilal Muttaqin Surabaya

No	Nama	L/P	Ijazah	Jabatan	TMT	GN/GS/ GK
1.	Hj. Suhailatin S.Ag. M.Pd.I	P	S-2	Kepala Madrasah	1989	GS
2.	Mat Hori, S.Pd	L	S-1	Wakil Kepala Madrasah	2005	GN
3.	Siti Chotdijah, S.Pd.I	P	S-1	Guru Kelas	1981	GS
4.	Husain Syufah, S.Pd	L	S-1	Guru Kelas	1984	GS
5.	Surijati, S.Pd.I	P	S-1	Bendahara/Gu	1987	GS

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

				ru kelas		
6.	Abdul Salam	L	SMEA	TU/ Guru TIK	1992	GS
7.	Abdul Basit, S.Ag	L	S-1	Guru Kelas	1993	GS
8.	Sumarni, S.Sos M.Pd.I	P	S-2	Guru Kelas	1994	GS
9.	Sunarti S.Ag	P	S-1	Guru Kelas	2000	GS
10.	Ida Kusanti A.Ma S.Pd.I	P	S-1	Guru Kelas	2005	GS
11.	Luluk Umi Chafindah S.Pd.I	P	S-1	Guru Kelas	2009	GS
12.	Ahmad Farih, S.Pd.I	L	S-1	Guru Kelas	2011	GS
13.	M. Sholikhudin, S.Pd.I	L	S-1	Guru Kelas	2012	GS
14.	Achmad Nur Jayadi, S.Pd	L	S-1	Guru Kelas	2014	GS
15.	Himmatul Azizah, S.Kom	P	S-1	Tata Usaha	2014	GS
16.	Moch. Imam	L	SMA	Penjaga Sekolah	1997	-
17.	Edi Sarkoro	L	SMA	Tenaga Keamanan	2013	-

Keterangan :

TMT : Terhitung Mulai Tahun

GN : Guru Negeri

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

GS : Guru Swasta

GK : Guru Kontrak

Para tenaga kerja tersebut baik guru maupun karyawan diberi tugas sesuai dengan pendidikan dan keterampilan yang dimilikinya.

a. Kepala Madrasah

Kepala Madrasah berfungsi dan bertugas sebagai *educator, manajer, administrator, supervisor, leader, innovator* serta *motivator*. Sehingga dalam peningkatan kualitas dan berjalannya seluruh kegiatan pembelajaran di sekolah, sepenuhnya berada di bawah pengawasan dan tanggung jawab kepala madrasah.

Adapun fungsi dan peran kepala madrasah tersebut adalah sebagai berikut : Kepala Madrasah selaku *educator* bertugas melaksanakan proses belajar mengajar secara efektif dan efisien. Kepala madrasah sebagai manajer mempunyai tugas menyusun perencanaan, mengorganisasi kegiatan, mengarahkan kegiatan, mengkoordinasi kegiatan, melaksanakan pengawasan, melakukan evaluasi terhadap kegiatan, menentukan kebijakan, mengatur proses belajar mengajar, mengatur administrasi ketata usahaan, anak didik, ketenagaan, sarana dan pra sarana, menjaga hubungan sekolah dengan masyarakat dan instansi terkait. Sebagai supervisor bertugas sebagai supervise mengenai proses belajar mengajar, kegiatan bimbingan dan konseling, kegiatan ekstrakulikuler, kegiatan tata usaha, sarana dan pra sarana.

b. Wakil Kepala Madrasah

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

Wakil kepala madrasah bertugas membantu kepala madrasah dalam kegiatan-kegiatan tertentu dengan fokus tertentu, seperti ada wakil kepala madrasah khusus di bidang kesiswaan, kurikulum, humas dan lain sebagainya.

Sebagai wakil kepala madrasah tentunya fungsi dan perannya cukup strategis. Adapun fungsi dan tugas wakil kepala madrasah antara lain menyusun perencanaan, membuat program kegiatan dan pelaksanaan program.

c. Wali Kelas

Wali kelas juga memiliki peran dan fungsi yang tidak kalah pentingnya dalam meningkatkan kualitas pembelajaran di sekolah.tugas dan perannya sangat strategis, karena langsung berhadapan dengan siswa. Artinya wali kelas berada pada posisi ujung tombak yang secara praktis langsung berhadapan dengan kegiatan pembelajaran di kelas-kelas. Adapun tugas dan fungsi wali kelas adalah mengelola kelas, menyelenggarakan administrasi di kelas yang meliputi tempat duduk siswa, papan absensi, daftar pelajaran, daftar piket, buku absensi dan tata tertib siswa, Penyusunan pembuatan statistik bulanan siswa, mengisi dan membagikan buku laporan hasil belajar siswa.

d. Guru

Guru dalam hal ini bertanggung jawab kepada kepala madrasah dan mempunyai tugas melaksanakan tugas kegiatan proses belajar mengajar secara efektif dan efisien.

Adapun tugas dan tanggung jawab guru tersebut meliputi membuat perangkat program pengajaran, melaksanakan kegiatan program pembelajaran. mengadakan ulangan harian, ulangan umum dan ujian akhir, mengisi daftar nilai siswa, membuat catatan tentang kemajuan hasil belajar siswa.

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

e. Tata Usaha

Tata usaha sekolah mempunyai tugas untuk melaksanakan ketatausahaan sekolah, bertanggung jawab kepada kepala madrasah dalam kegiatan-kegiatan yang terkait dengan penyusunan program, pengelolaan keuangan, administrasi ketenagaan anak didik, perlengkapan sekolah, menyusun data statistik sekolah, memberikan laporan pelaksanaan kegiatan kepengurusan tata usaha secara berkala.

3. Keadaan Siswa MI Sabilal Muttaqin Surabaya

Adapun jumlah siswa MI Sabilal Muttaqin Surabaya pada saat peneliti mengadakan penelitian adalah berjumlah 427 siswa, yang terdiri dari 167 siswa laki-laki dan 260 siswa perempuan.

Untuk lebih jelas dalam mengetahui jumlah siswa di MI Sabilal Muttaqin Surabaya sebagai berikut :

Tabel 7

Keadaan Siswa

Kelas	**2013-2014**				**2014-2015**			
	L	**P**	**Jumlah**	**Jumlah Kelas**	**L**	**P**	**Jumlah**	**Jumlah Kelas**
I	**49**	**37**	**86**	**2**	**47**	**46**	**93**	**3**
II	**31**	**39**	**70**	**2**	**49**	**37**	**86**	**2**
III	**30**	**27**	**57**	**2**	**31**	**39**	**70**	**2**
IV	**32**	**33**	**65**	**2**	**30**	**27**	**57**	**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

V	**25**	**31**	**56**	**2**	**32**	**33**	**65**	**2**
VI	**29**	**26**	**55**	**2**	**25**	**31**	**56**	**2**
Jumlah	**196**	**193**	**389**	**12**	**167**	**260**	**427**	**13**

I. Penerimaan siswa baru kelas 1

1. Yang mendaftar : L = 19 P = 21 Jumlah 40
2. Yang Diterima : L = 19 P = 21 Jumlah 40
3. Daya Tampung : L = 40 P = 40 Jumlah 80

II. Kelulusan / ketamatan siswa tahun pelajaran 2014-2015

1. peserta UN : L = 25 P = 31 Jumlah 56
2. Lulus : L = 25 P = 31 Jumlah 56
3. Tidak lulus : L = 0 P = 0 Jumlah 0

III. Lanjutan studi ke SLTP

1. MTSN : 9
2. MTSS : 6
3. SMPN : 18
4. SMPS : 23

4. Sarana dan Pra Sarana MI Sabilal Muttaqin Surabaya

Dalam rangka mencapai target kualitas sekolah yang bermutu, tentunya tidak terlepas dari beberapa faktor pendukung yang berupa sarana dan pra sarana yang memadai. Untuk sampai pada pencapaian target tersebut, sarana dan pra sarana baik secara fisik, lingkungan maupun personil yang terkait haruslah bisa memberdayagunakan secara efektif dan efisien. Terkait dengan sarana dan prasarana penunjang perkembangan

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

sekolah, sarana dan pra sarana ini dapat berupa gedung, peralatan kantor, ATK dan lain sebagainya.

Adapun sarana dan pra sarana / fasilitas yang ada secara terperinci :

1. Jenis Sarana yang dimiliki sekolah

Tabel 8

No	Jenis	Keberadaan		Fungsi	
		Ada	Tidak ada	Ya	Tidak
1	Ruang Kepala Sekolah	√		√	
2	Ruang Wakil Kepala Sekolah	√		√	
3	Ruang Guru	√		√	
4	Ruang Tamu	√		√	
5	Ruang UKS	√		√	
6	Ruang Perpustakaan	√		√	
7	Ruang Media	√		√	
8	Gudang	√		√	
9	Halaman Sekolah	√		√	
10	Aula	√		√	

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. Ruang Kelas

Tabel 9

Kondisi Ruang Kelas	Jumlah Ruang Kelas
Baik	10
Rusak Ringan	-
Rusak Berat	-
Total	10

3. Ruang Komputer :

a. Luas : 5 m^2

b. Jumlah Komputer : 20 unit

c. LCD Projector : 1 Unit

d. AC : 1 Unit

e. Pemanfaatan : 6 Jam / Minggu

f. Kepemilikan : Milik Sendiri

g. Jumlah Instruktur : 2 Orang

4. WC dan Kamar Mandi

Tabel 10

Peruntukan	Keberadaan		Jumlah	Kondisi	
	Ada	Tidak		Baik	Tidak Baik

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

Kepala Sekolah / Guru / Karyawan Laki-laki	√		**1**	√	
Kepala Sekolah / Guru / Karyawan Perempuan	√		**1**	√	
Siswa Laki-laki	√		**1**	√	
Siswa Perempuan	√		**1**	√	

5. Pra sarana

Tabel 11

Jenis	**Keberadaan**		**Berfungsi**	
	Ya	**Tidak**	**Ya**	**Tidak**
Instalasi Air	√		√	
Jaringan Listrik	√		√	
Jaringan Telepon	√		√	
Internet	√		√	

6. Alat Bantu Ajar

Tabel 12

No	**Alat**	**Jumlah**	**Kondisi**

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

			Baik	Rusak
1.	**Kerangka Manusia**	**1**	√	
2.	**KIT IPA**	**1**	√	
3.	**Organ Tubuh Manusia**	**1**	√	
4.	**Gigi Manusia**	**1**	√	

5. AplikasiProgram Pokok dan Kegiatan MI Sabilal Muttaqin Surabaya

a. Bidang pengembangan institusi

1. Pencitraan MI Sabilal muttaqin krembangan surabaya sebagai lembaga pendidikan yang berkualitas tinggi dan berwawasan global melalui reorientasi visi dan misi lembaga.

- Penataan tampil MI Sabilal muttaqin yang memberikan image sebagai lembaga pendidikan islami professional dan kebangsaan.

- Publikasi yayasan dalam bentuk media cetak dan lain sebagainya.

- Pembuatan profil yayasan dalam setiap program-program yang dicanangkan dan mengarah pada life skill education.

2. Otonomi lembaga dalam menyusun program yang mengacu pada optimalisasi pembelajaran dalam melanjutkan misi lembaga pendidikan.

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). Penjabaran dan penetapan tugas, fungsi dan wewenang dan tanggung jawab masing-masing komponen sesuai dengan struktur organisasi yang disepakati bersama antar guru dalam sekolah tersebut.

b). Pengelolaan manajemen yang transparan dan professional dalam pengelolaan pendidikan melalui kinerja yang dapat dipertanggung jawabkan.

c). Penetapan sistem pelaporan yang transparan antara pihak lembaga pendidikan dan yayasan.

d). Adanya forum pertemuan rutin antar guru dan kepala sekolah sehingga dapat terjalin komunikasi yang efektif dan efisien.

b. Bidang pendidikan

1. Bidang Akidah Akhlak

Siswa mampu menjalankan rukun islam secara istiqomah, melaksanakan amalan-amalan sunnah, mampu berkomunikasi secara islami, tawadhuk pada orang tua, guru, dan mampu menjadi contoh dalam keluarga dan masyarakat. Kegiatan dalam bidang ini meliputi:

- pengajaran shalat

- tadarus menjelang shalat

2. Bidang akademis

Siswa hafalan juz amma dan ayat Al Qur'an yang berhubungan dengan hidup dan kehidupan di masyarakat, memiliki kemampuan berbahasa inggris dan arab tingkat dasar

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 lebih baik, memiliki kemampuan akademis yang tinggi (danem tertinggi) dan dapat melanjutkan ke sekolah yang terbaik. Kegiatan siswa dalam bidang ini meliputi :

a. Pengajaran AL Qur'an, hafalan Al Qur'an dan hadis pilihan.

b. Pengajaran bidang EBTA dan UN

3. Bidang keterampilan

Siswa mampu menerapkan metodologi ilmiah dan memiliki keterampilan hidup. Kegiatan siswa dalam bidang ini meliputi :

a. Pramuka

b. Grup Al banjari

c. Seni Tari

d. Drum band

B. Analisis Data

Dari hasil wawancara dengan kepala sekolah dan beberapa guru MI Sabilal Muttaqin Krembangan Surabaya bahwa hubungan pemasaran di sekolah tersebut sudah diterapkan dengan baik dan terjalin hubungan erat dengan pelanggan selama ini.

Di sekolahan ini para guru dan karyawan telah melakukan berbagai cara agar dapat menjalin hubungan yang baik dengan pelanggan. Termasuk dengan mengelola hubungan dengan baik antara guru dan pelanggan atau konsumen.

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 pengetahuan MI Sabilal Muttaqin Krembangan Surabaya juga selalu mengembangkan potensi dan kompetensi yang dimiliki oleh setiap guru, seperti mengikuti workshop, diklat, dan berbagai pelatihan untuk guru.

Berikut merupakan wawancara penulis dengan kepala sekolah MI Sabilal Muttaqin Krembangan Surabaya yakni Ibu Hj. Suhailatin,M.Pd.I pada hari senin tanggal 17 November 2014 pukul 10.51 WIB di MI Sabilal Muttaqin Krembangan Surabaya tentang hubungan pemasaran yaitu sebagai berikut:

"Untuk pemasaran disekolahan ini kami telah berusaha melaksanakannya dengan baik. Dengan mengadakan pawai ta'aruf sebagai bentuk publikasi atau pengenalan madrasah kepada publik di setiap tahunnya. Juga membuat website atau facebook agar masyarakat lebih mudah dalam mencari atau mecari informasi tentang sekolahan kami. Kami juga melayani dan menjalin hubungan dengan baik dengan wali murid. Bahkan kami juga menyempatkan waktu untuk bisa pergi bersama setiap tahun seperti mengadakan rekreasi dan mengadakan kegiatan outbound untuk kelas 1-3"[29]

Penulis juga melakukan wawancara dengan salah satu guru yakni ibu Sunarti,S.Pd pada hari senin tanggal 17 November 2014 pukul 11.32 WIB di MI Sabilal Muttaqin Krembangan Surabaya, dan hasil dari wawancara tersebut yaitu:

"Selama saya mengajar disini sejak tahun 2000 hingga saat ini alhamdulillah banyak wali murid yang puas dengan menyekolahkan anaknya disini terutama sejak 5 (lima) tahun terakhir ini semenjak mulai diadakan kegiatan mengaji atau pengajaran Al-Qur'an di sekolah. Para guru disini juga dituntut untuk disiplin dan mengajarkan siswa dengan

[29] Suhailatin,Kepala Sekolah MI Sabilal Muttaqin Krembangan Surabaya, Wawancara Pribadi,17 November 2014.

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

baik. Untuk kemajuan sekolah disini semua guru juga diberi kesempatan untuk memberikan ide-idenya" [30]

Selain itu penulis juga melakukan wawancara dengan salah satu wali murid yakni ibu Sumarni (Orang tua dari Achmad Ainur Rofiq siswa kelas III-A) pada hari senin tanggal 17 November 2014 pukul 13.45 WIB di MI Sabilal Muttaqin Krembangan Surabaya dan hasil dari wawancara tersebut yaitu:

"Saya sudah 2 (dua) kali menyekolahkan anak saya di sekolah ini, dan yang pertama berhasil lulus dengan nilai yang memuaskan. Hubungan antara guru dan wali murid disini juga baik, kami saling berkomunikasi bahkan tidak jarang melalui sms atau telepon" [31]

Dan penulis juga melakukan wawancara dengan salah satu wali murid yakni bapak H.Choiron Syu'aib (Orang tua dari Dzulfikar Zakky Ramadhan siswa kelas VI-A) pada hari senin tanggal 17 November 2014 pukul 13.56 WIB di MI Sabilal Muttaqin Krembangan Surabaya dan hasil dari wawancara tersebut yaitu:

"Ketiga anak saya semua disekolahkan disini, saya memilih menyekolahkan disini karena selain adanya pelajaran umum disini pelajaran agamanya juga diajarkan dengan baik. Selain itu ada kegiatan mengaji Al-Qur'an dan sholat berjamaah serta les tambahan mata pelajaran UN." [32]

Dari hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa hubungan pemasaran di MI Sabilal Muttaqin Krembangan Surabaya ini sudah terlaksana dengan baik. Karena pelanggan yang baik merupakan suatu aset di mana bila ditangani dan dilayani dengan

[30] Sunarti, Guru MI Sabilal Muttaqin Krembangan Surabaya, Wawancara Pribadi, 17 November 2014.
[31] Sumarni, Wali murid MI Sabilal Muttaqin Krembangan Surabaya, Wawancara Pribadi, 17 November 2014.
[32] Choiron Syu'aib, Wali murid MI Sabilal Muttaqin Krembangan Surabaya, Wawancara Pribadi, 17 November 2014.

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

baik akan memberikan pendapatan dan pertumbuhan jangka panjang yang baik bagi lembaga pendidikan.

a. Analisis Prosentase

Selain dari hasil wawancara tersebut penulis juga menyebarkan angket kepada beberapa responden. Angket tersebut terdiri dari 20 soal. Adapun jumlah pertanyaan untuk mengukur variabel bebas adalah 16 butir pernyataan dan 4 butir pernyataan untuk variabel terikat. Instrumen pertanyaan yang diberikan kepada responden adalah mengenai pendapat responden tentang hubungan pemasaran (*marketing relationship)* terhadap loyalitas pelanggan yang diterapkan oleh MI Sabilal Muttaqin Surabaya. Dari 36 instrumen pertanyaan yang disebar dapat diperoleh gambaran umum responden pada penelitian ini seperti pada tabel di bawah ini :

Tabel 13

Distribusi pendapat responden terhadap Variabel *Financial Benefit* MI Sabilal Muttaqin Surabaya

Item	STS		TS		KS		S		SS		TOTAL
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	0	0%	0	0%	0	0%	27	75%	9	25%	36
2	0	0%	0	0%	2	5%	33	92%	1	3%	36
3	0	0%	0	0%	4	11%	27	75%	5	14%	36
4	0	0%	0	0%	10	28%	21	58%	5	14%	36
5	0	0%	0	0%	11	30,5%	23	64%	2	5%	36

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

Berdasarkan data pada tabel 13 dapat diketahui Butir (1) adanya beasiswa khusus bagi siswa yang kurang mampu mendapatkan tanggapan sangat setuju 25%, setuju 75%, kurang setuju 0%, tidak setuju 0%, sangat tidak setuju 0%. Butir (2) pembayaran administrasi atau SPP bulanan dapat dilakukan dengan mudah mendapat tanggapan sangat setuju 3%, setuju 92%, kurang setuju 5%, tidak setuju 0%, sangat tidak setuju 0%. Butir (3) pemberian hadiah langsung terhadap siswa berprestasi mendapat tanggapan sangat setuju 14%, setuju 75%, kurang setuju 11%, tidak setuju 0%, sangat tidak setuju 0%. Butir (4) pemberian potongan SPP bagi siswa yatim piatu mendapat tanggapan sangat setuju 14%, setuju 58%, kurang setuju 28%, tidak setuju 0%, sangat tidak setuju 0%. Butir (5) Harga yang ditawarkan lebih ekonomis dibandingkan dengan lembaga pendidikan yang lain mendapat tanggapan sangat setuju 5,5%, setuju 64%, kurang setuju 30,5%. Pada butir ini tidak ada responden yang memilih jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Tabel 14

Distribusi pendapat responden terhadap Variabel *Social Benefit* MI Sabilal Muttaqin Surabaya

Item	STS		TS		KS		S		SS		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	0	0%	0	0%	7	19,5%	22	61%	7	19,5%	36
2	0	0%	0	0%	10	28%	21	58%	5	14%	36
3	0	0%	0	0%	11	30,5%	20	55,5%	5	14%	36

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

Berdasarkan pada tabel diatas diketahui Butir (1) Adanya perhatian khusus terhadap siswa dengan memberikan konsultasi gratis mendapat tanggapan sangat setuju 19,5%, setuju 61%, kurang setuju 19,5%, tidak setuju 0%, sangat tidak setuju 0%. Butir (2) setiap guru dan karyawan bersedia setiap waktu saat dibutuhkan mendapat tanggapan sangat setuju 14%, setuju 58%, kurang setuju 28%, tidak setuju 0%, sangat tidak setuju 0%. Butir (3) informasi yang jelas terhadap program-program sekolah mendapat tanggapan sangat setuju 14%, setuju 55,5%, kurang setuju 30,5%. Pada butir ini tidak ada responden yang memilih jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Tabel 15

Distribusi pendapat responden terhadap Variabel *Structural Ties* MI Sabilal Muttaqin Surabaya

Item	STS		TS		KS		S		SS		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	0	0%	0	0%	0	0%	26	72%	10	28%	36
2	0	0%	0	0%	8	22%	22	61%	6	17%	36
3	0	0%	0	0%	11	30,5%	20	55,5%	5	14%	36
4	0	0%	0	0%	3	8%	27	75%	6	175	36
5	0	0%	0	0%	3	8%	25	69%	8	23%	36
6	0	0%	0	0%	6	17%	25	69%	5	14%	36
7	0	0%	0	0%	9	25%	25	69%	2	6%	36
8	0	0%	0	0%	12	33,4%	20	55,5%	4	11,1%	36

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

Berdasarkan pada tabel diatas dapat diketahui Butir (1) mencetak generasi muda islam yang berintelektual bagus mendapat tanggapan sangat setuju 28%, setuju 72%, kurang setuju 0%, tidak setuju 0%, sangat tidak setuju 0%. Butir (2) pelaksanaan outbound untuk meningkatkan hubungan dengan pelanggan mendapat tanggapan sangat setuju 17%, setuju 61%, kurang setuju 22%, tidak setuju 0%, sangat tidak setuju 0%. Butir (3) mengadakan perlombaan antar murid dan guru untuk mempererat hubungan dengan pelanggan mendapat tanggapan sangat setuju 14%, setuju 55,5%, kurang setuju 30,5%, tidak setuju 0%,sangat tidak setuju 0%. Butir (4) Memberikan pelayanan yang ramah terhadap murid ataupun wali murid mendapat tanggapan sangat setuju 17%, setuju 75%,kurang setuju 8%, tidak setuju 0%, sangat tidak setuju 0%. Butir (5) berkomunikasi dengan orang tua siswa melalui pesan singkat atau telepon agar tetap terjalin hubungan baikmendapat tanggapan sangat setuju 23%, setuju 69%, kurang setuju 8%, tidak setuju 0%, sangat tidak setuju 0%. Butir (6) pemberitahuan terlebih dahulu apabila terdapat perubahan jadwal kegiatan atau program tertentu mendapat tanggapan sangat setuju 14%, setuju 69%, kurang setuju 17%, tidak setuju 0%, sangat tidak setuju 0%. Butir (7) tersedia les atau tambahan belajar di sekolah mendapat tanggapan sangat setuju 6%, setuju 69%, kurang setuju 25%, tidak setuju 0%, sangat tidak setuju 0%. Butir (8) kesempatan pergi bersama wali murid setiap tahun mendapat tanggapan sangat setuju 11,1%, setuju 55,5%, kurang setuju 33,4%. Pada butir ini tidak ada responden yang memilih jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Tabel 16

Distribusi pendapat responden terhadap Variabel Loyalitas Pelanggan MI Sabilal Muttaqin 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

Item	STS		TS		KS		S		SS		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	0	0%	0	0%	1	3%	29	80%	6	17%	36
2	0	0%	0	0%	3	8%	28	78%	5	14%	36
3	0	0%	0	0%	7	19,4%	22	61,2%	7	19,4%	36
4	0	0%	0	0%	4	11%	27	75%	5	14%	36

Berdasarkan pada tabel diatas dapat diketahui Butir (1) Adanya keinginan lagi untuk menggunakan jasa pendidikan di tempat yang sama mendapat tanggapan sangat setuju 17%, setuju 80%, kurang setuju 3%, tidak setuju 0%, sangat tidak setuju 0%. Butir (2) bersedia merekomendasikan kepada pihak lain mendapat tanggapan sangat setuju 14%, setuju 78%, kurang setuju 8%, tidak setuju 0%, sangat tidak setuju 0%. Butir (3) percaya terhadap kualitas sekolah mendapat tanggapan sangat setuju 19,4%, setuju 61,2%, kurang setuju 19,4%, tidak setuju 0%, sangat tidak setuju 0%. Butir (4) Keinginan untuk terus menjalin hubungan dengan pihak sekolah mendapat tanggapan sangat setuju 14%, setuju 75%, kurang setuju 11%. Pada butir ini tidak ada responden yang memilih jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju.

b. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas (*financial benefit, social benefit dan structural ties*) terhadap variabel terikat (loyalitas) pada MI Sabilal Muttaqin Surabaya. Analisis dilakukan dengan menggunakan bantuan SPSS versi 15.00 dengan menggunakan metode *enter*.

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

Metode ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas mempunyai pengaruh signifikan dan positif terhadap variabel terikat.

TABEL 17

Variables Entered/Removed (b)

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	STRUCTURAL _TIES. FINANCIAL_BENEFIT. SOCIAL_BENEFIT (a)		Enter

a. All requested variables entered

b. Dependent Variable : LOYALITAS

Tabel 17 diatas menunjukkan *variables entered/ removed* menunjukan hasil analisis statistik deskriptif yaitu sebagai berikut :

1. Variabel yang dimasukkan kedalam persamaan adalah variabel bebas yaitu *financial benefit* (X1), *social benefit* (X2), *structural ties* (X3).

2. Tidak ada variabel bebas yang dikeluarkan (*removed*).

3. Metode yang digunakan untuk memasukkan data yaitu metode *enter*.

TABEL 18

Coefficients (a)

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

Model	Unstandarized Coefficients		Standarized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta	Tolerance	VIF
1 (Constant)	5.389	2.472		2.180	.037
FINANCIAL_BENEFIT	-.213	.086	-.279	-2.476	.019
SOCIAL_BENEFIT	.274	.085	.365	3.240	.003
STRUCTURAL_TIES	.371	.062	.658	5.949	.000

a. Dependent Variable : LOYALITAS

Persamaan regresi linier berganda dapat diperoleh melalui tabel 18 sebagai berikut :

Y = a + b1X1 + b2X2 + b3X3 + e

Y = 5,389 – 0,213X1 + 0,274X2 + 0,371X3 + e

Dimana : Y = Loyalitas pelanggan MI Sabilal Muttaqin Surabaya

X1 = variabel *financial benefit*

X2 = variabel *social benefit*

X3 = variabel *structural ties*

Interpretasi model :

1. Konstanta (a) = 5,289, menunjukkan harga konstan, jika nilai variabel bebas/independen = 0, maka loyalitas pelanggan (Y) akan sebesar 5,389.

2. Variabel *financial benefit* sebesar -0,213 menunjukkan bahwa variabel *financial benefit* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan (Y). Dengan kata lain, jika variabel *financial benefit* ditingkatkan sebesar satu satuan maka loyalitas

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

akan menurun sebesar -0,213. Hal ini menunjukkan bahwa variabel *financial benefit* kurang diterapkan di MI Sabilal muttaqin surabaya.

3. Variabel *social benefit* sebesar 0,274 mempunyai pengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan(Y). Dengan kata lain, jika variabel *social benefit* ditingkatkan sebesar satu satuan maka loyalitas akan meningkat sebesar 0,274.

4. Variabel *structural ties* sebesar 0,371 mempunyai pengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan (Y). Dengan kata lain, jika variabel *structural ties* ditingkatkan sebesar satu satuan maka loyalitas akan meningkat sebesar 0,371.

C. Pengujian Hipotesis

1. Uji Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen menjelaskan variabel dependen. Koefisien determinasi dalam *output* SPSS terletak pada tabel *Model Summary*[b]dan tertulis R*square* berkisar nol sampai satu.

TABEL 19

Pengujian Determinasi

Model Summary(b)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std.Error of the Estimate
1	.786(a)	.618	.582	.61434

a. Predictors: (Constant), STRUCTURAL_TIES, FINANCIAL_BENEFIT, SOCIAL_BENEFIT

b. Dependent Variable : LOYALITAS

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

Tabel 19 menunjukkan bahwa nilai koefisien determinasi yang disesuaikan (Adjusted R square) sebesar 0,582 atau sebesar 58,2%. Hal ini menunjukkan bahwa loyalitas dapat dijelaskan oleh *financial benefit, social benefit, structural ties* sebesar 58,2% sedangkan sisanya sebesar 41,8% (100% - 58,2%) dijelaskan oleh faktor lainnya seperti promosi, selera konsumen dan lain-lainnya yang tidak diikutsertakan dalam penelitian ini.

2. Uji Statistik F

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui signifikasi dari seluruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Bentuk pengujiannya :

a. Menentukan model hipotesis untuk H_0 dan H_a .

b. Mencari F_{tabel} dengan cara menentukan tingkat kesalahan (α) dan menentukan derajat kebebasan (df).

c. Mencari nilai F_{hitung} dengan menggunakan bantuan aplikasi *software SPSS for windows.*

d. Terima H_0 bila $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ atau H_0 diterima apabila signifikasi F >(α).

e. Tolak H_0 (terima H_a) bila $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau H_a diterima apabila signifikansi F <(α).

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

TABEL 20

ANNOVA(b)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	19.562	3	6.521	17.277	.000(a)
	Residual	12.077	32	.377		
Total		31.639	35			

a. Predictors: (Constant), STRUCTURAL_TIES, FINANCIAL_BENEFIT, SOCIAL_BENEFIT.

b. Dependent Variable : LOYALITAS

Melalui uji ANNOVA atau *F-test* pada Tabel 20, diperoleh nilai F hitung sebesar 17.277 dengan tingkat signifikasi 0,000. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel *financial benefit*, *social benefit* dan *structural ties* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas karena tingkat signifikansi sebesar 0.000 (< 0.05). kesimpulannya adalah tolak H_0 dan terima H_a , variabel-variabel bebas yaitu : *financial benefit*, *social benefit* dan *structural ties* yang terdapat dalam penelitian ini dapat dipakai untuk mempengaruhi loyalitas pelanggan di MI Sabilal muttaqin surabaya.

3. Pengujian parsial (Uji t)

Untuk mengetahui apakah variabel independen dalam model regresi berpengaruh terhadap variabel dependen, maka dilakukan pengujian dengan cara menggunakan uji t (*t-test*). Adapun hipotesis untuk uji t adalah sebagai berikut.

X1 : *Financial benefit* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

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

X2 : *Social benefit* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

X3 : *Structural ties* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Untuk melihat efektifitas hubungan pemasaran (*marketing relationship)* yang terdiri dari *financial benefit, social benefit* dan *structural ties* secara individu terhadap loyalitas pelanggan dapat dilakukan dengan menggunakan uji t secara parsial.

TABEL 21

Coefficients(a)

Model	Unstandarized coefficients		Standarized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	T	Sig.
1 (Constant)	5.389	2.472		2.189	.037
FINANCIAL_BENEFIT	-.213	.086	-.279	-2.476	.019
SOCIAL_BENEFIT	.274	.085	.365	3.240	.003
STRUCTURAL_TIES	.371	.062	.658	5.949	.000

a. Dependent Variable : LOYALITAS

Melalui tabel 21 hasil uji signifikasi parsial dapat diambil kesimpulan yaitu :

1. Melalui tabel dapat kita lihat bahwa variabel financial benefit mempunyai angka signifikansi sebesar 0.19 yang berada di atas 0.05 yang menunjukkan bahwa *financial benefit* secara individual tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas yang berarti bahwa X1 ditolak. Keadaan ini dapat menunjukkan bahwa MI Sabilal Muttaqin Surabaya kurang menerapkan *marketing relationship* melalui segi *financial,* terutama melalui harga seperti pemberian beasiswa ataupun potongan

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

harga. Kondisi ini kurang efektif dan perlu diperbaiki lagi agar tidak mengakibatkan variabel *financial benefit* berpengaruh negatif terhadap loyalitas pelanggan di MI Sabilal muttaqin surabaya.

2. Melalui tabel dapat kita lihat bahwa variabel *social benefit* mempunyai angka signifikansi sebesar 0.030 dan variabel *structural ties* mempunyai angka signifikansi sebesar 0.000 yang berada di bawah 0.05 yang menunjukkan bahwa *social benefit* dan *structural ties* secara individual berpengaruh signifikan terhadap loyalitas. Hal iini menunjukkan bahwa penerapan *social benefit* dan *structural ties* telah diterapkan dengan baik di MI Sabilal Muttaqin Surabaya.

3. Variabel *social benefit* merupakan pendekatan lembaga pendidikan melalui perhatian khusus kepada siswa. Perhatian diwujudkan melalui pelayanan, perhatian serta pemberian informasi yang jelas. Bentuk-bentuk perhatian seperti inilah yang menjadikan pelanggan selalu mendapat prioritas pertama, diperhatikan dan dilayani dengan baik.

4. *Structural ties* merupakan variabel yang paling dominan dibandingkan dengan variabel lainnya. *Structural ties* juga diterapkan dengan baik di MI Sabilal muttaqin dengan melalui adanya lomba, rekreasi bersama serta *outbound*. Sehingga pelanggan merasa senang dan mempunyai ikatan yang kuat dengan lembaga pendidikan. Meskipun MI Sabilal muttaqin telah berhasil melaksanakan variabel *social* dan *structural*, ini hendaknya dijadikan acuan dengan meningkatkan variabel lain seperti *financial* agar pelanggan dapat lebih bersahabat baik dengan lembaga pendidikan.

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. Hubungan pemasaran (*Marketing Relationship)* yang terdiri dari *financial benefit*, *social benefit* dan *structural ties* merupakan satu kesatuan dalam menciptakan loyalitas pelanggan di MI Sabilal Muttaqin Surabaya. Hubungan pemasaran (*Marketing relationship)* bukan hanya untuk menciptakan loyalitas semata tetapi juga akan berdampak pada kelangsungan lembaga pendidikan ke depannya. Oleh karena itu baik *financial benefit, social benefit* maupun *structural ties* saling berhubungan satu dengan yang lain. Penerapan *relationship* yang baik akan menguntungkan pihak lembaga pendidikan maupun pelanggan jasa pendidikan.

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