

The Influence of Tilawati Method Satisfaction Branch of JABODETABEK and Banten on Service Quality of Central Tilawati Method (The Analysis of Tilawati Method Training Studies)

Indah Wahyu Ningsih
Tilawati Centre Bogor
indah.aysar@gmail.com

Received April 15, 2021/Accepted June 21, 2021

Abstract

The tilawati method is one of the fastest developing al quran methods in indonesia, by expanding its branch office in 59 cities and districts over indonesia. This thesis discusses the satisfaction felt by branch office towards central tilawati office service quality. This analysis studies was focused to tilawati training method using seroQual method based on tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathaty dimmensions .This research is intended to answer the problems "How the quality of the central Tilawati service has been provided to the branches office on Jabodetabek and Banten". The study measures the service gap received with the expectation of the customers whom are branch heads,trainers,teachers and representatives intitute of tilawati method users in Jabodetabek and Banten . From this result of research data gap are obtained of -0,064, its means the rating of service quality of central Tilawati is good enough. There are many things that have been felt by branches office (jabodetabek n banten) . And there are also some things that are categorized as sufficient. There are omethings that must to be fixed quickly are (1) Social media as a learning tool, (2) Immediatly for responing branch office, (3) Simple to having Tilawati learning tool according to S.O.P, and (4) Building the innovation contemporary in learning al quran for now and the future.

Keywords: *Satisfaction, Service Quality, Tilawati, SeroQual*

Pengaruh Kepuasan Tilawati Cabang JABODETABEK dan Banten Terhadap Kualitas Mutu Pelayanan Tilawati Pusat (Analisis Studi Diklat Metode Tilawati)

A. PENDAHULUAN

Pembelajaran Al-Qur'an adalah bagian dari upaya untuk mempersiapkan sejak dini agar peserta didik memahami, terampil melaksanakan dan mengamalkan isi kandungan Al-Qur'an melalui kegiatan pembelajaran.¹ Untuk mencapai tahapan memahami, terampil melaksanakan dan mengamalkan isi kandungan Al-Qur'an yang pertama diajarkan adalah cara membaca Al-Qur'an yang baik dan benar.

Perintah membaca Al-Qur'an dengan baik dan benar berdasarkan Firman Allah dalam surat Al-Muzzamil ayat 4 :

... وَرَتِّلِ الْقُرْآنَ تَرْتِيلاً

"Dan bacalah Al-Qur'an itu dengan tartil"

Upaya mengajarkan Al-Qur'an dengan baik dan benar dilakukan dengan berbagai cara. Cara/metode pengajaran Al-Qur'an pertama kali dilakukan oleh malaikat Jibril kepada Rasulullah SAW dengan cara malaikat Jibril mencontohkan bacaan kemudian Rasulullah mengikutinya. Setiap Rasulullah mendapatkan pembelajaran Al-Qur'an dari malaikat Jibril, Rasulullah langsung menyampaikan kepada para sahabat, dimana waktu itu para sahabat Nabi masih banyak yang belum bisa membaca apalagi menulis namun para sahabat bisa menerima bacaan Al-Qur'an dengan baik. Ketika Malaikat Jibril menyampaikan wahyu yang pertama kali kepada Nabi dengan perintah untuk membaca sampai mengulang bacaan tiga kali, hal ini menjadi metode Nabi dalam mengajar atau menyampaikan bacaan Al-Qur'an kepada para sahabat.² Metode

¹ Achmad Lutfi, *Pembelajaran Al-Qur'an dan Hadits*, (Jakarta: Direktorat Jenderal Pendidikan Islam Departemen Agama Republik Indonesia, tt) h.60

² Muhammad Aman Ma'mun, "Kajian Pembelajaran baca tulis Al-Qur'an", *Jurnal Pendidikan Islam An-Naba*, Vol. 4 No. 1 Maret 2018

pengajaran Al-Qur'an mengalami perubahan dengan menyesuaikan tuntutan zaman.

Beberapa metode pengajaran membaca Al-Qur'an banyak bermunculan. Di Indonesia metode belajar membaca Al-Qur'an yang muncul paling awal adalah Metode Baghdadiyah, kemudian muncul pada tahun 1970-an hingga saat ini, diantaranya : Metode Qiro'aty, Metode Iqro', Metode Tilawati, Metode Ummi, Metode Wafa, Metode Yanbu'a, Metode An-Nahdhiyah, Metode Falahi dan masih banyak lagi. Munculnya berbagai metode belajar membaca Al-Qur'an ini tidak lain karena tuntutan zaman yang menghendaki belajar membaca Al-Qur'an secara cepat dan tartil.³

Diantara metode pembelajaran membaca Al-Qur'an kontemporer di Indonesia yaitu metode Tilawati, Metode Tilawati disusun oleh Drs. KH. Thohir Al-Aly, M.Ag., Drs. KH. Hasan Sadzili, KH. Masrur Masyhud dan Drs. KH. Ali Muaffa pada tahun 2002-2004 di Surabaya selanjutnya dikembangkan oleh Yayasan Nurul Falah Surabaya. Tilawati adalah model pembelajaran yang meliputi pendekatan, strategi, metode, dan teknik pembelajaran Al-Qur'an untuk menghantarkan siswa mulai dari belum bisa membaca Al-Qur'an hingga bisa membaca dengan lancar *bittartil*. Tilawati merupakan lembaga pembelajaran Al-Qur'an yang terstruktur mulai dari tingkat pusat, cabang, kordinator pengembang Al-Qur'an (KPA) dan anggota.⁴

Tilawati dikembangkan oleh yayasan Nurul Falah Surabaya, Yayasan Nurul Falah ini juga menjadi rujukan dan pusat pengembangan pembelajaran Al-Qur'an metode Tilawati di seluruh wilayah Indonesia. Pesantren ini bukan merupakan lembaga formal akan tetapi sebagai pusat pengembangan pembelajaran Al-Qur'an sehingga lebih banyak melatih dan membimbing guru-guru dari lembaga-lembaga lain yang pembelajarannya menggunakan metode Tilawati. Selain itu Yayasan ini juga sebagai pelaksana pembelajaran

³ M. Thohir Al-Aly, *Analisa Sistematis Penyajian Materi Belajar Membaca Al-Qur'an (Studi Terhadap Enam metode Membaca Al-Qur'an, Qiro'ati, Iqro', An-Nahdhiyah, Tilawati, At-Tartil dan Adz-Dzikr)*, (Universitas Islam Malang: Tesis, 2003) h. 2

⁴ Luqman Chakim, dkk, *Sistem Penjamin Mutu Pembelajaran Al-Qur'an Metode Tilawati*, (Surabaya : Pesantren Al-Qur'an Nurul Falah, 2019) h. 7

baca tulis Al-Qur'an metode tilawati yang diperuntukkan bagi orang-orang dewasa/tua yang masih belum bisa membaca dan menulis Al-Qur'an. Yayasan ini terletak di Jl. Ketintang Timur PTT V-B Surabaya merupakan pusat metode Tilawati.

Tilawati memiliki 59 cabang dan 19 kordinator pengembang Al-Qur'an/ KPA di seluruh Indonesia, cabang tilawati dibagi menjadi dua regional besar, yaitu regional barat yang meliputi Jawa dan Sumatera serta regional timur yang meliputi Kalimantan, Bali, Nusa Tenggara dan Papua.⁵ Tilawati pusat memberikan pelayanan kepada seluruh cabang, KPA, dan anggota yang terdiri dari lembaga-lembaga yang sudah menggunakan Tilawati sebagai metode pembelajaran Al-Qur'an di lembaganya.

Dalam pedoman penjaminan mutu (*Quality Assurance*) pembelajaran Al-Qur'an metode Tilawati merupakan kegiatan mandiri artinya proses yang telah dirancang dalam Tilawati dapat dilakukan oleh setiap individu atau lembaga yang telah mengikuti pembekalan sistem pembelajaran dan pengelolaan Tilawati, sebagaimana tertuang dalam Undang-undang Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem *Pendidikan Nasional*.

Berkaitan dengan hal tersebut, maka penulis merasa tertarik dan berniat untuk mengkaji lebih dalam tentang kepuasan Tilawati cabang terhadap mutu pelayanan yang diberikan Tilawati pusat kepada Tilawati cabang Jabotabek dan Banten yang meliputi Jakarta, Bogor, Tangerang, Bekasi, Cilegon dan Serang. Yang selanjutnya akan diangkat menjadi artikel dengan judul: "Pengaruh Kepuasan Tilawati Cabang Jabotabek dan Banten Terhadap Mutu Pelayanan Tilawati Pusat (Analisis Studi Diklat Metode Tilawati)"

B. METODE

Metode Tilawati memiliki spesifikasi khusus baik aspek visi dan misi, model pembelajaran yang dikembangkan maupun kualifikasi yang diharapkan. Berbagai spesifikasi ini dijabarkan dalam suatu

⁵ Wawancara dengan Asdir I Tilawati Pusat Surabaya, Abdurrohman Hasan, Surabaya, 14 Februari 2020

sistem penjaminan mutu yang jelas, rinci, cermat, dan realistik, kemudian dilaksanakan dan dikendalikan untuk memberikan hasil yang berkualitas. Untuk memudahkan semua prosesnya maka Tilawati pusat membentuk cabang dan kordinator pengembang Al-Qur'an (KPA) di berbagai wilayah di Indonesia.

Berdasarkan observasi di Regional Indonesia barat diantaranya cabang Tilawati Jabotabek dan Banten yang terdiri dari Jakarta, Bogor, Tangerang, Bekasi, Cilegon dan Serang diperoleh beberapa permasalahan berdasarkan ketidak puasan pelanggan dalam hal ini adalah Tilawati cabang, diantaranya bidang Diklat yang meliputi pelatihan, pembinaan, supervisi, pendampingan dan konsultasi yang diselenggarakan oleh Tilawati pusat kepada Tilawati cabang Jabotabek dan Banten. Oleh karena itu pengukuran tingkat kepuasan pelanggan dalam penelitian ini akan dilakukan dengan menggunakan metode *Servqual*, yang berdasarkan pada pengukuran kualitas suatu jasa dengan skala multi item yang sudah dirancang untuk mengetahui serta mengukur harapan dan persepsi kinerja oleh pelanggan, serta beda kesenjangan diantara harapan dan persepsi kinerja pada lima dimensi kualitas jasa yang meliputi : *reliability, responsiveness, assurance, empathy*, dan *tangibles*. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif dengan jenis multi situs. Selanjutnya data tersebut dianalisis dengan menggunakan data analisis, yaitu : reduksi dan penyajian data, penarikan kesimpulan dan memverifikasi dengan menggunakan analisa kasus tunggal dan analisa lintas situs, untuk pengecekan datanya menggunakan *kredibilitas, dependibilitas, transfaribilitas, dan konfirmabilitas*.

Untuk menghindari adanya plagiasi dalam penelitian yang berkaitan dengan "Kepuasan Tilawati Cabang Terhadap Mutu Pelayanan Tilawati Pusat (Analisa studi Tilawati cabang Jabotabek dan Banten", maka penulis menyebutkan beberapa penelitian sebelumnya sebagai kajian pustaka.

Pertama, dilakukan Inggit Dyaning Wijayanti⁶, mahasiswa

⁶ Inggit Dyaning Wijayanti, *Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Pendidikan Berbasis Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di Madrasah Ibtidaiyah Se-Yogyakarta Tahun ajaran 2015/2016*, (Tesis UIN Sunan Kalijaga : Yogyakarta, 2016)

Pasca Sarjana, Program studi Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah dan penelitian ini dilaksanakan pada tahun 2016, Tesis ini berjudul “Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Pendidikan Berbasis Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di Madrasah Ibtidaiyah Se-Yogyakarta Tahun Ajaran 2015/2016”. Pembahasan dalam tesis ini mengenai seberapa baik implementasi sistem manajemen mutu (SMM) ISO 9001:2008 dalam hal kualitas pelayanan pendidikan di MIN Jejeran dan MIN Tempel. Model penelitian yaitu menggunakan pengukuran SERVQUAL dengan menggunakan 5 dimensi yang terdiri dari : *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Adapun hasilnya adalah cukup memuaskan dan sesuai harapan.

Kedua, penelitian yang dilakukan Lathipah⁷, mahasiswa Pasca Sarjana Program studi Manajemen Pendidikan Islam Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang dan penelitian ini dilaksanakan pada tahun 2017, dengan judul “Pengaruh kualitas pelayanan dan promosi jasa pendidikan terhadap minat masyarakat memondokkan anaknya (studi di pondok pesantren Al-Islahuddiny dan Nurul Hakim kecamatan Kediri kabupaten Lombok barat provinsi Nusa Tenggara Barat). Hasil penelitiannya menunjukkan adanya hubungan antara konsep penelitian terdahulu, khususnya kajian tentang minat masyarakat serta semakin tinggi kualitas pelayan dan semakin gencarnya promosi pondok pesantren, maka akan semakin tinggi juga minat masyarakat memondokkan anaknya di pondok pesantren.

Ketiga, Jurnal penelitian yang disusun oleh Aniek Indrawati⁸, penelitian ini dilakukan pada tahun 2011. Peneliti merupakan dosen di Fakultas Ekonomi di Universitas Negeri Malang, judul penelitian ini adalah “Pengaruh kualitas layanan lembaga pendidikan terhadap kepuasan konsumen” dan penelitian ini menghasilkan kesimpulan bahwa dimensi *Servqual* kualitas layanan memberikan pengaruh

⁷ Lathipah, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Jasa Pendidikan Terhadap Minat Masyarakat Memondokkan Anaknya (Studi di Pondok Pessantren Ak-Islahuddiny dan Nurul Hakim Kecamatan Kediri Kabupaten Lombok Barat Provinsi Nusa Tenggara Barat)*, (Tesis UIN Maulana malik Ibrahim : Malang, 2017)

⁸ Aniek Indrawati, “Pengaruh Kualitas Layanan Lembaga Pendidikan Terhadap Kepuasan Konsumen”, *Jurnal Ekonomi Bisnis*, TH 16, No.1, Maret 2011

positif secara signifikan terhadap kepuasan para pelanggan Lembaga kursus pendidikan mental Aritmatika di kota Malang secara Parsial dan Simultan serta belum terpenuhinya kepuasan pelanggan terhadap lembaga kursus Aritmatika di Kota Malang.

Keempat, penelitian yang dilakukan oleh I Kadek Oka Sucandra, mahasiswa pascasarjana Program Studi Ilmu Administrasi Universitas Bandar Lampung, penelitian ini disusun di tahun 2019 dengan judul “Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan”⁹. Adapun kesimpulan dari penelitian ini adalah *pertama*, secara parsial kualitas dari sebuah produk mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan para pelanggan *wholesaler* di Toko Restu Lampung Tengah, *kedua* kualitas sebuah produk, kualitas pelayanan, harga dan pengiriman secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan para pelanggan dan *ketiga* Prosentase pengaruh variabel kualitas produk, kualitas pelayanan, harga dan pengiriman mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan para pelanggan.

Kelima, penelitian yang dilakukan oleh Ria Fitriana¹⁰, mahasiswa Pascasarjana program Manajemen Pendidikan Islam IAIN Tulungagung, penelitian ini dilaksanakan pada tahun 2015 dengan mengambil judul : “Manajemen Layanan Madrasah Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Jasa Pendidikan (Studi Multisitus di MTsN Bandung Tulungagung dan di MTsN Tulungagung)” dan kesimpulannya adalah Terdapat persamaan dan perbedaan dalam perencanaan layanan madrasah sebagai upaya peningkatan kepuasan pelanggan jasa pendidikan di MTsN Tulungagung dan MTsN Bandung Tulungagung. serta Persamaan dalam hal perencanaan di MTsN Tulungagung dan MTsN Bandung Tulungagung ialah perencanaan layanan madrasah sama-sama dibuat dengan tujuan peningkatan mutu dan kualitas madrasah.

⁹ I Kadek Oka Sucandra, “Analisis Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan”, (Tesis Universitas Bandar Lampung : Lampung, 2019)

¹⁰ Ria Fitriana, “Manajemen Layanan Madrasah Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Jasa Pendidikan (Studi Multisitus di MTsN Bandung Tulungagung dan di MTsN Tulungagung)”. (Tesis IAIN Tulungagung : Tulungagung, 2015)

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam menjelaskan pengaruh kepuasan tilawati cabang JABODETABEK dan Banten terhadap kualitas mutu pelayanan tilawati pusat dalam analisis studi diklat metode tilawati ini akan dibagi dalam tiga pokok pembahasan. Pertama, Deskripsi teori kepuasan pelanggan dan kualitas mutu pelayanan. Kedua, Deskripsi Tilawati, Tilawati Pusat Dan Cabang. Ketiga, Diklat Metode Tilawati. Keempat, Karakteristik Responden dan Analisa Hasil Penelitian

1. Deskripsi Teori Kepuasan Pelanggan Dan Kualitas Mutu Pelayanan

Kepuasan pelanggan bisa diartikan kemampuan sebuah perusahaan untuk dapat mengidentifikasi dan mewujudkan suatu pelayanan guna memberikan kepuasan, keinginan dan kebutuhan pelanggan dengan baik, kepuasan bisa dirasakan setelah pelanggan mendapatkan pelayanan dan membandingkan pengalaman mereka dengan kompetitor sejenisnya.

Para ahli memberikan definisi Kepuasan diantaranya : Richard Olliver mendefinisikan kepuasan sebagai sebuah tanggapan pelanggan atas terpenuhinya kebutuhan.¹¹ Kotler mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan harapan kinerja produk yang dihasilkan terhadap kinerja yang dihasilkan.¹²

Dari dua definisi di atas memberi petunjuk bahwasannya kepuasan pelanggan merupakan suatu pemenuhan harapan yang harus direalisasikan. Hal ini memberikan penilaian bahwa karakteristik suatu barang atau jasa itu sendiri memberikan tingkat kenyamanan yang berkaitan tentang pemenuhan sebuah kebutuhan, termasuk pemenuhan kebutuhan di bawah harapan atau pemenuhan kebutuhan yang melebihi harapan pelanggan.

Kualitas Mutu Pelayanan bisa diartikan sebagai suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dan berkaitan dengan produk,

¹¹ James G Barnes, *Secrets of Costumer Relationship, Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan* (Andi : Jogjakarta, 2003), h. 64

¹² Phillip Kotler, *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*, (Salemba Empat : Jakarta, 2002), h.150

jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi harapan dan keinginan.¹³ Pada dasarnya kualitas merupakan kata yang mengandung makna relatif disebabkan sifatnya yang abstrak, kualitas bisa dipakai dengan tujuan menilai dan menentukan tingkat penyesuaian sesuatu terhadap spesifikasinya. Bila spesifikasi tersebut bisa dipenuhi berarti kualitas hal tersebut bisa dikatakan baik, dan bila tidak terpenuhi kualitas tersebut dikatakan buruk.

Mutu adalah suatu kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, jasa manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi dan melebihi harapan para konsumennya.¹⁴ Mutu tidak dapat diukur karena merupakan hal yang maya (*imaginer*) dalam artian tidak bisa diukur dengan menggunakan alat atau benda yang nyata, maka sebab itu diperlukan indikator yang bisa dijadikan tolak ukur untuk menentukan mutu suatu produk atau jasa.

Kualitas mutu bisa diartikan sebagai sesuatu yang memberikan kepuasan dan melampaui keinginan serta kebutuhan pelanggan.¹⁵ Kualitas mutu layanan berpusat terhadap upaya memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan serta tepatnya cara penyampaian untuk menerjemahkan dan mengaplikasikan harapan pelanggan.

Pelayanan (jasa) adalah kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak terhadap pihak lain, yang tidak berwujud bendanya dan tidak menyebabkan kepemilikan apapun.¹⁶ Pada dasarnya, jasa merupakan suatu kegiatan ekonomi yang produknya tidak berbentuk secara fisik, jasa bisa dirasakan manfaatnya dan bisa memberikan nilai tambah (seperti : kenyamanan, hiburan, pengetahuan, kesenangan) atau menjadi pemecahan masalah yang sedang dihadapi pelanggannya.

Para ahli memberikan definisi kualitas mutu pelayanan diantaranya: Tjiptono mendefinisikan Kualitas mutu sebagai upaya

¹³ Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, h. 108

¹⁴ Boediono, *Pengantar ilmu Ekonomi, Ekonomi Makro edisi 4*, (BPFE : Jogjakarta, 1999), h. 113

¹⁵ Edward Sallis, *Total Quality Management in Education, Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan*, (IrCisod : Jogjakarta, 2008), h. 56

¹⁶ Bilson Simamora, *Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitable*, (Gramedia : Jakarta, 2001), h. 172

pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen.¹⁷ Suwithi Anwar mendefinisikan mutu pelayanan adalah mutu dari pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal berdasarkan standard prosedur pelayanan.¹⁸ Kotler mendefinisikan kualitas mutu pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lainnya, yang pada dasarnya tidak terwujud dan tidak memiliki kaitan apapun.¹⁹ Dari definisi-definisi tentang kualitas mutu pelayanan diatas dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas mutu pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dikerjakan oleh perusahaan untuk memenuhi harapan dan keinginan dari konsumen.

Kualitas layanan dimulai dari kebutuhan pelanggan dan diakhiri dengan kepuasan penilaian dari pelanggan yang menghasilkan persepsi positif terhadap kualitas layanan yang diberikan suatu perusahaan. Pelanggan adalah penilai kinerja layanan yang diterima karena pelanggan adalah pihak yang membeli dan menggunakan jasa suatu perusahaan.

Dalam ranah pendidikan, kualitas mutu layanan pelanggan terdapat pada sarana dan prasarana yang memadai, guru dan staf karyawan yang profesional, nilai moral dan etika yang tinggi, hasil ujian yang memuaskan, memiliki spesialisasi atau kejuruan, mempunyai kurikulum ke-khasan, aplikasi teknologi yang mutakhir, leadership yang handal, kerjasama yang baik antara pihak sekolah, siswa dan orang tua serta memiliki sumber daya yang melimpah.

Islam memberikan pengajaran terkait konsep pelayanan, apabila suatu usaha ingin mengalami keberhasilan, baik usaha di bidang barang maupun jasa hendaknya memberikan layanan yang berkualitas, jangan sampai memberikan pelayanan yang buruk terhadap konsumen. Etika dalam berbisnis harus dilandasi dengan amanah dan ilmu.²⁰

¹⁷ Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, h. 109

¹⁸ Anwar Prabu Mangkunegaran, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (PT.Remaja Rosdakarya : Bandung, 2002), h. 84

¹⁹ Phillip Kotler, *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*, h.83

²⁰ Didin Hafidhudin dan Hendri Tanjung, *Manajemen Syariah dalam Praktik*, (Gema Insani : Jakarta, 2003) h.56

2. Deskripsi Tilawati, Tilawati Pusat Dan Cabang

a. Pengertian Tilawati

Tilawati adalah salah satu metode pengajaran Al-Qur'an yang muncul dan berkembang di Indonesia. Tilawati dalam pengajaran membaca Al-Qur'an yaitu suatu metode atau cara belajar membaca Al-Qur'an dengan ciri khas menggunakan lagu *rost* dan menggunakan pendekatan yang seimbang antara pembiasaan melalui klasikal dan kebenaran membaca melalui individual dengan tehnik baca simak.²¹

Model pembelajaran Tilawati meliputi pendekatan, strategi, metode dan teknik pembelajaran Al-Qur'an bertujuan untuk mengantarkan peserta didik mulai dari belum bisa membaca Al-Qur'an sampai bisa membaca Al-Qur'an dengan Tartil menggunakan lagu *Rost*.

Metode ini aplikasi pembelajarannya dengan lagu *rost*. *Rost* adalah *allegro* yaitu gerak ringan dan cepat.²² Untuk mendukung dalam menciptakan suasana belajar yang kondusif maka penataan kelas diatur dengan posisi duduk peserta didik melingkar membentuk huruf U sedangkan guru di depan tengah sehingga interaksi guru dan peserta didik mudah. Format U dalam proses pembelajaran metode Tilawati bertujuan agar peserta didik dapat terkontrol semua oleh pendidik baik klasikal maupun individual.

Metode Tilawati disusun pada tahun 2000-2004 oleh Tim terdiri dari Drs.H.Hasan Sadzili, Drs. H. Ali Muaffa, Drs. H. M Thohir Al-Aly, M.Ag, dan KH. Masrur Masyhud. Kemudian dikembangkan oleh yayasan Pesantren Nurul Falah Surabaya. Metode Tilawati sudah mendapatkan Surat Pendaftaran Ciptaan pada Kementrian Hukum Dan Hak Asasi Manusia (KEMENKUMHAM) dengan nomor pendaftaran 061864.²³

²¹ Abdurrahim Hasan, dkk, *Strategi Pembelajaran Al-Qur'an Metode Tilawati*, (Pesantren Al-Qur'an Nurul Falah: Surabaya, 2010), h.4

²² M.Misbahul Munir, *Pedoman Lagu-Lagu Tilawatil Qur'an Dilengkapi Tajwid dan Qasidah*, (Apollo: Surabaya, 2008) h. 28.

²³ Surat Pendaftaran Ciptaan Kementrian Hukum dan Hak Asasi Manusia (KEMENKUMHAM) Nomer dan Tanggal Permohonan C10201200018, 24 Februari 2012. Surat ini berlaku hingga 50 Tahun sejak pertama kali diumumkan.

b. Tilawati Pusat

Tilawati berada dibawah naungan yayasan Nurul Falah Surabaya, yayasan yang didikan oleh remaja masjid Al-Falah Surabaya. Gagasan awal mendirikan Yayasan Nurul Falah adalah karena rendahnya kualitas pendidikan. Salah satu pertanyaan besar adalah bagaimana meningkatkan mutu sumber daya manusia. Oleh karena itu peran yang dilakukan lebih terfokus kepada upaya-upaya peningkatan intelektual atau pendidikan masyarakat melalui pendidikan sekolah (formal) maupun diluar sekolah (informal). Hal ini didasari oleh pemikiran bahwa dengan meningkatkan kualitas pendidikan masyarakat akan berdampak pada peningkatan kesejahteraan hidup.

Yayasan Nurul Falah ini juga menjadi rujukan dan pusat pengembangan pembelajaran Al-Qur'an metode Tilawati di seluruh wilayah Indonesia. Pesantren ini bukan merupakan lembaga formal akan tetapi sebagai pusat pengembangan pembelajaran Al-Qur'an sehingga lebih banyak melatih dan membimbing guru-guru dari lembaga-lembaga lain yang pembelajarannya menggunakan metode Tilawati. Selain itu Yayasan ini juga sebagai pelaksana pembelajaran baca tulis Al-Qur'an metode tilawati yang diperuntukkan bagi orang-orang dewasa/tua yang masih belum bisa membaca dan menulis Al-Qur'an. Yayasan ini terletak di Jl. Ketintang Timur PTT V-B Surabaya. Dan menjadi pusat metode Tilawati.

Tilawati memiliki 59 cabang dan 19 kordinator pengembang Al-Qur'an/ KPA di seluruh Indonesia, cabang tilawati dibagi menjadi dua regional besar, yaitu regional barat yang meliputi Jawa dan Sumatera serta regional timur yang meliputi Kalimantan, Bali, Nusa Tenggara dan Papua.

Yayasan Nurul Falah menjadi sebuah rumah besar yang dibangun oleh para aktivisnya berawal dari kebersamaan kemudian diwujudkan dalam bentuk gerakan pendidikan kemudian dilanjutkan dengan gerakan ekonomi dengan

mendirikan koperasi Cahaya Amanah dan sosial keagamaan yang diwujudkan dalam pelayanan masyarakat yang diwujudkan dalam Lembaga Amil Zakat Infaq Shodaqoh (LAZIS).

Lembaga yang eksis pada pendidikan Al-Quran sejak tahun 1993 ini sudah terdaftar di Akta Notaris No. 82 tanggal 16 Februari 1993 yang dibuat oleh Notaris A. Kohar, S.H. di Surabaya, yang diperbaharui oleh akta pernyataan keputusan tertanggal 20 Maret 2000 No 4 dibuat oleh Notaris Wawan Setiawan, S.H. dan diperbaharui pada 25 Juli 2006 No 37 oleh Notaris Isy Karimah Syakir S.H. di Surabaya dan terdaftar di Pengadilan Negeri Surabaya No. 295/2000 dan terdaftar Nomor : 142/V/LSM/2002 di Badan Kesatuan Bangsa Propinsi Jawa Timur. Dengan NPWP 19296169609.

Sebagai salah satu upaya untuk mewujudkan visi dan misi peningkatan kualitas pendidikan Al-Qur'an yang merata di seluruh penjuru Indonesia, Tilawati pusat membuka perwakilan cabang Tilawati di berbagai wilayah di Indonesia. Adapun cabang Tilawati di seluruh Indonesia tertera dalam

Tabel 1

NO	KAB/KOTA	NAMA KEPALA CABANG	JUMLAH GURU YANG DIBINA	JUMLAH LEMBAGA		T. LEMB-AGA	SANTRI
				FORMAL	NON FORMAL		
1	Surabaya	M.Choiri, S.Pd.I	2315	232	580	812	14863
2	Gresik	Badrut Tamam HS	750	71	0	71	10474
3	Surabaya	H. Ah. Bahrudin, S.Ag	738	45	404	449	14863
4	Mojokerto	Moh. Zainuri, S.Pd.I	500	8	93	101	10085
5	Sidoarjo	H. Moh. Sholeh, S.Ag	1713	113	337	450	4966
6	Jember	Ir. Ahmad Hafid	300	37	148	185	11811
7	Malang	Moh. Arifin	453	53	291	344	20615
8	Pamekasan	Salehoddin	156	122	19	141	6377
9	Tuban	.Abdul Rozi, S.Ag					
10	Bojonegoro	M. Edy siswanto, S.Pd	500	12	64	78	6451
11	Tulungagung	Nanang Sugianto					
12	Rembang	Abdul Kholiq, S.Pd.I					

NO	KAB/KOTA	NAMA KEPALA CABANG	JUMLAH GURU YANG DIBINA	JUMLAH LEMBAGA		T. LEMB-AGA	SANTRI
				FORMAL	NON FORMAL		
13	Banjarbaru	H. Umairah bakir	1000	34	126	160	18325
14	Gresik	Mahbub Ihsan, S.HI					
15	Bondowoso	Hj. Siti Rohmah Hidayati	100	101	288	389	19575
16	Pontianak	Alpian, S.PD.I					
17	Ngawi	Sukamto	500	20	112	132	9900
18	Mojoagung	H. Barrur rohim, S.Ag.,M.Pd.I	30	14	62	76	4469
19	Gowa	Komari, S.PD	497	17	97	114	8097
20	Jombang	M. Nafi'ul Huda, S.AG	500	14	256	270	18717
21	Samarinda	Drs. N. Agus Salim Abas	260	9	45	54	4318
22	Sidrap	H. Jamaluddin Suhufi, SP					
23	Pacitan	Erwin Hadi Kusuma, SKM	347	22	14	36	3612
24	Nganjuk	M. Mujib faqih, S.S					
25	Pasuruan	Moch. Ichsan, M.Pd.I	1240	35	83	118	12584
26	Denpasar	Jauhari Idris, S.Pd	387	30	78	108	13122
27	Lumajang	Imam Mujahid, S.Pd.I	110	35	58	93	
28	Madiun	Kusnan, M.Pd					
29	Sampang	H.Matjerillah,S.Pd.I					
30	Pare	Moh. Nasrulloh	350	34	73	107	9479
31	Balikpapan	H. Saiful Bakhri. AM, S.PD.I					
32	Bogor	Syaikhuddin, S.Pd.I, .M.Ag	1829	79	178	257	24370
33	Batam	Sabriati, S.PD.I	200	0	27	27	3558
34	Blitar	Moh. Wildan Suyuti	300	12	33	45	3306
35	Cilegon	Muhammad Rohman	266	13	41	54	3771
36	Banyuwangi	Mohammad Mundzir	100	14	20	34	
37	Bekasi	Daos Husni, S.Pd.I		87	75	162	24816
38	Blora	Ahmad Rohsikin, S.Pd.I	320	25	36	94	5015
39	Poso	Suhardi, S.Pd.I, Mm	292	12	111	123	5394
40	Sumbawa	H. Faisal Salim, S.Ag	48	9	32	41	1127

NO	KAB/KOTA	NAMA KEPALA CABANG	JUMLAH GURU YANG DIBINA	JUMLAH LEMBAGA		T. LEMB-AGA	SANTRI
				FORMAL	NON FORMAL		
41	Pekanbaru	Drs. Taslim Prawira, Ma					
42	Bulungan	Slamet Santoso	116	15	52	67	1464
43	Kukar	Imam Wahyudi, S.Pd	1177	23	158	181	11943
44	Tangerang	Muhammad Rofiq, Ma	598	24	43	67	8049
45	Probolinggo	Nurul Amin, S.Sos	99	43	60	103	5783
46	Pati	Ahmad Manshur					
47	Ponorogo	Imam Atho'illah, S. Pd.I	150	10	19	29	2542
48	Trenggalek	Said Mukmin, S.Pd					
49	Sangatta	Rohmah Setiani, Spd.I	600	19	53	72	13511
50	DKI Jakarta	Syarif, S.Pd.I	956	13	19	32	7124
51	Lahat	Agus Sucipto		4	11	15	1141
52	Kediri	Ali Wahid Al Mukhtarom, S.Pd.I	85	4	16	20	1675
53	Wonosobo	Zaid Mudhofar, S.Pd.I	100	40	10	50	4162
54	Tarakan	Ahmad Syahrani		8	11	19	1982
55	Serang	Jumanta, M.Pd.I	628	27	29	58	5551
56	Yogyakarta	Ahmad Nor Mutaqin, S.Sos.I, S.Pd.I	1415	37	28	65	5538
57	Wonogiri\	Ekki Tajul Arifin, S.Sos.I	480	8	88	96	4124
58	Kobar	M. Makhrus, S.Pd.I	71	1	43	44	2807
59	Seruyan	H. Misbah	102	4	34	38	1394
TOTAL			22.576	1585	4421	6043	372850

Tabel 1 *Perkembangan Cabang Tilawati di Indonesia*

Tilawati pusat membagi cabang dalam dua Regional besar, yaitu Regional Barat dan Timur. Regional Barat meliputi Jawa Timur, Jawa Tengah, D.I Yogyakarta, Jawa Barat, DKI Jakarta, Banten, Pulau Sumatera, dan Brunei Darussalam. Regional barat dipimpin oleh Ustadz. Muhammad Choiri. S.Pd.I. Regional Timur meliputi Pulau Kalimantan, Pulau Sulawesi, Pulau Bali, Nusa Tenggara Barat, Pulau Papua, Malaysia dan Singapura.

Tujuan membagi cabang dalam dua Regional besar yaitu untuk mempermudah kontrol, memperjelas tugas dan wewenang Tilawati pusat untuk mengembangkan Tilawati di berbagai wilayah.²⁴ Dari tabel diatas diketahui Tilawati pusat memiliki perwakilan di berbagai wilayah di Indonesia, namun berdasarkan data diatas diketahui Tilawati berkembang pesat di pulau Jawa, Bali dan Kalimantan. Perkembangan Tilawati belum terlalu pesat di luar pulau tersebut.

c. Tilawati Cabang Jakarta, Bogor, Tangerang, Bekasi dan Banten

a) Cabang DKI Jakarta

Tilawati Cabang DKI Jakarta beralamat di Jalan Manunggal No.09 RT.09/07 Kelurahan Meruya Selatan Kecamatan Kembangan Jakarta Barat Provinsi DKI Jakarta dan dipimpin oleh Ustadz Syarif S.Pd.I.

1.) Sarana dan Prasarana Tilawati Cabang Jakarta

Sarana dan Prasarana Tilawati Cabang Jakarta memiliki sarana dan prasarana yang terangkum dalam tabel sebagai berikut: Sekretariat Tempat (outlet) penyiapan barang, Gedung Diklat, Komputer/Laptop, dan LCD.

2.) SDM Tilawati cabang DKI Jakarta

Tilawati cabang DKI Jakarta memiliki sumber daya manusia yang menggerakkan aktivitas cabang yang terdiri dari Tenaga administrasi yang terdiri dari dua orang dan Instruktur, Munaqisy, dan Supervisor.

b) Cabang Bogor

Tilawati Cabang Bogor berada di perumahan Villa Bogor Indah II blok A1 nomer 02 Kelurahan Ciparigi Kecamatan Bogor utara Kota Bogor. Cabang Bogor didirikan dan disahkan pada tanggal 01 Februari 2012. Cabang Bogor dipimpin oleh Ustadz Syaikhuddin S.Pd.I, M.Ag.

²⁴ Wawancara dengan Asisten Direktur Tilawati, Ust. H. Abdurrohman Hasan, M.Pd.I, dilakukan pada tanggal 02 Juli 2020 di Tilawati Pusat Surabaya

1.) Sarana dan Prasarana Cabang Bogor

Tilawati cabang Bogor memiliki sarana dan prasarana yang terdiri dari Sekretariat, Tempat (outlet) penyiapan barang, Gedung Diklat, Komputer/Laptop, LCD, Motor Dinas, Motor Dinas, Mobil Dinas, Kursi Kuliah dan meja Meja lipat, Sound System, Whiteboard, dan Water heater.

2.) SDM Tilawati Cabang Bogor

Tilawati cabang Bogor memiliki sumber daya manusia yang menggerakkan aktivitas cabang yang terdiri dari Tenaga administrasi yang terdiri dari dua orang dan Instruktur, Munaqisy, dan Supervisor.

3.) Data Lembaga Pengguna Tilawati

Tilawati cabang Bogor memberikan pelatihan dan membina guru dan calon guru Al-Qur'an Tilawati di wilayah Bogor dan sekitarnya. Terdapat 249 lembaga yang di bina oleh Cabang Bogor.

c) Cabang Bekasi

Tilawati Cabang Bekasi berada di perumahan Duku Zamrud Blok T11 No.08 Kel. Cimuning Mustika jaya Bekasi. Cabang Bekasi dipimpin oleh Ustadz Daos Husni S.Pd.I.

1.) Sarana dan Prasarana Cabang Bekasi

Tilawati cabang Bekasi memiliki sarana dan prasarana yang terdiri dari Sekretariat, Tempat (outlet) penyiapan barang, Gedung Diklat, Komputer/Laptop,dan LCD.

2.) Data Lembaga Pengguna Tilawati

Tilawati cabang Bekasi memberikan pelatihan dan membina guru dan calon guru Al-Qur'an Tilawati di wilayah Bekasi dan sekitarnya. Terdapat 160 lembaga yang di bina oleh Cabang Bekasi.

d) Cabang Tangerang

Tilawati Cabang Tangerang berada di perumahan Villa Bintaro Indah C6/06 Jombang Ciputat Tangerang Selatan. Cabang Tangerang dipimpin oleh Ustadz H. Muhammad Rofiq, MA.

1.) Sarana dan Prasarana Cabang Tangerang

Tilawati cabang Tangerang memiliki sarana dan prasarana yang terdiri dari Sekretariat, Tempat (Outlet) penyiapan Barang, Gedung Diklat, Komputer/ Laptop, LCD, Motor Dinas, Mobil Dinas, dan Lembaga Tahfidzul Al Qur'an.

2.) SDM Cabang Tangerang

Tilawati cabang Tangerang memiliki sumber daya manusia yang mengerjakan aktivitas cabang yang terdiri dari Tenaga administrasi yang terdiri dari satu orang, juga memiliki Instruktur, Munaqisy, dan Supervisor.

3.) Data Lembaga Pengguna Tilawati cabang Tangerang

Tilawati cabang Tangerang memberikan pelatihan dan membina guru dan calon guru Al-Qur'an Tilawati di wilayah Tangerang dan sekitarnya. Terdapat 63 lembaga yang di bina oleh Cabang Tangerang.

e) Cabang Cilegon

Tilawati Cabang Cilegon berada di Link Ketileng Rt.04/01 Kota Cilegon Banten. Cabang Cilegon dipimpin oleh Ustadz Muhammad Rahman.

1.) Sarana dan Prasarana Cabang Cilegon

Tilawati cabang Cilegon memiliki sarana dan prasarana yang terdiri dari Sekretariat, Tempat (outlet) penyiapan barang, Gedung Diklat, Komputer/Laptop,dan LCD.

2.) SDM cabang Cilegon

Tilawati cabang Cilegon memiliki sumber daya

manusia yang mengerjakan aktivitas cabang yang terdiri dari Tenaga administrasi yang terdiri dari satu orang, juga memiliki Instruktur, Munaqisy, dan Supervisor.

3.) Data Lembaga Pengguna Tilawati cabang Cilegon

Tilawati cabang Cilegon memberikan pelatihan dan membina guru dan calon guru Al-Qur'an Tilawati di wilayah Cilegon dan sekitarnya. Terdapat 54 lembaga yang di bina oleh cabang cilegon.

f) Cabang Serang

Tilawati Cabang Serang berada di perumahan Permata Safira Blok E4/11 Sepang Tatakan Kota Serang Banten. Cabang Tangerang dipimpin oleh Ustadz Jumanta, M.Pd.I

Sarana dan Prasarana Cabang Serang (.1

Tilawati cabang Serang memiliki sarana dan prasarana yang terdiri dari Sekretariat, Tempat (Outlet) penyiapan Barang, Gedung Diklat, Komputer/ Laptop, LCD, Motor Dinas, dan Mobil Dinas.

2.) SDM cabang Serang

Tilawati cabang Serang memiliki sumber daya manusia yang mengerjakan aktivitas cabang yang terdiri dari tenaga administrasi yang terdiri dari satu orang, juga memiliki Instruktur, Munaqisy, dan Supervisor.

3.) Data Lembaga Pengguna Tilawati cabang Serang

Tilawati cabang Serang memberikan pelatihan dan membina guru dan calon guru Al-Qur'an Tilawati di wilayah Serang dan sekitarnya. Terdapat 55 lembaga yang di bina oleh cabang Serang.

3. Diklat Metode Tilawati

Tilawati menjadi salah satu metode pembelajaran Al-Qur'an yang berkembang di Indonesia. Tilawati mengembangkan pembelajaran Al-Qur'an yang terpadu dan kompherensif dimulai

dari membaca, menulis, menterjemah, menghafal dengan metodologi dan manajemen pembelajaran yang efektif dan efisien. Untuk mewujudkan pembelajaran Al-Qur'an yang terpadu, kompherensif dan berstandar, Upaya yang dilakukan ialah dengan diadakannya Pendidikan dan Pelatihan (Diklat) Metode Tilawati sebagai standarisasi mutu sumber daya manusia (SDM) pengajar Al-Qur'an di berbagai level melalui Diklat yang diselenggarakan.

a. Sistem Manajemen Penjaminan Mutu Diklat Tilawati

Sistem manajemen penjaminan mutu dalam Diklat Tilawati memiliki tujuan yaitu menetapkan prosedur guna menjadi acuan dalam pelaksanaan dan pengelolaan Diklat dalam rangka menyiapkan sumber daya manusia untuk mengenalkan, mengembangkan serta menjaga standard mutu Tilawati.

Ruang lingkup sistem penjamina mutu Diklat Tilawati ini meliputi Sosialisasi, Diklat Standarisasi, Diklat lanjutan, Diklat Profesi Guru Al-Qur'an (PGBQ), Training Of Trainer, Diklat Munaqisy dan Diklat Supervisor.

b. Kurikulum Diklat Tilawati

Kurikulum dalam perspektif kebijakan pendidikan nasional tertuang dalam Undang-undang Sistem Pendidikan nasional No.20 tahun 2003 yang menyatakan bahwa : "Kurikulum adalah seperangkat rencana dan pengaturan mengenai tujuan, isi, dan bahan pelajaran serta cara yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pembelajaran untuk mencapai tujuan pendidikan tertentu".²⁵ Kurikulum pendidikan Al-Qur'an yang dikembangkan oleh Tilawati adalah kurikulum pendidikan Al-Qur'an yang terdiri dari seperangkat rencana dan tujuan pembelajaran Al-Qur'an, isi dan bahan pelajaran serta cara yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pembelajaran untuk mencapai tujuan pendidikan Al-Qur'an.²⁶

²⁵ Undang Undang Republik Indonesia Nomor 20 tahun 2003 Tentang Sistem pendidikan Nasional, Pasal

²⁶ Abdurrohimi Hasan, Dkk, *Panduan Praktis Penerapan Kurikulum Pembelajaran Al-Qur'an*, (Pesantren Al-Qur'an Nurul Falah : Surabaya, 2010), H. 7

4. Karakteristik Responden dan Analisa Pembahasan Hasil Penelitian

Stratified random sampling yang berarti teknik pengambilan sampel pada suatu populasi yang heterogen dan bertingkat/berstrata dengan Responden pada penelitian ini ialah para kepala cabang Tilawati, para Instruktur, guru Al-Qur'an metode Tilawati, perwakilan manajemen lembaga pengguna Tilawati. Responden tersebut berdomisili di wilayah Jakarta, Bogor, Bekasi, Tangerang, Depok, Cilegon, dan Serang. Responden tersebut merupakan orang-orang yang pernah berinteraksi dengan Tim Tilawati pusat melalui berbagai kegiatan baik Diklat, Supervisi, Munaqosyah dan Pendampingan yang dipilih sesuai dengan metode pengambilan sampel dalam penelitian ini yaitu *propotional* mengambil sampel dari masing-masing sub populasi yang jumlahnya disamakan dengan jumlah anggota dari setiap sub secara acak.

Hasil Uji Validitas dan Reabilitas kuisioner tentang harapan dan kenyataan pelayanan, kuisioner disusun oleh peneliti terdapat 25 pertanyaan dan disebarkan kepada 100 orang responden yang merupakan Kepala Cabang, Trainer, Guru, dan perwakilan lembaga pengguna Tilawati di Jabotabek dan Banten, dengan r hitung $\geq 0,164$. adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Harapan Pelanggan

No	Kategori	Atribut	Korelasi	Hasil	R_{tabel} 0,05= α	Derajat Hubungan	Keputusan
1	Tangibles	Tilawati Pusat Memiliki Gedung Yang Representatif Dengan Sarana Fisik Bersih Dan Rapi	Pearso Correlation	**0,788	0,164	Kuat	Valid
			Sig. ((2-tailed	0,000	0,05	Signifikan	Valid
2	Tangibles	Terdapat Sarana Dan Prasarana Yang Menunjang Program Diklat	Pearson Correlation	**0,671	0,164	Kuat	Valid
			Sig. ((2-tailed	0,000	0,05	Signifikan	Valid
3	Tangibles	Tim Tilawati Pusat Berpenampilan Rapi Dan Profesional	Pearson Correlation	**0,576	0,164	Sedang	Valid
			Sig. ((2-tailed	0,000	0,05	Signifikan	Valid

No	Kategori	Atribut	Korelasi	Hasil	$R_{\text{tabel}} 0,05=\alpha$	Derajat Hubungan	Keputusan
4	Tangibles	Tilawati Pusat Memiliki Sarana Media Pembelajaran Online Yang Menunjang Pembelajaran Tilawati	Pearson Correlation	**0,820	0,164	Sangat Kuat	Valid
			Sig. ((2-tailed	0,000	0,05	Signifikan	Valid
5	Tangibles	Tilawati Pusat Selalu Berinovasi Dengan Menghadirkan Media Pembelajaran Baru Dan Diklat Yang Berjenjang Sebagai Upaya Inovasi Pembelajaran Al-Qur'an Kontemporer	Pearson Correlation	**0.656	0,164	Kuat	Valid
			Sig. ((2-tailed	0,000	0,05	Signifikan	Valid
6	Reliability	Tim Tilawati Memberikan Pelayanan Diklat Sesuai Sop	Pearson Correlation	**0,885	0,164	Sangat Kuat	Valid
			Sig. ((2-tailed	0,000	0,05	Signifikan	Valid
7	Reliability	Tim Pemateri Diklat Sudah Sesuai Kualifikasi	Pearson Correlation	**0.885	0,164	Sangat Kuat	Valid
			Sig. ((2-tailed	0,000	0,05	Signifikan	Valid
8	Reliability	Tim Pemateri Diklat Menguasai Materi Yang Disampaikan	Pearson Correlation	**0,760	0,164	Kuat	Valid
			Sig. ((2-tailed	0,000	0,05	Signifikan	Valid
9	Reliability	Tim Tilawati Memberikan Pelayanan Supervisi, Pendampingan Dan Konsultasi Pasca Diklat	Pearson Correlation	**0,738	0,164	Kuat	Valid
			Sig. ((2-tailed	0,000	0,05	Signifikan	Valid
10	Reliability	Materi Diklat Standarisasi Tilawati Mampu Menjawab Problem Pendidikan Al-Qur'an Kontemporer	Pearson Correlation	**0.642	0,164	Kuat	Valid
			Sig. ((2-tailed	0,000	0,05	Signifikan	Valid

No	Kategori	Atribut	Korelasi	Hasil	R_{tabel} 0,05= α	Derajat Hubungan	Keputusan
11	Responsiveness	Tim Tilawati Selalu Menginfokan Diklat Yang Akan Diselenggarakan	Pearson Correlation	**0,800	0,164	Sangat Kuat	Valid
			Sig. ((2-tailed	0,000	0,05	Signifikan	Valid
12	Responsiveness	Tim Tilawati Merespon Cepat Setiap Pertanyaan Dari Lembaga	Pearson Correlation	**0,807	0,164	Sangat Kuat	Valid
			Sig. ((2-tailed	0,000	0,05	Signifikan	Valid
13	Responsiveness	Tim Tilawati Cepat Dan Tanggap Dalam Merespon Permintaan Lembaga	Pearson Correlation	**0,782	0,164	Kuat	Valid
			Sig. ((2-tailed	0,000	0,05	Signifikan	Valid
14	Responsiveness	Tilawati Pusat Memiliki Sarana Media Sosial Untuk Memudahkan Interaksi Dengan Lembaga Pengguna Tilawati	Pearson Correlation	**0,750	0,164	Kuat	Valid
			Sig. ((2-tailed	0,000	0,05	Signifikan	Valid
15	Responsiveness	Tim Tilawati Selalu Merespon Dan Mengatasi Kesulitan Lembaga Dalam Proses Pembelajaran Tilawati	Pearson Correlation	**825.	0,164	Sangat Kuat	Valid
			Sig. ((2-tailed	0,000	0,05	Signifikan	Valid
16	Assurance	Mengadakan Pelatihan Pengayaan Pendalaman Materi Tilawati Secara Berkala	Pearson Correlation	**0,809	0,164	Sangat Kuat	Valid
			Sig. ((2-tailed	0,000	0,05	Signifikan	Valid
17	Assurance	Mengadakan Up Grading Instruktur Dan Guru Tilawati Secara Berkala	Pearson Correlation	**0,822	0,164	Sangat Kuat	Valid
			Sig. ((2-tailed	0,000	0,05	Signifikan	Valid
18	Assurance	Memberikan Pendampingan Dan Konsultasi Dengan Cermat Dan Mudah	Pearson Correlation	**0,776	0,164	Kuat	Valid
			Sig. ((2-tailed	0,000	0,05	Signifikan	Valid
19	Assurance	Tilawati Pusat Memiliki Jaminan Mutu Pembelajaran Al-Qur'an	Pearson Correlation	**0,657	0,164	Kuat	Valid
			Sig. ((2-tailed	0,000	0,05	Signifikan	Valid

No	Kategori	Atribut	Korelasi	Hasil	$R_{\text{tabel}} 0,05=\alpha$	Derajat Hubungan	Keputusan
20	Assurance	Media Pembelajaran Tilawati Didapatkan Dengan Mudah Sesuai Sop Yang Sudah Ditentukan	Pearson Correlation	**0,769	0,164	Kuat	Valid
			Sig. ((2-tailed	0,000	0,05	Signifikan	Valid
21	Emphaty	Tim Tilawati Melayani Lembaga Dengan Baik Dan Tulus	Pearson Correlation	**0,826	0,164	Kuat	Valid
			Sig. ((2-tailed	0,000	0,05	Signifikan	Valid
22	Emphaty	Tim Tilawati Memberikan Pelayanan Pra Diklat, Diklat Dan Pasca Diklat Secara Maksimal	Pearson Correlation	**0,906	0,164	Sangat Kuat	Valid
			Sig. ((2-tailed	0,000	0,05	Signifikan	Valid
23	Emphaty	Tim Sdm Membantu Costumer Dalam Menangani Kesulitan Pembelajaran Dan Penerapan Tilawati	Pearson Correlation	**0,843	0,164	Sangat Kuat	Valid
			Sig. ((2-tailed	0,000	0,05	Signifikan	Valid
24	Emphaty	Trainer Tilawati Pusat Bersikap Ramah, Bersahaja Dan Selalu Memberikan Motivasi	Pearson Correlation	**0,816	0,164	Sangat Kuat	Valid
			Sig. ((2-tailed	0,000	0,05	Signifikan	Valid
25	Emphaty	Lembaga Merasakan Kepuasan Pelayanan Yang Diberikan Tim Sdm	Pearson Correlation	**0,837	0,164	Sangat Kuat	Valid
			Sig. ((2-tailed	0,000	0,05	Signifikan	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan Data

Tabel 3 Hasil Uji Reliabilitas Kenyataan Pelayanan yang Diterima Pelanggan

No	Kategori	Atribut	Korelasi	Hasil	R_{tabel} 0,05= α	Derajat Hubungan	Keputusan
1	Tangibles	Tilawati Pusat Memiliki Gedung Yang Representatif Dengan Sarana Fisik Bersih Dan Rapi	Pearson Correlation	**0,589	0,164	Sedang	Valid
			Sig. ((2-tailed	0,000	0,05	Signifikan	Valid
2	Tangibles	Terdapat Sarana Dan Prasarana Yang Menunjang Program Diklat	Pearson Correlation	**0,670	0,164	Kuat	Valid
			Sig. ((2-tailed	0,000	0,05	Signifikan	Valid
3	Tangibles	Tim Tilawati Pusat Berpenampilan Rapi Dan Profesional	Pearson Correlation	**0,635	0,164	Kuat	Valid
			Sig. ((2-tailed	0,000	0,05	Signifikan	Valid
4	Tangibles	Tilawati Pusat Memiliki Sarana Media Pembelajaran Online Yang Menunjang Pembelajaran Tilawati	Pearson Correlation	**0,745	0,164	Kuat	Valid
			Sig. ((2-tailed	0,000	0,05	Signifikan	Valid
5	Tangibles	Tilawati Pusat Selalu Berinovasi Dengan Menghadirkan Media Pembelajaran Baru Dan Diklat Yang Berjenjang Sebagai Upaya Inovasi Pembelajaran Al-Qur'an Kontemporer	Pearson Correlation	**0,653	0,164	Kuat	Valid
			Sig. ((2-tailed	0,000	0,05	Signifikan	Valid
6	Reliability	Tim Tilawati Memberikan Pelayanan Diklat Sesuai Sop	Pearson Correlation	**0,731	0,164	Kuat	Valid
			Sig. ((2-tailed	0,000	0,05	Signifikan	Valid
7	Reliability	Tim Pemateri Diklat Sudah Sesuai Kualifikasi	Pearson Correlation	**0,686	0,164	Kuat	Valid
			Sig. ((2-tailed	0,000	0,05	Signifikan	Valid

No	Kategori	Atribut	Korelasi	Hasil	$R_{\text{tabel}} 0,05=\alpha$	Derajat Hubungan	Keputusan
8	Reliability	Tim Pemateri Diklat Menguasai Materi Yang Disampaikan	Pearson Correlation	**0,616	0,164	Kuat	Valid
			Sig. ((2-tailed	0,000	0,05	Signifikan	Valid
9	Reliability	Tim Tilawati Memberikan Pelayanan Supervisi, Pendampingan Dan Konsultasi Pasca Diklat	Pearson Correlation	**0,812	0,164	Sangat Kuat	Valid
			Sig. ((2-tailed	0,000	0,05	Signifikan	Valid
10	Reliability	Materi Diklat Standarisasi Tilawati Mampu Menjawab Problem Pendidikan Al-Qur'an Kontemporer	Pearson Correlation	**0,758	0,164	Kuat	Valid
			Sig. ((2-tailed	0,000	0,05	Signifikan	Valid
11	Responsiveness	Tim Tilawati Selalu Menginfokan Diklat Yang Akan Diselenggarakan	Pearson Correlation	**0,708	0,164	Kuat	Valid
			Sig. ((2-tailed	0,000	0,05	Signifikan	Valid
12	Responsiveness	Tim Tilawati Merespon Cepat Setiap Pertanyaan Dari Lembaga	Pearson Correlation	**0,759	0,164	Kuat	Valid
			Sig. ((2-tailed	0,000	0,05	Signifikan	Valid
13	Responsiveness	Tim Tilawati Cepat Dan Tanggap Dalam Merespon Permintaan Lembaga	Pearson Correlation	**0,838	0,164	Sangat Kuat	Valid
			Sig. ((2-tailed	0,000	0,05	Signifikan	Valid
14	Responsiveness	Tilawati Pusat Memiliki Sarana Media Sosial Untuk Memudahkan Interaksi Dengan Lembaga Pengguna Tilawati	Pearson Correlation	**0,745	0,164	Kuat	Valid
			Sig. ((2-tailed	0,000	0,05	Signifikan	Valid
15	Responsiveness	Tim Tilawati Selalu Merespon Dan Mengatasi Kesulitan Lembaga Dalam Proses Pembelajaran Tilawati	Pearson Correlation	**0,683	0,164	Kuat	Valid
			Sig. ((2-tailed	0,000	0,05	Signifikan	Valid

No	Kategori	Atribut	Korelasi	Hasil	R_{tabel} 0,05= α	Derajat Hubungan	Keputusan
16	Assurance	Mengadakan Pelatihan Pengayaan Pendalaman Materi Tilawati Secara Berkala	Pearson Correlation	**0,827	0,164	Sangat Kuat	Valid
			Sig. ((2-tailed	0,000	0,05	Signifikan	Valid
17	Assurance	Mengadakan Up Grading Instruktur Dan Guru Tilawati Secara Berkala	Pearson Correlation	**0,842	0,164	Sangat Kuat	Valid
			Sig. ((2-tailed	0,000	0,05	Signifikan	Valid
18	Assurance	Memberikan Pendampingan Dan Konsultasi Dengan Cermat Dan Mudah	Pearson Correlation	**0,802	0,164	Sangat Kuat	Valid
			Sig. ((2-tailed	0,000	0,05	Signifikan	Valid
19	Assurance	Tilawati Pusat Memiliki Jaminan Mutu Pembelajaran Al-Qur'an	Pearson Correlation	**0,760	0,164	Kuat	Valid
			Sig. ((2-tailed	0,000	0,05	Signifikan	Valid
20	Assurance	Media Pembelajaran Tilawati Didapatkan Dengan Mudah Sesuai Sop Yang Sudah Ditentukan	Pearson Correlation	**0,799	0,164	Kuat	Valid
			Sig. ((2-tailed	0,000	0,05	Signifikan	Valid
21	Emphaty	Tim Tilawati Melayani Lembaga Dengan Baik Dan Tulus	Pearson Correlation	**0,757	0,164	Kuat	Valid
			Sig. ((2-tailed	0,000	0,05	Signifikan	Valid
22	Emphaty	Tim Tilawati Memberikan Pelayanan Pra Diklat, Diklat Dan Pasca Diklat Secara Maksimal	Pearson Correlation	**0,769	0,164	Kuat	Valid
			Sig. ((2-tailed	0,000	0,05	Signifikan	Valid
23	Emphaty	Tim Sdm Membantu Costumer Dalam Menangani Kesulitan Pembelajaran Dan Penerapan Tilawati	Pearson Correlation	**0,856	0,164	Sangat Kuat	Valid
			Sig. ((2-tailed	0,000	0,05	Signifikan	Valid

No	Kategori	Atribut	Korelasi	Hasil	R_{tabel} 0,05= α	Derajat Hubungan	Keputusan
24	Emphaty	Trainer Tilawati Pusat Bersikap Ramah, Bersahaja Dan Selalu Memberikan Motivasi	Pearson Correlation	**0,747	0,164	Kuat	Valid
			Sig. ((2-tailed	0,000	0,05	Signifikan	Valid
25	Emphaty	Lembaga Merasakan Kepuasan Pelayanan Yang Diberikan Tim Sdm	Pearson Correlation	**0,810	0,164	Sangat Kuat	Valid
			Sig. ((2-tailed	0,000	0,05	Signifikan	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan Data

D. PENUTUP

Kesimpulan melalui kajian dan analisis data yang sudah dilakukan serta pembahasan pengelolaan hasil analisa data pada penelitian ini mengenai Pengaruh Kepuasan Tilawati Cabang Jabotabek dan Banten Terhadap Mutu Kualitas Pelayanan Tilawati Pusat (Analisis Studi Diklat Metode Tilawati), maka diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut:

- Hasil penelitian diperoleh nilai rata-rata Kenyataan Pelayanan yang diterima diperoleh angka 4,530 dan nilai rata-rata Harapan Pelayanan diperoleh angka 4,595. Dari kedua nilai rata-rata tersebut diperoleh angka Gap sebesar -0,064 yang berarti Kualitas jasa layanan Tilawati dianggap dapat memenuhi kepuasan pelanggan mengingat hasil Gap antara kenyataan dan harapan terbilang sangat kecil atau mendekati angka 0. Meskipun demikian, beberapa sektor kategori perlu diperbaiki dan ditingkatkan kualitasnya agar kepuasan pelanggan dapat meningkat dan sesuai dengan jasa yang diberikan.
- Berdasarkan hasil analisa dan pengolahan data, skor yang diperoleh dalam Diagram Kartesius, Kualitas Mutu Pelayanan di klasifikasikan sebagai berikut :

a. Kuadran A

Kuadran ini menunjukkan hal yang menjadi prioritas utama guna dilakukan perbaikan secepatnya oleh pihak Tilawati pusat.

b. Kuadran B

Kuadran ini menunjukkan hal yang dianggap penting dan sudah berhasil dilakukan oleh Tilawati Pusat, sesuai dengan harapan Tilawati Cabang Jabotabek dan Banten dan harus terus dipertahankan serta ditingkatkan

c. Kuadran C

Kuadran ini menunjukkan hal-hal yang masuk kategori kurang penting bagi Tilawati cabang Jabotabek dan Banten karena pelaksanaannya dianggap baik atau sudah cukup dan perlu dilakukan perbaikan.

E. UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan terimakasih kepada segenap Tim Tilawati Pusat dan Tim Tilawati cabang Jabotabek dan Banten yang bersedia setulus hati membantu penelitian ini. Terkhusus Drs. KH. Ali Muaffa, M.Ag, Drs. KH. Umar Jaeni, M.Pd, Ust. H. Abdurrohim Hasan, M.Pd, beliau-beliaulah yang mengajarkan penulis arti berjuang dan berusaha untuk selalu bermanfaat di tengah masyarakat.

F. DAFTAR PUSTAKA

- Achmad Lutfi, *Pembelajaran Al-Qur'an dan Hadits*, (Jakarta: Direktorat Jenderal Pendidikan Islam Departemen Agama Republik Indonesia, tt)
- Abdurrohim Hasan, Dkk, *Panduan Praktis Penerapan Kurikulum Pembelajaran Al-Qur'an*, (Pesantren Al-Qur'an Nurul Falah : Surabaya, 2010)
- Abdurrahim Hasan, dkk , *Strategi Pembelajaran Al-Qur'an Metode Tilawati*, (Pesantren Al-Qur'an Nurul Falah: Surabaya, 2010)
- Aniek Indrawati, "Pengaruh Kualitas Layanan Lembaga Pendidikan Terhadap Kepuasan Konsumen", *Jurnal Ekonomi Bisnis*, TH 16,

No.1, Maret 2011

- Anwar Prabu Mangkunegaran, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (PT.Remaja Rosdakarya : Bandung, 2002)
- Bilson Simamora, *Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitable*, (Gramedia : Jakarta, 2001)
- Boediono, *Pengantar ilmu Ekonomi, Ekonomi Makro edisi 4*, (BPFE : Jogjakarta, 1999)
- Didin Hafidhudin dan Hendri Tanjung, *Manajemen Syariah dalam Praktik*, (Gema Insani : Jakarta, 2003)
- Edward Sallis, *Total Quality Management in Education, Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan*, (IrCisod : Jogjakarta, 2008)
- Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, (Andi Offset : Jogjakarta, 2007)
- I Kadek Oka Sucandra, *"Analisis Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan"*, (Tesis Universitas Bandar Lampung : Lampung, 2019)
- Inggit Dyaning Wijayanti, *Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Pendidikan Berbasis Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di madrasah Ibtidaiyah Se-Yogyakarta Tahun ajaran 2015/2016*, (Tesis UIN Sunan Kalijaga : Yogyakarta, 2016)
- James G Barnes, *Secrets of Costumer Relationship, Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan* (Andi : Jogjakarta, 2003)
- Luqman Chakim, dkk, *Sistem Penjamin Mutu Pembelajaran Al-Qur'an Metode Tilawati*, (Surabaya : Pesantren Al-Qur'an Nurul Falah, 2019)
- Lathipah, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Jasa Pendidikan Terhadap Minat Masyarakat Memondokkan Anaknya (Studi di Pondok Pessantren Ak-Ishlahuddiny dan Nurul Hakim Kecamatan Kediri Kabupaten Lombok Barat Provinsi Nusa Tenggara Barat)*, (Tesis UIN Maulana malik Ibrahim : Malang, 2017)
- M.Misbahul Munir, *Pedoman Lagu-Lagu Tilawatil Qur'an Dilengkapi Tajwid dan Qasidah*, (Apollo: Surabaya,2008)
- Muhammad Aman Ma'mun, *" Kajian Pembelajaran baca tulis Al-Qur'an"*, *Jurnal Pendidikan Islam An-Naba*, Vol. 4 No. 1 Maret 2018
- M. Thohir Al-Aly, *Analisa Sistematika Penyajian Materi Belajar Membaca*

- Al-Qur'an (Studi Terhadap Enam metode Membaca Al-Qur'an, Qiro'ati, Iqro', An-Nahdhiyah, Tilawati, At-Tartil dan Adz-Dzikr, (Universitas Islam Malang: Tesis, 2003)*
- Phillip Kotler, *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*, (Salemba Empat : Jakarta, 2002)
- Ria Fitriana, *"Manajemen Layanan Madrasah Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Jasa Pendidikan (Studi Multisitus di MTsN Bandung Tulungagung dan di MTsN Tulungagung)"*. (Tesis IAIN Tulungagung : Tulungagung, 2015)
- Undang Undang Republik Indonesia Nomor 20 tahun 2003 Tentang Sistem pendidikan Nasional, Pasal 4 ayat (6)