

**EFEKTIVITAS MANAJEMEN MASJID
DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN**
(Studi Kasus Pada Masjid Jendral Besar Soedirman Purwokerto)



SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Dakwah
IAIN Purwokerto Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen Dakwah (S.Sos)**

**OLEH :
NURUL AINI
NIM. 1423104032**

**PROGAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
JURUSAN PENGEMBANGAN MASYARAKAT
FAKULTAS DAKWAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PURWOKERTO
2018**

EFEKTIVITAS MANAJEMEN MASJID DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN (STUDI KASUS PADA MASIID JENDERAL BESAR SOEDIRMAN PURWOKERTO)

NURUL AINI
1423104032

ABSTRAK

Masjid secara terminologis diartikan sebagai tempat ibadah umat Islam, khususnya dalam menegakkan sholat lima waktu. Masjid sering disebut sebagai rumah Allah yang digunakan sebagai sarana ibadah serta merupakan tempat disemikan nilai kebajikan dan kemaslahatan umat baik urusan ukhrawi maupun duniawi. Semua dapat sukses dilakukan apabila dirangkum dalam sebuah garis kebajikan manajemen masjid. Fungsi masjid tidak hanya sebagai tempat dilaksanakannya ritual ibadah semata tetapi juga dilaksanakannya berbagai kegiatan untuk kemaslahatan umat Islam. Masjid yang dikelola secara maksimal dengan menerapkan manajemen dapat meningkatkan sebuah pelayanan kepada jama'ah. Oleh karena itu, pengurus masjid harus menyadari pentingnya mengelola masjid karena potensi masjid yang besar akan meningkatkan kesejahteraan umat.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Efektivitas Manajemen Masjid dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan kepada jama'ah Masjid Jenderal Besar Purwokerto. Metode penelitian yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Dengan melakukan pendekatan ini penulis melakukan pendekaan ini untuk menghasilkan data deskriptif terkait Efektivitas Manajemen dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Hasil temuan penulis di lapangan dapat diketahui bahwa Masjid Jenderal Besar Soedirman Purwokerto telah mencapai efektivitas manajemen dalam meningkatkan mutu pelayanan. Hal ini dibuktikan dengan berbagai aktivitas yang telah tercapai dan dirasakan keberadaannya dan manfaatnya oleh masyarakat seperti terlaksananya kegiatan ibadah, kajian rutin, dan pelayanan fasilitas yang memuaskan jama'ah. Dengan tercapainya Efektivitas manajemen masjid, Peningkatan mutu pelayanan Masjid Jenderal Besar Soedirman Purwokerto diantaranya adalah semakin banyaknya jama'ah yang hadir untuk melaksanakan ibadah dan kegiatan, pelayanan fasilitas masjid yang lengkap dan memuaskan jama'ah, dan terbukanya takmir masjid menerima kritik dan saran yang membangun dari masyarakat dan jama'ah.

Kata kunci: Efektivitas, Manajemen Masjid, dan Mutu Pelayanan.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN NOTA DINAS PEMBIMBING	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Penegasan Istilah.....	6
C. Rumusan Masalah	9
D. Tujuan Dan Manfaat Penelitian	9
E. Kajian Pustaka.....	10
F. Sistematika Penulisan	14
BAB II EFEKTIVITAS MANAJEMEN MASJID	
A. Konsep Efektifitas	15
B. Manajemen Masjid.....	17

C. Konsep Mutu.....	38
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	41
B. Lokasi Penelitian.....	41
C. Subyek dan Obyek Penelitian	42
D. Sumber Data.....	42
E. Metodologi Pengumpulan Data	43
F. Analisis Data.....	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Masjid Jendral Besar Soedirman Purwokerto	47
B. Manajemen Masjid Jendral Besar Soedirman Purwokerto.....	59
C. Efektifitas Manajemen Masjid	79
D. Mutu Pelayanan.....	85
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	89
B. Saran-Saran.....	90
C. Kata Penutup.....	91
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Penelitian Sebelumnya	12
Tabel 4.1Jadwal Kajian Rutin	56

DAFTAR LAMPIRAN

1. Blanko/ Kartu Bimbingan Skripsi
2. Pedoman wawancara
3. Transkrip wawancara
4. Surat Ijin Penelitian
5. Sertifikat Baca Tulis Al-Qur'an dan Praktek Pengamalan Ibadah
(BTA/PPI)
6. Sertifikat Kuliah Kerja Nyata (KKN)
7. Sertifikat Praktik Pengalaman Lapangan (PPL)
8. Surat keterangan lulus seminar proposal
9. Surat keterangan lulus ujian komprehensif
10. Transkrip akademik terakhir
11. Sertifikat pengembangan bahasa Arab
12. Sertifikat pengembangan bahasa Inggris
13. Sertifikat ujian aplikasi komputer
14. Daftar Riwayat Hidup

**EFEKTIVITAS MANAJEMEN MASJID DALAM MENINGKATKAN
MUTU PELAYANAN (STUDI KASUS PADA MASJID JENDERAL BESAR
SOEDIRMAN PURWOKERTO)**

NURUL AINI
1423104032

ABSTRAK

Masjid secara terminologis diartikan sebagai tempat ibadah umat Islam, khususnya dalam menegakkan sholat lima waktu. Masjid sering disebut sebagai rumah Allah yang digunakan sebagai sarana ibadah serta merupakan tempat disemikan nilai kebajikan dan kemaslahatan umat baik urusan ukhrawi maupun duniawi. Semua dapat sukses dilakukan apabila dirangkum dalam sebuah garis kebajikan manajemen masjid. Fungsi masjid tidak hanya sebagai tempat dilaksanakannya ritual ibadah semata tetapi juga dilaksanakannya berbagai kegiatan untuk kemaslahatan umat Islam. Masjid yang dikelola secara maksimal dengan menerapkan manajemen dapat meningkatkan sebuah pelayanan kepada jama'ah. Oleh karena itu, pengurus masjid harus menyadari pentingnya mengelola masjid karena potensi masjid yang besar akan meningkatkan kesejahteraan umat.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Efektivitas Manajemen Masjid dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan kepada jama'ah Masjid Jenderal Besar Purwokerto. Metode penelitian yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Dengan melakukan pendekatan ini penulis melakukan pendekatan ini untuk menghasilkan data deskriptif terkait Efektivitas Manajemen dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Hasil temuan penulis di lapangan dapat diketahui bahwa Masjid Jenderal Besar Soedirman Purwokerto telah mencapai efektivitas manajemen dalam meningkatkan mutu pelayanan. Hal ini dibuktikan dengan berbagai aktivitas yang telah tercapai dan dirasakan keberadaannya dan manfaatnya oleh masyarakat seperti terlaksananya kegiatan ibadah, kajian rutin, dan pelayanan fasilitas yang memuaskan jama'ah. Dengan tercapainya Efektivitas manajemen masjid, Peningkatan mutu pelayanan Masjid Jenderal Besar Soedirman Purwokerto diantaranya adalah semakin banyaknya jama'ah yang hadir untuk melaksanakan ibadah dan kegiatan, pelayanan fasilitas masjid yang lengkap dan memuaskan jama'ah, dan terbukanya takmir masjid menerima kritik dan saran yang membangun dari masyarakat dan jama'ah.

Kata kunci: Efektivitas, Manajemen Masjid, dan Mutu Pelayanan.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Salah satu unsur penting dalam struktur masyarakat Islam adalah masjid. Mulai dari masa Nabi SAW sampai saat ini, masjid menjadi pusat kegiatan kaum muslimin. Bahkan kegiatan di bidang pemerintah yang mencakup, ideologi, politik, ekonomi, sosial, pengadilan, dan kemiliteran-dibahas dan dipecahkan di lembaga masjid.

Masjid merupakan suatu bangunan yang didirikan sebagai tempat ibadah kepada Allah SWT. Akar kata dari masjid adalah “*sajada*” dimana “*sajada*” berarti sujud atau tunduk.¹ Pada zaman sekarang pembangunan masjid begitu pesat, kita bisa melihat di kota-kota besar, di desa-desa, rumah sakit, kampus, terminal dan lain sebagainya telah banyak didirikan masjid sehingga umat muslim dapat mudah untuk menemukan bangunan masjid. Munculnya masjid-masjid baru di berbagai tempat ataupun merenovasi atas masjid-masjid lama merupakan bentuk semangat masyarakat.

Selain Ibadah kepada Allah di dalam Masjid seseorang dapat menjalin tali silaturahmi kepada sesama umat muslim untuk meningkatkan solidaritas, memperdalam ilmu-ilmu pengetahuan agama ataupun umum dan kegiatan lain untuk menambah ketaqwaan kepada Allah SWT. Sehingga Masjid

¹Aisyah Nur Hidayant, *Masjid Sebagai Pusat Pengembangan Masyarakat*, (Malang: UIN-MALIKI PRESS, 2010), Hlm. 51.

berfungsi pula menjadi pusat pengembangan kebudayaan Islam, terutama saat gedung-gedung khusus untuk itu belum didirikan.²

Pentingnya masjid dalam kehidupan umat muslim telah terbukti dengan terulang-ulangnya kata masjid dalam Al-Qur'an sebanyak dua puluh delapan kali yang berintikan pada tempat ketundukan insan pada Kholiknya.³ Dalam Al-Qur'an surah At-Taubah ayat 18 Allah SWT berfirman mengenai pentingnya memakmurkan masjid:

إِنَّمَا يَعْمُرُ مَسَاجِدَ اللَّهِ مَنْ آمَنَ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ وَأَقَامَ الصَّلَاةَ وَآتَى الزَّكَاةَ وَلَمْ يَحْذِرْ
اللَّهَ فَعَسَىٰ أُولَٰئِكَ أَنْ يَكُونُوا مِنَ الْمُهْتَدِينَ

Artinya:

“Sesungguhnya yang memakmurkan masjid Allah hanyalah orang-orang yang beriman kepada Allah dan hari kemudian. Serta (tetap) melaksanakan shalat, menunaikan zakat dan tidak takut (kepada apa pun) kecuali kepada Allah. Maka mudah-mudahan mereka termasuk orang-orang yang mendapat petunjuk.”⁴

Dari ayat diatas orang yang wajar memakmurkan masjid yakni tidak lain kecuali siapa yang beriman dengan benar kepada Allah dan hari kemudian, serta tetap mendirikan shalat secara tekun dan benar, menunaikan zakat dengan sempurna dan tidak takut kepada siapa pun kecuali kepada Allah. Maka mereka itulah yang sangat jauh lagi tinggi kedudukannya adalah

²Mohammad E. Ayub, *Manajemen Masjid*, (Jakarta: GEMA INSANI PRESS, 1996), Hlm. 2.

³Moh. Roqib, *Menggugat Fungsi Edukasi Masjid*, (Purwokerto: STAIN Purwokerto Press, 2005), Hlm. 73.

⁴Departemen Agama RI, *Al-Qur'an Terjemah dan Tafsir Per Kata*, (Bandung: Pondok Yatim Al Hilal, 2010), Hlm. 189.

orang-orang yang diharapkan termasuk golongan orang-orang yang mendapat petunjuk serta melaksanakan secara sempurna petunjuk Allah swt.⁵

Selain itu Nabi Muhammad SAW juga bersabda pentingnya memakmurkan masjid yang diriwayatkan oleh Imam Muslim yang berbunyi:

مَا اجْتَمَعَ قَوْمٌ فِي بَيْتٍ مِنْ بُيُوتِ اللَّهِ يَتْلُونَ كِتَابَ اللَّهِ وَيَتَدَارَسُونَهُ بَيْنَهُمْ إِلَّا نَزَلَتْ عَلَيْهِمُ السَّكِينَةُ وَغَشِيَتْهُمُ الرَّحْمَةُ وَحَفَّتُهُمُ الْمَلَائِكَةُ وَذَكَرَهُمُ اللَّهُ فِيمَنْ عِنْدَهُ

Artinya:“Tidaklah berkumpul sekelompok orang yang disalah satu rumah-rumah Allah (masjid). Mereka membaca Al-Qur’an dan saling mempelajarinya (bersama-sama) diantara mereka, melainkan (akan) turun ketenangan atas mereka, mereka akan diliputi rahmat, dan para malaikat (hadir) mengelilingi mereka, serta Allah menyebutkan (nama-nama) mereka di hadapan (para Malaikat) yang berada di sisi-Nya.”⁶

Hadis tersebut menjelaskan bahwa betapa pentingnya memakmurkan masjid dalam Islam. Mereka yang membaca Al-Qur’an dan mempelajarinya akan diliputi ketenangan dan rahmat, para malaikatpun mengelilingi mereka dan Allah menyebut nama mereka di hadapan para Malaikat.

Kondisi masjid yang besar dan indah ternyata tidak seperti yang di harapkan, di mana masjid yang seharusnya ramai di kunjungi oleh umat muslim justru sebaliknya, beberapa masjid malah hanya berfungsi untuk melaksanakan shalat jum’at saja. Mereka hanya senang untuk membangun masjid yang megah dan indah tetapi belum mempunyai semangat untuk memakmurkannya, hal itu diungkapkan oleh salah satu Takmir Masjid Jenderal Besar Soedirman Purwokerto yang bernama Bapak Yusuf.

⁵M. QuraishShihab, *Tafsir Al-Misbah* (Pesan, Kesandan Keserasian Al-Qur’an), (Jakarta: Penerbit Lentera, 2002), Hlm. 551.

⁶Imam An-Nawawi, *Syarah Shahih Muslim*, (Jakarta: PUSTAKA AZZAM, 2011), Hlm. 225.

Dari keadaan banyak nya masjid yang sepi oleh jama'ah tidak membuat Takmir Masjid Jenderal Besar Soedirman Purwokerto berkecil hati, Tetapi mereka justru giat dan tidak patah semangat untuk memakmurkan masjid. Salah satu pengelolaan yang dilakukan oleh pengurus masjid adalah mengadakan kegiatan kajian-kajian yang tidak memungut biaya kepada jama'ah dan menghadirkan narasumber kajian seorang ustadz yang bergelar Lc dan populer di Indonesia.⁷

Berdirinya masjid tidak hanya sebagai tempat ibadah saja melainkan sebagai kegiatan umat muslim dalam memperdalam ilmu agama, untuk itu Masjid Jenderal Besar Soedirman Puwokerto mempunyai kegiatan sebagai wadah masyarakat untuk menimba ilmu, kegiatan yang dilaksanakan oleh Masjid Jenderal Besar Soedirman Puwokerto meliputi kegiatan kajian rutin seperti Tahfidz Al-Qur'an untuk anak-anak yang dilaksanakan ba'da subuh setiap hari senin sampai minggu, Kajian Kitab Riyadussholihin untuk umum yang dilaksanakan ba'da subuh setiap hari senin sampai sabtu, Kajian Ummahat khusus untuk muslimah yang dilaksanakan setiap hari kamis, dan masih banyak kajian yang lain setiap harinya.

Untuk itu masjid perlu dikelola dengan menerapkan manajemen yang baik, hal ini bertujuan memaksimalkan fungsi dan peran masjid, selain itu pengelolaan masjid yang baik dapat meningkatkan pelayanan yang dilakukan oleh pengurus masjid, karena kegiatan yang dilaksanakan sangat menuntut untuk memenuhi kebutuhan jama'ah yang sangat kompleks berupa sarana

⁷Hasil wawancara dengan salah satu Takmir Masjid Jenderal Besar Soedirman Purwokerto pada tanggal 15 Februari 2018 pada pukul 14.00WIB.

maupun prasarana masjid sehingga apabila kegiatan dikelola dengan baik maka jama'ah akan merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan serta selalu semangat untuk mengunjungi masjid baik untuk beribadah kepada Allah SWT maupun untuk memperdalam ilmu agama.

Masjid Jenderal Besar Soedirman merupakan masjid yang tergolong masih baru karena masjid tersebut baru berdiri selama 4 tahun. Masjid yang berdiri di pusat kota Purwokerto dimana jauh dari pemukiman penduduk mengharuskan takmir masjid bekerja lebih ekstra terhadap pengelolaan masjid sehingga kegiatan yang di laksanakan dapat menarik masyarakat untuk mengunjungi masjid. Dengan dikelolanya aktivitas Masjid Jenderal Besar Soedirman secara maksimal pengurus masjid memberikan pelayanan dan fasilitas yang mendukung masyarakat dalam meningkatkan potensi yang didukung keimanan dan ketakwaan. Fasilitas tempat ibadah yang nyaman dan bersih menjadi hal yang prioritas bagi takmir Masjid Jenderal Besar Soedirman kepada jama'ah. Selain itu kegiatan pendidikan seperti TPQ, Kajian-kajian yang dilaksanakan secara rutin berperan dalam pengembangan intelektual masyarakat.

Masjid Jenderal Besar Soedirman memiliki keunikan yaitu bangunan masjid dengan perpaduan arsitektur bergaya Turki dan Cordoba berwarna putih berdiri dengan megah dan dapat menampung 1.500 jamaah. Keunikan lainnya adalah masjid ini di kelola oleh 2 lembaga yaitu TNI (Tentara Nasional Indonesia) dan Al-Irsyad. Keduanya bekerja sama agar masjid yang

dibangun ramai oleh jamaah sehingga pembangunannya tidak sia-sia dan dapat bermanfaat untuk umat muslim.

Untuk itu kegiatan yang dilaksanakan di masjid memerlukan pengelolaan yang optimal sehingga dapat meningkatkan mutu pelayanan kepada jama'ah. Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Efektivitas Manajemen Masjid dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan (Studi Kasus pada Masjid Jenderal Besar Soedirman Purwokerto)”.

B. Penegasan Istilah

1. Efektivitas

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kata efektif berarti dapat membuahkan hasil, mulai berlaku, ada pengaruhnya, akibat, dan efeknya.⁸ Efektif merupakan kata dasar, sementara kata sifat dari efektif adalah efektivitas. Efektivitas pada dasarnya berasal dari kata efek yang selanjutnya istilah ini digunakan sebagai hubungan sebab akibat, sehingga dapat dipandang sebagai suatu sebab dari variabel lain. Efektivitas berarti bahwa tujuan yang telah direncanakan sebelumnya dapat tercapai atau sasaran tercapai karena adanya proses kegiatan.⁹

Dalam pengelolaan sebuah organisasi efektivitas merupakan unsur pokok yang digunakan untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan. Seberapa besar efektivitas dari sebuah kebijakan terkait program atau kegiatan organisasi ditentukan oleh pencapaian yang diperoleh sesuai

⁸Sulkan Yasin dan Sunarto Hapsoyo, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Praktis, Populer dan Kosa Kata Baru, (Surabaya : Mekar, 2008), hlm.132.

⁹Harbani Pasolong, *Teori Administrasi Publik*, (Bandung : Alfabeta, 2007), hlm. 4.

dengan indikator yang telah ditentukan sebelumnya. Oleh karenanya sebuah kebijakan dapat disebut efektif apabila telah tercapai tujuan ataupun sasaran seperti yang telah direncanakan sebelumnya.

2. Manajemen Masjid

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia pengelolaan adalah proses, cara melakukan kegiatan tertentu dengan menggerakkan tenaga orang lain.¹⁰ Kemudian dalam bahasa Indonesia menjadi manajemen yaitu penggerakan, pengorganisasian dan pengarahan usaha manusia untuk memanfaatkan secara efektif material dan fasilitas untuk mencapai suatu tujuan.

Manajemen merupakan serangkaian kegiatan merencanakan, mengorganisasikan, menggerakkan, mengendalikan dan mengembangkan segala upaya dalam mengatur dan mendayagunakan sumber daya manusia, sarana dan prasarana untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan secara efektif dan efisien.¹¹

Robert Kritiner mendefinisikan dalam bukunya *T'anut Toifah* bahwa, manajemen sebagai suatu proses kerja melalui orang lain untuk mencapai tujuan organisasi dalam lingkungan yang berubah proses ini berpusat pada penggunaan yang efektif dan efisien terhadap penggunaan sumber daya manusia.¹²

¹⁰Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1993), Hlm. 411.

¹¹Muhammad Munir dan Wahyu Ilahi, *Manajemen dakwah*, (Jakarta: PRENADA MEDIA, 2006), Hlm. 11.

¹²T'anut Thoifah, *Manajemen dakwah*, (Malang: Madani Press, 2015), Hlm. 20.

Selain itu manajemen adalah proses yang khas yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, menggerakkan dan pengawasan, yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan sumber daya manusia serta sumber-sumber lain.¹³

Definisi masjid berasal dari kosa kata ahasa Arab “*sajada*” yang berarti tempat sujud atau tempat menyembah Allah SWT. Bumi yang kita tempati adalah masjid bagi kaum muslimin, setiap muslim boleh melaksanakan sholat di wilayah atau tempat manapun di bumi ini terkecuali di atas kuburan, di tempat yang bernajis, dan di tempat-tempat yang menurut ukuran syariat Islam tidak sesuai untuk dijadikan tempat shalat.¹⁴

Manajemen masjid yang dimaksud dalam penelitian ini merupakan suatu proses atau usaha mencapai kemakmuran masjid dengan menerapkan fungsi manajemen seperti perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan yang ideal, yang dilakukan oleh Ketua Takmir Masjid Jenderal Besar Soedirman melalui berbagai aktivitas positif.

¹³George R Terry, *Asas-Asas Manajemen*, terj., Winardi, (Bandung: PT ALUMNI, 2012), Hlm. 4.

¹⁴Moh E. Ayub, *Manajemen Masjid*, (Jakarta: Gema Insani Press, 2001), Hlm. 1.

3. Mutu Pelayanan

Mutu merupakan kadar, taraf atau derajat kualitas. Sedangkan yang dimaksud dengan pelayanan adalah perihal atau cara melayani.¹⁵ Adapun yang dimaksud mutu pelayanan dalam judul skripsi ini adalah bagaimana kualitas pelayanan yang diterapkan di Masjid Jenderal Besar Soedirman Purwokerto dalam melayani, mengayomi, dan memberi kontribusi baik dari segi agama maupun permasalahan sehari-hari jama'ah.

C. Rumusan Masalah

Bagaimanakah Efektivitas Manajemen Masjid Jenderal Besar Soedirman Purwokerto dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan kepada jamaah?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui tentang Efektivitas Manajemen Masjid Jenderal Besar Soedirman Purwokerto dalam meningkatkan Mutu Pelayanan kepada jamaah.

2. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan manfaat diantaranya adalah:

¹⁵Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*,....., Hlm. 646.

a. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan berupa penambahan ilmu pengetahuan mengenai pengelolaan kegiatan masjid. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan sumbangan ilmiah untuk memperluas dunia ilmu pengetahuan dalam disiplin ilmu manajemen.

b. Manfaat Praktis

- 1) Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan pertimbangan atau rujukan untuk penelitian-penelitian yang memiliki yang serupa dengan penelitian ini.
- 2) Diharapkan bisa bermanfaat bagi kaum muslimin atau masjid-masjid di kota Purwokerto dan juga bermanfaat bagi masyarakat.

E. Kajian Pustaka

Kajian pustaka ini untuk menghindari kesamaan dan untuk menghindari plagiasi dengan penelitian sebelumnya diantaranya:

Hasil penelitian tesis oleh Khairil Anwar yang berjudul “Masjid Sebagai Pusat Aktivitas Masyarakat” yang dilakukan pada tahun 2004. Penelitian ini menghasilkan bahwa masjid tidak hanya sebagai tempat ibadah tetapi juga menjadi pusat aktivitas masyarakat, semakin meningkatnya peran dan fungsi masjid sebagai pusat kegiatan masyarakat berarti semakin makmur

masjid itu dan menunjukkan bahwa tingkat keberagaman masyarakat disekitar masjid telah meningkat.¹⁶

Selain penelitian tersebut, ada juga penelitian skripsi dari Miss Hasanah Samaeng yang berjudul “Pengelolaan Kegiatan Dakwah Masjid Nurul Muttaqin dan Pondok Pesantren As-Saqofah Al-Ammah di Kampung Tabing, Patani Selatan Thailand (Kajian Perbandingan)”, Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang yang dilakukan pada tahun 2015, skripsi ini membahas tentang perbandingan kegiatan dakwah dan kerja sama yang dilakukan oleh Masjid Nurul Muttaqin dan Pondok Pesantren As-Saqofah Al-Ammah dimana kegiatan dakwah sesuai dengan fungsi-fungs manajemen. Kegiatan tersebut meliputi bidang keagamaan, bidang pendidikan dan bidang sosial dan lain sebagainya. Kedua-dua lembaga tersebut memiliki *Strengths* (kekeuatan), *Weakness* (kelemahan), *Opportunities* (peluang), dan *Threats* (ancaman) yang berbeda-beda sesuai masing-masing kelembagaannya. Namun keduanya harus usaha memaksimalkan kekuatan untuk meminimalisirkan kelemahan yang ada. Dan juga meminimalisirkan ancaman yang terdapat dengan peluang yang dimiliki, sehingga bisa meningkatkan kualitas pengelolaannya.¹⁷

Penelitian yang lain juga dilakukan oleh Ma’fud yang berjudul “Optimalisasi Peran Masjid Sebagai Pusat Dakwah (Study Masjid

¹⁶Khairil Anwar, *Masjid Sebagai Pusat Aktivitas Masyarakat*, (Purwokerto: STAIN Purwokerto, 2004).

¹⁷Miss Hasanah Samaeng, *Pengelolaan Kegiatan Dakwah Masjid Nurul Muttaqin dan Pondok Pesantren As-Saqofah Al-Ammah di Kampung Tabing, Patani Selatan Thailand (Kajian Perbandingan)*, (Semarang: UIN Walisongo, 2015), *Skripsi*, Diambil dari <http://eprints.walisongo.ac.id/4973/1/131311072.pdf>. Diakses ada 2 Februari 2018 pada pukul 11.00WIB

Fatimatuzzahra)” yang dilakukan pada tahun 2007. Penelitian ini menghasilkan bahwa masjid berperan sebagai pusat ibadah dan sebagai pusat dakwah.¹⁸ Seperti yang dicontohkan oleh Rasulullah saw diana beliau membangun masji sebagai awal untuk melakukan dakwahnya di Madinah.

Penelitian lain sebelumnya dilakukan oleh Wahyu Panca Hidayat dengan judul penelitian: ”Strategi Pengembangan Jamaah Masjid Jogokariyan Yogyakarta Sejak 2003-2013”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi yang dipakai takmir Masjid Jogokariyan dalam pengembangan jama’ah, faktor pendorong dan penghambat dan dampak atas implementasi strategi pengembangan jama’ah terhadap masyarakat di sekitar Masjid Jogokariyan. Sedangkan hasil penelitiannya adalah program-program yang dibuat takmir Masjid Jogokariyan berbasis pada pelayanan yang meliputi pelayanan spiritual, sosial dan ekonomi. Pelayanan spiritual ditujukan agar Jama’ah merasa tenang dalam beribadah. Pelayanan sosial yang dilakukan takmir Masjid Jogokariyan meliputi relawan Masjid, mengadakan komunitas-komunitas, olahraga, penyembelihan hewan kurban dan tim Bersih-bersih Masjid (BBM). Pelayanan ekonomi dilakukan agar masyarakat terutama yang menjadi Jama’ah rutin menjadi lebih sejahtera.

Tabel 1.1 Penelitian Sebelumnya

NO	Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Khairil Anwar	Masjid Sebagai Pusat Aktivitas Masyarakat	Sama-sama meneliti masjid sebagai pusat kegiatan	Lebih focus aktivitas masyarakat

¹⁸Ma’fud, *Optimalisasi Peran Masjid Sebagai Pusat Dakwah (Study Masjid Fatimatuzzahra)*, (Purwokerto: STAIN Purwokerto, 2007).

2.	Miss Hasanah Samaeng	Pengelolaan Kegiatan Dakwah Masjid Nurul Muttaqin dan Pondok Pesantren As-Saqofah Al-Ammah di Kampung Tabing, Patani Selatan Thailand (Kajian Perbandingan)	Sama-sama meneliti terkait dengan manajemen pengelolaan masjid	Penelitian lebih cenderung kepada kajian perbandingan antara manajemen dua masjid
3.	Ma'fud	Optimalisasi Peran Masjid Sebagai Pusat Dakwah (Study Masjid Fatimatuzzahra)	Sama-sama meneliti peran masjid sebagai sarana dakwah	Lebih focus kepada optimalisasi masjid
4.	Wahyu Panca Hidayat	Strategi Pengembangan Jamaah Masjid Jogokariyan Yogyakarta Sejak 2003-2013	Sama-sama meneliti tentang upaya takmir dalam meningkatkan jamaah	Lebih kepada strategi pengembangan jamaah

Dari penjelasan di atas dapat di tarik kesimpulan bahwa persamaan yang dilakukan oleh peneliti pendahulu adalah sama-sama membahas tentang pengelolaan masjid. Sedangkan perbedaannya, dari skripsi Miss Hasanah Samaeng adalah lebih spesifik meneliti tentang pengelolaan kegiatan dakwah antar dua lembaga yaitu masjid dan pondok pesantren. Skripsi Khairil Anawar adalah meneliti tentang Masjid sebagai pusat untuk kegiatan masyarakat. Dan skripsi Ma'fud lebih fokus kepada mengoptimalkan masjid sebagai pusat dakwah. Adapun perbedaan hasil penelitian yang dibahas oleh peneliti adalah pengelolaan aktivitas masjid. Dimana pengelolaan masjid sangat penting untuk kemajuan dakwah dan pengembangan masjid. Dengan demikian penelitian terdahulu berbeda dengan penelitian ini.

F. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan merupakan suatu susunan atau urutan dari penulisan skripsi untuk memudahkan dalam memahami isi skripsi ini, maka dalam sistematika penulisan, peneliti membagi dalam lima bab yaitu:

Bab pertama, pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah, definisi operasional, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, telaah pustaka, dan sistematika penulisan.

Bab kedua, landasan teori dalam penelitian ini landasan teori berisi tentang manajemen masjid, teori efektivitas, dan mutu.

Bab ketiga, metode penelitian yang berisi tentang pendekatan penelitian, tempat dan waktu penelitian, subyek dan obyek penelitian, sumber data penelitian, metode pengumpulan data, dan analisis data.

Bab keempat, Hasil penelitian, yaitu akan membahas tentang penyajian data dan hasil penelitian dengan subyek penelitian dan pembahasan yang berisi tentang analisis data.

Bab kelima, Kesimpulan, saran-saran, dan penutup

IAIN PURWOKERTO

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Sebagai akhir dari pembahasan ini maka berdasarkan uraian mengenai Efektivitas Manajemen dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan (Studi Kasus pada Masjid Jenderal Besar Soedirman Purwokerto) yang telah dikemukakan dari bab-bab sebelumnya yang didukung data lapangan dan teori yang ada maka dapat diambil kesimpulan bahwa:

Masjid Jenderal Besar Soedirman Purwokerto sebagai salah satu masjid besar di kota Purwokerto berusaha memaksimalkan pengaturan dan fungsi masjid. Dari pembahasan yang telah dipaparkan dapat dikatakan Masjid Jenderal Besar Soedirman Purwokerto telah mencapai efektivitas manajemen dalam meningkatkan mutu pelayanan. Hal ini dibuktikan dengan berbagai aktivitas yang telah tercapai dan dirasakan keberadaannya dan manfaatnya oleh masyarakat seperti terlaksananya kegiatan ibadah, kajian rutin, dan pelayanan fasilitas yang memuaskan jama'ah. Sebagai masjid besar yang memiliki banyak kegiatan, takmir masjid melakukan sosialisasi kepada masyarakat dan jama'ah melalui alat elektronik dan media sosial. Publikasi melalui Media sosial sangat penting karena pada saat ini masyarakat lebih tertarik dengan informasi melalui media sosial tersebut. Selain itu takmir Masjid Jenderal Besar Soedirman Purwokerto juga bekerja sama dengan stasiun televisi seperti Suro TV, UV TV, dan Insan TV agar masyarakat

daerah lain juga dapat mengikuti kegiatan Masjid Jenderal Besar Soedirman Purwokerto.

Masjid dengan mutu pelayanan yang baik merupakan harapan semua jama'ah, dengan pelayanan yang baik dapat membuat jama'ah merasa aman, nyaman, dan nikmat berada di masjid tersebut. Upaya yang dapat dilakukan oleh takmir Masjid Jenderal Besar Soedirman Purwokerto untuk memaksimalkan fungsi masjid adalah dengan meningkatkan mutu pelayanan masjid, sehingga akan menarik banyak jamaah untuk ikut berkontribusi dalam memakmurkan masjid.

Peningkatan mutu pelayanan Masjid Jenderal Besar Soedirman Purwokerto diantaranya adalah semakin banyaknya jama'ah yang hadir untuk melaksanakan ibadah dan kegiatan, pelayanan fasilitas masjid yang lengkap dan memuaskan jama'ah, dan terbukanya takmir masjid menerima kritik dan saran yang membangun dari masyarakat dan jama'ah.

B. Saran

1. Bagi Takmir Masjid Jenderal Besar Soedirman Purwokerto diharapkan dapat meningkatkan jama'ah sholat subuh yaitu dapat dengan mengundang masyarakat melakukan sholat subuh berjamaah via online.
2. Tergetan pendataan jama'ah tetap perlu dilaksanakan sebagai data jama'ah masjid yang rutin melaksanakan dan mengikuti kegiatan masjid.
3. Pembangunan Masjid Jenderal Besar Soedirman terkait free kampling makanan perlu diteruskan, selain dapat menambah kas masjid jama'ah yang membutuhkan makanan tidak perlu pergi jauh dari Masjid.

4. Bagi khazanah penelitian perlu dilaksanakan penelitian lebih lanjut untuk menyempurnakan pembahasan tentang Efektivitas Manajemen di Masjid sehingga nantinya membawa kesempurnaan.

C. Kata Penutup

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat, nikmat serta karuniaNya, yang senantiasa memberikan kelancaran dan kemudahan dalam penyusunan karya sederhana ini. Tak lupa penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan kontribusi sampai penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangannya, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca mengenai penulisan dan penyusunan skripsi ini. Semoga apa yang tertulis dalam skripsi ini dapat memberikan manfaat bukan hanya untuk penulis saja tetapi juga kepada semua pihak.

Akhirul kalam, penulis mengucapkan terimakasih kepada seluruh pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu dalam penyusunan skripsi ini. *Jazzakallahasanaljazza.*

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Rahmat, Novianty Djafri. 2017. *Buku Ajar Manajemen Mutu Terpadu*. Yogyakarta: Zahir Publishing.
- Amirullah. 2015. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Mitra Remaja Media.
- An-Nawawi, Imam. 2011. *Syarah Shahih Muslim*. Jakarta: PUSTAKA AZZAM.
- Anwar, Khairil. 2004. *Masjid Sebagai Pusat Aktivitas Masyarakat*. Purwokerto: STAIN Purwokerto
- Arikunto, Suharsimi. 1993. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: RinekaCipta.
- Ayub, Mohammad E. 1996. *Manajemen Masjid*. Jakarta: GEMA INSANI PRESS.
- Aziz, Fathul Aminudin. 2016. *Manajemen dalam Perspektif Islam*. Cilacap: Pustaka El-Bayan.
- Azwar, Saifudin. 2013. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Danim, Sudarwan. 2002. *Menjadi Peneliti Kualitatif*. Bandung: CV. PUSTAKA SETIA.
- Departemen Agama RI. 2010. *Al-Qur'an Terjemah dan Tafsir Per Kata*. Bandung: Pondok Yatim Al Hilal.
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. 1993. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Direktorat Jenderal Kelembagaan Agama Islam Proyek Bimbingan dan Dakwah Agama Islam Pusat. 2003. *Pola Pembinaan Kegiatan Kemasjidan dan Profil Masjid, Mushalla dan Langgar*. Jakarta: Departemen Agama.
- Hadi, Sutrisno. 1991. *Metodologi Reaserch*. Yogyakarta: Andi Ofset.
- Handoko, T. Hani. 1984. *Manajemen*. Yogyakarta: Fakultas Ekonomi UGM.
- Hidayant, Aisyah Nur. 2010. *Masjid Sebagai Pusat Pengembangan Masyarakat*. Malang: UIN-MALIKI PRESS.
- M. Steers, Richard. 1985. *Efektivitas Organisasi Perusahaan*. Jakarta: Erlangga.
- Ma'fud. 2007. *Optimalisasi Peran Masjid Sebagai Pusat Dakwah (Study Masjid FatimatuZZahra)*. Purwokerto: STAIN Purwokerto.

- Moloeng, Lexy J. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta.
- R Terry, George. 2012. *Asas-Asas Manajemen*, terj., Winardi. Bandung: PT ALUMNI.
- Roqib, Moh. 2005. *Menggugat Fungsi Edukasi Masjid*, Purwokerto: STAIN Purwokerto Press.
- Shihab, M. Quraish. 2002. *Tafsir Al-Misbah (Pesan, Kesandan Keserasian Al Qur'an)*. Jakarta: Penerbit Lentera.
- Siagian, S.P. 1978. *Manajemen*. Yogyakarta: Liberty.
- Siswanto. 2015. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Soedarmo, Soewarso Hardjo. 2004. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Sugiono. 2010. *Metodologi Penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sunarto Hapsoyodan Sulkan Yasin. 2008. *Kamus Besar Bahasa Indonesia, Praktis, Populer dan Kosa Kata Baru*. Surabaya : Mekar.
- Tanzeh, Ahmad. 2009. *Pengantar Metode Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit.
- Tanzeh, Ahmad. 2011. *Metodologi Penelitian Praktis*. Yogyakarta: Teras.
- Thoifah, I'anatut. 2015. *Manajemen dakwah*. Malang: Madani Press.
- Wahyu Ilahi dan Muhammad Munir. 2006. *Manajemen dakwah*. Jakarta: PRENADA MEDIA.
- Rispiadi,.Heru. 2017. *Manajemen Masjid (Studi Idarah dan Imarah Masjid.Mardhotillah Sukarame Bandar Lampung)*. Lampung: UIN Raden Intan. *Skripsi*. Diambil dari http://repository.radenintan.ac.id/632/1/Skripsi_Lengkap.pdf.
- Samaeng, Miss Hasanah. 2015. *Pengelolaan Kegiatan Dakwah Masjid Nurul Muttaqin dan Pondok Pesantren As-Saqofah Al-Ammah di Kampung Tabing, Patani Selatan Thailand (Kajian Perbandingan)*. Semarang:UIN Walisongo *Skripsi* Diambil dari <http://eprints.walisongo.ac.id/4973/1/131311072.pdf>.