

MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DAN MANAJEMEN DI MASJID AN NUR PERMATA INDAH

Nadiah Aprillia¹⁾, Musleh Apripa²⁾, Hamid Zulfikar. R³⁾, Abdul Halim Manan⁴⁾, Ahmad Ubaidillah⁵⁾

IAIN FATTAHUL MULUK PAPUA

Corresponding Author. E-mail: nadiahaprillia4@gmail.com¹⁾, muslehapripa@gmail.com²⁾,
hamidfikar2@gmail.com³⁾, halimpendragon@gmail.com⁴⁾, aubaidillahmaduri05@gmail.com⁵⁾

Received: 2 Juli 2024; Revision: 7 Juli 2024; Accepted: 8 Juli 2024

ABSTRAK

Obsevasi langsung adalah pengamatan dan pencatatan yang dilakukan terhadap obyek di tempat kejadian atau berlangsungnya peristiwa dengan observer berada bersama obyek yang diselidiki. Sedangkan observasi tak langsung adalah merupakan pengamatan yang dilakukan peneliti untuk mendapatkan Gambaran mengenai kualitas pelayanan di masjid terhadap pengelola dalam kegiatan pelayanan di masjid Annur Permata Indah. Pendekatan kualitatif digunakan untuk mendapatkan data yang mendalam, suatu data yang mengandung makna. Makna adalah data yang sebenarnya, data yang pasti yang merupakan suatu nilai dibalik data yang tampak. Oleh karena itu dalam penelitian kualitatif tidak menekankan pada generalisasi, tetapi lebih menekankan pada makna. Generalisasi dalam penelitian kualitatif dinamakan transferability. Perspektif manajemen dalam upaya pengoptimalisasi yang perlu diperhatikan ketatalaksanaan masjid yang biasa disebut manajemen masjid mencakup idarah, imarah, dan riayah masjid. Idarah masjid yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan terhadap komponen secara keseluruhan di dalam manajemen masjid dan menggerakkan partisipasi dari masyarakat muslim dan para jamaah dalam aktivitas masjid. Manajemen dalam bahasa arab artinya ialah idarah. Keberadaan masjid dapat dipandang sebagai salah satu perwujudan dari eksistensi dan aspirasi umat Islam, khususnya sebagai sarana peribadatan yang menduduki fungsi sentral dalam kehidupan bermasyarakat. Mengingat fungsinya yang sangat strategis, maka penampilan dan pengelolaan masjid perlu dibina sebaik-baiknya agar dapat memberi manfaat bagi sumber daya di sekelilingnya, baik dari segi fisik bangunan maupun segi kegiatan kemakmurannya (Bachrun, Fakhurroji 2005: 14) Kualitas secara etimologi dapat diartikan sebagai peningkatan menuju suatu perbaikan. Karena kualitas memiliki makna yang tinggi rendahnya suatu barang ataupun jasa. Kualitas meliputi sebuah usaha untuk memenuhi harapan pelanggan, kualitas yang mencakup produk, jasa, manusia, dan sebuah proses juga lingkungan, dan kualitas yang mumpuni pada masa yang akan datang.

Kata kunci: kualitas, pelayanan, manajemen, masjid

PENDAHULUAN

Keanekaragaman agama adalah salah satu dari banyak keanekaragaman yang ada di Indonesia. Pemerintah Indonesia secara resmi mengakui enam agama: Islam, Kristen, Khatolik, Budha, Hindu, dan Konghucu. Selain itu, masyarakat Indonesia memiliki berbagai agama atau keyakinan agama yang berbeda. Mayoritas orang Indonesia beragama Islam. Setiap agama memiliki tempat ibadah khusus yang digunakan untuk berkomunikasi, seperti yang dilakukan oleh agama Islam. Tempat ibadah umat Islam biasanya disebut sebagai masjid atau musholla.

Di agama Islam, masjid adalah tempat beribadah umat islam dan pusat komunitas Islam. Di sana, kegiatan seperti perayaan hari besar, pengajian agama, ceramah dan belajar al-Qur'an sering diadakan. Masjid juga berfungsi sebagai tempat dimana kaum muslimin berkumpul untuk menyelesaikan masalah yang muncul dalam masyarakat.

Masjid memiliki fungsi dan peran strategis sebagai pusat pembinaan umat Islam. Pada dasarnya, tujuan masjid adalah untuk melindungi, memberdayakan, dan menyatukan umat dalam rangka menciptakan individu yang baik, berakhlakul karimah, yang memiliki pemikiran yang moderat dan toleran. Masjid memainkan peran penting dalam Sejarah peradaban Islam karena digunakan untuk ibadah dan sebagai pusat aktivitas umat Islam di berbagai tempat. Masjid adalah

pusat peradaban pada zaman Rasulullah SAW dan tempat berbagai aktivitas ibadah mahdhah dan ghairu mahdhah.¹

Masjid memiliki peran yang signifikan bagi umat Islam dalam mengubah nilai-nilai kehidupan dalam hal pengalaman beragama dan pembinaan umat melalui program kesalehan sosial dan ekonomi yang mencakup semangat dan spiritual jamaah masjid. Dimana memiliki kepedulian sosial dengan diwujudkan dalam melakukan aktivitas pemberian zakat, infaq, dan shadaqah menunjukkan kepedulian sosial. Akibatnya, mereka dapat membantu orang-orang yang tertimpa musibah dan menunjukkan sifat sabar dan toleran. Masjid adalah tempat di mana ikatan jamaah dan kegotong royongan dibina untuk kesejahteraan bersama.²

METODOLOGI PENELITIAN

Pendekatan yang dipergunakan dalam penelitian evaluasi ini adalah kualitatif Sukmadinata (2008:60) menegaskan bahwa pendekatan kualitatif digunakan untuk mendapatkan data yang mendalam, suatu data yang mengandung makna. Makna adalah data yang sebenarnya, data yang pasti yang merupakan suatu nilai dibalik data yang tampak. Oleh karena itu dalam penelitian kualitatif tidak menekankan pada generalisasi, tetapi lebih menekankan pada makna. Generalisasi dalam penelitian kualitatif dinamakan transferability. Sugiyono (2008:9) menyatakan bahwa penelitian kualitatif juga bertumpu pada filsafat post-positivisme yang sering juga disebut sebagai paradigma interpretif dan konstruktif, yang memandang realitas sosial sebagai sesuatu yang holistik/utuh, kompleks, dinamis, penuh makna, dan hubungan gejala bersifat interaktif. Penelitian dilakukan pada obyek yang alamiah. Obyek yang alamiah adalah obyek yang berkembang apa adanya, tidak dimanipulasi oleh peneliti dan kehadiran peneliti tidak begitu mempengaruhi dinamika pada obyek tersebut.

Selanjutnya teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi dokumentasi, wawancara dan observasi. Studi dokumentasi ini, peneliti gunakan untuk mengumpulkan data tentang visi, misi dan tujuan masjid, implementasi program masjid serta peran serta pengelola dalam memenuhi pelayanan serta manajemen di masjid annur permata indah. rencana pengembangan pelayanan serta manajemen. Observasi langsung adalah pengamatan dan pencatatan yang dilakukan terhadap obyek di tempat kejadian atau berlangsungnya peristiwa dengan observer berada bersama obyek yang diselidiki. Sedangkan observasi tak langsung adalah merupakan pengamatan yang dilakukan peneliti untuk mendapatkan gambaran mengenai kualitas pelayanan di masjid terhadap pengelola dalam kegiatan pelayanan di masjid Annur Permata Indah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian mengenai tentang kualitas pelayanan maupun manajemen terhadap pengelola masjid yang berperan dalam baik dan tidaknya kualitas pelayanan di masjid annur permata indah, meunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang di lakukan pengelola masjid annur akan mendapatkan dampak positif maupun negatif apabila pelayanannya tidak sesuai dengan prosedur yang berlaku serta tatakrma dari pengurus masjid kepada jamaah yg datang di masjid annur permata indah untuk melaksanakan kewajibannya selaku muslim.

Perspektif manajemen dalam upaya pengoptimalisasi yang perlu diperhatikan ketatalaksanaan masjid yang biasa disebut manajemen masjid mencakup idarah, imarah, dan riayah masjid. Idarah masjid yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan terhadap komponen secara keseluruhan di dalam manajemen masjid dan menggerakkan partisipasi dari

¹ Sochimim, "Manajemen Keuangan Masjid Berbasis Pemberdayaan Ekonomi Umat", *et-Jizya -Jurnal Ekonomi Islam* 4, no. 1 (2016): 119.

² Dalmeri, "Revitalisasi Fungsi Masjid Sebagai Pusat Ekonomi dan Dakwah Multikultural," *Walisongo* 22, No. 2 (November 2014): 324.

masyarakat muslim dan para jamaah dalam aktivitas masjid. Manajemen dalam bahasa arab artinya ialah idarah. Dalam hal ini berkaitan dengan manajemen masjid, ada berbagai definisi tentang idarah masjid ini: ilmu dan usaha yang mencakup semua kegiatan dan juga tindakan dari para muslim dalam memposisikan masjid ini sebagai tempat pusat kebudayaan islam, tempat beribadah dan juga berbagai upaya untuk mewujudkan fungsi masjid seperti perannya itu sendiri. (Yani, 2007: 101) Imarah merupakan bidang kemakmuran masjid yang memiliki berbagai tugas secara luas, diantaranya ialah kegiatan ibadah sosial berupa santunan anak yatim piatu dan para du'afa, pembinaan dan pendidikan agama untuk para generasi Islami. Selanjutnya riayah merupakan pemeliharaan yang mencakup kegiatan kebersihan, ketertiban, kenyamanan, dan juga keindahannya. (Ruhayat, 2015: 209) Masjid merupakan pranata keagamaan yang tak terpisahkan dari kehidupan spiritual, sosial, dan kultural umat Islam.

Keberadaan masjid dapat dipandang sebagai salah satu perwujudan dari eksistensi dan aspirasi umat Islam, khususnya sebagai sarana peribadatan yang menduduki fungsi sentral dalam kehidupan bermasyarakat. Mengingat fungsinya yang sangat strategis, maka penampilan dan pengelolaan masjid perlu dibina sebaik-baiknya agar dapat memberi manfaat bagi sumber daya di sekelilingnya, baik dari segi fisik bangunan maupun segi kegiatan kemakmurannya (Bachrun, Fakhurroji 2005: 14) Kualitas secara etimologi dapat diartikan sebagai peningkatan menuju suatu perbaikan. Karena kualitas memiliki makna yang tinggi rendahnya suatu barang ataupun jasa. Kualitas meliputi sebuah usaha untuk memenuhi harapan pelanggan, kualitas yang mencakup produk, jasa, manusia, dan sebuah proses juga lingkungan, dan kualitas yang mumpuni pada masa yang akan datang.

Kualitas yaitu suatu kondisi yang dinamis dan berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. (Tjiptono, Diana, 2003: 4) Apabila kualitas jamaahnya rendah atau terlihat pas-pasan, maka tingkat kemajuan masjid pun biasanya akan jalan ditempat atau bergerak sangat lambat. Peningkatan kualitas jamaah ini menyangkut pemahaman dan penghayatan agama di satu pihak dan aspek pengamalan ajaran pihak lain. Jadi, di dalamnya itu terdapat cakupan beberapa aspek seperti aspek ilmu (pemahaman), aspek iman (penghayatan), dan aspek amal (pengejawantahan) dalam perspektif agama. (Asep, Castrawijaya, 2010: 131) Kualitas jamaah sangat diperhatikan sekali setiap harinya. Karena di dalam ruang lingkup masjid, terdapat aspek-aspek yang dapat mempengaruhi kemakmuran masjid tersebut. Seperti misalnya yang sudah disebutkan sebelumnya bahwa apabila jamaah yang baik dan memiliki kualitas akan bisa lebih efektif dalam urusan memakmurkan masjid. Oleh karena itu, jamaah yang bersangkutan pun akan berusaha sebisanya agar bisa menarik jamaah yang lain untuk ikut berpartisipasi dalam kegiatan masjid. Adapun definisi kualitas menurut Edward Dening, kualitas yaitu suatu tingkat yang dapat diprediksi dari keseragaman dan ketergantungan pada biaya rendah dan sesuai dengan harga pasar. (Suharsaputra,

KESIMPULAN

Obsevasi langsung adalah pengamatan dan pencatatan yang dilakukan terhadap obyek di tempat kejadian atau berlangsungnya peristiwa dengan observer berada bersama obyek yang diselidiki. Sedangkan observasi tak langsung adalah merupakan pengamatan yang dilakukan peneliti untuk mendapatkan Gambaran mengenai kualitas pelayanan di masjid terhadap pengelola dalam kegitan pelayanan di masjid Annur Permata Indah. Pendekatan kualitatif digunakan untuk mendapatkan data yang mendalam, suatu data yang mengandung makna. Makna adalah data yang sebenarnya, data yang pasti yang merupakan suatu nilai dibalik data yang tampak. Oleh karena itu dalam penelitian kualitatif tidak menekankan pada generalisasi, tetapi lebih menekankan pada makna. Generalisasi dalam penelitian kualitatif dinamakan transferability. Sugiyono (2008:9) menyatakan bahwa penelitian kualitatif juga bertumpu pada filsafat post-positivisme yang sering juga disebut sebagai paradigma interpretif dan konstruktif, yang memandang realitas sosial

sebagai sesuatu yang holistik/utuh, kompleks, dinamis, penuh makna, dan hubungan gejala bersifat interaktif. Penelitian dilakukan pada obyek yang alamiah. Obyek yang alamiah adalah obyek yang berkembang apa adanya, tidak dimanipulasi oleh peneliti dan kehadiran peneliti tidak begitu mempengaruhi dinamika pada obyek tersebut.

Perspektif manajemen dalam upaya pengoptimalisasi yang perlu diperhatikan ketatalaksanaan masjid yang biasa disebut manajemen masjid mencakup idarah, imarah, dan riayah masjid. Idarah masjid yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan terhadap komponen secara keseluruhan di dalam manajemen masjid dan menggerakkan partisipasi dari masyarakat muslim dan para jamaah dalam aktivitas masjid. Manajemen dalam bahasa arab artinya ialah idarah.

Keberadaan masjid dapat dipandang sebagai salah satu perwujudan dari eksistensi dan aspirasi umat Islam, khususnya sebagai sarana peribadatan yang menduduki fungsi sentral dalam kehidupan bermasyarakat. Mengingat fungsinya yang sangat strategis, maka penampilan dan pengelolaan masjid perlu dibina sebaik-baiknya agar dapat memberi manfaat bagi sumber daya di sekelilingnya, baik dari segi fisik bangunan maupun segi kegiatan kemakmurannya (Bachrun, Fakhurroji 2005: 14) Kualitas secara etimologi dapat diartikan sebagai peningkatan menuju suatu perbaikan. Karena kualitas memiliki makna yang tinggi rendahnya suatu barang ataupun jasa. Kualitas meliputi sebuah usaha untuk memenuhi harapan pelanggan, kualitas yang mencakup produk, jasa, manusia, dan sebuah proses juga lingkungan, dan kualitas yang mumpuni pada masa yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

Kamelia, isna zahrani, Aep Kusnawan, *manajemen masjid dalam meningkatkan kualitas jamaah masjid nurul iman cimahi* dalam journal manajemen dakwah Vol.7 No.1.(halaman 67-69) UIN Sunan Gunung Djati, Bandung.