

## ABSTRAK

**Husen Lukman:** *Manajemen Strategi Pengurus Masjid Dalam Meningkatkan Kualitas Beribadah Di Masjid Raya Pondok Pesantren Cijawura Margasari Kota Bandung*

Pengangkatan isu penelitian ini mengenai bagaimana pengurus masjid dalam menerapkan strategi untuk meningkatkan kualitas ibadah para jama'ah di Pondok Pesantren Cijawura. Oleh karena itu, pengurus masjid ikut andil dan berpartisipasi untuk dalam meramaikan suasana masjid dan bagaimana menerapkan strategi yang cocok untuk para jama'ah agar lebih *khidmat* dan konsisten dalam beribadah.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana formulasi strategi, implementasi strategi dan evaluasi strategi yang dilakukan oleh pengurus masjid untuk meningkatkan kualitas beribadah para jama'ah di Masjid Raya Pondok Pesantren Cijawura Margasari Kota Bandung. Teori yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada Teori R David (2011) mengenai Formulasi Strategi, Implementasi Strategi dan Evaluasi Strategi. Kemudian peneliti menggunakan teori Pelayanan menurut Indrasari (2019:57), beliau menjelaskan bahwa pelayanan adalah mencakup seluruh kegiatan yang dirancang untuk menciptakan kepuasan pelanggan dengan memenuhi keinginan dan kebutuhan mereka

Penelitian ini menggunakan teori kualitatif dengan metode deskriptif yang berfokus pada penjelasan objek penelitian serta menjawab pertanyaan mengenai isu penelitian untuk mendapatkan data deskriptif yakni berupa gambar dan berupa kata-kata secara komprehensif. Pengambilan data menggunakan teknik observasi, wawancara serta dokumentasi yang didapatkan dari narasumber pengurus masjid secara akurat. Dengan melakukan teknik tersebut, peneliti mendapatkan informasi dan data-data yang mencukupi untuk kebutuhan penelitian.

Berdasarkan hasil penelitian, bahwa formulasi strategi yang dilakukan pengurus masjid yakni dengan melakukan rapat atau diskusi bersama seluruh elemen pengurus masjid dan pengurus pondok pesantren. Tahap awal tersebut bertujuan untuk mendapatkan permasalahan apa saja yang terjadi di ruang lingkup masjid sehingga para jama'ah dapat merasa nyaman terhadap pelayanan yang diberikan oleh pengurus masjid. Kemudian tahap selanjutnya dengan mengimplementasikan strategi yakni dengan membagi tugas secara terorganisir, peningkatan kompetensi pengurus, membangun kerjasama dengan lembaga pendidikan, dan mengembangkan program sosial kemasyarakatan serta memanfaatkan media digital dalam keperluan aktivitas program. Kemudian pada tahap selanjutnya pengurus masjid melakukan evaluasi untuk menyempurnakan program apa saja yang terdapat kekurangan dengan melakukan tanya jawab kepada para jama'ah terhadap kepuasan serta memberikan saran dari para jama'ah atas program yang dilakukan oleh pengurus masjid.

**Kata Kunci:** Strategi, Pengurus Masjid, Pelayanan