BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Masjid adalah salah satu elemen penting dalam struktur masyarakat Islam. Bagi umat Islam, masjid memiliki peran yang sangat signifikan dalam kehidupan, baik secara fisik maupun spiritual. Kata "masjid" berasal dari bahasa Arab, yang berasal dari akar kata *sajada*, *yasjudu, sajdan*. Istilah *sajada* bermakna bersujud, patuh, taat, dan tunduk dengan penuh penghormatan. Ketika digunakan untuk menunjukkan suatu tempat, bentuk kata ini berubah menjadi *masjidun* (*isim makna*), yang berarti tempat untuk bersujud kepada Allah Swt. Masjid mencakup dua jenis kebajikan, yaitu ibadah khusus seperti salat fardhu, baik secara individu maupun berjemaah, serta kebajikan dalam bentuk aktivitas sehari-hari yang mendukung komunikasi dan silaturahmi antar jama'ah (Suherman, 2012:61).

Masjid Besar Kaum Ujung Berung dibangun sejak penjajahan belanda tahun 1970 dengan luas Masjid ini sekitar 3000m³ diatas tanah nadzir wakaf 9000m³ telah merestui atas pembangunan Masjid ini. Masjid ini melayani pembayaran ZIS, memiliki tanah ruko dan inventaris ambulan. Ada ruangan-ruangan tertentu diMasjid ini seperti ruang rapat FKDT (Forum Komunikasi Diniyah Takmiliyah) dan ruang rapat MUI kecamatan.

Berdasarkan hasil observasi pada tanggal 16 Desember 2023, Masjid ini berada di kawasan yang cukup ramai karena lokasinya yang berada di kawasan Alun-alun dan Pasar Ujung Berung. Tidak hanya itu, di sisi kiri

masjid, terdapat Kantor Kecamatan Ujung Berung yang menjadi pusat pemerintahan Kecamatan Ujungberung. Masjid ini banyak dikunjungi jama'ah dari berbagai daerah yang hanya sekedar istirahat untuk melaksanakan ibadah dan musafir yang suka tidur malam. Dalam sektor keamanan ada kepolisian dan TNI yang mengecek satu bulan sekali. Masjid ini ingin menjadi fasilitas untuk kepentingan bersama dalam ranah agama, namun belum mampu memberikan pelayanan prima yang optimal kepada masyarakat dan jama'ah yang dating dari luar daerah yang mana salah satu faktor penyebabnya adalah rendahnya kualitas sumber daya manusia yang ada di Masjid Besar Ujung Berung.

DKM Masjid ini yaitu Bapak Djuhana dengan Sekretaris Bapak Budi Setriadi serta Bendahara Bapak Fahmi Ayatul As-Asshidiq, dibantu oleh unsur-unsur anggota MUI seperti Bapak Khoeruman Abdu Jadil, Bapak Mukhtar (Muhammdiyah), Bapak Asep Saepudin (NU). Kepengurusan Di Masjid ini, menaungi beberapa Masjid jami di daerah Kecamatan Ujung Berung. Selain kepengurusan, Masjid ini juga memiliki karyawan untuk keberlangsungan kegiatan Masjid seperti kebersihan, keamanan (satpam) dan parkir yang karyawan ini berjumlah 10 orang.

Adapun bidang-bidang yang ada di Masjid ini meliputi bidang *Imarah* dengan kepengurusan Bapak Abdullah Muttaqien dan Bp. Syarif Hidayat, bidang ini mengatur penempatan pimpinan pengajian majelis ta'lim bulanan atau mingguan, imam khotib maupun imam shalat Fardhu. Kemudian bidang *Idarah* yang diketuai oleh Bapak Iyus Lusmana,

mengatur tata tertib karyawan dan sumber daya kepengurusan. Bidang Riayah diketuai oleh Bapak Mahdzur, yang mengatur penataan lingkungan atau renovasi pembangunan Masjid. Terakhir bidang Kepemudaan diketuai oleh Bapak Jaenuri, mengatur organisasi Irma (Ikatan Remaja Masjid) dan Mengajar Diniyah Masjid ini dikelilingi pagar berwarna hijau dengan dua pintu gerbang utama yang dilengkapi gapura. Di atas gapura, tampak jelas tulisan 'Masjid Besar Ujungberung Kota Bandung'. Meski berada di kawasan ramai, namun suasana hening langsung terasa saat memasuki bagian dalam masjid, sehingga jemaah dapat khusuk dalam menjalankan ibadahnya.

Masjid Besar Kaum Ujung Berung membutuhkan pengawasan (*controlling*) terhadap struktur masjid yang menjadi penggerak utama dalam seluruh kegiatan yang berlangsung di dalamnya. Secara definitif, pengawasan atau controlling didefinisikan sebagai cara bagi suatu organisasi untuk mencapai kinerja yang efektif dan efisien, sekaligus mendukung pencapaian visi dan misinya (Fahmi, 2014:138). Selain pengawasan, masjid ini juga memerlukan pelayanan prima. Pelayanan prima adalah pelayanan yang baik dan mampu memenuhi kebutuhan atau permintaan masyarakat, pemangku kepentingan, atau pelanggan dengan menyediakan apa yang diperlukan secara optimal, sehingga memberikan hasil yang melebihi ekspektasi mereka (Firmansyah, 2016:9).

Pada bagian ini, peneliti menyajikan berbagai hasil penelitian sebelumnya yang memiliki kaitan dengan penelitian yang akan dilakukan,

baik yang telah dipublikasikan maupun yang belum dipublikasikan. Berikut adalah sejumlah penelitian yang relevan dengan tema yang sedang penulis bahas:

Pertama dari jurnal yang ditulis oleh Iin meriza yang berjudul "Pengawasan (*Controlling*) Dalam Institusi Pendidikan", jurnal ini membahas mengenai Tahap akhir dalam manajemen sebuah institusi pendidikan adalah pengawasan (*controlling*). Pengawasan ini bertujuan untuk memastikan pelaksanaan program berjalan sesuai rencana dan diarahkan untuk meningkatkan kualitas institusi pendidikan, baik itu sekolah, pesantren, madrasah, maupun lembaga pendidikan lainnya.

Kedua dari jurnal yang di tulis oleh Maharani Wicahyaningtyas yang berjudul "*Controlling* Dalam perspektif Al-Qur'an dan Al-Hadits, jurnal ini mengkaji bagaimana manusia sebagai pengemban amanah dapat menjalankan tugasnya secara optimal. Hal ini merupakan wujud tanggung jawab kepada Allah dan lembaga yang memberikan mandat, asalkan manusia menyadari bahwa dirinya senantiasa berada dalam pengawasan Allah dan para malaikat.

Ketiga dari jurnal yang ditulis oleh Muhammad Dawam Tasya Abdillah yang berjudul "Manajemen Masjid Dalam Optimalisasi Peran Dan Fungsi Masjid Agung Al-Ikhlas Desa Beliti Jaya", jurnal ini membahas mengenai perencanaan masjid agung Dr. Wahidin memiliki tiga tahap perencanaan yaitu perencanaan jangka pendek, yang meliputi bidang *Idarah* yaitu merencanakan organisasi takmir.

Penelitian sebelumnya telah dilakukan untuk memahami implementasi *controlling* kepengurusan masjid besar kaum ujung berung dalam optimalisasi pelayanan prima kepada jama'ah. Namun, masih diperlukan penelitian lebih lanjut untuk mengidentifikasi *conrolling* yang paling efektif dan relevan dengan kondisi jama'ah saat ini.

Dalam skripsi ini akan dilakukan penelitian dengan tujuan untuk menyelidiki Implementasi *Controlling* Kepengurusan Masjid Besar Kaum Ujung Berung Dalam Optimalisasi Pelayanan Prima Kepada Jama'ah. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan *Controlling* Pelayanan Prima yang lebih efektif serta meningkatkan partisipasi masyarakat dalam menjalankan ibadah di masjid. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, penulis merasa perlu untuk melakukan penelitian mengenai Implementasi *Controlling* Kepengurusan Masjid Besar Kaum Ujung Berung Dalam Optimalisasi Pelayanan Prima Kepada Jama'ah.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat diambil fokus penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana penetapan alat ukur oleh pengurus Masjid besar kaum ujung berung dalam optimalisasi pelayanan prima kepada jama'ah?
2. Bagaimana melakukan tindakan penilaian oleh pengurus masjid besar kaum ujung berung dalam optimalisasi pelayanan prima kepada jama'ah?

3. Bagaimana melakukan tindakan perbaikan oleh pengurus masjid besar kaum ujung berung dalam optimalisasi pelayanan prima kepada jama'ah?

C. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini berdasarkan fokus penelitian, yaitu:

1. Untuk mengetahui alat ukur oleh pengurus masjid besar kaum ujung berung dalam optimalisasi pelayanan prima kepada jama'ah.
2. Untuk mengetahui tindakan penilaian oleh pengurus masjid besar kaum ujung berung dalam optimalisasi pelayanan prima kepada jama'ah.
3. Untuk mengetahui tindakan perbaikan oleh pengurus masjid besar kaum ujung berung dalam optimalisasi pelayanan prima kepada jama'ah.

D. Kegunaan Penelitian

1. Secara Akademis

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

Penelitian ini diharapkan agar dapat menjadi tambahan ilmu dan wawasan dalam melakukan pengawasan (*controlling*) terhadap struktur di Masjid maupun di prodi manajemen dakwah agar lebih optimal dalam menjalani sebuah pelayanan yang akan berikan.

2. Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan agar dapat dijadikan gambaran atau referensi bagi Masjid Besar Ujung Berung dalam mengawasi struktur yang ada agar lebih optimal dalam memberikan pelayanan kepada jama'ah, serta

bermanfa'at bagi peneliti lain untuk memperoleh informasi yang berkaitan dengan pengelolaan sumber daya manusia di Lembaga dakwah.

E. Hasil Penelitian yang Relevan

Pada bagian ini, peneliti menyajikan berbagai hasil penelitian sebelumnya yang berhubungan dengan penelitian yang akan dilakukan, baik yang telah dipublikasikan maupun yang belum dipublikasikan. Berikut adalah beberapa penelitian yang relevan dengan tema yang dikaji oleh penulis:

Pertama, skripsi yang disusun oleh Syaiful Anwar (2014) dengan judul "Implementasi Proses Manajemen (Controlling) di PT. BPRS Bangun Drajat Warga Yogyakarta Tahun 2012-2014". Skripsi ini membahas pengawasan terhadap bagi hasil pembiayaan mudharabah di Yogyakarta serta permasalahan yang dihadapi warga sebagai nasabah. Meskipun implementasi pembiayaan mudharabah di lapangan belum sepenuhnya sesuai dengan konsep bagi hasil, terdapat beberapa faktor penghambat, di antaranya ketidaksiapan nasabah terhadap konsekuensi akad pembiayaan mudharabah dan kurangnya kepercayaan antara pemilik dana dan pengelola.

Kedua, skripsi yang disusun oleh Taupik (2014) dengan judul "Peran Masjid Besar Ujung Berung dalam Pengelolaan Zakat, Infaq, dan Shadaqah di Kecamatan Ujung Berung". Skripsi ini membahas bagaimana Masjid Besar Ujung Berung mengelola zakat, infaq, dan shadaqah melalui unit pengelola zakat dengan menerapkan mekanisme manajemen zakat

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

berdasarkan Undang-Undang tentang pengelolaan zakat. Proses pengelolaan tersebut meliputi tahapan sosialisasi, pengumpulan, hingga pendistribusian dana zakat. Masjid ini menerima dan mengelola dana zakat, infaq, dan shadaqah dari warga Kecamatan Ujung Berung maupun wilayah lain yang mempercayakan pengelolaannya. Tahap awal pengelolaan dimulai dengan sosialisasi dan publikasi mengenai penerimaan dana zakat, infaq, dan shadaqah. Selanjutnya, proses pengumpulan dilakukan dengan membentuk kepanitiaan yang terorganisir dan profesional.

Ketiga, skripsi yang disusun oleh Fauzan Akbar Hasibuan (2023) dengan judul "Implementasi Controlling Kepala Sekolah untuk Meningkatkan Kinerja Tenaga Kependidikan di Sekolah Menengah Atas Negeri 3 Tambusai". Skripsi ini membahas bagaimana kepala sekolah secara aktif melakukan pengawasan, monitoring, serta memberikan umpan balik yang konstruktif terhadap kinerja staf. Selain itu, kepala sekolah memastikan adanya pembagian tugas dan tanggung jawab yang jelas, menjalankan komunikasi yang efektif, menyelenggarakan program pelatihan dan pengembangan, serta memberikan pengakuan dan penghargaan kepada staf yang menunjukkan kinerja unggul.

Keempat, jurnal yang disusun oleh Noni Setyorini dan Qristin Violinda (2021) dengan judul "Pengelolaan dan Pengembangan Aset Masjid Sebagai Upaya Peningkatan Layanan Ibadah". Jurnal ini menjelaskan pentingnya memberikan edukasi kepada para remaja masjid agar dapat

mengelola masjid secara kreatif dan profesional. Metode pengabdian yang diterapkan melibatkan pembinaan terkait aspek keuangan, sumber daya manusia (SDM), dan aset masjid. Diharapkan pengelolaan dan manajemen yang dilakukan dapat diterapkan dengan baik, mudah, dan profesional, sehingga masjid dapat memberikan keberkahan bagi masyarakat sekitar.

Kelima, jurnal yang disusun oleh Ade Iwan Ridwanullah dan Dedi Herdiana (2018) dengan judul "Optimalisasi Pemberdayaan Masyarakat Berbasis Masjid". Jurnal ini membahas tentang optimalisasi fungsi masjid sebagai pusat kegiatan pemberdayaan masyarakat serta faktor-faktor yang mempengaruhinya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Masjid Raya At-Taqwa Cirebon berhasil menghidupkan semangat gerakan pemberdayaan masyarakat dalam berbagai bidang, seperti spiritual keagamaan, ekonomi, pendidikan, sosial kemasyarakatan, dan pengembangan seni budaya. Keberhasilan kegiatan pemberdayaan masyarakat di masjid ini didukung oleh sumber daya manusia yang memadai, yang tercermin dalam struktur organisasi dewan pengurus masjid yang ideal, serta kemampuan komunikasi efektif dari para da'i. Penelitian ini memperkaya kajian tentang pengembangan masyarakat Islam, khususnya dalam pemberdayaan masyarakat berbasis masjid, yang berbeda dengan fokus penelitian penulis mengenai pengelolaan sumber daya manusia untuk meningkatkan pelayanan kepada jamaah secara optimal.

Keenam, tesis yang disusun oleh Untaji (2022) dengan judul "Manajemen Masjid dalam Meningkatkan Pendidikan Islam (Studi di

Masjid Al Falaah dan Masjid Al Huda Sudagaran Wonosobo)". Tesis ini membahas perbedaan dalam penerapan manajemen masjid antara Masjid Al Falaah dan Masjid Al Huda Sudagaran. Masjid Al Falaah belum mampu menerapkan manajemen masjid secara optimal karena pengelolaannya hanya bergantung pada satu atau dua orang, sehingga fungsi masjid menjadi terbatas, hanya digunakan untuk pelaksanaan shalat dengan minim aktivitas keagamaan lainnya. Sebaliknya, Masjid Al Huda Sudagaran memiliki sumber daya manusia yang memadai, memungkinkan penerapan manajemen masjid yang baik. Hal ini berdampak pada perkembangan masjid, peningkatan pelayanan kepada jamaah, serta tumbuhnya kepercayaan jamaah yang terlihat dari kesediaan mereka untuk berkontribusi secara ikhlas terhadap kegiatan masjid.

Hasil dari enam penelitian diatas terdapat beberapa perbedaan diantaranya mengenai pendidikan yang bersifat legalitas, Sementara dalam penelitian ini belum terdapat pendidikan yang bersifat legalitas dari pemerintah. Adapun persamaan terkait dari enam penelitian diatas mengenai optimalisasi dan pelayanan prima, sehingga peneliti bisa mencantumkan beberapa point penting dalam mengolah hasil penelitian optimalisasi dan pelayanan prima.

F. Landasan Pemikiran

a. Landasan Teoritis

Menurut Manullang (2012:184) Pengawasan dijelaskan sebagai proses yang diperlukan untuk merealisasikan tujuan organisasi. Proses ini terdiri dari tiga fase utama, yaitu:

1. Penetapan alat ukur atau standar, yang meliputi:
   a. Pembagian tugas yang jelas.
   b. Penentuan waktu pencapaian tujuan.
   c. Alokasi biaya untuk mencapai tujuan.
2. Melakukan tindakan penilaian atau evaluasi, yang dapat dilakukan melalui:
   a. Laporan tertulis maupun lisan dari pegawai.
   b. Kunjungan langsung ke lokasi kerja.
   c. Pengamatan terhadap hasil kerja.
3. Melakukan tindakan perbaikan, untuk menyesuaikan pekerjaan yang menyimpang agar sesuai dengan standar yang telah ditentukan. Tindakan perbaikan ini meliputi:
   a. Memberikan teguran.
   b. Memberikan peringatan.
   c. Mengambil langkah korektif untuk mengatasi penyimpangan atau kesalahan, termasuk mencari solusi yang tepat.

Pengawasan (*controlling*) didefinisikan sebagai metode yang digunakan oleh suatu organisasi untuk mencapai kinerja yang efektif dan

efisien, sekaligus mendukung visi dan misi organisasi tersebut (Fahmi, 2014:138). Pengawasan juga dipahami sebagai proses untuk menentukan apa yang telah dilaksanakan, mengevaluasi hasilnya, dan jika diperlukan, menerapkan langkah-langkah perbaikan agar pelaksanaan kegiatan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan (Terry, 2005:232).

Menurut Winardi (2000:585), pengawasan adalah semua aktivitas yang dilakukan oleh manajer untuk memastikan bahwa hasil aktual sesuai dengan hasil yang direncanakan. Sementara itu, Daulay (2017:218) menjelaskan bahwa pengawasan merupakan proses pemantauan pelaksanaan seluruh kegiatan organisasi untuk memastikan bahwa pekerjaan yang sedang dilakukan berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan.

Pengawasan secara umum dapat didefinisikan sebagai cara yang digunakan oleh suatu organisasi untuk mewujudkan kinerja yang efektif dan efisien serta mendukung pencapaian visi dan misi organisasi (Fahmi, 2014:138). Sebagai salah satu fungsi manajemen, pengawasan adalah proses yang berkelanjutan untuk memastikan bahwa pelaksanaan tugas, fungsi, dan wewenang tidak menyimpang dari aturan yang telah ditetapkan demi mencapai tujuan organisasi (Kadarisman, 2015:173).

Menurut Daulay (2017:218), pengawasan adalah proses pengamatan terhadap pelaksanaan seluruh kegiatan organisasi untuk memastikan bahwa pekerjaan berjalan sesuai dengan rencana. Daryanto dan Abdullah (2013:2) menjelaskan pengawasan sebagai upaya atau kegiatan untuk menilai

kenyataan pelaksanaan tugas apakah telah sesuai dengan yang direncanakan guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Implementasi adalah proses umum dari tindakan administratif yang dapat diteliti pada tingkat program tertentu (Mulyadi, 2015:47). Secara sederhana, implementasi berarti pelaksanaan atau penerapan. Browne dan Wildavsky, sebagaimana dikutip Usman (2005:7), menyatakan bahwa implementasi merupakan perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan. Syaukani (2006:295) mendefinisikan implementasi sebagai serangkaian aktivitas untuk menyampaikan kebijakan kepada masyarakat agar menghasilkan dampak yang diharapkan.

Menurut Harsono (2007:67), implementasi adalah proses pelaksanaan suatu kegiatan sebagai tindakan kebijakan dari administrasi politik, termasuk pengembangan kebijakan untuk menyempurnakan program. Guntur Setiawan (2009:39) menambahkan bahwa implementasi adalah proses perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan, melibatkan interaksi antara tujuan dan tindakan untuk mencapainya, serta membutuhkan jaringan pelaksana yang mendukung.

b. Kerangka Konseptual

Optimalisasi fungsi masjid dalam kehidupan umat Islam tidak semata ditentukan oleh kemegahan bangunannya. Banyak masjid besar yang keberadaannya tidak disertai kehadiran jamaah atau minimnya aktivitas di dalamnya. Optimalisasi diartikan sebagai proses mencari solusi terbaik, yang tidak selalu berarti keuntungan maksimal jika tujuannya

adalah memaksimalkan hasil, atau pengurangan yang paling kecil jika tujuan adalah meminimalkan kerugian (Siagian, 2020:23). Menurut Pratama (2013:6), optimalisasi adalah upaya untuk meningkatkan suatu kegiatan atau pekerjaan agar dapat memperkecil kerugian atau memaksimalkan keuntungan demi tercapainya tujuan sebaik mungkin dalam batas-batas tertentu. Patut disyukuri bahwa dalam satu dekade terakhir, semakin banyak masyarakat yang aktif terlibat dalam kegiatan seperti pengajian rutin, musyawarah keagamaan dan keluarga, pemberdayaan ekonomi umat, dan lain sebagainya.

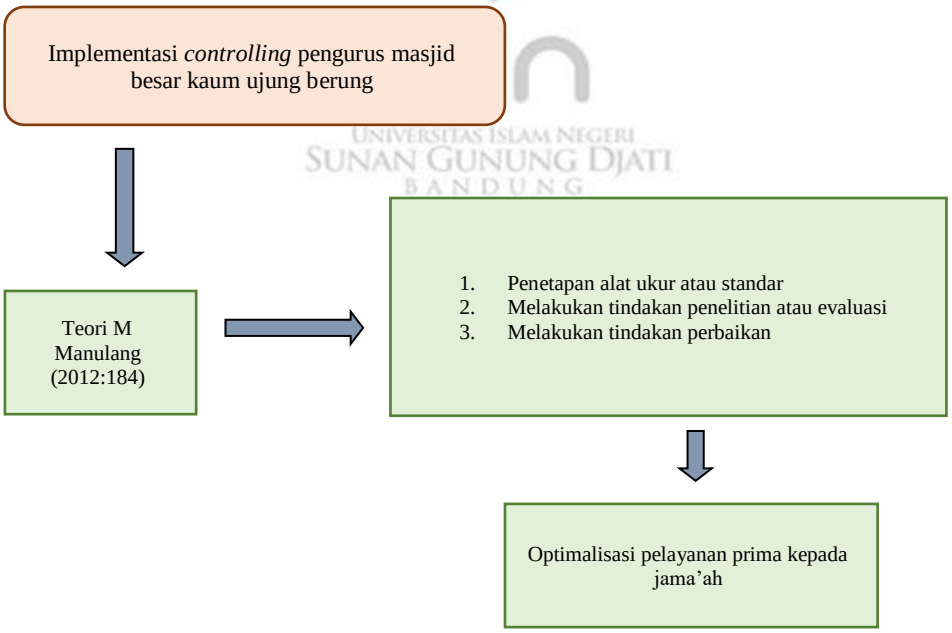
Pelayanan didefinisikan sebagai tindakan atau kegiatan yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun (Kotler, 2008:83). Kasmir (2017:47) menyebutkan bahwa pelayanan adalah tindakan atau perbuatan yang dilakukan oleh seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan, maupun pimpinan. Pelayanan prima adalah bentuk pelayanan terbaik yang bertujuan memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan, yakni pelayanan yang memenuhi standar kualitas tertentu (Freddy, 2017:26).

Pelayanan prima di Masjid Besar Kaum Ujung Berung tercermin dari interaksi pengurus dengan jamaah serta pemanfaatan media sosial untuk menjangkau jamaah yang berada jauh dari masjid. Pelayanan kepada jamaah diwujudkan melalui berbagai program kegiatan, seperti pengajian rutin, tilawatil Quran, dan tabligh akbar, yang dirancang untuk menarik

minat jamaah agar aktif mengikuti kegiatan yang diadakan. Selain itu, pengurus masjid mengimplementasikan konsep pelayanan prima yang mencakup *ability, attitude, appearance, action, attention,* dan *accountability.*

Masjid ini juga menyediakan fasilitas pendukung seperti area istirahat (*rest area*), tempat parkir, CCTV, pos satpam, dan taman, yang dirancang untuk menunjang kenyamanan jamaah dan diharapkan dapat dimanfaatkan secara optimal. Namun, masih terdapat kekurangan dalam beberapa fasilitas yang perlu ditingkatkan. Salah satu hal yang menjadi perhatian khusus pengurus adalah peningkatan aspek keamanan, yang masih memerlukan evaluasi dan pembenahan lebih lanjut.

Bagan 1.1 kerangka konseptual



Sumber: Observasi Peniliti, 2023.

Pada kerangka konseptual diatas menggambarkan rangkuman hasil penelitian ini. Dimulai dari melakukan peninjauan terhadap tujuan pendirian masjid serta visi dan misi menghasilkan kata kunci implementasi dan *controlling.* Kemudian istilah implementasi dan *controlling* ini dikaji dan dikembangkan sehingga menghasilkan istilah karakteristik masjid besar kaum ujung berung. Pada tahap berikutnya setelah menelaah terkait makna tersebut selanjutnya melakukan pengumpulan data menggunakan berbagai Teknik pengumpulan data terkait kondisi objektif oleh pengurus masjid besar kaum ujung berung. Pada tahap berikutnya data yang terkumpul dilakukan evaluasi dan data tersebut memberikan informasi jawaban terkait alat ukur standar, tindakan penelitian, tindakan perbaikan yang terdiri dari *controlling,* sehingga menghasilkan judul implementasi *controlling* oleh pengurus masjid besar kaum ujung berung dalam optimalisasi pelayanan prima kepada jama'ah. (Studi Kasus Masjid Besar Kaum Ujung Berung Kota Bandung). Pada tahap akhir di kerangka konseptual ini menggambarkan hasil temuan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti.

G. Langkah-langkah Penelitian

a. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merujuk pada tempat di mana kegiatan penelitian dilakukan. Penetapan lokasi ini bertujuan untuk mempermudah dan memperjelas objek penelitian yang menjadi fokus kajian. Lokasi penelitian juga merupakan tempat berlangsungnya proses studi yang bertujuan untuk menemukan solusi atas masalah penelitian yang dikaji (Darmadi, 2011:52).

Lokasi penelitian peneliti ini dilaksanakan di Jl. Kaum Wetan No. 16 Cigending, Kec. Ujung Berung, Kota Bandung, Jawa Barat 40611. Peneliti mengambil lokasi penelitian ini karena Masjid Besar Ujung Berung termasuk pusat sentral kegiatan keagamaan di Bandung Timur.

Peneliti tertarik untuk meneliti lokasi penelitian tersebut karena saat melakukan observasi peneliti melihat pengelolaan sumber daya manusia di Masjid Besar Ujung Berung ini masih harus di evaluasi kembali sehingga pengoptimalisasian pelayanan prima kepada jama'ah harus ditingkatkan secara efektif.

b. Paradigma dan Pendekatan

Paradigma yang digunakan dalam penelitian ini adalah paradigma konstruktivisme. Paradigma ini memandang bahwa kebenaran suatu realitas sosial merupakan hasil dari konstruksi sosial dan bersifat relatif. Dalam pandangan konstruktivisme, realitas sosial yang diamati oleh seseorang tidak dapat digeneralisasikan kepada semua individu, berbeda dengan pendekatan yang sering diterapkan oleh kaum positivis.

Konsep konstruksionisme pertama kali diperkenalkan oleh sosiolog interpretatif Peter L. Berger dan Thomas Luckman. Dalam konteks kajian komunikasi, teori konstruksi sosial berada di antara teori fakta sosial dan teori definisi sosial (Eriyanto, 2012:13).

Menggunakan paradigma ini bertujuan untuk memahami implementasi berdasarkan *controlling* kepada objek penelitian, dimana

realita sosial yang diamati perilaku sumber daya manusia yang ada masih kurang optimal dalam membentuk pelayanan yang baik kepada jama'ah.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan studi kasus, yang bertujuan menghasilkan data deskriptif berupa tulisan, ungkapan, atau perilaku yang dapat diamati dari manusia. Penelitian ini mengadopsi jenis penelitian *case study research* (studi kasus).

Menurut Arikunto (2006:26), pendekatan studi kasus dilakukan secara intensif, terperinci, dan mendalam terhadap gejala-gejala tertentu, sehingga memungkinkan peneliti memahami fenomena secara komprehensif.

c. Metode Penelitian

Metode penelitian yang dipakai dalam penelitian ini untuk mengumpulkan data adalah metode deskriptif analitik yang dirancang untuk memperoleh informasi tentang pengawasan struktur Masjid dalam optimalisasi kepada suatu objek yang diselidiki (Moh. Nazir, 2003:52).

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

Tujuan dari penelitian deskriptif analitik ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena di Masjid Besar Kaum Ujung Berung dalam pelayanan yang diberikan kepada jama'ah.

d. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

Penelitian ini menggunakan jenis data studi kasus, Penelitian metode studi kasus adalah dimana peneliti melakukan eksplorasi secara mendalam terhadap program, kejadian, proses, aktivitas, terhadap satu atau lebih orang (Sugiyono, 2016: 17).

Data-data yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah implementasi *controlling* pengurus masjid besar kaum ujung berung dalam optimalisasi pelayanan prima kepada jama'ah. Penelitian ini berusaha menjelaskan fenomena-fenomena dan masalah apa saja yang terjadi di Masjid Besar Kaum Ujung Berung, Sehingga ada solusi terbaik saat jama'ah hendak melaksanakan ibadah di masjid.

2. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah primer dan sekunder. Data primer adalah data asli yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti untuk menjawab masalah penelitiannya secara khusus dan data sekunder adalah data yang bersumber dari catatan yang ada pada perusahaan dan dari sumber lainnya (Sunyoto, 2013:21).

a) Sumber Data Primer

Sumber data primer dalam penilitian ini diperoleh dari pengamatan dan wawancara langsung kepada pihak Masjid Besar Ujung Berung khususnya dibidang *idarah* yaitu Bapak Iyus Lusmana. Peneliti menentukan informan berdasarkan informasi yang dibutuhkan dari kepengurusan pihak

Masjid dengan membawa surat izin observasi dari kampus sehingga dapat dilakukan wawancara dengan pihak Masjid. Informan dalam penelitian ini adalah salah satu pengurus pihak Masjid dibidang *idarah* yaitu Bapak Iyus Lusmana dan beberapa informan lain dari bidang lain yang masih merupakan pengurus Masjid untuk mendapatkan informasi yang lebih lengkap.

b) Sumber Data Sekunder

Data Sekunder dalam penelitian ini merupakan sumber data yang diperoleh dari artikel, jurnal, dan jenis data lainnya yang berkaitan dengan penelitian untuk melengkapi data agar lebih jelas dan lengkap.

e. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah langkah penting dalam penelitian, karena tujuan utama penelitian adalah memperoleh data. Pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai situasi, sumber, dan metode. Pada penelitian studi kasus, data biasanya dikumpulkan dalam kondisi alami (*natural setting*), dengan sumber data primer, dan menggunakan teknik seperti observasi berperan serta (*participant observation*), wawancara mendalam (*in-depth interview*), dokumentasi, atau kombinasi ketiganya melalui triangulasi (Sugiyono, 2019).

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi.

1. Observasi

Observasi merupakan kegiatan pemuatan penelitian terhadap suatu objek. Observasi merupakan metode pengumpulan data yang menggunakan pengamatan secara langsung maupun tidak langsung (Riyanto, 2010:59). Dalam proses observasi peneliti mengamati setiap aktivitas yang terjadi seperti permasalahan yang ada di lokasi penelitian, kemudian dicatat dan didokumentasikan sebagai hasil dari observasi untuk diteliti.

2. Wawancara

Teknik wawancara yang peneliti lakukan adalah teknik wawancara bebas terpimpin. Wawancara bebas terpimpin adalah wawancara yang dilakukan dengan mengajukan pertanyaan secara bebabs namun masih tetap berada pada pedoman wawancara yang sudah dibuat. Pertanyaan akan berkembang pada saat melakukan wawancara (Arikunto, 2013).

Proses wawancara dilakukan secara langsung kepada pihak Masjid Besar Ujung Berung khususnya dibidang *idarah* yaitu Bapak Iyus Lusmana. Dimulai dengan memperkenalkan diri dan memperkenalkan maksud serta tujuan dari wawancara agar mendapatkan informasi yang sesuai peneliti harapkan.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian (Sugiyono, 2018:67).

Dokumentasi sangat penting untuk memperkuat data yang diperoleh peneliti mulai dari dokumentasi saat observasi, wawancara, dan dokumentasi lain seperti pencatatan data-data yang diperoleh dari lapangan, rekaman suara, dan gambar visual berupa foto Bersama dengan narasumber.

f. Teknik Penentuan Keabsahan Data

Untuk memastikan keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik pemeriksaan keabsahan data terlebih dahulu. Dalam penelitian studi kasus, keabsahan data dapat diperoleh melalui triangulasi. Triangulasi adalah teknik yang digunakan untuk memeriksa keabsahan data dengan membandingkan dan mengecek data yang diperoleh melalui sumber atau metode lain (Moleong, 2011:82).

Teknik triangulasi dalam penelitian ini menggunakan beberapa sumber data yang berasal dari observasi kemudian dicek dengan wawancara untuk validasi dan verifikasi data.

g. Teknik Analisis Data

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

Analisis data adalah proses yang melibatkan pengorganisasian, pengelompokan, dan pengolahan data untuk menemukan hal-hal yang penting dan relevan, serta memutuskan informasi yang perlu disampaikan kepada orang lain (Moleong, 2011). Dalam penelitian ini, teknik analisis data yang digunakan adalah analisis data kualitatif untuk penelitian studi kasus, sebagaimana yang dijelaskan oleh Huberman (2014:17), yaitu:

1. Reduksi Data

Reduksi data adalah bentuk analisis data yang mengarahkan, menggolongkan, membuang yang tak perlu dan mengoordinasikan data-data yang telah di reduksi untuk memberikan gambaran yang lebih tajam tentang hasil pengamatan menjadi tema.

2. Display (Penyajian Data)

Penyajian data merupakan kegiatan saat sekumpulan data disusun secara sistematis dan mudah dipahami, sehingga memberikan kemungkinan menghasilkan kesimpulan. Bentuk penyajian data kualitatif bisa berupa teks naratif (berbentuk catatan lapangan), matriks, grafik, jaringan ataupun bagan.

3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi Data

Penarikan kesimpulan dan verifikasi data merupakan tahap akhir dalam teknik analisis data kualitatif yang dilakukan melihat hasil reduksi data tetap mengacu pada tujuan analisis hendak dicapai. Kesimpulan awal masih bersifat sementara dan akan berubah apabila ditemukan bukti-bukti yang lebih kuat yang mendukung tahap pengumpulan berikutnya.

h. Informan Penelitian

1. Informan

Informan adalah individu atau orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi mengenai situasi dan kondisi latar belakang penelitian. Melalui informan, peneliti dapat mengetahui segala sumber

informasi mengenai hal yang menjadi objek penelitian (Moleong, 2012:132).

Berdasarkan teori ini, Informan terlibat langsung dalam minat atau fokus penelitian. Serta menjadi sumber dari segala informasi yang diperlukan oleh peneliti mengenai Masjid Besar Kaum Ujung Berung.

2. Teknik Penentuan Informan

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik informan *Purposive sampling*, Teknik penentuan informan *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang disesuaikan berdasarkan kriteria-kriteria tertentu yang ditetapkan berdasarkan tujuan penelitian. Berdasarkan Teknik yang telah ditentukan di atas. Dapat kita lihat sebuah persyaratan dalam menentukan informan, agar didapatkan informan yang tepat (Sugiyono,2012:54).

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG