

ABSTRAK

Mukhlis Miftahul Falah: Optimalisasi Manajemen Masjid dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jemaah (Studi Deskriptif di Masjid Al-Jabbar Kota Bandung)

Di zaman yang semakin berkembang semua akses diperluas dengan beragam variasi kemudahan disajikan untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada khalayak umum. Masjid menjadi suatu wujud pelayanan terhadap jemaah agar setiap aktifitas ibadah yang dilakukan mampu menunjang. Masjid adalah elemen penting dalam kehidupan beragama, sehingga kehadirannya sangat diperlukan oleh umat Islam. Masjid juga berfungsi sebagai pusat kegiatan dan aktivitas bagi umat Islam.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana manajemen masjid Al-Jabbar dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan yang dilihat dari perencanaan, pembentukan struktur organisasi, pelaksanaan perencanaan, hingga pada proses pengawasan.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini merujuk pada teori fungsi manajemen yang dikemukakan oleh Henry Fayol dan G.R. Terry, yang menjelaskan Fungsi Manajemen yang terdiri dari proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan. Selain itu menggunakan teori kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman dkk ada beberapa indikator penentu kualitas pelayanan yakni *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) *empathy* (empati), *tangible* (bukti langsung).

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif melalui pendekatan kualitatif, Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan komitmen Masjid Al-Jabbar untuk terus berbenah dalam mengoptimalkan pelayanan kepada jemaah dengan berbagai program yang dijalankan baik yang sifatnya langsung atau tidak langsung. Pembinaan mulai dari perencanaan menyusun program atau bentuk rencana pelayanan yang diberikan, pengorganisasian membentuk sumber daya manusia yang mampu memenuhi kebutuhan jemaah, proses pelaksanaan yang senantiasa memberikan peningkatan pelayanan kepada jemaah, hingga pada pengawasan yang berupaya peka terhadap situasi baik sifatnya internal (Masjid Al-Jabbar) maupun eksternal (kebutuhan jemaah), karena setiap kebutuhan hingga keluhan jemaah menjadi bahan dalam evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan jemaah di Masjid Al-Jabbar.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Manajemen Masjid, Optimalisasi.