

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Di era yang 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. Perlu diketahui bahwa masjid merupakan suatu tempat yang digunakan untuk melakukan aktifitas atau kegiatan beribadah, baik ibadah yang berhubungan langsung dengan Allah (*Habluminallah*) ataupun hubungan dengan sesama manusia (*Habluminannas*). Maka dari itu masjid dapat diartikan sebagai bangunan yang digunakan oleh umat muslim untuk melakukan aktifitas ibadah salah satunya sholat. Dizaman Nabi Muhammad masjid merupakan pusat peradaban umat, tidak hanya ibadah ritual, namun aktifitas lain yang erat dengan aspek kehidupan seperti ekonomi, politik, sosial, administrasi bahkan dijadikan sebagai tempat latihan perang.

Saat ini, kenyataannya banyak masyarakat dan pengurus masjid yang lebih fokus membangun masjid dengan desain megah tanpa mempertimbangkan fungsi utama masjid. Akibatnya, meskipun masjid tersebut megah dan nyaman secara fisik, sering kali sepi dari jemaah dan minim kegiatan yang mendukung kesejahteraan umat. Perkembangan teknologi yang pesat saat ini juga mempengaruhi mobilisasi umat. Oleh karena itu, pengelolaan masjid tidak bisa lagi

hanya menggunakan sistem tradisional, tetapi harus didukung oleh manajemen modern, dengan mengoptimalkan manajemen masjid dalam aspek *idaroh*, *imaroh*, dan *ri'ayah*.

Masjid adalah elemen penting dalam kehidupan beragama, sehingga keberadaannya sangat diperlukan oleh umat Islam. Selain sebagai pusat ibadah, masjid juga berfungsi sebagai tempat untuk berbagai kegiatan sosial. Masjid berperan dalam menjalankan dakwah dan mendukung kesejahteraan umat atau masyarakat Islam.

Saat ini, sudah ada beberapa masjid yang tidak lagi hanya dianggap sebagai tempat untuk melaksanakan ibadah ritual semata, tetapi fungsinya telah berkembang lebih luas. Seperti pada masa Rasulullah masjid digunakan sebagai tempat untuk kegiatan sosial kemasyarakatan dan pembinaan umat, yang tentu saja memiliki nilai ibadah.

Kurang lebih jutaan masjid berada di Indonesia dengan beragam bentuk dan desain serta program yang direncanakan yang masih menganggap masjid hanya sebagai tempat ibadah ritual saja, masih menganggap masjid terlalu sempit khususnya pada aspek fungsinya itu tersendiri. Untuk itulah saat ini masjid mulai berkembang dengan memunculkan inovasi-inovasi baru yang tentunya bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap jemaah dengan begitu jemaah akan antusias untuk datang ke masjid. Hal ini menjadi upaya mengoptimalkan manajemen masjid agar fungsi masjid tidak terlalu sempit.

Menjadi sangat urgen adanya manajemen dalam upaya mengoptimalkan fungsi masjid sebagaimana yang ditegaskan dalam sebuah ayat al-Qur'an Qs. As-Shaff : 4 yang berbunyi:

إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الَّذِينَ يُقَاتِلُونَ فِي سَبِيلِهِ صَفًّا كَانَهُمْ بُنْيَانٌ مَّرْصُورٌ

“Sesungguhnya Allah menyukai orang yang berperang di jalan-Nya dalam barisan yang teratur seakan-akan mereka seperti suatu bangunan yang tersusun kokoh.”

Sebagaimana pula yang disampaikan sahabat nabi Ali Bin Abi Tholib yakni *“kebenaran yang tidak terorganisir dapat dikalahkan oleh kebatilan yang terorganisir”*. Melihat hal tersebut begitu penting nya peran manajemen dalam setiap hal khususnya pada upaya mengoptimalkan fungsi masjid sebagai wadah dalam peningkatan kualitas jemaah.

Diresmikan sebuah masjid megah di Bandung 30 Desember 2022, menjadi daya tarik baru bagi masyarakat sekitar, bahkan begitu antusiasnya jemaah yang datang ke masjid tersebut dengan berbagai domisili tempat tinggal yang berbeda-beda, lintas daerah hingga lintas provinsi berbondong-bondong untuk datang ke Masjid ini, yakni masjid yang dikenal dengan Masjid Al-Jabbar, menjadi ikonik baru di daerah Jawa Barat.

Begitu besar pengaruh dari didirikannya masjid megah ini baik itu yang sifatnya positif bahkan negatif mulai dari menjadi daya tarik jemaah hingga terbantunya para UMKM disekitar lingkungan Masjid, membuka lapangan pekerjaan bagi masyarakat di sekitar Masjid Raya Al-Jabbar, selain itu dengan munculnya keluhan karena akses jalan yang kurang diperhitungkan sehingga menyebabkan kemacetan yang parah. berbagai Upaya dilakukan oleh pihak

manajemen untuk meningkatkan kualitas pelayanan seperti perluasan akses jalan menuju masjid Al-Jabbar hal itu dilakukan agar memberikan dampak yang positif kepada jemaah yang datang ke Masjid ini.

Oleh karena itu dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada jemaah diperlukan manajemen baik dari segi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan maupun pengawasannya yang pada pelaksanaannya di tinjau dari indikator kualitas pelayanan sebagaimana yang dikemukakan oleh Parasuraman, (1988:118) yakni *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) *empathy* (empati), *tangible* (bukti langsung) Maka dari itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian dan penulis tuangkan dalam sebuah proposal skripsi dengan judul **“Optimalisasi Manajemen Masjid Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Terhadap Jemaah”** (Studi Deskriptif di Masjid Al-Jabbar Kota Bandung).

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan di atas, maka masalah yang akan diteliti dalam pembuatan skripsi ini dirumuskan dalam bentuk judul “Optimalisasi Manajemen Masjid dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan terhadap Jemaah”, dengan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana perencanaan Masjid Al-Jabbar dalam upaya Meningkatkan kualitas pelayanan jemaah?
2. Bagaimana pengorganisasian Masjid Al-Jabbar dalam upaya Meningkatkan kualitas pelayanan jemaah?

3. Bagaimana pelaksanaan Masjid Al-Jabbar dalam upaya Meningkatkan kualitas pelayanan jemaah?
4. Bagaimana pengawasan Masjid Al-Jabbar dalam upaya Meningkatkan kualitas pelayanan jemaah?

C. Tujuan Penelitian

Dengan adanya penelitian ini tentu memiliki tujuan yang hendak dicapai yaitu:

1. Untuk mengetahui perencanaan Masjid Al-Jabbar dalam upaya Meningkatkan kualitas pelayanan jemaah.
2. Untuk mengetahui Masjid Al-Jabbar dalam upaya Meningkatkan kualitas pelayanan jemaah.
3. Untuk mengetahui Masjid Al-Jabbar dalam upaya Meningkatkan kualitas pelayanan jemaah.
4. Untuk mengetahui Masjid Al-Jabbar dalam upaya Meningkatkan kualitas pelayanan jemaah.

D. Kegunaan Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah:

1. Dari Segi Teoretis

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi sumber informasi yang memberikan kontribusi signifikan dalam memperluas dan memperkaya pengetahuan, terutama dalam pengembangan manajemen Masjid di Indonesia..

2. Dari Segi Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan model dalam proses optimalisasi manajemen masjid dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan jemaah Masjid Al-Jabbar Kota Bandung. Semoga dapat menjadi bahan pertimbangan bagi masyarakat atau jemaah dalam mengambil langkah di masa yang akan datang agar tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan.

E. Hasil Penelitian yang Relevan

Tinjauan pustaka ini berfungsi sebagai dasar dalam penyusunan skripsi. Peneliti telah melakukan langkah awal dengan meneliti hasil-hasil penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan materi penelitian yang akan dilakukan. Di antaranya:

Pertama, adalah skripsi yang tulis oleh Syifa Fauziah, dengan judul *“Manajemen Masjid Dalam Meningkatkan Kemakmuran Masjid”* (Studi Deskriptif Masjid Islamic Center Kabupaten Garut). UIN Sunan Gunung Djati Bandung tahun 2021. Skripsi ini meneliti tentang bagaimana manajemen masjid baik itu dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan dalam upaya meningkatkan kemakmuran masjid.

Kedua, adalah skripsi yang ditulis Isna Kamila Z. Dengan judul *“Manajemen Masjid Dalam Meningkatkan Kualitas Jemaah Di Masjid Nurul Iman Jalan Hercules Raya No. 13 Komplek Melong Green Garden Cimahi Selatan Kota Cimahi”*. UIN Sunan Gunung Djati Bandung tahun 2021. Skripsi

ini secara garis besar menjelaskan bagaimana proses manajemen masjid untuk meningkatkan kualitas jemaah.

Ketiga, adalah skripsi yang ditulis Mala Kurnia. Dengan judul “*Optimalisasi Manajemen Pemberdayaan Masjid Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Umum Di Masjid Salman ITB*”. UIN Sunan Gunung Djati Bandung tahun 2021. Skripsi ini sama halnya dengan skripsi sebelumnya menjelaskan mengenai manajemen masjid namun ada perbedaan selain dari pada variabel pada hal ini lebih condong ke optimalisasi bagaimana proses pemberdayaan masjid dalam meningkatkan kesejahteraan umum.

Persamaan skripsi penulis dengan skripsi-skripsi diatas adalah sama-sama membahas mengenai manajemen masjid baik dari sisi *idarah*, *imarah*, dan *riayah* secara mendasar dan juga menjelaskan mengenai variabel kualitas pelayanan di masjid yang diteliti

Perbedaan skripsi penulis dengan skripsi-skripsi diatas adalah penulis akan membahas lebih dalam perihal manajemen masjid dikhususkan pada bidang riayah atau sarana dan prasarana masjid, namun disisi lain juga membahas mengenai bidang *idarah* dan *imarah*.

F. Landasan Pemikiran

Masjid dilihat dari sudut bahasa berasal dari akar kata bahasa arab *sajada yasjudu sujudan, wudhia" jubhatan „ala al-ardhi*, yakni meletakkan dahinya ke bumi (Ahmad, 2001: 13).

Masjid merupakan tempat ibadah umat muslim diseluruh dunia, setiap aktifitas ibadah dilakukan di masjid seperti, sholat, zakat, pemberdayaan umat, menuntut ilmu dan aktifitas yang lainnya hal itu hanya beberapa masih banyak dan luas sekali fungsi dari masjid itu tersendiri. Ada beberapa hal lain disebutkan dalam sebuah referensi buku bahwa fungsi masjid tersendiri ialah:

1. Masjid adalah tempat kaum muslimin ber'itikaf, mebersihkan diri, membina kesadaran dan dan mendapatkan pengalaman batin atau keagamaan sehingga selalu terpelihara antara jiwa dan raga serta keutuhan pribadi.
 2. Masjid adalah tempat bermusyawarah guna menyelesaikan persoalan-persoalan yang muncul dalam masyarakat.
 3. Masjid adalah tempat berkonsultasi, mengajukan setiap kessulitan-kesulitan, meminta bantuan dan pertolongan.
 4. Masjid adalah tempat membina keutuhan ikatan jemaah, dan bergotong royong dalam mewujudkan kesejahteraan bersama.
 5. Masjid adalah tempat melaksanakan pengaturan dan supervisi sosial
- (Ayub, 1996: 7-8).

Lebih dari itu, masjid memiliki peran yang begitu penting dalam perkembangan umat Islam. Selain menjadi wadah untuk pembinaan dan pengkaderan umat, masjid juga berperan sebagai laboratorium dakwah. Pengelolaan masjid membutuhkan ilmu, keterampilan, dan kepengaturan yang tepat. Agar proses pengorganisasian kegiatan di masjid berjalan sesuai dengan tujuan Islam, diperlukan pengelolaan dan manajemen yang efektif dan efisien. (Rifa'i, 2005: 107).

Dengan beragamnya fungsi masjid tersendiri ada beberapa aspek dalam masjid yang mengacu pada keputusan Direktur Jendral Bimbingan Masyarakat Islam Nomor DJ.II/802 tahun 2014 mengenai standar pembinaan manajemen masjid, yakni idarah, imarah dan riayah. Sebagai mana yang diketahui secara singkat idarah merupakan manajemen atau pengelolaan, imarah ialah upaya untuk memakmurkan masjid, sedangkan riayah merupakan pemeliharaan dan pengadaan fasilitas masjid. Ketiga hal tersebut saling berhubungan satu sama lain.

Salah satu langkah penting dalam pengelolaan masjid adalah mengoptimalkan manajemennya. Dari segi estetika, masjid yang besar, bersih, dan nyaman memang menjadi dambaan umat Islam, namun hal itu tidaklah cukup jika masjid tersebut tidak dihidupkan dengan berbagai kegiatan yang memakmurkannya. Misalnya, shalat berjemaah, karena shalat berjemaah menjadi tolok ukur kemakmuran suatu masjid dan mencerminkan tingkat religiusitas masyarakat di sekitarnya. Selain shalat berjemaah, Kegiatan lain seperti aktivitas sosial, dakwah, pendidikan,

pembimbingan umat, dan sebagainya juga menjadi bagian penting dalam memakmurkan masjid.. (Siswanto, 2005: 33).

Optimalisasi manajemen masjid adalah tentang bagaimana menciptakan masjid yang dapat berfungsi dan berperan secara optimal. Masjid harus beroperasi secara maksimal sesuai dengan kebutuhan umat, sehingga tidak hanya menjadi tempat ibadah *mahdoh*, tetapi juga berperan sebagai pusat pengembangan sumber daya dakwah.

Berbicara optimal berarti diperlukan proses yang tidak instan dan mudah, perlu adanya upaya yang konsisten dan eksplorasi lebih luas untuk mencapai yang diharapkan, untuk itu upaya masjid untuk meningkatkan pelayanan jemaahnya dengan memenuhi setiap fungsi masjid itu sendiri di mulai dari aktifitas ibadah maupun yang menunjang setiap aktifitas ibadah tersebut.

Untuk mencapai sebuah tujuan yang diharapkan diperlukannya formulasi yang menjadi rancangan untuk membantu upaya tercapainya masjid yang optimal dari sisi fungsi dan perannya. Hal ini ada hubungannya dengan manajemen sebagaimana Storer berpendapat bahwa manajemen merupakan suatu proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan anggota dengan menggunakan sumber daya yang lain untuk mencapai tujuan yang diinginkan (Fathoni, 2006: 3). Selaras dengan pernyataann Henry Fayol dan G.R. Terry terdapat empat fungsi di dalam manajemen yaitu.

a. Perencanaan

Perencanaan (*Planning*) Di dalam bukunya, Menurut Terry, perencanaan adalah proses memilih fakta dan menghubungkan perkiraan atau pandangan mengenai masa depan dengan menyusun dan merumuskan langkah-langkah yang diperlukan untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Fungsi perencanaan adalah aspek yang sangat penting dan utama dalam manajemen, karena tanpa perencanaan, fungsi-fungsi lainnya tidak akan berfungsi dengan optimal. Perencanaan yang baik akan mempengaruhi pencapaian tujuan dengan cara yang efektif dan efisien. Perencanaan ini berfungsi sebagai dasar dalam menyusun strategi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

b. Pengorganisasian

Pengorganisasian (*Organizing*) Dalam bukunya, Terry mengemukakan bahwa pengorganisasian adalah proses menentukan, mengelompokkan, dan menyusun berbagai kegiatan yang diperlukan untuk mencapai tujuan, menempatkan pegawai pada kegiatan-kegiatan tersebut, menyediakan sarana fisik yang sesuai untuk kebutuhan kerja, serta menetapkan hubungan wewenang yang diberikan kepada setiap individu dalam pelaksanaan kegiatan yang diharapkan.

c. Pergerakan

Dalam bukunya, George Terry menjelaskan bahwa pergerakan merupakan proses untuk memotivasi dan mendorong seluruh anggota kelompok agar dengan penuh semangat dan keikhlasan berusaha mencapai

tujuan, serta selaras dengan perencanaan dan upaya pengorganisasian yang dilakukan oleh pimpinan.

d. Pengawasan

Pengawasan (*Controlling*) George Terry menyatakan bahwa pengawasan dapat didefinisikan sebagai proses yang melibatkan penentuan standar yang harus dicapai, pemantauan pelaksanaan, evaluasi terhadap pelaksanaan tersebut, dan, jika diperlukan, melakukan perbaikan agar pelaksanaan sesuai dengan rencana dan standar yang telah ditetapkan (Sukarna, 2011: 10).

Adapun setiap pembentukan suatu rencana selalu beriringan dengan kepada siapa hal itu ditujukan, dengan begitu adanya objek sebagai salah satu indikator terukurnya berhasil atau tidaknya rencana yang dibuat. Respon positif menjadi salah satu indikasi keberhasilan sebaliknya begitu. Untuk itu kualitas pelayanan perlu diperhatikan untuk memberikan setiap kebutuhan para penerima layanan.

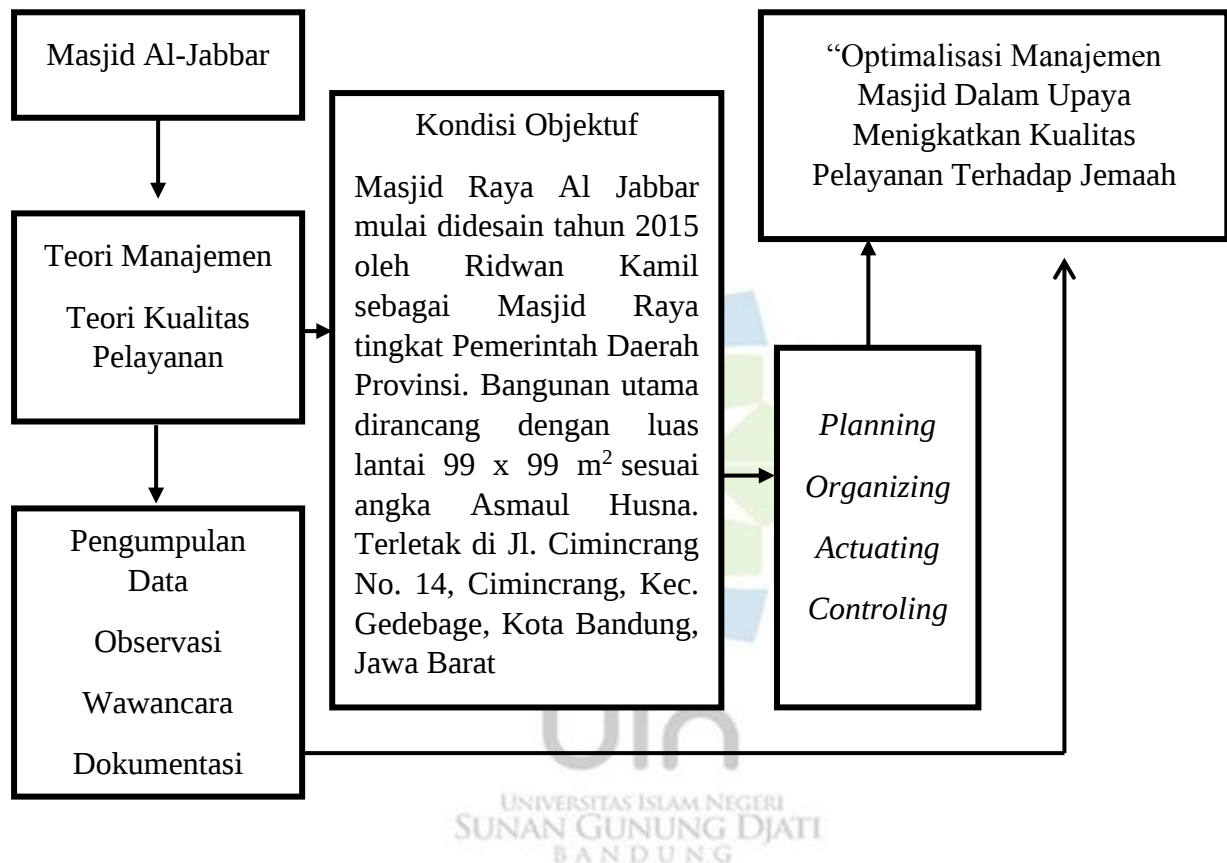
Kualitas pelayanan tersendiri menurut Wyckof (Tjiptono, 2002:59) adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Adapun menurut Parasuraman (1988:23) kualitas layanan merupakan refleksi persepsi evaluatif konsumen terhadap pelayanan yang diterima pada suatu waktu tertentu. Kualitas pelayanan ditentukan berdasarkan tingkat pentingnya pada dimensi-dimensi pelayanan.

Parasuraman, et al., (1988:118) menyusun dimensi pokok yang menjadi faktor utama penentu kualitas layanan jasa sebagai berikut:

1. *Reliability* (Keandalan). Yaitu kemampuan untuk mewujudkan pelayanan yang dijanjikan dengan handal dan akurat.
2. *Responsiveness* (Daya tanggap). Yaitu kemauan untuk membantu para konsumen dengan menyediakan pelayanan yang cepat dan tepat.
3. *Assurance* (Jaminan). Yaitu meliputi pengetahuan, kemampuan, dan kesopanan atau kebaikan dari personal serta kemampuan untuk mendapatkan kepercayaan dan keinginan.
4. *Empathy* (Empati). Yaitu mencakup menjaga dan memberikan tingkat perhatian secara individu atau pribadi terhadap kebutuhan-kebutuhan konsumen.
5. *Tangible* (Bukti langsung). Yaitu meliputi fasilitas fisik, peralatan atau perlengkapan, harga, dan penampilan personal dan material tertulis.

G. Kerangka Konseptual

Optimalisasi Manajemen Masjid dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jemaah



Gambar 1.1 Kerangka Konseptual Optimalisasi Manajemen Masjid

Dapat dilihat di gambar 1.1 diatas bagaimana alur sekaligus konsep dalam upaya meningkatkan kualitas jemaah dimana manajemen hadir sebagai langkah awal dalam membangun suatu titik yang hendak dicapai. Kemudian didukung dengan fungsi manajemen di dalamnya yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pergerakan, hingga pada pengawasan, keempat tersebut menjadi tolak ukur terciptanya suatu tujuan yang hendak

dicapai yakni meningkatnya kualitas pelayanan terhadap jemaah. Bagaimana pihak masjid memberikan pelayanan terbaik terhadap jemaah yang datang dimulai dari sarana dan prasarana yang memadai hingga pada menyuguhkan kegiatan di masjid berdasarkan kebutuhan jemaah. Untuk itu pihak masjid perlunya optimalisasi sebagai identifikasi setiap kekurangan yang dalam hal pelayanan terhadap jemaah. Sebagaimana yang disampaikan oleh Taylor perihal prinsip manajemen salah satunya yakni Bekerjasamalah secara sungguh-sungguh dengan para pekerja untuk menjamin bahwa semua pekerjaan dilaksanakan sesuai dengan prinsip-prinsip ilmu yang dikembangkan (Priyono, 2007: 6).

H. Langkah-Langkah Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penulis melakukan penelitian di Masjid Al-Jabbar Kota Bandung yang terletak di Jalan Cimencrang Nomor 14, Cimenerang, Kecamatan Gedebage, Kota Bandung, Jawa Barat. Adapun alasan penulis meneliti di masjid tersebut pertama didasari oleh satu statemen Sayyidina Ali Bin Abi Tholib bahwa “Kebenaran yang tidak terorganisasi dengan rapi, dapat dikalahkan oleh kebatilan yang diorganisasi dengan baik”. dengan melihat statemen tersebut kemudian dari kontruksi yang begitu megah dan menjadi salah satu masjid yang ikon baru di Jawa Barat tentunya di dalamnya diperlukan sebuah manajemen untuk melahirkan kualitas pelayanan terhadap jemaah yang hadir baik itu mengenai sarana, prasarana maupun kegiatan pada masjid tersebut.

2. Paradigma dan Pendekatan

a. Paradigma Penelitian

Penelitian adalah suatu metode untuk memperoleh atau mendapatkan fakta mengenai peristiwa yang terjadi di masyarakat atau kelompok tertentu. Pada proses penelitian, seorang memiliki perspektif atau paradigma untuk menemukan kebenaran tersebut. Paradigma sendiri berarti kumpulan asumsi yang diterima bersama dan merupakan suatu fondasi untuk mengartikan, mengukur dan mengimplementasikan sesuatu yang berkaitan dengan pandangan tentang realitas. (Moleong, 2003: 49).

b. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif, yaitu pendekatan yang dapat menghasilkan penemuan yang tidak dapat dicapai melalui prosedur statistik atau pengukuran. Penelitian ini berfokus pada studi masyarakat, sejarah, perilaku, fungsi, organisasi, pergerakan sosial, dan lain-lain. Pendekatan ini bertujuan untuk membangun pemahaman mendalam tentang objek yang diteliti dengan menjelaskan secara rinci dan menggambarkan secara holistik. (Moleong, 2003: 6).

3. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif yakni suatu rumusan masalah yang memandu penelitian untuk mengeksplorasi atau memotret situasi sosial yang akan diteliti secara

menyeluruh, luas dan mendalam. (Sugiono, 2007: 209). Metode ini bertujuan untuk melukiskan secara sistematis fakta atau karakteristik populasi tertentu atau bidang tertentu secara faktual dan cermat (Sadiah, 2015: 3).

4. Jenis Data dan Sumber Data

a. Jenis Data

Jenis data dari penelitian yang dilakukan ini ialah pendekatan kualitatif. Pengertian dari jenis data kualitatif itu sendiri adalah suatu penelitian yang memiliki landasan filsafat *postivisme*, Pendekatan ini merupakan metode untuk meneliti keadaan objektif tempat penelitian yang bersifat natural dan alami. Pada penelitian kualitatif, peneliti berperan sebagai instrumen yang amat penting dan merupakan suatu faktor kesuksesan penelitian. Teknik pengumpulan sampel bisa diterapkan mengaplikasikan metode *purposive* dan *snowball*, serta teknik *triangulasi*, yaitu penggabungan beberapa metode. Penelitian kualitatif melibatkan analisis data secara induktif, dan hasilnya biasanya lebih memfokuskan pada esensi data daripada pada generalisasi. (Sadiah, 2015: 19).

b. Sumber Data

Data yang diperlukan untuk proses penelitian ini diperoleh dari beberapa sumber, yaitu sebagai berikut:

- 1) Sumber data primer adalah informasi yang didapat langsung dari bahan atau informan yang berkaitan dengan penelitian, dengan

menggunakan alat ukur untuk mengumpulkan data secara langsung dari subjek. Data primer ini diperoleh melalui bahasa lisan atau perilaku subjek, dan dapat dikumpulkan melalui wawancara langsung dengan elemen-elemen yang terkait dengan Masjid Al-Jabbar, seperti pengurus masjid, aktivis yang aktif di berbagai unit di bawah naungan masjid, atau jemaah Masjid Al-Jabbar itu sendiri.

- 2) Sumber data sekunder adalah data yang diperoleh dari tulisan dan merupakan informasi yang penting dalam proses penelitian, karena melalui sumber data tertulis tersebut, peneliti dapat memperoleh informasi yang dapat dipertanggungjawabkan keabsahannya. Data ini biasanya berbentuk catatan, foto, buku, situs *web*, *blog*, artikel, jurnal, dan sebagainya.

5. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan dan memperoleh data yang diperlukan, peneliti menggunakan tiga teknik pengumpulan data yang terdiri dari:

a. Observasi

Metode observasi adalah proses pengawasan dan pencatatan yang sistematis terhadap indikator-indikator yang sedang diteliti. Observasi dapat dilakukan secara langsung maupun tidak langsung. Mengingat perlunya ketelitian dan kehati-hatian, metode ini memerlukan berbagai alat, seperti catatan tertulis, perangkat rekam elektronik, ponsel, kamera digital, dan alat lainnya sesuai kebutuhan.

Dalam pelaksanaannya, metode observasi melibatkan peneliti yang mengamati langsung objek penelitian dengan turun ke lapangan, yaitu mengunjungi Masjid Al-Jabbar untuk mengumpulkan data yang relevan dengan penelitian. Selama proses ini, peneliti akan mengamati kegiatan manajemen di Masjid Al-Jabbar dengan turut serta sebagai panitia dalam penyelenggaraan Kajian Umum di masjid tersebut.

b. Wawancara

Wawancara adalah bentuk komunikasi langsung antara peneliti dan narasumber atau responden. Wawancara melibatkan interaksi tatap muka, di mana peneliti mengajukan pertanyaan dan responden memberikan jawaban secara langsung. Dalam proses ini, gerak dan ekspresi responden menjadi bagian penting dalam melengkapi informasi verbal. Peneliti berperan sebagai pewawancara, memberikan pertanyaan, mengukur jawaban, mengajukan klarifikasi, dan menyusun pertanyaan lebih lanjut. Sementara itu, narasumber memberikan jawaban, penjelasan, dan terkadang mengajukan pertanyaan balik. Metode wawancara ini digunakan untuk memperoleh informasi dan mengeksplorasi data terkait dengan optimalisasi manajemen pemberdayaan Masjid Al-Jabbar guna meningkatkan pelayanan jemaah..

Metode wawancara bertujuan untuk mendapatkan informasi yang *valid*, sah, dan akurat. Untuk mencapai tujuan ini, peneliti perlu menguasai berbagai teknik wawancara, seperti cara memperkenalkan

diri, menjelaskan tujuan wawancara, serta menciptakan suasana yang nyaman dan rileks. Selama wawancara, peneliti sebaiknya lebih fokus memperhatikan apa yang disampaikan oleh narasumber daripada berbicara. Peneliti juga harus kreatif dalam memberikan pertanyaan agar meraih jawaban yang sesuai dengan harapan dan informasi yang dibutuhkan. (Sadiah, 2015: 88).

c. Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah cara untuk mengumpulkan informasi dari berbagai sumber seperti arsip, transkrip, catatan, koran, buku, notulen rapat, dan sejenisnya. Metode ini tidak melibatkan interaksi langsung dengan subjek, melainkan mengandalkan sumber-sumber tertulis untuk mendapatkan data yang relevan dengan objek penelitian. Dalam kajian dokumentasi, peneliti biasanya memeriksa informasi sejarah terkait bahan penelitian dan mengevaluasi sejauh mana manajemen Masjid Al-Jabbar telah dioptimalkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan jemaah yang telah didokumentasikan secara efisien.

Pengumpulan data yang diperlukan dalam dokumentasi dapat mencakup berbagai bentuk seperti buku, catatan, arsip, surat, majalah, surat kabar, jurnal, laporan penelitian, dan lain-lain. (Sadiah, 2015: 91). Peneliti mengumpulkan data yang diperlukan dengan mengumpulkan dokumen yang terkait dengan proses manajemen program unggulan, termasuk pelayanan, sarana dan prasarana, kemakmuran masjid, aktivitas di Masjid Al-Jabbar, serta aspek bangunan dan lainnya.

6. Teknik Analisis Data

Pada saat menganalisis data, peneliti harus melalui dua langkah penting: pertama, mencari data yang relevan dengan kebutuhan penelitian; kedua, menyusun data yang sudah dikumpulkan, baik dari wawancara, observasi, catatan, atau sumber lainnya, agar dapat dipahami dengan baik. Setelah data dianalisis, hasilnya dapat digunakan untuk memberikan informasi yang berguna bagi orang lain. (Sadiah, 2015: 92).

Menurut Surasimi Arikunto (2010: 279), dalam penelitian dengan pendekatan studi kasus atau langsung ke lapangan, proses analisis data yang diperoleh adalah:

a. Klasifikasi Data

Setelah data dikumpulkan, langkah selanjutnya adalah mengklasifikasikan atau mengelompokkan data ke dalam beberapa kategori. Misalnya, peneliti dapat mengelompokkan data berdasarkan jenis responden

b. Interpretasi Data

Pada tahap ini, data yang telah dikelompokkan kemudian diinterpretasikan menggunakan teori-teori yang relevan dengan data tersebut. Peneliti akan menerapkan teori-teori yang mendukung dan berkaitan dengan optimalisasi, manajemen masjid, dan fungsi manajemen untuk memahami dan menganalisis data tersebut.

c. Kesimpulan

Setelah data yang telah dikumpulkan diklasifikasikan dan diinterpretasikan, langkah berikutnya adalah menarik kesimpulan dan melakukan verifikasi. Proses ini memudahkan pemahaman data dengan memeriksa kembali hasil observasi dan wawancara dari awal. Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa deskripsi hasil penelitian valid dan dapat menjawab rumusan masalah. Langkah ini dilakukan untuk menjamin keakuratan hasil penelitian dan mencapai tujuan penelitian dengan baik (Ardianto, 2011: 217).

7. Teknik Penentuan Keabsahan Data

Suatu teknik untuk memastikan kesesuaian data yang sudah didapatkan adalah penting. Pada tahap ini, peneliti menerapkan pemeriksaan terhadap data yang telah dikumpulkan. Beberapa teknik yang digunakan untuk menentukan kesesuaian data meliputi teknik *kredibilitas* (kepercayaan), teknik *transferabilitas* (keteralihan), teknik *dependabilitas* (ketergantungan), dan teknik *konfirmabilitas* (kepastian) (Sugiyono, 2013: 364).