

ABSTRAK

Airul Gunawan Rukhiat. Pengorganisasian Kegiatan Annisa Community dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan pada Program Share-Eat (Studi Kasus pada Komunitas-Z yang Tergabung dalam Annisa Community Bandung).

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya pengorganisasian dalam kegiatan dakwah sosial untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Salah satu bentuk dakwah sosial tersebut adalah Program Share-Eat yang diselenggarakan oleh Annisa Community Bandung. Program ini merupakan kegiatan berbagi makanan kepada masyarakat yang membutuhkan sebagai wujud dakwah bil hal. Agar kegiatan berjalan dengan baik, diperlukan pengorganisasian yang meliputi pengelompokan kerja, wewenang dan tanggung jawab, serta hubungan kerja yang baik antaranggota.

Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivisme dengan pendekatan kualitatif dan metode studi kasus. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri atas ketua komunitas, pengurus, koordinator kegiatan, dan relawan yang terlibat dalam Program Share-Eat. Analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengelompokan kerja, wewenang dan tanggung jawab, serta hubungan kerja dalam pelaksanaan Program Share-Eat guna meningkatkan kualitas pelayanan di Annisa Community Bandung.

Landasan teori yang digunakan adalah teori pengorganisasian menurut Mochtar Effendy (1986) yang meliputi pengelompokan kerja, wewenang dan tanggung jawab, serta hubungan kerja. Kualitas pelayanan dianalisis menggunakan teori Parasuraman yang meliputi dimensi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Penelitian ini juga dikaji dalam perspektif Manajemen Dakwah melalui konsep dakwah bil hal.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengorganisasian dalam Program Share-Eat telah berjalan dengan baik. Pengelompokan kerja dilakukan sesuai kemampuan relawan, pembagian wewenang dan tanggung jawab dilaksanakan secara jelas, serta hubungan kerja terjalin melalui komunikasi dan kerja sama yang baik sehingga mampu meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, Program Share-Eat menjadi bentuk penerapan dakwah bil hal karena mengajarkan nilai kepedulian, kebersamaan, dan tolong-menolong melalui tindakan nyata. Dengan demikian, pengorganisasian yang baik mampu mendukung keberhasilan program sekaligus memperkuat pelaksanaan dakwah sosial di Annisa Community Bandung.

Kata Kunci: Pengorganisasian, Kualitas Pelayanan, Dakwah Bil Hal