

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Masjid mempunyai arti penting bagi kehidupan masyarakat Islam, ketika Rasulullah SAW hijrah ke madinah, langkah pertama yang beliau lakukan adalah membangun masjid sebagai pusat tempat ibadah dan juga untuk mengatur kehidupan masyarakat. Masjid sekarang sudah menjadi pusat seluruh aktivitas masyarakat muslim generasi awal, bahkan menjadi fasilitas untuk mencapai kemajuan peradaban. Masjid digunakan oleh kaum muslimin untuk melakukan berbagai aktivitas, baik beribadah, belajar, politik, ekonomi, sosial, maupun budaya (Kurniawan, 2014: 169).

Kondisi masjid di zaman sekarang sangat berbeda, jika pada zaman Rasulullah SAW masjid adalah pusat segala aktivitas masyarakat Islam, kini masjid sudah sangat berbeda. Hampir diseluruh wilayah Indonesia, masjid hanya berperan sebagai tempat ibadah dan ceramah saja agama. Masjid terlihat ramai saat waktu sholat berjamaah tiba. Namun masjid terlihat sepi diluar waktu sholat berjamaah.

Indonesia sebagai negara muslim terbesar di dunia memiliki masjid yang jumlahnya sangat banyak. Berdasarkan data kementerian Agama (simas, kemenag, 2019) jumlah masjid di Indonesia berjumlah hampir 250 ribu.

Namun masjid di Indonesia masih berfungsi sebagai tempat ibadah saja. Adanya potensi masjid yang besar tersebut seharusnya masjid difungsikan sebagai pusat berbagai kegiatan kemasyarakatan, jika hal ini dapat dikelola baik maka masjid akan membawa kesejahteraan bagi masyarakat disekitar lingkungan masjid.

Pengelolaan masjid menjadi permasalahan yang perlu mendapat perhatian khusus mengingat masjid merupakan lembaga keagamaan yang memiliki fungsi sosial yang cukup signifikan dalam masyarakat. Profesionalisme pengelolaan masjid akan menambah semaraknya kegiatan dan aktifitas masjid tanpa harus memberatkan masyarakat dan masyarakat dapat beribadah secara tenang serta dapat menjalankan fungsi aktifitas keagamaan sesuai dengan nilai-nilai keislaman (Alwi, 2015: 133-134).

Masjid memiliki peran yang sangat penting sebagai pusat ibadah, pendidikan dan kegiatan sosial dalam masyarakat islam. Selain menjadi tempat melaksanakan ibadah salat, masjid juga digunakan sebagai pusat pemberdayaan umat melalui program yang bertujuan meningkatkan kemakmuran jamaah. Salah satu program inovatif yang menjadi perhatian adalah program makan gratis, seperti halnya penelitian yang dilakukan oleh bagas (2023) di masjid jenderal besar Soedirman Purwokerto terkait program kegiatan sedekah makan gratis.

Program Masjid yang menyediakan makanan gratis sebagai salah satu bentuk layanan sosial untuk jamaah dan masyarakat telah menunjukkan banyak hasil yang positif. Keberhasilan tersebut terlihat dari bertambahnya keterlibatan masyarakat, terutama dari kelompok-kelompok yang rentan atau mereka yang memiliki penghasilan rendah yang sangat terbantu berkat adanya program ini.

Kehadiran mereka tidak hanya menandakan tingginya permintaan, tetapi juga menunjukkan pentingnya program sebagai bagian dari pelayanan sosial masjid yang peka terhadap situasi masyarakat. Keberhasilan program ini sangat bergantung pada efisiensi manajemen internal yang diterapkan. Susunan organisasi yang teratur termasuk kepala dapur, asisten dapur, dan relawan memberikan sumbangsih pada kelancaran operasional. Dukungan eksternal juga merupakan elemen kunci dalam keberhasilan suatu program. Partisipasi dari pemerintah setempat, kepolisian, dan masyarakat memberikan pengakuan sosial untuk kegiatan ini.

Saluran komunikasi masjid melalui media digital memiliki posisi penting dalam memperkuat kejelasan dan tanggung jawab program. Data mengenai pengelolaan sumbangan, pencatatan kegiatan, hingga laporan keuangan yang dibagikan secara online efektif dalam membangun kepercayaan masyarakat dan mendorong keterlibatan para donatur, sehingga memperluas potensi dampaknya.

Program Masjid Makan gratis pun menemui beberapa tantangan yang mengindikasikan perlunya perbaikan dalam aspek manajerial. Salah satu masalah utama yang kerap muncul adalah rendahnya tingkat disiplin dari para peserta program. Ketidakaturan dalam berbaris, perilaku saling berebut makanan, serta tindakan meninggalkan sampah menunjukkan kurangnya budaya tertib dan rasa tanggung jawab sosial di antara peserta. Hal ini dapat mengganggu ketertiban umum dan menurunkan kenyamanan dalam pelayanan.

Dari aspek pengelolaan internal, beberapa tantangan timbul akibat minimnya komunikasi serta koordinasi di antara ketua program, koordinator, dan relawan. Hal ini mengakibatkan sejumlah kegiatan tidak dapat berjalan dengan baik dan bisa berisiko menurunkan kualitas layanan untuk peserta. Kurangnya koordinasi menunjukkan bahwa struktur organisasi yang ada belum sepenuhnya beroperasi sebagaimana mestinya atau belum didukung oleh sistem komunikasi yang layak (Bagas, 2023).

Masjid Baitul Huda Antapani juga memiliki program yang tidak berbeda jauh dengan penelitian diatas yakni program masjid makan-makan. Program makan-makan ini tidak hanya bertujuan untuk memenuhi fisik jamaah, tetapi juga sebagai sarana silaturahmi, meningkatkan solidaritas dan menciptakan suasana kekeluargaan jamaah. Peran Dewan Kemakmuran Masjid (DKM) sangat strategis sebagai pengelola dan pelaksana program, mulai dari perencanaan hingga evaluasi.

Masjid Baitul Huda memiliki pengelolaan yang baik yang dilakukan oleh dewan kemakmuran masjid dalam memberikan pelayanan kepada jamaah bertujuan agar para jamaah berdatangan ke masjid. Pelayanan dan kenyamanan menjadi prioritas dewan kemakmuran masjid Baitul Huda.

Pelayanan yang diberikan Masjid Baitul Huda kepada jamaah yaitu menyediakan makan-makan gratis setiap harinya setiap selesai sholat dzuhur. Adanya program masjid makan-makan di Masjid Baitul Huda ini banyak masyarakat yang berdatangan ke masjid. Berawal dari para pekerja kantoran yang berdatangan, namun waktu ke waktu banyak masyarakat dari berbagai kalangan. Dari yang hanya sebatas melaksanakan sholat, itupun cuman 10 sampai 15 orang. Akan tetapi dengan adanya program yang dilaksanakan Masjid Baitul Huda yaitu makan-makan setelah sholat dzuhur, sekarang jamaah yang datang tidak hanya sekedar melaksanakan sholat tapi menikmati hidangan dan pelayanan yang dilakukan Masjid Baitul Huda. Dari yang hanya 10 sampai 15 orang sekarang jamaah yang datang bisa lebih dari 100 jamaah. Tidak hanya di waktu dzuhur saja adanya peningkatan jamaah, akan tetapi disetiap waktu sholat sekarang mengalami penambahan jamaah yang signifikan. Peningkatan jamaah yang datang hal ini menjadi dampak yang positif, adanya program yang dilaksanakan Masjid Baitul Huda dan adanya program makan-makan,

sekarang Masjid Baitul Huda lebih dikenal sebagai Masjid Makan-Makan karena program yang dilaksanakan Dewan Kemakmuran Masjid untuk melayani jamaah.

Masjid Baitul Huda merupakan masjid yang terletak di jalan Terusan Jakarta No. 138, Antapani Tengah, Kecamatan Antapani, Kota Bandung, Jawa Barat. Masjid ini berada di wilayah perkantoran di wilayah jalan terusan Jakarta antapani. Jamaahnya yang didominasi oleh para pekerja kantor disekitaran masjid, dan yang datang hanya sekedar untuk melaksanakan ibadah sholat 5 waktu saja di waktu istirahatnya.

Dari kondisi diatas dewan kemakmuran masjid (DKM) Baitul Huda atau yang disebut Masjid Makan-Makan berupaya memberikan pelayanan yang optimal kepada jamaah bertujuan memberikan rasa aman dan nyaman jamaah dalam melaksanakan ibadah, tidak hanya melalui program makan-makan akan tetapi Masjid Baitul Huda melaksanakan program sosial yang lainnya untuk meningkatkan pelayanan kepada jamaah. Karena sejatinya masjid bukan hanya berfungsi sebagai tempat untuk beribadah saja melainkan masjid dapat difungsikan sebagai tempat kegiatan sosial, dimana masjid Baitul Huda mempunyai program makan-makan yang dilaksanakan tiap hari setelah melaksanakan sholat dzuhur secara gratis untuk semua jamaah yang hadir.

Penelitian terkait manajemen strategi DKM dalam meningkatkan pelayanan jamaah yang pernah dilakukan sebelumnya, riset Rijalul Haq (2019) secara

garis besar, sistem manajemen telah diterapkan dengan baik dalam pengelolaan maupun pengurus Dewan Kemakmuran Masjid (DKM). Meliputi fungsi manajemen seperti perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan terimplementasi dengan baik. Riset M. R. Sabihat (2024) untuk menciptakan masjid yang memiliki kualitas pelayanan atau mutu pelayanan yang lebih maju dan lebih baik kepada para jamaah tentunya diperlukan dewan kemakmuran masjid yang dapat mengelola masjid secara teorganisir dan teratur serta berjalan efektif dan efisien dimana salah satunya yaitu penerapan manajemen strategi didalam rangkaian pengelolannya. Pelaksanaannya menerapkan fungsi-fungsi manajemen strategi seperti formulasi, implementasi dan evaluasi. Riset M. Romli (2023) menyatakan bahwa DKM dalam strategi yang dilaksanakannya meliputi perencanaan strategi, implementasi strategi, evaluasi strategi yang dirancang DKM yang melibatkan masyarakat untuk menuju tujuan yang ingin dicapai.

Penelitian-penelitian diatas menunjukkan bahwa strategi yang dilakukan suatu organisasi sangat penting untuk meningkatkan pelayanan kepada jamaah. Penelitian sebelumnya bertujuan untuk memahami bagaimana DKM merencanakan, melaksanakan dan mengevaluasi program dalam meningkatkan pelayanan kepada jamaah agar program yang dijalankan sesuai dengan apa yang dijalankan.

Merujuk pada pandangan diatas, maka penelitian berupaya mengeksplorasi manajemen strategi DKM dalam meningkat pelayanan jamaah program Masjid makan-makan di Masjid Baitul Huda. Untuk memahami bagaimana strategi yang dilakukan masjid baitul huda dalam meningkatkan pelayanan jamaah pada program masjid makan-makan, serta bagaimana dampak dari pelaksanaan program tersebut.

Selain itu, penelitian ini juga berusaha untuk menggali perubahan kehadiran jamaah dalam program tersebut, yang dapat dipengaruhi dari pelayanan kepada jamaah yang disampaikan narasumber. Penelitian ini juga mengidentifikasi strategi yang efektif dalam meningkatkan partisipasi jamaah, serta bagaimana masjid sebagai lembaga keagamaan dapat meningkatkan pelayanan kepada jamaah melalui program Masjid Makan-Makan yang melibatkan narasumber yang kompeten dan waktu yang terstruktur. Selain itu, penelitian ini juga melihat peran penting DKM dan jamaah dalam memastikan kesinambungan dan keberhasilan program untuk meningkatkan kualitas spiritual dan sosial jamaah.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah dilampirkan diatas, maka pokok rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana upaya meningkatkan pelayanan kepada jamaah di masjid Baitul Huda Antapani melalui program Masjid Makan-Makan. Dengan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana perencanaan kegiatan Masjid Makan-Makan di Masjid Baitul Huda Antapani ?
2. Bagaimana pelaksanaan yang dilaksanakan DKM dalam meningkatkan pelayanan kepada jamaah di masjid Baitul Huda Antapani ?
3. Bagaimana evaluasi kegiatan Masjid Makan-Makan bagi jamaah dan pengurus masjid Baitul Huda Antapani?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan diatas, adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui perencanaan kegiatan Masjid Makan-Makan di masjid Baitul Huda Antapani.
2. Mengetahui pelaksanaan DKM kegiatan Masjid Makan-Makan di Masjid Baitul Huda Antapani.
3. Mengetahui evaluasi kegiatan Masjid Makan-Makan bagi jamaah dan pengurus masjid Baitul Huda Antapani.

D. Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis

Penelitian ini dapat memperkaya teori tentang manajemen strategi serta penerapannya di masjid. Hasil penelitian ini diharapkan memberikan pemahaman mendalam mengenai bagaimana strategi yang diterapkan DKM dalam meningkatkan pelayanan kepada jamaah melalui program masjid.

2. Secara Praktis

Hasil penelitian ini dapat menjadi pedoman bagi pengurus masjid, khususnya Masjid Baitul Huda Antapani dalam meningkatkan pelayanan jamaah melalui program Masjid Makan-Makan. Penelitian ini juga dapat berfungsi sebagai model bagi pengurus masjid lainnya dalam merancang dan melaksanakan program yang sesuai dengan fungsi masjid.

E. Tinjauan Pustaka

1. Landasan Teoritis

Secara etimologis, manajemen adalah kosa kata yang berasal dari bahasa prancis kuno, yaitu menegement yang berarti seni melaksanakan dan mengatur. Sedangkan menurut Fred R David manajemen strategi adalah seni dan pengetahuan dalam merumuskan, mengimplementasikan, serta mengevaluasi keputusan-keputusan lintas fungsional yang memungkinkan sebuah organisasi untuk mencapai tujuan.

Menurut Fidler manajemen strategi merupakan suatu sistem yang sebagai satu kesatuan memiliki berbagai komponen yang saling berhubungan dan saling mempengaruhi, dan bergerak secara serentak (bersama-sama) kearah yang sama pula. Menurut Mukhyi (2004) manajemen strategi adalah suatu proses per-manajemenan untuk mewujudkan visi dan misi organisasi, menjaga hubungan organisasi dengan lingkungan, terutama kepentingan para stakeholder, pemilihan strategi,

pelaksanaan strategi dan pengendalian strategi untuk memastikan bahwa misi dan tujuan organisasi dapat tercapai.

Menurut Thomas L. Whelen dan J. David Hunger (2003), manajemen strategi adalah serangkaian keputusan manajerial dan tindakan yang menentukan kinerja jangka panjang dari perusahaan. Ini mencakup pemindaian lingkungan (baik internal dan eksternal) perumusan strategi (strategi atau perencanaan jangka panjang) pelaksanaan dan evaluasi pengendalian strategi.

Menuju keberhasilan sebuah organisasi harus melalui serangkaian langkah terstruktur yang disebut sebagai proses manajemen strategis. Proses ini bukan sekedar penentu arah, namun merupakan peta jalan yang jelas tentang bagaimana tujuan tersebut dapat dicapai. Proses manajemen strategis dibagi menjadi beberapa tahap krusial, masing-masing dengan perannya yang unik dan penting.

1) Formulasi strategi

Tahap ini melibatkan pembuatan misi analisis kekuatan dan kelemahan internal, identifikasi peluang dan risiko eksternal, serta pengambilan keputusan strategis. Ini juga termasuk peninjauan terhadap peluang bisnis baru atau penyetopan aktivitas tertentu.

2) Implementasi strategi

Tahap implementasi mencakup penetapan tujuan dan target, pengelolaan, kebijakan, pengaturan sumber daya, motivasi

karyawan, serta pengembangan budaya kerja yang mendukung strategi.

Ditahap ini juga termasuk penyusunan struktur organisasi secara efektif.

3) Evaluasi strategi

Tahapan evaluasi melibatkan analisis faktor internal dan eksternal, penilaian kinerja, serta penentuan tindakan dan keputusan perbaikan. Evaluasi ini penting untuk memastikan keberhasilan strategi yang telah diterapkan dan adaptasi terhadap perubahan lingkungan internal maupun eksternal.

Setiap tahap dalam proses manajemen strategis ini memainkan peran penting dalam memastikan bahwa perusahaan atau organisasi tidak hanya dirancang secara baik tetapi juga diimplementasikan dan evaluasi secara efektif untuk mencapai tujuan.

2. Kerangka Konseptual

a. Pelayanan

Kamus Besar Bahasa Indonesia pelayanan memiliki pengertian yaitu sebagai usaha-usaha dalam melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani yaitu membantu menyiapkan (membantu apa yang diperlukan seseorang. Menurut Philpus Ngorang pelayanan dimaknai sebagai segala usaha yang dilakukan oleh orang atau badan didalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

Menurut kasmir, pelayanan dapat mengandung arti sebagai suatu kegiatan atau program yang memiliki tujuan untuk memberi pelayanan baik kepada seseorang ataupun dapat memberi sebuah kepuasan, maka diharapkan bisa dengan baik memperhatikan pelayanan ini serta memperhatikan keinginan dan kebutuhan yang dapat terpenuhi.

Menurut R.A Supriyono pelayanan merupakan suatu proses yang dilakukan oleh organisasi mengenai kebutuhan pihak seseorang serta akan terciptanya sensasi dari diri, adanya pelayanan yang baik oleh karena itu orang tersebut akan merasa puas, dengan demikian pelayanan merupakan hal yang sangat penting sebagai usaha menarik perhatian atau daya tarik masyarakat.

Maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan proses yang dilakukan oleh dewan kemakmuran masjid untuk memenuhi kebutuhan jamaah, sehingga adanya pelayanan yang baik jamaah akan merasa puas. Selain itu pelayanan yang baik akan menarik perhatian dan menjadi sebuah daya tarik tersendiri.

Ciri-ciri pelayanan yang baik harus diketahui oleh DKM masjid sehingga kebutuhan dari jamaah dapat terpenuhi dan diberikan secara maksimal. Adapun ciri-ciri pelayanan menurut Kasmir (2015) adalah sebagai berikut: pertama, tersedianya sarana dan prasana yang baik. Konsumen ingin dilayani melalui layanan prima, olehh karena itu untuk melayani konsumen salah satu yang paling penting untuk diperhatikan

yaitu diperhatikannya sarana dan prasarana yang tersedia. Kedua, tersedia petugas yang baik. Kenyamanan konsumen tergantung dari petugas yang melayaninya. Petugas harus ramah, sopan dan menarik, selain itu juga petugas dapat cepat tanggap, pandai berbicara, menyenangkan dan pintar. Ketiga, bertanggung jawab kepada konsumen dari awal hingga selesai. Dalam menjalankan kegiatan pelayannya setiap petugas mampu untuk melayani dari awal hingga selesai. Keempat, mampu melayani secara cepat dan tepat. Dalam melayani konsumen diharapkan petugas harus melakukan sesuai prosedur. Layanan yang diberikan sesuai jadwal dan sesuai keinginan dan kebutuhan konsumen. Kelima, mampu berkomunikasi. Petugas harus mampu untuk berbicara kepada setiap konsumen dan memahami keinginan konsumen. Artinya, petugas harus dapat berkomunikasi menggunakan bahasa yang jelas mudah untuk dimengerti. Keenam, berusaha memenuhi kebutuhan konsumen. Petugas harus cepat tanggap apa yang menjadi keinginan konsumen, mengerti dan juga memahami keinginan serta kebutuhan konsumen.

b. Pelayanan Prima

Pelayanan prima menurut Daryanto dan Setyobudi (2014) pelayanan prima adalah pelayanan yang terbaik yang diberikan perusahaan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan baik pelanggan dalam perusahaan maupun diluar perusahaan. Pelayanan prima secara harfiah

berarti pelayanan yang terbaik menurut Rahmayanti (2010). Pelayanan prima adalah

- 1) Pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan.
- 2) Pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas (*quality nice*).
- 3) Pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat (*handal*).
- 4) Pelayanan yang memenuhi kebutuhan praktis (*practical needs*) dan kebutuhan emosional (*emotional needs*).

Menurut Atep (2003) mengembangkan “budaya pelayanan prima menjadi A6 yaitu pertama, kemampuan (*ability*) kemampuan adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program layanan prima yang dapat meliputi kemampuan bidang kerja dalam bidang kerja yang ditekuni untuk melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi dan menggunakan public relation sebagai instrumen dalam membawa hubungan kedalam dan keluar organisasi.

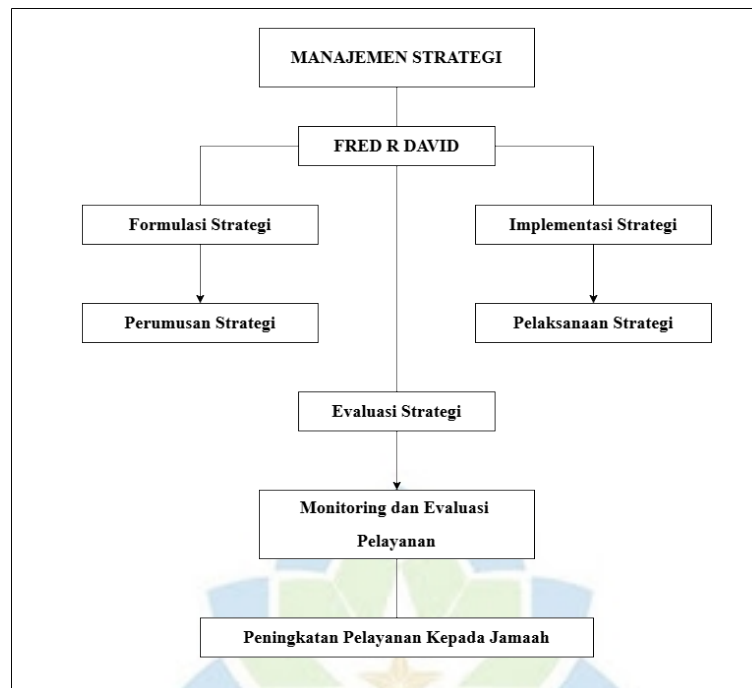
Kedua, sikap (*attitude*). Sikap adalah perilaku yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan yang dapat disesuaikan dengan kondisi dan kemauan konsumen. Ketiga, penampilan (*appearance*). Penampilan adalah kemampuan seseorang baik bersifat

fisik maupun non fisik yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain. Keempat, perhatian (*attention*). Perhatian adalah kepedulian penuh terhadap pelanggan, baik berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pehaman atas saran dan kritikan dari pelanggan.

Kelima, tindakan (*action*). Tindakan adalah suatu perbuatan dalam berbagi kegiatan yang nyata yang harus dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Keenam, tanggung jawab (*accountability*). Tanggung jawab yaitu suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau tidak puasan pelanggan. Menurut Fred R. David dalam bukunya *Strategic Management : Concept and Cases* mengemukakan bahwa manajemen strategi terdiri dari tiga tahapan yaitu :



Gambar 1.1 Kerangka Konseptual



(Sumber : Hasil Olahan Peneliti : 2025, Februari)

Manajemen Strategi yang menjadi kajian objek kajian tersebut untuk mencapai tujuan yang diinginkan sesuai dengan fokus peneliti. Dengan demikian kerangka konseptual ini menegaskan pentingnya penerapan manajemen strategi yang efektif dalam meningkatkan pelayanan kepada jamaah. Prinsip manajemen strategi menurut Fred R. David diharapkan DKM Baitul Huda Antapani dapat mengelola dan memberikan pelayanan lebih baik kepada jamaah.

1. Sistematika Pembahasan

Bab pertama, pada inii membahas uraian latar belakang penelitian, fokus masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kegunaan penelitian, tinjauan pustaka dan langkah-langkah penelitian.

Bab kedua, bab ini membahas tentang kajian kepustakaan yang meliputi penelitian terdahulu, kajian konseptual, dan kajian teori, hal ini, digunakan untuk menganalisa masalah yang sedang diteliti yaitu manajemen strategi dewan kemakmuran masjid dalam meningkatkan pelayanan kepada jamaah melalui program masjid makan-makan (studi kasus di masjid baitul huda antapani).

Bab ketiga, pada bab ini berisi penjelasan mengenai metode yang digunakan peneliti saat melakukan penelitian dan menguraikan tentang penelitian dan pembahasan dari penelitian ini menggunakan metode kualitatif.

Bab keempat, pada bab ini membahas tentang kesimpulan terkait jawaban dari rumusan masalah yang telah ditentukan pada bab pertama, sedangkan saran diberikan sebagai masukan untuk lokasi penelitian maupun bagi peneliti selanjutnya dan bab ini berfungsi sebagai bentuk penyampaian hasil yang ditentukan.

F. Langkah-Langkah penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian penulis dilakukan di Masjid Baitul Huda Antapani, tepatnya di Jl.Terusan Jakarta No. 138, Antapani Tengah, Kecamatan Antapani, Kota Bandung, Jawa Barat. Yang menjadi alasan peneliti melakukan penelitian di lokasi tersebut dikarenakan masjid baitul huda memiliki program yang berbeda dari masjid yang lain yaitu program masjid

makan-makan, dan juga adanya kesesuaian objek dan permasalahan dengan ranah jurusan. Jarak yang terbilang dekat tempat tinggal peneliti sehingga dapat mengefektifkan dana mengefisiensikan waktu penelitian dan juga meminimalisir biaya penelitian.

2. Paradigma dan Pendekatan

Paradigma yang digunakan dalam penelitian ini adalah paradigma interpretatif. Paradigma Interpretatif adalah pendekatan dalam penelitian yang berfokus pada pemahaman makna subjek yang diberikan individu terhadap realitas sosial. Paradigma ini menekankan pada interpretasi, pengalaman, dan perspektif individu dalam memahami dunia sekitarnya. Menurut Burrell dan Morgan (1979), paradigma interpretatif melihat realitas sosial sebagai sesuatu yang bersifat subjektif dan dibangun melalui interaksi sosial. Pendekatan ini, peneliti berperan sebagai pengamat yang mencoba memahami dunia dari sudut pandang subjek yang diteliti, bukan sebagai pihak yang mencari kebenaran absolut. Paradigma interpretatif digunakan untuk mengeksplorasi bagaimana manajemen strategi diterapkan untuk meningkatkan pelayanan kepada jamaah di masjid baitul huda antapani. Pendekatan ini membantu menggali makna, motivasi dan pengalaman para pelaksana program serta jamaah yang mengikuti program tersebut, sehingga memberikan pengalaman yang mendalam mengenai manajemen yang dilaksanakan.

Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Pendekatan kualitatif adalah suatu penelitian yang

bermaksud untuk memahami tentang fenomena yang dialami oleh subjek penelitian secara holistik dan dengan cara deskriptif dalam bentuk kata-kata dan bahas, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan sebagai metode alamiah (Moelong, 2007:6). Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan eksplorasi yang komprehensif dan mendalam terhadap peran manajemen strategi dalam meningkatkan pelayanan kepada jamaah. Melalui pendekatan ini, data diperoleh secara langsung melalui observasi lapangan di Masjid Baitul Huda Antapani, wawancara mendalam dengan pengurus masjid dan pengelola program, serta dokumentasi terkait tentang kegiatan program masjid makan-makan sebagai bukti kuat dalam penelitian.

3. Metode Penelitian

Metode dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode studi kasus (*case study*). Metode kasus digunakan untuk mempelajari secara intensif tentang latar belakang keadaan sekarang dan interaksi lingkungan dapat digunakan, baik untuk semua unit sosial seperti individu, kelompok, lembaga, komunitas, maupun untuk peristiwa dan sebagainya (sadiyah, 2015:3).

Dengan demikian metode kualitatif ini untuk mendalami dan mengetahui suatu fenomena mengenai manajemen strategi DKM dalam meningkatkan pelayanan kepada jamaah di masjid baitul huda antapani.

4. Jenis Data dan Sumber Data

a. Jenis Data

Jenis data yang digunakan penelitian ini adalah data kualitatif. Data Kualitatif adalah data yang berbentuk non-numerik, biasanya berupa kata-kata, gambar, atau simbol yang digunakan untuk memahami fenomena secara mendalam. Data ini diperoleh dari wawancara, observasi, dokumen terkait. Menurut sugiyono (2019:15), data kualitatif adalah data yang berbentuk kata-kata, kalimat, dan narasi yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dokumen, atau sumber lainnya yang tidak dinyatakan dalam bentuk angka. Menggunakan jenis data kualitatif, hasil penelitian ini dapat diklasifikasikan sesuai kenyataan sehingga bisa menghasilkan pernyataan yang memiliki fokus penelitian berdasarkan analisis, observasi, wawancara, dan dokumentasi yang terkait, tentang pelayanan kepada jamaah di masjid baitul huda antapani.

b. Sumber Data

Sumber data yang digunakan ada dua yaitu:

1) Sumber Data Primer

Data primer merupakan data yang dikumpulkan oleh peneliti secara langsung yang memiliki sumber data dari hasil wawancara mengenai suatu masalah yang sedang akan diteliti (Sadiah, 2015:87). Data primer dalam penelitian ini adalah hasil wawancara

dengan adanya beberapa informan dan unit analisis stakeholder DKM Baitul Huda Antapani Bandung.

2) Sumber Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang dihasilkan dari penelitian literatur buku, artikel yang dimana berhubungan dengan permasalahan yang akan diteliti (sadiyah, 2015:87). Penelitian data sekunder ini diperoleh dari dokumen data yang ada di Masjid Baitul Huda Antapani Bandung dan berbagai buku-buku yang berkenaan dengan teori manajemen strategi. Data sekunder dikumpulkan melalui dokumen-dokumen terkait seperti laporan kegiatan, catatan rapat, brosur program, dan materi tertulis lainnya yang relevan dengan program masjid makan-makan. Dokumentasi ini membantu melengkapi dan memvalidasi data yang diperoleh melalui wawancara dan observasi.

5. Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara

Wawancara adalah proses tanya jawab secara lisan dimana dua orang atau lebih saling berhadapan secara fisik untuk memperoleh informasi secara langsung. Menurut sugiyono (2017) “wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin mendapatkan informasi mendalam tentang subjek penelitian “ (sugiyono, 2017:317).

Wawancara ini digunakan untuk mengumpulkan data langsung dari pengurus masjid dan pengelola program. Wawancara mendalam memungkinkan peneliti mendapat pandangan, pengalaman jamaah terkait program masjid makan-makan, dan pengetahuan yang lebih detail terkait pelaksanaan dan pengelolaan program.

b. Observasi

Observasi adalah metode pengumpulan data dimana peneliti melakukan pengamatan langsung terhadap objek yang diteliti. Menurut Sutrisno Hadi (2001), “observasi adalah pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap fenomena yang diselidiki” (Sutrisno Hadi, 2001:136).

Observasi ini dilakukan dengan terlibat langsung dalam kegiatan di Masjid Baitul Huda Antapani untuk mengamati bagaimana program masjid makan-makan dilaksanakan. Observasi ini mencakup interaksi, kegiatan sehari-hari, serta proses pengelolaan yang dijalankan.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan metode pengumpulan data dengan cara mengumpulkan, mencatat, dan menganalisis dokumen-dokumen yang terkait dengan objek penelitian. Menurut Arikunto (2010), “dokumentasi digunakan untuk memperoleh data langsung dari tempat penelitian, seperti laporan, catatan, arsip dan dokumen lainnya” (Arikunto, 2010:201).

6. Teknik Penentuan Keabsahan Data

Teknik yang digunakan data dalam penelitian ini yaitu Triangulasi Data. Menurut Sugiyono (2017) “Triangulasi Data merupakan teknik pengumpulan data yang memanfaatkan berbagai sumber data untuk menguji kredibilitas data yang diperoleh peneliti” (Sugiyono, 2017: 372). Teknik Triangulasi ini digunakan untuk memeriksa keabsahan data dengan membandingkan dan mengecek data dari berbagai sumber dan metode. Penelitian ini menggunakan triangulasi sumber (wawancara, observasi dan dokumentasi) untuk memastikan konsistensi data yang diperoleh. Triangulasi data ini memudahkan peneliti untuk memeriksa data dari sumber berupa dokumentasi, catatan wawancara dan bukti dokumentasi yang diperoleh di lapangan.

7. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan upaya mencari dan menata secara sistematis catatan observasi, wawancara, dan lainnya untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang kasus yang diteliti dan menyajikannya sebagai temuan bagi orang lain (Sugiyono, 2008: 14).

Setelah data lapangan dikumpulkan, selanjutnya hal yang dilakukan peneliti adalah melakukan analisis data, melakukan penyederhanaan data dalam bentuk lebih praktis untuk dibaca dan diinterpretasikan, sehingga data tersebut dapat diambil pengertian dan kesimpulan sebagai hasil penelitian. Menurut Dewi Sadiyah (2015: 93), ada beberapa penjelasan mengenai teknik analisis data, adapun teknik itu sebagai berikut:

a. Redukasi Data

Semua catatan yang sudah tertulis di lapangan harus melewati proses pemulihan dan pengabstrakan, agar catatan tersebut menjadi sebuah catatan yang sudah terangkum jelas. Dalam proses ini melakukan menyederhanakan memilih data yang didapatkan di lapangan secara deskriptif agar lebih terstruktur dan terfokus pada aspek permasalahan dan masih akan terus berlanjut hingga nantinya sampai ditahap laporan akhir yang sudah menjadi lengkap tersusun rapih.

b. Display (kategorisasi)

Display data merupakan kegiatan mengklasifikasikan data ke dalam satuan-satuan analisis yang sesuai dengan focus penelitian yang sudah ditentukan (sadiyah, 2015: 93). Pada bagian ini data yang terkumpul akan disaring dan dipilih sehingga hasil penelitian tidak keluar dari pembahasan atau meluas. Hal ini juga mempermudah dalam proses penarikan kesimpulan.

c. Mengambil simpulan dan verifikasi

Menyimpulkan data dan verifikasi dengan data yang baru yang memungkinkan mendapatkan keabsahan hasil penelitian (sadiyah, 2015: 93). Setelah penyajian data dilakukan, langkah terakhir adalah penarikan kesimpulan berdasarkan informasi berdasarkan informasi dan data yang sudah dipilih-pilih. Hasil yang disajikan akan berbentuk narasi yang menggambarkan tentang implementasi manajemen strategi

dkm dalam meningkatkan pelayanan kepada jamaah di masjid baitul huda antapani.

8. Lokasi dan Rencana Jadwal Penelitian

1) Lokasi penelitian

Penelitian akan dilaksanakan di Masjid Baitul Huda Antapani yang memiliki program Masjid Makan-Makan.

2) Rencana jadwal penelitian

Bulan pertama (persiapan) yaitu melakukan pengumpulan literatur dan penyusunan instrumen penelitian. Bulan kedua dan tiga (pengumpulan data) yaitu observasi kegiatan program masjid makan-makan, wawancara dengan pihak dkm masjid baitul huda antapani, serta dokumentasi program. Bulan keempat (analisis data) yaitu dengan transkripsi dan analisis temuan berdasarkan teori. Bulan lima (penulisan dan penyelesaian) penyusunan laporan hasil penelitian dan revisi akhir.