

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Masjid Daarut Tauhiid merupakan masjid yang terletak di Jalan Gegerkalong Girang No.38, Kelurahan Isola, Kecamatan Sukasari, Kota Badnung Jawa Barat. Masjid ini berdiri diatas tanah wakaf yang dibangun tahun 1997 dimana menjadi bagian dari Yayasan Daarut Tauhiid.

Masjid Daarut Tauhiid memiliki pengelolaan yang baik yang dilakukan oleh dewan kemakmuran Masjid dalam memberikan pelayanan kepada para jamaah bertujuan agar para jamaah senantiasa berbondong-bondong untuk datang ke Masjid. Fasilitas tempat ibadah yang nyaman dan bersih menjadi prioritas utama dewan kemakmuran Masjid Daarut Tauhiid.

Pelayanan yang diberikan oleh Masjid Daarut Tauhiid kepada para jamaah yaitu dengan menyediakan tempat yang terpisah antara laki-laki dan perempuan sehingga sejak masuk ke area masjid laki-laki dan perempuan tidak tercampur, lalu tempat wudhu yang bersih dan wangi yang setiap hari dijaga kebersihannya, selanjutnya disediakan Al-Qur'an yang tersedia banyak yang berasal dari wakaf para jamaah, disediakan pula layar-layar tv disetiap tiang masjid untuk memudahkan jamaah yang berada dibelakang agar dapat melihat Da,i yang berceramah, dan yang menjadi point pelayanan yang berbeda dengan masjid lainnya adalah Masjid Daarut Tauhiid ramah kepada dilabilitas dan lansia karena aksesnya masuk dapat memakai kursi roda, tempat wudhu disediakan pegangan dan diarea dalam masjid

disediakan kursi-kursi untuk jamaah yang memiliki kesulitan untuk shalat berdiri.

Dari Kondisi diatas artinya dewan kemakmuran Masjid Daarut Tauhiid selalu berupaya memberikan pelayanan yang optimal kepada para jamaah. Karena sejatinya Masjid bukan hanya berfungsi sebagai tempat untuk shalat saja melainkan Masjid dapat difungsikan sebagai wadah para jamaah untuk menimba ilmu, dimana Masjid Daarut Tauhiid rutin mengadakan berbagai kajian mingguan yang tidak dipungut biaya sepeserpun kepada jamaah dengan menghadirkan ustadz-ustadz dan materi-materi yang berkualitas.

Pelayanan-pelayanan yang diberikan kepada jamaah merupakan tujuan dewan kemakmuran masjid dalam menciptakan kondisi masjid yang makmur, sebagaimana dengan firman Allah Swt. Dalam Al-Qur'an yaitu surat At-Taubah ayat 18 yang bunyinya:

إِنَّمَا يَعْمُرُ مَسْجِدَ اللَّهِ مَنْ آمَنَ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ وَأَقَامَ الصَّلَاةَ وَآتَى الزَّكَاةَ وَلَمْ يَخْشَ إِلَّا اللَّهَ فَعَسَىٰ أُولَٰئِكَ أَنْ يَكُونُوا مِنَ الْمُتَّقِينَ

“Sesungguhnya yang memakmurkan masjid Allah hanyalah orang-orang yang beriman kepada Allah dan hari kemudian, serta (tetap) melaksanakan shalat, menunaikan zakat, dan tidak takut (kepada apa pun) kecuali kepada Allah. Maka mudah-mudahan mereka termasuk orang-orang yang mendapat petunjuk.”

Mengelola sebuah masjid menjadi hal yang penting untuk dilakukan sebagai cara untuk mencapai tujuan secara optimal misalnya pada masjid yaitu dengan melakukan upaya penyediaan fasilitas penunjang pada masjid dan upaya peningkatan layanan baik dari segi pelayanan ibadah, kegiatan

kegiatan sosial maupun peningkatan kondisi masjid seperti kerapihan, kebersihan dan juga keamanan di masjid.

Manajemen masjid menurut (Castrawijaya, 2023: 21) didefinisikan sebagai proses perencanaan awal pembangunan masjid, pengurusan, pengaturan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan kegiatan-kegiatan atau usaha-usaha yang ada dalam lingkungan masjid. Lebih luas lagi diartikan sebagai ilmu dan usaha yang meliputi segala tindakan dan kegiatan umat Islam dalam menempatkan masjid sebagai tempat ibadah dan pusat kebudayaan Islam.

Dalam Keputusan Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam Nomor DJ.II/802 Tahun 2014 Tentang Standar Pembinaan Manajemen Masjid, meliputi:

1. Bahwa masjid memiliki peran strategis sebagai pusat pembinaan umat dalam upaya melindungi, memberdayakan, dan mempersatukan umat untuk mewujudkan umat yang berkualitas, moderat dan toleran.
2. Bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pembinaan peran dan fungsi masjid tidak hanya sebagai tempat ibadah ritual (*mahdah*) tapi juga ibadah sosial yang lebih luas (*ghair mahdah*) dibidang ekonomi, pendidikan, sosial budaya dan lainnya, maka diperlukan penyempurnaan terhadap tolak ukur atau standar pembinaan manajemen atau pengelolaan yang menyeluruh, rinci dan berlaku

secara nasional didasarkan pada tipologi masjid dan pengembangannya.

Masjid-masjid di Indonesia dikategorisasi berdasarkan tipologi-tipologi masjid, antara lain meliputi pertama, Masjid Negara adalah masjid yang berada di Ibu Kota Negara Indonesia, menjadi pusat kegiatan keagamaan tingkat kenegaraan. Kedua, Masjid Nasional adalah masjid di Ibu Kota Provinsi yang ditetapkan oleh Menteri Agama sebagai Masjid Nasional dan menjadi pusat kegiatan keagamaan tingkat Pemerintahan Provinsi. Ketiga, Masjid Raya adalah masjid yang berada di Ibu Kota Provinsi, ditetapkan oleh Gubernur sebagai Masjid Raya, dan menjadi pusat kegiatan keagamaan tingkat Pemerintahan Provinsi.

Selanjutnya, Keempat, Masjid Agung adalah masjid yang terletak di Ibu Kota Pemerintahan Kabupaten atau Kota yang ditetapkan oleh Bupati atau Walikota atas rekomendasi Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten atau Kota, menjadi pusat kegiatan sosial keagamaan yang dihadiri oleh pejabat Pemerintah Kabupaten atau Kota. Kelima, Masjid Besar adalah masjid yang berada di kecamatan dan ditetapkan oleh Pemerintahan Daerah setingkat Camat atas rekomendasi Kepala KUA Kecamatan sebagai Masjid Besar, menjadi pusat kegiatan sosial keagamaan yang dihadiri oleh camat, pejabat dan tokoh masyarakat tingkat kecamatan. Keenam, Masjid Jami adalah masjid yang terletak di pusat pemukiman di wilayah pedesaan atau kelurahan. Ketujuh, Masjid Bersejarah adalah masjid yang berada di kawasan peninggalan Kerajaan, Wali, Penyebar Agama

Islam atau memiliki nilai besar dalam sejarah perjuangan agama Islam serta para pejuang kemerdekaan.

Tipologi masjid Kedelapan, Masjid di tempat publik adalah masjid yang terletak dikawasan publik untuk memfasilitasi masyarakat dalam melaksanakan ibadah. Kesembilan, Mushalla adalah masjid kecil yang terletak di kawasan pemukiman maupun publik untuk memfasilitasi masyarakat melaksanakan ibadah. (Keputusan Dirjen BIMAS No DJ.II/802 Tahun 2014) Diakses melalui <https://jdih.kemena.g.go.id/> tanggal 20 Februari 2024.

Selanjutnya, 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 dengan terorganisir dan teratur serta berjalan dengan efektif dan efisien dimana salah satunya yaitu dengan penerapan manajemen strategi didalam rangkaian pengelolaannya. Pelaksanaannya menerapkan fungsi-fungsi manajemen strategi, fomulasi, implementasi, evaluasi

Menurut Susanto dalam (Mustika, 2022: 1). Manajemen Strategi adalah suatu proses untuk menentukan arah dan tujuan organsasi dalam jangka panjang beserta pemilihan metode untuk mencapainya melalui pengembangan formulasi strategi dan implementasi yang terencana secara sistematis.

Dewan kemakmuran masjid atau pengurus masjid merupakan elemen yang sangat penting didalam mengelola sebuah masjid. DKM

merupakan orang-orang yang mendapat amanah atau kepercayaan untuk mengelola masjid, tugas yang diemban salah satunya dengan memberikan pelayanan yang optimal kepada para jamaah, menyediakan fasilitas ibadah yang layak dan nyaman, menyediakan kegiatan dan program yang beragam untuk para jamaah. Dewan kemakmuran masjid perlu memiliki manajemen strategi yang baik agar pengelolaan masjid berjalan dengan baik dan teratur.

Seperti menurut Yani (2003: 102), ada banyak manfaat yang akan diperoleh dengan adanya kepengurusan Masjid yang baik. *Pertama*, tujuan atau target kemakmuran masjid yang hendak dicapai akan terumuskan dengan jelas dan matang. *Kedua*, usaha mencapai tujuan pemakmuran masjid bisa dilaksanakan secara bersama-sama dengan kerjasama yang baik melalui koordinasi yang rapi, sehingga meskipun tugas atau pekerjaan sebagai pengurus masjid berat, dapat dilaksanakan dengan ringan. *Ketiga*, dapat dihindari terjadinya tumpang tindih antara pengurus yang satu dengan lainnya, karena dalam kepengurusan akan dijelaskan masing-masing porsi pekerjaan yang harus dilaksanakan dan tanggung jawab yang diemban. *Keempat*, pelaksanaan tugas-tugas memakmurkan masjid dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien. *Kelima*, pengontrolan dan evaluasi bisa dilaksanakan dengan menggunakan standar atau tolak ukur yang jelas. *Keenam*, gejala penyimpangan kerja dapat dicegah, karena mudah mendeteksinya, dan bila penyimpangan betul-betul terjadi bisa dihentikan.

Masjid merupakan pusat kegiatan ibadah bagi umat islam, kegiatan ibadah yang dimaksud memiliki arti yang luas, tidak hanya pada kegiatan

ibadah sholat dan mngaji, tetapi untuk segala kegiatan yang dapat membawa kemashalatan bagi jamaah. Bentuk kegiatan-kegiatannya dapat berupa ceramah, pengajian, kajian ilmu agama, diskusi, kegiatan sosial dapat diselenggarakan di Masjid.

Kegiatan-kegiatan yang diselenggarakan di Masjid tidak terlepas dar peran dewan kemakmuran masjid karena DKM masjid sebagai mediator atau fasilitator dalam menyiapkan dan memfasiltasi segala kegiatan tersebut. Oleh sebab itu, pengelolaan masjid yang baik dengan mengedepankan formulasi yang matang dan di ikuti dengan implementasi yang baik serta kuat maka akan tepat dalam terwujudnya masjid yang ideal.

Dari pemaparan diatas, Maka dari itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian pada Masjid Daarut Tauhiid dengan penulis tuangkan dalam sebuah penelitian dengan judul

“Manajemen Strategi Dewan Kemakmuran Masjid Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Jamaah”.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, lebih difokuskan agar tidak terjadi perluasan pembahasan, dimana penelitian ini mengenai **“Manajemen Strategi Dewan Kemakmuran Masjid Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Jamaah”.**

Berdasarkan latar belakang diatas maka bisa di tarik rumusan masalah yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana dewan kemakmuran Masjid Daarut Tauhiid melakukan proses formulasi strategi yang meliputi perumusan visi, misi, tujuan, analisis lingkungan, dan pemilihan strategi dalam meningkatkan pelayanan kepada jamaah?
2. Bagaimana dewan kemakmuran Masjid Daarut Tauhiid melakukan proses implementasi strategi berupa program, anggaran dan prosedur dalam meningkatkan pelayanan jamaah?
3. Bagaimana dewan kemakmuran Masjid Daarut Tauhiid melakukan proses evaluasi dalam bentuk pengukuran, analisis dan pelaporan strategi dalam meningkatkan pelayanan kepada jamaah?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian di atas, maka tujuan penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui proses formulasi strategi dewan kemakmuran Masjid Daarut Tauhiid yang meliputi perumusan visi, misi, tujuan, analisis lingkungan, dan pemilihan strategi dalam meningkatkan pelayanan kepada jamaah.
2. Untuk mengetahui proses implementasi strategi dewan kemakmuran Masjid Daarut Tauhiid berupa program, anggaran dan prosedur dalam meningkatkan pelayanan jamaah.

3. Untuk mengetahui proses evaluasi dewan kemakmuran Masjid Daarut Tauhiid dalam bentuk pengukuran, analisis dan pelaporan strategi dalam meningkatkan pelayanan kepada jamaah.

D. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat secara akademis maupun secara praktis, yaitu sebagai berikut:

1. Kegunaan Akademis

Manfaat secara akademis hasil penelitian ini dapat memberikan referensi dan pengetahuan tentang manajemen strategi dewan kemakmuran masjid dalam meningkatkan pelayanan kepada jamaah, selain itu dapat menjadi salah satu sumber rujukan karya ilmiah prodi yang menjelaskan mengenai masjid sebagai salah satu ranah atau *core* dari jurusan manajemen dakwah.

2. Kegunaan Praktis

Hasil dari penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi bagi para akademisi ataupun lembaga lain yang ingin mencari rujukan tentang manajemen strategi yang terdapat di masjid. Kemudian dapat menjadi sumber informasi bagi masjid-masjid untuk memiliki sistem pengelolaan masjid yang baik serta bisa memberikan masukan ataupun kritik dan saran guna kemajuan objek yang diteliti yaitu Masjid Daarut Tauhiid. Selain itu, harapannya penelitian ini dapat memberikan banyak pengetahuan, ilmu, serta pengalaman

bagi peneliti yang kelak bisa diamalkan di kehidupan bermasyarakat dalam mengembangkan dan membantu kegiatan dakwah.

E. Hasil Penelitian yang Relevan

Penelitian ini mempunyai kemiripan dengan beberapa penelitian-penelitian sebelumnya. Berikut ini beberapa penelitian sebelumnya yang memiliki kemiripan dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis, yaitu sebagai berikut:

1. Skripsi dengan judul **“Manajemen Masjid Dalam Meningkatkan Kemakmuran Masjid”**, Penelitian ini ditulis oleh Syifa Fauziah, Mahasiswa Manajemen Dakwah Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung pada tahun 2021. Objek yang diteliti pada penelitian ini yaitu Manajemen Masjid Dalam Meningkatkan Kemakmuran Masjid Islamic Center Kabupaten Garut. Adapun yang menjadi fokus penelitian ini lebih menekankan pada perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan Masjid Islamic Center Kabupaten Garut.
2. Skripsi dengan judul **“Implementasi Manajemen Strategi Dalam Pengelolaan Masjid Jundurrahmah Kodiklat TNI AD Bandung”**, Penelitian ini ditulis oleh Ahmad Afandi, Mahasiswa Manajemen Dakwah Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung pada tahun 2016. Objek yang diteliti pada penelitian ini yaitu Manajemen Strategi dalam Pengelolaan Masjid. Adapun yang menjadi fokus penelitian ini lebih menekankan pada perencanaan,

penerapan, pengendalian, dan evaluasi manajemen strategi pada Masjid Junudurrahmah Kodiklat TNI AD Bandung.

3. Skripsi dengan judul **“Manajemen Strategi Pengurus Masjid Dalam Meningkatkan Kedisiplinan Santri”**, Penelitian ini ditulis oleh Mia Umiasih, Mahasiswa Manajemen Dakwah Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung pada tahun 2021. Objek yang diteliti pada penelitian ini lebih menekankan pada Manajemen Strategi pada Masjid Al-Irsyad Cijantung Kab. Bandung.
4. Artikel jurnal dengan judul **“Strategi DKM Masjid Raya PT. Dirgantara Indonesia Dalam Optimalisasi Kegiatan Keagamaan”**. Jurnal ini ditulis oleh Ida Hartati Mahasiswa Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung. Pada tahun 2021. Penelitian pada jurnal ini menekankan kepada strategi perencanaan, strategi pengorganisasian dan strategi evaluasi pada DKM Masjid Raya Habiburrahman PT. Dirgantara Indonesia.
5. Artikel jurnal dengan judul **“Strategi Pengurus Masjid Dalam Memakmurkan Masjid Al-Furqon di Haurgeulis Indramayu”**. Jurnal ini ditulis oleh Suhariyati Mahasiswa Manajemen Dakwah Institut Agama Islam Az-Zaytun Indonesia. Pada tahun 2021. Penelitian pada jurnal ini menekankan kepada strategi pengurus Masjid Al-Furqon Haurgeulis yang meliputi analisis lingkungan,

analisis SWOT, perumusan strategi, dan implementasi strategi dalam memakmurkan masjid

6. Artikel jurnal dengan judul **“Strategi Takmir Masjid Al-Faqih Dalam Memakmurkan Masjid”**. Jurnal ini ditulis oleh Yasir Mubarak Dosen Manajemen Dakwah Universitas Pamulang Tangerang Selatan. Pada tahun 2022. Penelitian pada jurnal ini menekankan kepada kegiatan-kegiatan takmir masjid sebagai strategi dalam memakmurkan masjid yang berupa kegiatan pembangunan, kegiatan keagamaan, kegiatan pendidikan, dan ikatan remaja Masjid Al-Faqih.
7. Tesis dengan judul **“Manajemen Takmir Masjid Nurul Iman Batua”**. Tesis ini ditulis oleh Ria Rezky Amir Mahasiswa Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Alaudin Makassar. Pada tahun 2016. Penelitian pada tesis ini menekankan pada manajemen atau pengelolaan takmir masjid, model pengembangan dakwah dan peluang dan tantangan takmir masjid pada Masjid Nurul Iman Batua.

Berdasarkan penelitian relevan sebelumnya yang telah dijelaskan diatas, maka yang menjadi pembeda yaitu lokasi penelitiannya. Yaitu pada salah satu masjid yakni Masjid Daarut Tauhiid Bandung. Selain itu perbedaan yang selanjutnya yaitu mengenai fenomena yang diteliti, dimana penulis mengambil penelitian mengenai pelayanan dewan kemakmuran masjid kepada jamaah.

F. Landasan Pemikiran

1. Landasan Teoritis

a) Manajemen Strategi

Menurut Certo dalam (Yunus, 2016: 4-5), mendefinisikan manajemen strategi sebagai analisis, keputusan dan aksi yang dilakukan organisasi untuk menciptakan dan mempertahankan keunggulan kompetitif. Definisi ini menggambarkan dua elemen utama manajemen strategi. Elemen pertama, manajemen strategi dalam sebuah organisasi berkaitan dengan proses yang berjalan (*ongoing processes*): analisis, keputusan, dan tindakan. Manajemen strategi berkaitan bagaimana manajemen menganalisis sasaran strategi (visi, misi, dan tujuan) serta kondisi internal dan eksternal yang dihadapi organisasi. Selanjutnya, organisasi harus menciptakan keputusan strategi. Keputusan ini harus mampu menjawab pertanyaan utama, yakni bagaimana organisasi dapat menciptakan keunggulan. Terakhir, tindakan diambil untuk menjalankan keputusan tersebut. Tindakan yang perlu dilakukan akan mendorong seorang manajer untuk mengalokasikan sumber daya dan merancang organisasi untuk mengubah rencana menjadi kenyataan.

Elemen kedua, manajemen strategi adalah studi tentang mengapa sebuah organisasi dapat unggul dari organisasi lainnya. Manajer perlu menentukan bagaimana organisasi bisa menciptakan

keunggulan kompetitif yang tidak hanya unik dan berharga, tetapi juga sulit ditiru atau dicari substitusinya sehingga mampu bertahan lama. Keunggulan kompetitif yang mampu bertahan lama biasanya didapatkan dengan melakukan aktifitas berbeda dengan apa yang dilakukan oleh organisasi lain, atau melakukan aktivitas yang sama dengan cara yang berbeda. Sedangkan, Menurut Wheelen, manajemen strategi adalah serangkaian keputusan-keputusan dan tindakan-tindakan manajerial yang mengarah kepada penyusunan strategi efektif untuk mencapai tujuan dengan analisis SWOT.

Menurut Ahmad (2020: 8-12), Manajemen strategi mencerminkan keinginan tujuan organisasi yang sesungguhnya; menggambarkan cara mencapai tujuan (secara teknis), mencerminkan kemampuan organisasi dan alokasinya. Adapun prosesnya meliputi antara lain, yaitu: Pertama, Formulasi Strategi. Merupakan proses menetapkan program atau rencana yang dilaksanakan organisasi untuk mencapai tujuan akhir yang ingin dicapainya serta cara yang akan digunakan untuk mencapai tujuan tersebut. Dalam merumuskan formulasi strategi, terdapat lima langkah perencanaan strategik yang harus dilakukan, yaitu meliputi Perumusan visi yaitu pencitraan bagaimana organisasi bereksistensi, asesmen lingkungan eksternal yaitu mengakomodasi kebutuhan lingkungan akan mutu pendidikan yang dapat disediakan oleh organisasi, asesmen organisasi yaitu merumuskan dan

mendayagunakan sumber daya perusahaan secara optimal, perumusan tujuan khusus yaitu penjabaran dan pencapaian isi organisasi yang ditampilkan dalam tujuan organisasi, penentuan strategi yaitu memilih strategi yang paling tepat untuk mencapai tujuan yang ditetapkan dengan menyediakan anggaran, sarana, dan prasarana.

Kedua, Implementasi Strategi. Implementasi strategi merupakan proses dimana manajemen mewujudkan strategi dan kebijakan dalam tindakan melalui pengembangan program, anggaran dan prosedur. Lebih lanjut dijelaskan bahwa proses implementasi strategi mungkin meliputi perubahan budaya secara menyeluruh, struktur dan atau sistem manajemen dari organisasi secara keseluruhan. Ada lima langkah penting dalam implementasi strategi, yaitu: Menganalisis dan merencanakan perubahan, mengkomunikasikan perubahan, mendorong perubahan, mengembangkan inisiasi mas transisi, mengkonsolidasikan kondisi baru dan tindak lanjut.

Ketiga, Evaluasi Strategi. merupakan usaha-usaha untuk memonitor hasil-hasil daari perumusan dan penerapan strategi termasuk mengukur kinerja organisasi, serta mengambil langkah-langkah perbaikan jika diperlukan. Dengan strategi ini seorang manager dapat mengetahui berbagai macam kendala yang dihari saat proses impelementasi strategi berjalan. Jika proses ini dilakukan

secara berkala, maka implementasi strategi akan berjalan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai, karena strategi evaluasi juga dapat meminimalisir kesalahan-kesalahan atau problematia dalam implemementasi strategi yang telah diformulasikan.

b) Masjid

Masjid adalah institusi yang inheren dengan masyarakat Islam. Keberadaan masjid dapat menjadi ciri bahwa dari situ tinggal komunitas Muslim. Masjid pada umumnya tidak terlepas dari keragaman bentuk dan ukuran besar atau kecilnya menjadi kebutuhan yang mutlak bagi umat Islam sebagai tempat untuk menemukan kembali suasana religius yang menjadi simbol keterikatan Muslim satu sama lainnya, masjid selain memiliki fungsi sebagai tempat pusat cahaya (Ibadah), juga memiliki pusat pembangunan umat Islam (Nugraha, 2016: 11-12).

Menurut (Ayub, 1996: 2) Masjid merupakan tempat orang berkumpul dan melakukan shalat secara berjamaah, dengan tujuan yakni meningkatkan solidaritas dan silaturahmi di kalangan umat muslimin. Dimasjid pun menjadi tempat terbaik untuk melangsungkan shalat jumat. Apalagi jika menilik dalam masa Nabi Muhammad SAW. Masjid menjadi pusat atau titik sentral kegiatan umat islam. Kegiatan pada bidang pemerintahan yang mencakup politik, ekonomi, sosial dibahas dan dipecahkan di lembaga masjid.

Masjid juga menjadi tempat diskusi, mengaji dan memperdalam ilmu-ilmu pengetahuan agama ataupun umum.

Sedangkan menurut (Castrawijaya, 2023: 2) Masjid adalah baitullah atau rumah Allah SWT. Yang dibangun sebagai sarana bagi umat Islam untuk mengingat, mensyukuri dan menyembah Allah SWT dengan baik. Selain itu, masjid merupakan sarana yang dapat dijadikan sebagai tempat melaksanakan berbagai aktivitas amal saleh, seperti bermusyawarah, pernikahan, tempat mencari solusi dari berbagai permasalahan yang terjadi di tengah-tengah kaum muslimin.

c) **Dewan Kemakmuran Masjid**

Tuntutan zaman saat ini mengharuskan umat muslim, terutama bagi dewan kemakmuran masjid untuk secara optimal mewujudkan fungsi masjid. Karena sebagai sebuah organisasi maka memiliki peran menjawab tantangan dakwah dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan melalui sarana masjid dan peningkatan fungsi-fungsi masjid.

Idealnya, seorang yang menjadi pengelola masjid adalah seorang muslim yang memiliki kepribadian Islami dengan sejumlah ciri yang harus lekat pada dirinya, memiliki wawasan yang luas, baik menyangkut masalah keislaman, kemasjidan, kemasyarakatan, maupun keorganisasian dan memiliki kemampuan manajerial dalam pengelolaan masjid dengan segala aktivitasnya (Yani, 2003: 36).

Menurut Rifa'i (2005: 111) dewan kemakmuran masjid memiliki beberapa tugas dan tanggung jawab yang harus dipikul antara lain yang pertama bertanggung jawab untuk memelihara masjid. Termasuk kedalam kategori ini ialah membersihkan, menyediakan berbagai fasilitas masjid serta menjaga dan mengamankan segala bentuk kekayaan masjid. Kedua, bertugas untuk mengatur kegiatan. Segala tugas dan kegiatan yang dilaksanakan di masjid menjadi tugas dan tanggung jawab pengurus masjid. Baik kegiatan ibadah seperti penyelenggaraan shalat Jum'at dan hari raya maupun kegiatan sosial yang dilaksanakan oleh masjid. Baik penyelenggaraan yang dilakukan oleh masjid secara mandiri maupun bekerjasama dengan pihak lain.

d) Pelayanan

Menurut Philipus Ngorang pelayanan dimaknai sebagai segala usaha yang dilakukan oleh orang atau badan di dalam memenuhi kebutuhan masyarakat (Raharjo, 2021: 4). Kamus Bahasa Indonesia pelayanan memiliki pengertian yaitu sebagai usaha-usaha dalam melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani yaitu membantu menyiapkan (membantu apa yang diperlukan oleh seseorang) (KBBI, 2017: 415).

Menurut Kasmir, Pelayanan dapat mengandung arti sebagai suatu kegiatan atau program yang memiliki tujuan untuk memberi

pelayanan yang baik kepada seseorang ataupun dapat memberi sebuah kepuasan, maka diharapkan bisa dengan baik memperhatikan pelayanan ini serta untuk memperhatikan keinginan dan kebutuhan yang dapat terpenuhi (Kasmir, 2015: 22).

Selanjutnya Menurut R.A Supriyono dalam (Hasibuan, 2005: 23) pelayanan merupakan suatu proses yang dilakukan oleh organisasi mengenai kebutuhan pihak seseorang serta akan terciptanya sensasi dari diri, dengan 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.

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

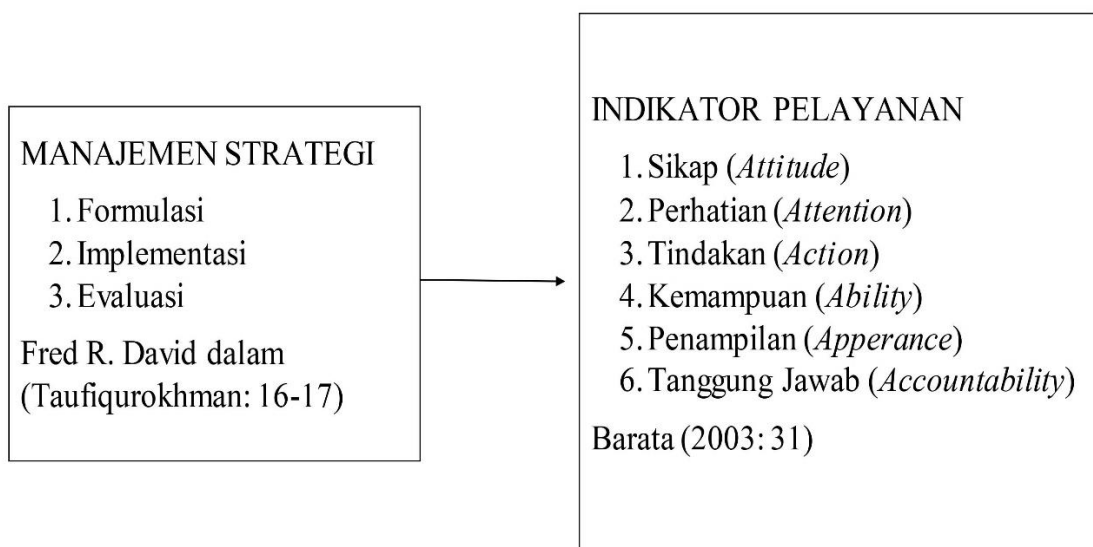
Ciri ciri pelayanan yang baik harus diketahui oleh DKM Masjid sehingga keinginan atau kebutuhan dari jamaah dapat terpenuhi dan diberikan secara maksimal. Adapun ciri-ciri pelayanan yang baik menurut (Kasmir, 2015) adalah sebagai berikut: pertama, Tersedianya sarana dan prasarana yang baik. Konsumen ingin

dilayani dengan layanan yang prima, oleh karena itu untuk melayani konsumen salah satu yang paling penting untuk diperhatikan yaitu dengan 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 pelayanannya setiap petugas harus mampu untuk melayani dari awal hingga selesai. Keempat, Mampu melayani dengan cepat dan tepat. Dalam melayani konsumen diharapkan petugas harus melakukannya sesuai dengan prosedur. Layanan yang diberikan sesuai jadwal dan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan konsumen. Kelima, Mampu berkomunikasi. Petugas harus mampu untuk berbicara kepada setiap konsumen dan memahami keinginan konsumen, artinya petugas harus dapat berkomunikasi dengan 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 dari konsumen.

2. Kerangka Konseptual

Kerangka Konseptual menurut Eman Sekaran dalam (Sugiyono, 2017: 60) adalah tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting.

Kerangka konseptual yang dibuat ini akan memudahkan penulis dalam menjalankan penelitian dengan sistematis sesuai dengan kebutuhan data-data yang dibutuhkan. Berikut kerangka konseptual yang penulis sajikan:



Gambar 1. 1 Kerangka Konseptual

Manajemen Strategi Dewan Kemakmuran Masjid Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Jamaah

G. Langkah-Langkah Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Untuk lokasi penelitian bertempat di Masjid Daarut Tauhiid, yang beralamat di Jalan Gegerkalong Girang No.38, Kelurahan Isola, Kecamatan Sukasari, Kota Bandung Jawa Barat. Alasan penulis memilih masjid ini yaitu karena masjid merupakan salah satu ranah kajian dari Jurusan Manajemen Dakwah, Masjid Daarut Tauhiid menjadi salah satu masjid yang sangat eksis saat ini di Kota Bandung karena keberhasilan dalam pengelolaannya. Untuk itu penulis sangat tertarik terhadap Masjid Daarut Tauhiid ini untuk penulis teliti. Yang mana hasil dari penelitian ini akan sangat bermanfaat bagi penulis maupun yang membutuhkan.

2. Paradigma dan Pendekatan Penelitian

Paradigma yakni cara pandang terhadap fakta/realitas yang diteliti, cara mengumpulkan data untuk memperoleh pengetahuan dan kebenaran ilmiah, metode dan teknik meneliti yang bisa dipertanggung jawabkan karena kesahihan (validitas), serta kehandalan (realibilitas) metode dan teknik. Pada paradigma tersebut terdapat kumpulan pandangan mengenai apa yang penting, bagaimana melakukan sesuatu, dan untuk apa semua itu dilakukan (Rakhmat, 2016: 29).

Pada Penelitian ini penulis menggunakan paradigma positivistik. Artinya penulis meneliti objek secara alamiah berkaitan dengan objek penelitian.

Menurut Denzin & Lincoln dalam (Setiawan, 2018: 7) Penelitian Kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar alamiah dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada. Penelitian Kualitatif adalah penelitian yang berusaha untuk menemukan dan menggambarkan secara naratif kegiatan yang dilakukan dampak dari tindakan yang dilakukan terhadap kehidupan mereka.

Penelitian Kualitatif menurut Kirk & Miller adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung dari pengamatan manusia baik dalam kawasannya maupun dalam peristilahannya. Hal tersebut mengidentifikasi hal-hal yang relevan dengan makna baik dalam beragamnya keadaan dunia, keberagaman manusia, beragam tindakan, beragam kepercayaan dan minat dengan berfokus pada perbedaan bentuk hal yang menimbulkan perbedaan makna (Setiawan, 2018: 7-8).

Pendekatan kualitatif adalah penelitian yang berlandaskan pada filsafat *postpositivisme* yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) di mana peneliti sebagai instrumen kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara *purposive* dan *snowball*, teknik pengumpulan dengan *triangulasi* (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi (Sadiah, 2015: 16).

Metode ini bertujuan untuk melukiskan secara sistematis fakta atau karakteristik populasi tertentu atau bidang tertentu secara faktual dan cermat. Ia tidak mencari atau menjelaskan hubungan, tidak menguji hipotesis atau membuat prediksi. Dalam proses pengumpulan datanya ia lebih menitikberatkan pada observasi lapangan dan suasa alamiah (*naturalistic setting*), dengan mengamati gejala-gejala, mencatat, mengategorikan, dan sedapat mungkin menghindari pengaruh kehadirannya untuk menjaga keaslian gejala yang diamati. (Rakhmat, 1984: 34-35).

3. Metode Penelitian

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan hal tersebut terdapat empat kata kunci yang perlu diperhatikan yaitu, cara ilmiah, data, tujuan, dan kegunaan. Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian itu didasarkan pada ciri-ciri keilmuan, yaitu rasional, empiris, dan sistematis. Rasional berarti kegiatan penelitian itu dilakukan dengan cara-cara yang masuk akal, sehingga terjangkau oleh penalaran manusia, sehingga orang lain dapat mengamati dan mengetahui cara-cara yang digunakan. Sistematis artinya, proses yang digunakan dalam penelitian itu menggunakan langkah-langkah tertentu yang bersifat logis (Sugiyono, 2013: 2).

Metode deskriptif bertujuan melukiskan fakta atau karakteristik populasi tertentu atau bidang tertentu secara sistematis, faktual, dan

cermat. Penelitian deskriptif hanya berupaya mendeskripsikan fenomena, memaparkan suatu situasi, atau melukiskan suatu peristiwa secara objektif (Widiawati, 2020: 115-116).

Pelaksanaan penelitian mengenai manajemen strategi pengurus Masjid Daarut Tauhiid Bandung ini melalui beberapa langkah yaitu teknik pengambilan data yaitu wawancara, observasi dan studi dokumentasi untuk mendapatkan data yang relevan dan akurat dengan melakukan penelitian dan pengambilan data secara menyeluruh. Langkah berikutnya setelah data yang penulis butuhkan tercukupi maka dilakukan analisis data dengan reduksi data, display dan pengambilan kesimpulan sebagai bahan pembahasan. Penggunaan metode deskriptif diharapkan dapat memudahkan penulis untuk mendapatkan data secara relevan, akurat serta langkah-langkah penelitian dari pengumpulan, pengolahan hingga hasil dapat dilakukan secara sistematis.

4. Jenis Data dan Sumber Data

a. Jenis Data

Jenis data dalam penelitian ini adalah jenis data kualitatif. Adapun jenis data yang dibutuhkan mengenai formulasi, implementasi dan evaluasi manajemen strategi DKM Masjid Daarut Tauhiid dalam meningkatkan pelayanan kepada jamaah.

b. Sumber Data

1) Sumber Data Primer

Data primer adalah ragam kasus baik berupa orang, barang, binatang, atau lainnya yang menjadi subjek penelitian (sumber informasi pertama, *first hand* dalam mengumpulkan data penelitian) (Sadiah, 2015: 87).

Data Primer merupakan sumber data pokok yang diperoleh dari pengamatan dan wawancara langsung terhadap objek penelitian, yaitu Pengurus Masjid Daarut Tauhiid Bandung. Data primer yang dimaksud yaitu data yang bersangkutan dengan fokus penelitian dan tujuan penelitian yang telah dibuat oleh penulis sebelumnya.

2) Sumber Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber data tambahan yang diperoleh dari studi pustaka, dokumen-dokumen, arsip, jurnal, artikel ilmiah dan berbagai data-data yang mempunyai korelasi dengan penelitian ini. Hal-hal yang berkorelasi dengan penelitian ini berupa referensi atau rujukan berkenaan pengelolaan masjid, kepengurusan masjid, kemakmuran masjid dll.

5. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data yang diperlukan dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik pengumpulan data melalui proses sebagai berikut:

a. Observasi (Pengamatan)

Observasi menurut Karl Weick dalam (Rakhmat, 2016: 144) mendefinisikan observasi sebagai “pemilahan, pengubahan, pencatatan, dan pengodean serangkaian perilaku serta suasana yang berkenaan dengan organisme in situ, sesuai dengan tujuan-tujuan empiris”.

Observasi merupakan pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti. Secara intensif teknik observasi ini digunakan untuk memperoleh data di lokasi penelitian. Data yang diobservasi ditujukan untuk mencari kesesuaian antara judul baik dalam segi konteks hubungan personal maupun interpersonal dalam bentuk ucapan dan tindakan yang mengandung nilai-nilai religius islami (Sadiah, 2015: 87-88).

Pelaksanaan observasi ini yaitu dengan mengadakan pengamatan secara langsung ke lapangan agar mengetahui data-data atau fakta yang sesuai dengan penelitian. Diantaranya terangkainya data mengenai kondisi objektif dari Masjid Daarut

Tauhiid dan data mengenai manajemen strategi yang digunakan di masjid tersebut.

b. Wawancara

Wawancara adalah proses tanya jawab lisan antara dua orang atau lebih yang dilakukan secara langsung. Wawancara dalam pengumpulan data sangat berguna untuk mendapatkan data dari tangan pertama, menjadi pelengkap terhadap data yang dikumpulkan melalui alat lain dan dapat mengontrol terhadap hasil pengumpulan data alat lainnya. Karena tujuan utama dari wawancara adalah untuk mendapatkan informasi yang valid (Sadiah, 2015: 88).

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data untuk menemukan permasalahan-permasalahan yang menjadi pokok penelitian dan juga untuk mengetahui hal-hal lain dari objek yang diteliti dengan lebih mendalam untuk mengajukan pertanyaan.

Wawancara yang penulis lakukan sesuai dengan instrumen-instrumen penelitian yang sudah disiapkan sebelumnya, instrumen yang disiapkan yaitu berupa pertanyaan-pertanyaan yang penulis berikan kepada narasumber untuk memperoleh data yang penulis butuhkan.

Pelaksanaan wawancara dilakukan kepada narasumber-narasumber yang sesuai dengan kebutuhan data yang diperoleh. Dalam hal ini wawancara dilakukan kepada Ketua DKM Masjid Daarut Tauhiid, Staff bidang Idarah, Imarah, dan Riayah, dan Jamaah.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan proses pengumpulan data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen berupa buku, catatan, arsip, surat-surat, majalah, surat kabar, jurnal, laporan penelitian, dan lain-lain (Sadiah, 2015: 91).

Dalam penelitian ini penulis memperoleh data yang berasal dari DKM Masjid Daarut Tauhiid, seperti laporan kegiatan ataupun dokumen-dokumen yang mempunyai relevansi atau korelasi dengan penelitian yang penulis lakukan.

6. Analisis Data

Analisis data menurut Sugiyono dalam (Sadiah, 2015: 155) yaitu dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung dan setelah selesai data dalam periode tertentu.

Dalam tahap analisis data ini penulis menggunakan teknis analisis kualitatif secara tepat dan mendalam menggunakan langkah-langkah sebagai berikut:

a. Reduksi data (difokuskan pada hal-hal pokok)

Dalam proses reduksi (rangkuman) data, dilakukan pencatatan di lapangan dan dirangkum dengan mencari hal-hal penting yang dapat mengungkap tema permasalahan. Catatan yang diperoleh di lapangan secara deskripsi, hasil konstruksinya disusun/diketik dalam bentuk uraian atau laporan yang terinci. Laporan ini akan terus menerus bertambah dan akan menambah kesulitan bila tidak segera dianalisis mulanya. Laporan-laporan itu perlu direduksi, dirangkum, dipilah hal-hal yang pokok, difokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema atau polanya.

Reduksi data yang diperoleh dari lapangan yaitu mengenai data kepengurusan masjid, kegiatan-kegiatan, dan data data seputar Masjid Daarut Tauhid Bandung.

b. *Display* (Kategorisasi)

Display data artinya mengategorikan pada satuan-satuan analisis berdasarkan fokus dan aspek permasalahan yang diteliti, atau data yang bertumpuk-tumpuk, laporan lapangan yang tebal, dengan sendirinya akan sukar melihat gambaran keseluruhan untuk mengambil kesimpulan yang tepat. Untuk hal-hal tersebut harus diusahakan membuat berbagai macam *matriks*, *grafik*, *network*, dan *charts*. Dengan demikian, peneliti dapat menguasai dan tidak tenggelam dalam tumpukan detail, karena membuat “*display*” juga merupakan analisis.

c. Mengambil Kesimpulan dan *verifikasi*

Langkah yang terakhir adalah menyimpulkan dan *verifikasi* (dibuktikan), dengan data-data baru yang memungkinkan diperoleh keabsahan hasil penelitian. Sejak awal peneliti harus berusaha untuk mencari makna data yang diumpulkannya. Dari data yang diperoleh peneliti mencoba mengambil kesimpulan yang masih sangat tentatif, kabur, diragukan, tetapi dengan bertambahnya data, maka kesimpulan itu lebih *grounded*. Jadi kesimpulan senantiasa harus diverifikasi selama penelitian berlangsung.

Penarikan kesimpulan dan *verifikasi* adalah sebagian dari satu kegiatan konfigurasi yang utuh. Oleh karena itu, menyimpulkan dan *verifikasi* (dibuktikan) dengan data-data baru yang memungkinkan diperoleh keabsahan hasil penelitian. Oleh karena itu, data-data harus dicek kembali pada catatan-catatan yang telah dibuat oleh peneliti dan selanjutnya membuat simpulan-simpulan sementara (Sadiah, 2015: 93-94).