



# Optimalisasi Manajemen Masjid dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jemaah Masjid Al-Jabbar

Mukhlis Miftahul Falah<sup>1\*</sup> & Putri Diesy<sup>2</sup>

<sup>12</sup>UIN Sunan Gunung Djati, Bandung

\*[mfmukhlis@gmail.com](mailto:mfmukhlis@gmail.com)

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana manajemen masjid Al-Jabbar dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan yang dilihat dari perencanaan, pembentukan struktur organisasi, pelaksanaan perencanaan, hingga pada proses pengawasan. Teori yang digunakan dalam penelitian ini merujuk pada teori fungsi manajemen yang dikemukakan oleh Henry Fayol dan G.R. Terry, yang menjelaskan Fungsi Manajemen yang terdiri dari proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan. Selain itu menggunakan teori kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman dkk ada beberapa indikator penentu kualitas pelayanan yakni reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan) empathy (empati), tangible (bukti langsung). Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif melalui pendekatan kualitatif, Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan komitmen Masjid Al-Jabbar untuk terus berbenah dalam mengoptimalkan pelayanan kepada jemaah dengan berbagai program yang dijalankan baik yang sifatnya langsung atau tidak langsung. Pembentukan mulai dari perencanaan menyusun program atau bentuk rencana pelayanan yang diberikan, pengorganisasian membentuk sumber daya manusia yang mampu memenuhi kebutuhan jemaah, proses pelaksanaan yang senantiasa memberikan peningkatan pelayanan kepada jemaah, hingga pada pengawasan yang berupaya peka terhadap situasi baik sifatnya internal (Masjid Al-Jabbar) maupun eksternal (kebutuhan jemaah), karena setiap kebutuhan hingga keluhan jemaah menjadi bahan dalam evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan jemaah di Masjid Al-Jabbar.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan; Manajemen Masjid; Optimalisasi.

## ABSTRACT

*This study aims to determine how the management of the Al-Jabbar mosque in an effort to improve the quality of service seen from planning, formation of organizational structure, implementation of planning, to the supervision process. The theory used in this study refers to the theory of management functions put forward by Henry Fayol and G.R. Terry, which explains the Management Function consisting of the planning, organizing, implementing and supervising processes. In addition, using the theory of service quality put forward by Parasuraman et al., there are several indicators that determine the quality of service, namely reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible (direct evidence). This study uses a descriptive research method through a qualitative approach. Data collection in this study was carried out using observation, interview, and documentation techniques. The results of this study show the commitment of the Al-Jabbar Mosque to continue to improve in optimizing services to the congregation with various programs that are run both directly and indirectly. Improvements start from planning to compile programs or forms of service plans provided, organizing to form human resources that are able to meet the needs of the congregation, the implementation process that always provides improved services to the congregation, to supervision that tries to be sensitive to situations both internal (Al-Jabbar Mosque) and external (congregation needs), because every need and complaint of the congregation becomes material for evaluation to improve the quality of congregation services at the Al-Jabbar Mosque.*

**Keywords:** Service Quality; Mosque Management; Optimization

## PENDAHULUAN

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. AsShaff : 4 yang artinya:

“Sesungguhnya Allah menyukai orang yang berperang dijalan-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.

Ada beberapa referensi juga dalam penelitian ini yakni yang *pertama* ada dari Syifa fauziah mahasiswa UIN Bandung melakukan penelitian dengan judul Manajemen Masjid dalam Meningkatkan Kemakmuran Masjid. Meneliti tentang bagaimana manajemen masjid baik itu dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan dalam upaya meningkatkan kemakmuran masjid. *Kedua* dari Isna Kamila dengan judul Manajemen Masjid Dalam Meningkatkan Kualitas Jemaah Di Masjid Nurul Iman, menjelaskan bagaimanana proses manajemen masjid untuk meningkatkan kualitas jemaah. Dan yang *ketiga* skripsi dari Mala Kurnia sama mahasiswa dari UIN Bandung meneliti dengan judul Optimalisasi Manajemen Pemberdayaan Masjid Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Umum Di Masjid Salman ITB, menjelaskan bagaimana proses pemberdayaan masjid dalam meningkatkan kesejahteraan umum.

Persamaan dari penelitian ini 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 peneltian ini adalah penulis akan membahas lebih dalam perihal manajemen masjid dikhususkan pada bidang 8 riayah atau sarana dan prasarana masjid, namum disisi lain juga membahas mengenai bidang idarah dan imarah

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).

## LANDASAN TEORITIS

Pada konsep ini 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).

Manajemen itu berkaitan dengan proses perencanaan, sistem pengorganisasian, kepemimpinan, penegndalian terhadap sumber daya manusia atau dapat disebut dengan anggota organisasi untuk mencapai tujuan dengan mengarahkan sumber daya yang dimiliki oleh organisasi (Athoillah, 2010: 13)

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).

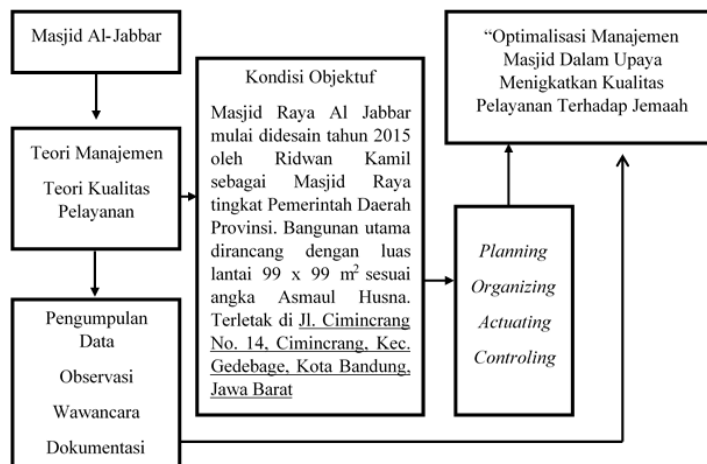
Sebagai sebuah bangunan, masjid memiliki peran yang sangat penting dan strategis bagi umat Islam, mengingat sejarah mencatat bahwa penyebaran Islam di berbagai wilayah selalu dimulai dengan berdirinya masjid. Dengan peran dan

fungsinya yang besar, masjid menjadi pelopor dalam kemajuan kegiatan dakwah umat di masa depan yang diharapkan (Ridwanullah, 2018: 87)

Jika dilihat dari segi kebahasaan kata masjid tergolong dalam kategori sima'I kata yang harokatnya menyalahi kaidah gramatika atau penulisan bahasa Arab. Kata masjid itu seharusnya memiliki cara baca masjid bukan masjad. Sebab memiliki arti yang menunjukkan tempat serta mengikuti timbangan kaidah dalam bahasa Arab (wajan) yakni wajan maf'al bukan wajan maf'aluun (Aqil, 1971: 132)..

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).

Ada beberapa hal lain disebutkan dalam sebuah referensi buku bahwa fungsi masjid tersendiri ialah Masjid adalah tempat kaum muslimin ber'itikaf, membersihkan diri, membina kesadaran dan dan mendapatkan pengalaman batin atau keagamaan sehingga selalu terpelihara antara jiwa dan raga serta keutuhan pribadi. Masjid adalah tempat bermusyawarah guna menyelesaikan persoalan-persoalan yang muncul dalam masyarakat. Masjid adalah tempat berkonsultasi, mengajukan setiap kesusultankesusulitan, meminta bantuan dan pertolongan. Masjid adalah tempat membina keutuhan ikatan jemaah, dan bergotong royong dalam mewujudkan kesejahteraan bersama (Ayub, 1996: 7-8).



Gambar Kerangka Konseptual Optimalisasi Manajemen Masjid

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.

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).

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. Fokus utamanya yakni menentukan visi dan misi organisasi, menyusun tujuan jangka pendek, menengah, dan panjang, merancang strategi untuk menghadapi tantangan dan memanfaatkan peluang, mempertimbangkan potensi risiko dan menyusun langkah mitigasi.

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. Fokus utamanya ialah membagi tugas berdasarkan fungsi atau kompetensi, menetapkan hierarki, wewenang, dan tanggung jawab. mengintegrasikan sumber daya manusia, material, dan finansial.

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. Fokus utamanya ialah memberikan arahan kepada anggota organisasi, menggerakkan seluruh potensi individu untuk mencapai tujuan, membangun komunikasi yang efektif antarindividu dan antarbagian (Andri, & Endang: 2015).

Pengawasan 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. Fokus utamanya ialah memastikan kinerja sesuai dengan rencana dan tujuan, mengidentifikasi penyimpangan dan mengambil tindakan

korektif, mengevaluasi keberhasilan dan memberikan umpan balik (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 (Hanif, 2007: 89).

Beberapa faktor yang mendukung keberhasilan pemberdayaan masyarakat berbasis masjid meliputi: sumber daya (pengetahuan dan keterampilan, kompetensi, dukungan dana, serta ketersediaan sarana dan prasarana), komunikasi (sosialisasi dan koordinasi), dan struktur organisasi (kompleksitas, formalitas, dan sentralisasi). Ketiga faktor ini saling berhubungan dan saling memengaruhi dalam mendukung keberhasilan kegiatan pemberdayaan masyarakat berbasis masjid. (Ridwanullah, 2018: 97)

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.

Reliability (Keandalan). Yaitu kemampuan untuk mewujudkan pelayanan yang dijanjikan dengan handal dan akurat. Responsiveness (Daya tanggap). Yaitu kemauan untuk membantu para konsumen dengan menyediakan pelayanan yang cepat dan tepat. Assurance (Jaminan). Yaitu meliputi pengetahuan, kemampuan, dan kesopanan atau kebaikan dari personal serta kemampuan untuk mendapatkan kepercayaan dan keinginan. Empathy (Empati). Yaitu mencakup menjaga dan memberikan tingkat perhatian secara individu atau pribadi terhadap kebutuhankebutuhan konsumen. Tangible (Bukti langsung). Yaitu meliputi fasilitas fisik, peralatan atau perlengkapan, harga, dan penampilan personal dan material tertulis (Parasuraman, 1988: 118).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan dokumen Masjid Al Jabbar didapatkan penulis bahwa Masjid Al-Jabbar di Kota Bandung, Jawa Barat, merupakan salah satu masjid baru yang diresmikan pada Desember 2022. Masjid ini berlokasi di Jl. Cimincrang No.14, Kecamatan Gedebage, Kota Bandung, dan sering disebut sebagai "Masjid Terapung". Berdiri di atas lahan seluas sekitar 25 hektare, masjid ini mampu menampung sekitar 30.000 orang, dengan rincian 10.000 orang di dalam ruangan (indoor) dan 20.000 orang di area plaza.

Masjid Al-Jabbar memiliki sejumlah keistimewaan, terutama dalam hal arsitektur yang unik dan berbeda dari masjid-masjid pada umumnya. Bentuknya menyerupai setengah bola raksasa berukuran 99 x 99 meter dengan tinggi 40 meter, dan tampil konsisten dari setiap sudut pandang, menjadikannya sangat ikonik. Salah satu keunikan lainnya adalah bangunan ini dirancang tanpa kolom penyangga, yang membuatnya semakin menonjol dan menarik (Al-Jabbar, aljabbar.jabarprov.go.id: 2024).

Masjid Raya Al Jabbar mulai dirancang pada tahun 2015 oleh Ridwan Kamil sebagai Masjid Raya tingkat Provinsi Jawa Barat. Bangunan utamanya memiliki luas lantai 99 x 99 meter persegi, yang diilhami oleh angka Asmaul Husna. Arsitektur Masjid Raya Al Jabbar menggabungkan elemen arsitektur modern kontemporer dengan sentuhan gaya masjid Turki serta seni dekoratif khas Jawa Barat. Desain bangunan utama tidak memisahkan antara dinding, atap, dan kubah, melainkan menggabungkan ketiganya menjadi satu bentuk setengah bola raksasa.

Tiga sisi bangunan masjid dikelilingi oleh danau besar yang berfungsi seperti cermin, memantulkan bayangan masjid sehingga tampak berbentuk bulat sempurna. Pada malam hari, kerlip pencahayaan mempercantik pemandangan masjid. Selain memberikan keindahan, danau ini juga memiliki fungsi penting lainnya; sebagai area penampungan air untuk mengendalikan banjir. Semua ini dirancang dengan cermat oleh arsiteknya, Mochamad Ridwan Kamil.

Beliau juga selalu berkeinginan dapat menunaikan wasiat sang ayahanda yang berpesan agar jangan pernah berhenti mendesain masjid. Usulan pendirian masjid didasari beberapa alasan. Pertama, Jawa Barat sebagai sebuah provinsi belum memiliki Masjid Raya tingkat Pemerintah Daerah Provinsi. Kedua, Jawa Barat adalah sebuah provinsi dengan jumlah penduduk pemeluk agama Islam terbanyak di Indonesia. Ketiga, Jawa Barat juga memerlukan masjid besar yang dapat membanggakan warganya.

Keistimewaan lainnya ada pada lantai dasar atau ma'rodh yang berisi museum sejarah Rasulullah SAW, sejarah perkembangan Islam di tanah air, dan sejarah Islam di Jawa Barat. Hal ini menjadikan Masjid Raya Al Jabbar sebagai satu-satunya masjid di Indonesia yang memiliki pusat edukasi berupa museum dengan penggunaan teknologi digital terkini.

Selain bangunan masjid dan danau, di lahan seluas 26 Ha ini juga terdapat taman-taman tematik tentang kenabian yang menarik untuk dikunjungi oleh berbagai kalangan. Di sisi timur masjid, berdiri sebuah patung kaligrafi "Al Jabbar" berwarna emas karya seniman terkemuka. Patung ini berdiri di atas plaza bundar yang permukaannya dilapisi teraso buatan tangan dengan motif Wadsan berwarna biru dan kuning cerah yang memberikan kesan elegan. Kemudian, di sisi timur ini juga terdapat beberapa aksentuasi khas masjid Turki yaitu pelataran besar dikelilingi koridor dengan naungan dihiasi kaca patri warna-warni, serta paviliun



wudu dengan keran air bertempat duduk yang berhiaskan mozaik cantik karya tangan perajin Jawa Barat.

Tak heran jika pembangunan Masjid Raya Al Jabbar dianggap telah menciptakan banyak lapangan kerja, tidak hanya bagi ribuan pekerja bangunan berpengalaman, tetapi juga bagi ratusan pengrajin lokal yang telah memperindah masjid ini dengan keterampilan mereka.

lantai salat dihiasi 27 relung terbuat dari relief tembaga yang ditempa dengan halus oleh tangan-tangan terampil para perajin yang sangat tekun. Relief berupa motif batik ini mewakili tiap kota dan kabupaten yang sekaligus mengekspresikan kekayaan seni masyarakat Jawa Barat. Lantai di bawah mezanin diterangi lampu kuningan karya perajin Gentur, Cianjur, dengan warna keemasannya yang mampu memberi rasa mewah. Di bagian dinding sisi barat, terdapat mihrab yang terhubung hingga mahkota di pucuk langit-langit yang melambangkan bahwa hanya kepada Allah SWT kita meminta.

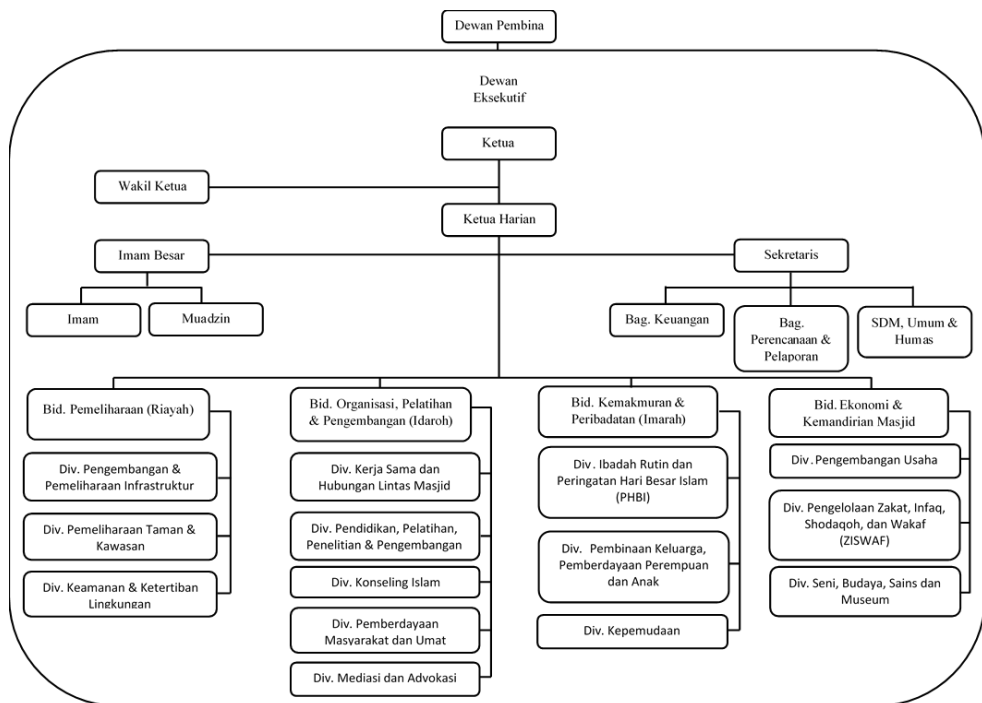
Adapun proses pembangunan masjid Al-Jabbar melalui beberapa tahap yakni pada tahun 2015-2017 proses perancangan (desain) masjid oleh Ridwan Kamil, Gubernur Jawa Barat yang saat itu masih menjabat sebagai Wali Kota Bandung.

Kemudian pada tahun 2017 Mulai dilakukan pembebasan lahan. Selain itu, peletakan batu pertama Masjid Al Jabbar pada 29 Desember 2017 dan menandakan awal pembangunan. Di tahun 2018 mulai dilakukan tahap pertama pembangunan mulai dari bangunan utama Masjid Al Jabbar dengan luas 99 m x 99 m, Penutup atap Kubah Utama menggunakan 6.136 lembar kaca yang disusun seperti sisik ikan, 88 kanopi pada atap kubah utama, rangka minaret dengan tinggi 99 m, plaza luar untuk area terbuka, dan Instalasi WTP (*Water Treatment Plant*)

Di tahun 2019 tahap *kedua* pembangunan dilakukan dengan pembangunan struktur jembatan, struktur kolam reflektif, dan struktur plaza bundar, pemasangan lantai/keramik di lantai dasar, pemasangan plafon di lantai dasar, perbaikan ramp untuk difabel, *site development*, Talang air hujan, sewage pit, AC, dan springkler dan backup genset.

Di tahun 2020 tahap *ketiga* pembangunan kembali dilanjutkan dengan pembangunan overstek plaza depan, sheet pile, galian tanah keliling masjid, struktur rumah pompa, penutup plat lantai dan orprit jembatan, perkerasan jalan beton dan pematangan lahan serta pasangan pintu dan jendela, pekerjaan sanitair

Di tahun 2021 hingga 2022 tahap *keempat* pembangunan seperti pengerjaan masjid yakni artwork, plafon masjid, pekerjaan lantai, special lightning, sound system, minerat, outdoor. Kemudian pengerjaan interior ma'rodh seperti struktur, interior, MEP, dan multimedia. Dan yang terakhir pengerjaan landspace seperti tapak, taman, struktur MEP dan sanitasi, menara pandang. Hingga di tahun 2022 peresmian Masjid Al Jabbar pada 30 Desember 2022 (Al-Jabbar, aljabbar.jabarprov.go.id: 2024).



Gambar Struktur Organisasi Masjid Al-Jabbar

Hasil dan Pembahasan berisi kondisi objektif penelitian 2-3 paragraf (tanpa kata kondisi objektif penelitian), dan ringkasan hasil penelitian skripsi di Bab III skripsi. Isi keseluruhan hasil dan pembahasan berjumlah 3.000-4.000 kata. Tidak ada *numbering* dan *bulleting*. (Style Jurnal\_2.3 Body Artikel Paragraf 1). Pada paragraf terakhir sebelum subjudul ini, dipaparkan juga nama dan jabatan informan (jika metode kualitatif) atau sampel yang digunakan dalam penelitian (pada metode kuantitatif)

### Perencanaan Masjid Al-Jabbar dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jemaah.

Pembangunan serta pengembangan fungsi-fungsi masjid secara ideal tentu saja sumber daya masjid baik itu pegawai, jemaah ataupun pengelola (DKM) masjid harus memiliki kemauan dan pemikiran, ide, gagasan yang inovatif dan kreatif. Beda halnya di dalam pengelolaan perencanaan kegiatan, yang seluruhnya ditanggung jawabkan kepada pengelola masjid atau pengurus Masjid itu sendiri. Masjid Al-Jabbar menjadi masjid kebanggaan yang baru-baru ini ini hadir sebagai masjid provinsi sekaligus menjadi objek wisata religi yang sering dikunjungi oleh jemaah dari seluruh Indonesia. Maka dari itu dari setiap pelayanan yang diberikan

oleh Masjid Al-Jabbar menjadi harapan bagi masyarakat yang hadir ke masjid tersebut.

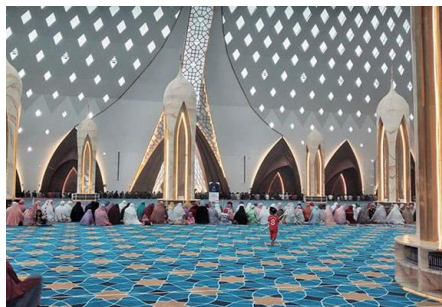
Menurut George R. Terry, perencanaan merupakan suatu tindakan dalam memilih dan menghubungkan fakta, membuat serta menggunakan berbagai asumsi yang akan ada dimasa mendatang dalam hal memvisualisasikan dan merumuskan aktivitas-aktivitas yang diusulkan yang dianggap perlu untuk mencapai hasil yang diharapkan. Selain itu, suatu perencanaan juga harus mampu menentukan tujuan-tujuan yang ingin dicapai selama periode masa kedepan.

Dalam proses perencanaan kegiatan, terdapat program kegiatan jangka panjang dan jangka pendek. Program kegiatan jangka panjang mencakup program harian yang meliputi topik pembahasan dakwah, karena pada setiap pelaksanaan sholat berjamaah, selalu ditentukan imam sholat secara bergantian selama lima waktu setiap hari. Selain itu, kegiatan yang berkaitan dengan pemeliharaan bangunan fisik, seperti kegiatan bersih-bersih masjid, serta idarah, imarah, dan riayah juga merupakan bagian pendukungnya. (Zahrani, 2022: 76)

Sebagaimana yang telah disampaikan ooleh Bapak Rusli selaku Pengurus Masjid A-Jabbar, program umum menjadi aktifitas rutin masjid dalam upaya memberikan pelayanan kepada jemaah Masjid Al-Jabbar, dengan begitu beberapa program yang umum dilakukan oleh masjid Al-Jabbar yaitu:

#### Sholat Fardhu Berjamaah

Program ini merupakan sebuah inisiatif yang dirancang untuk memperkuat keimanan dan mempererat tali persaudaraan di kalangan umat Muslim. Melalui program ini, jemaah diajak untuk lebih rutin melaksanakan sholat lima waktu secara berjamaah di masjid. Tidak hanya sekedar melaksanakan kewajiban agama, program ini juga menjadi wadah untuk membangun kedisiplinan, solidaritas, dan pembinaan umat.



Gambar Sholat Fardhu Berjamaah pada 20 September 2024

Setiap hari, waktu sholat diatur secara teratur, dengan pengurus masjid yang aktif mengajak jemaah melalui berbagai media pengumuman. Imam dan bilal yang telah ditunjuk memimpin sholat dengan penuh kesungguhan, sementara jemaah dari berbagai kalangan dari yang muda hingga yang tua—berkumpul bersama

dalam suasana yang khidmat. Setelah sholat berjamaah, kegiatan dilanjutkan dengan ceramah singkat atau kultum, yang memberikan pencerahan serta motivasi bagi para jemaah untuk terus meningkatkan kualitas ibadah mereka.

### **Kajian Rutin Ba'da Subuh dan Dzuhur**

Kajian Rutin Ba'da Subuh dan Dzuhur adalah program pembinaan keagamaan yang diselenggarakan secara teratur setelah sholat Subuh dan Dzuhur di Masjid Al-Jabbar. Program ini bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan agama, memperdalam pemahaman ajaran Islam, dan mempererat hubungan jemaah dengan Allah SWT melalui kajian yang inspiratif dan mendalam.



Kajian Ba'da Subuh dan Dzuhur oleh Ustadz Abdul Rahmadi, S. Hum dan Drs KH. Jamjam Erawan, M. AP pada 24 Agustus 2024

Setiap pagi setelah melaksanakan sholat Subuh berjamaah, para jemaah tidak langsung beranjak pulang. Mereka duduk bersama dalam lingkaran yang hangat, menyimak kajian yang disampaikan oleh ustadz atau ulama yang diundang secara khusus. Di saat fajar baru menyingsing, dengan suasana yang masih hening dan segar, kajian Ba'da Subuh menjadi momen yang sangat berharga untuk menyerap ilmu agama. Materi yang disampaikan bisa beragam, mulai dari tafsir Al-Qur'an, hadits, hingga pembahasan akhlak dan fiqh, semua disampaikan dengan cara yang mudah dipahami dan relevan dengan kehidupan sehari-hari.

Begitu pula dengan kajian Ba'da Dzuhur, yang diselenggarakan setelah sholat Dzuhur berjamaah. Di tengah aktivitas harian yang padat, jemaah menyempatkan diri untuk berkumpul di masjid, menyegarkan kembali jiwa dengan ilmu yang bermanfaat. Kajian ini biasanya lebih singkat namun padat, disesuaikan dengan waktu istirahat siang yang terbatas. Ustadz atau penceramah menyampaikan materi yang dapat memberikan motivasi spiritual dan pencerahan, sehingga jemaah dapat kembali ke aktivitas mereka dengan semangat baru dan hati yang lebih tenang.

## Kajian PHBI (Peringatan Hari Besar Islam)



Kajian Maulid Nabi oleh Ustadz Abi Malik

Program ini dirancang untuk memperingati momen-momen penting dalam sejarah Islam, seperti Maulid Nabi, Isra Mi'raj, Tahun Baru Hijriyah, Idul Fitri, dan Idul Adha. Kajian ini tidak hanya menjadi ajang untuk mengenang peristiwa-peristiwa bersejarah, tetapi juga sebagai sarana untuk meningkatkan kesadaran spiritual, memperdalam pemahaman agama, dan mempererat tali silaturahmi antarjemaah.

### **Program *Tentative* Majelis Taklim dari Masyarakat Umum**

Program ini merupakan sebuah inisiatif yang dirancang untuk menyelenggarakan kegiatan pembinaan agama secara rutin di tengah-tengah komunitas Muslim. Program ini berfungsi sebagai wadah bagi jemaah untuk mendalami ilmu agama, bertukar pemahaman, dan memperkuat tali silaturahmi dalam suasana yang penuh dengan semangat kebersamaan dan kekeluargaan. Meskipun disebut "tentative", program ini direncanakan dengan baik, dengan jadwal yang disusun secara fleksibel namun tetap konsisten.

Dalam setiap sesi Majelis Taklim, para peserta, yang terdiri dari berbagai kalangan usia, berkumpul di masjid, mushola, atau tempat yang telah disepakati. Acara dimulai dengan pembukaan yang disertai dengan bacaan ayat suci Al-Qur'an atau dzikir bersama, yang kemudian dilanjutkan dengan kajian inti. Materi yang dibahas dalam Majelis Taklim bervariasi, mencakup topik-topik seperti tafsir Al-Qur'an, hadits, akhlak, fiqh, serta isu-isu kontemporer yang dihadapi oleh umat Muslim.

Salah satu kekhasan dari Program *Tentative* Majelis Taklim adalah fleksibilitasnya. Pengurus majelis taklim biasanya menyusun jadwal pertemuan yang disesuaikan dengan ketersediaan jemaah dan penceramah. Hal ini

memungkinkan jemaah yang memiliki berbagai kesibukan tetap bisa berpartisipasi secara aktif dalam majelis, tanpa harus merasa terbebani dengan jadwal yang kaku.

Oleh karena itu upaya Masjid Al-Jabbar dalam meningkatkan pelayananan terhadap jemaah menjadi sesuatu yang harus terus direncanakan setiap saat. Menjadi tugas Masjid Al-Jabbar melayani setiap keluhan, permasalahan yang muncul dari masyarakat atau jemaah. Beberapa hal seperti sarana dan prasarana menjadi faktor pelayanan terhadap jemaah untuk itu setiap rencana disusun.

### **Pengadaan Fasilitas**

Menjadi hal yang penting salah satu program yang ada di Masjid Al-Jabbar mempermudah akses yang dijangkau para jemaah dengan fasilitas sarana dan prasarana yang memadai. Pengadaan sarana dan prasarana dilakukan melalui hasil pemantauan dan evaluasi dari manajemen dengan segala kritik dan masukan dari jemaah yang datang sehingga menyimpulkan program ini. Hal ini bertujuan untuk memberikan pelayanan sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan kepada jemaah, karena kepuasan jemaah menjadi yang utama dalam sebuah pelayanan. Setiap kritik dan masukan yang jemaah lontarkan menjadi bahan evaluasi bagi manajemen karena solusi tidak akan tercipta jika tidak ada masalah yang muncul, setiap solusi pasti beriringan dengan masalah yang muncul.

Berdasarkan hasil wawancara pada 13 Maret 2024 dengan Kang Rusli selaku Ketua Divisi Sarana dan Prasarana Masjid Al-Jabbar Kota Bandung, mengenai hal tersebut Banyak contoh karpet depan yang item dulu ngga ada kan yang itu kita melihat perkembangan ternyata butuh didepan tuh kita beli karpet itu salah satunya. Terus ada peningkatan masalah teknis banyak ga mungkin disebutkan satu-satu, dulu disini tuh tidak ada 88 yang namanya water station yang air keran bisa di minum gratis dulu ngga ada sekarang ada. Dulu toilet itu ngga berfungsi, gampang mampet, sekarang sudah lumayan, air dulu asin, butek warnanya yaa kita melakukan perubahan disini pengolahan seakrang agak lumayan meskipun belum bagus-bagus amat, kebersihan tentang diatas masjid dulu belum ada alatnya sekarang sudah beli alatnya.

Selain dari pada itu perencanaan lain dilakukan oleh masjid Al-Jabbar seperti pengadaan fasilitas guna meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada jemaah sekaligus mempermudah pengurus Masjid Al-Jabbar dalam upaya melayani jemaah.

### ***General Cleaning* (Kebersihan Secara Menyeluruh Area Masjid)**

Merupakan salah satu program dari Masjid Al-Jabbar dilakukan secara rutin dan menyeluruh mulai dari hal yang terkecil hingga terbesar. Hal ini dilakukan untuk memberikan kesan yang begitu besar sekaligus kenyamanan ketika beraktifitas di

masjid Al-Jabbar. Karena kebersihan mencerminkan kekhusyukan dalam beribadah.

Seperti kebersihan dari mulai selasar masjid, sterilisasi dilakukan memberlakukan batas suci, dimana seakan-akan jika yang pertama berkunjung alas kaki bisa dipakai diselasar masjid ternyata sudah menjadi aturan dari masjid tersebut guna menciptakan bersih dari luar. Untuk mencegah agar tidak terjadi hal yang demikian pihak Masjid Al-Jabbar menempatkan bagian pelayanan tamu untuk mengarahkan para jemaah yang datang.

Kemudian Lantai masjid harus rutin dibersihkan dan karpet yang digunakan untuk shalat juga harus dijaga kebersihannya. Ini penting agar jemaah merasa nyaman dan bersih saat melaksanakan ibadah. Dinding dan langit-langit masjid perlu diperiksa secara berkala untuk menghindari adanya kotoran, debu, atau noda. Membersihkan dinding dan langit-langit juga akan meningkatkan estetika masjid. Area toilet dan tempat wudhu adalah bagian penting yang harus dijaga kebersihannya. Kebersihan di area ini mendukung kenyamanan jemaah sebelum melaksanakan shalat. Penempatan tempat sampah di area yang strategis dan pembersihan rutin dari tempat sampah penting untuk menjaga agar tidak ada sampah berserakan di sekitar masjid.

Kebersihan masjid adalah aspek penting dalam pemeliharaan tempat ibadah Islam. Masjid tidak hanya berfungsi sebagai tempat untuk melaksanakan ibadah, tetapi juga sebagai pusat kegiatan sosial dan pendidikan umat Muslim. Oleh karena itu, menjaga kebersihan masjid adalah tanggung jawab bersama yang harus dipahami dan dilaksanakan oleh seluruh jemaah dan pengurus masjid.

### **Pengorganisasian Masjid Al-Jabbar dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jemaah**

Di dalam manajemen fungsi Organizing memiliki peran yang sangat penting dalam organisasi, khususnya Masjid Al-Jabbar ini, karena dengan adanya pembagian kerja serta pengelompokkan yang sesuai dapat berpengaruh terhadap pelaksanaan, yakni dapat berjalan dengan lebih efektif dan efisien. Suatu organisasi tentu saja memiliki tujuan dan dalam pencapaian tujuan tersebut tidak dapat dilakukan sendiri, tetapi dilakukan dengan team work kerjasama yang baik.

Pengorganisasian dapat memudahkan dalam penyusunan rencana program dan menentukan pelaksana program yang sesuai dengan bidangnya masing-masing. Sehingga akan lebih mudah diajak kerjasama dalam mencapai tujuan.

Oleh karena itu Masjid Al-Jabbar melakukan pembagian SDM berdasarkan bidangnya masing-masing agar tidak terjadinya miss job sehingga tujuan yang hendak di capai tidak berjalan dengan optimal.

Setiap bidangnya memiliki peran-peran nya masing namun semuanya terlibat dalam hal pelayanan jemaah karena setiap staff atau pengurus memiliki sumbangsih untuk meningkatkan kualitas pelayanan setiap saat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Rusli program dan pelayanan yang diberikan oleh Masjid Al-Jabbar penulis memberikan sebuah uraian sekaligus penjelasan mengenai pengorganisasian di Masjid Al-Jabbar yang terlibat dalam hal pelayanan yakni di bagi menjadi tiga bidang yakni riayah, imarah dan idarah.

#### Bidang Pemeliharaan (Riayah)

Memiliki tugas, menyelenggarakan koordinasi dan pelaksanaan pemeliharaan, pengembangan dan pengelolaan fisik dan penunjang seluruh kegiatan di Masjid Raya Al Jabbar.

#### Bidang Organisasi, Pelatihan dan Pengembangan (Idaroh)

Memiliki tugas, menyelenggarakan koordinasi dan pelaksanaan peran dan fungsi-fungsi manajerial di Masjid Raya Al Jabbar Gedebage; Mengordinasikan dan, membawahkan Divisi Pendidikan, Penelitian dan Pengembangan, Divisi Konseling Islam, Divisi Kerjasama dan Hubungan Lintas Masjid, Divisi Pemberdayaan Masyarakat dan Umat, dan Divisi Mediasi dan Advokasi.

#### Bidang Kemakmuran dan Peribadatan (Imaroh)

Mempunyai tugas menyelenggarakan koordinasi dan pelaksanaan ibadah dan muamalah di Masjid Raya Al Jabbar Gedebage.

Pengorganisasian menjadi hal yang penting dalam suatu organisasi untuk itu setiap SDM harus dimanfaatkan dengan sebaik mungkin dalam upaya tercapainya tujuan yang dicapai yakni peningkatan kualitas pelayanan jemaah Masjid Al-Jabbar Kota Bandung. Adapun berdasarkan program yang telah disebutkan di bagian perencanaan dapat di klasifikasikan bahwa yang berperan langsung terhadap program tersebut yakni Bagian Pemeliharaan (Riayah)

Bidang Pemeliharaan (Riayah) menyelenggarakan koordinasi dan pelaksanaan pemeliharaan, pengembangan dan pengelolaan fisik dan penunjang seluruh kegiatan di Masjid Raya Al Jabbar.

#### Divisi Pengembangan & Pemeliharaan Infrastruktur

Mengembangkan dan memelihara fasilitas fisik di Masjid Raya Al Jabbar Gedebage. Melakukan pengadaan fasilitas hingga pada perbaikan hal-hal kecil seperti lampu, alat kersihan dan lain-lainnya.

#### Divisi Pemeliharaan Taman & Kawasan

Memelihara dan meningkatkan kenyamanan fasilitas taman dan kawasan lingkungan di Masjid Raya Al Jabbar Gedebage. Menjaga dan merawat tanaman baik dari mulai pembibitan hingga tumbuh menjadi tanggung jawab divisi ini untuk itu perawatan secara berkala dilakukan oleh petugas terkait.

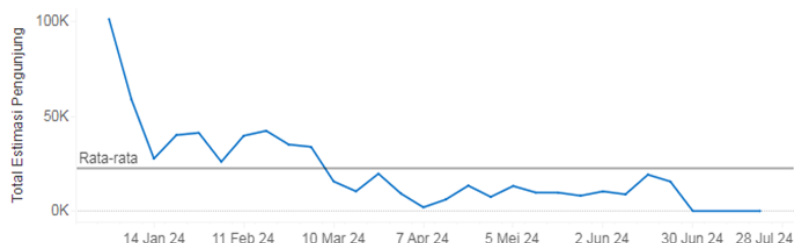
#### Divisi Keamanan dan Ketertiban Lingkungan

Menjaga keamanan, keindahan dan ketertiban di lingkungan Masjid Al-Jabbar Kota Bandung. Setiap yang berkaitan dengan tiga hal tadi menjadi tugas dari divisi ini



**Deteksi Arus Masuk per Hari & Jam**

	Minggu	Senin	Selasa	Rabu	Kamis	Jumat	Sabtu
12 AM	6	1	2	5	3	3	3
1 AM	7	1	1	4	3	3	2
2 AM	21	2	2	4	2	3	4
3 AM	519	54	67	70	71	63	239
4 AM	1.170	160	227	216	248	165	803
5 AM	789	162	180	183	196	157	619
6 AM	571	135	136	133	133	135	331
7 AM	825	133	186	127	152	133	419
8 AM	1.104	237	240	219	248	194	638
9 AM	1.411	318	274	317	358	270	852
10 AM	1.594	425	358	421	465	451	1.082
11 AM	1.765	579	481	570	653	1.248	1.353
12 PM	1.450	513	425	517	594	449	1.065
1 PM	1.512	496	428	530	539	356	1.113
2 PM	1.802	556	485	598	662	491	1.355
3 PM	2.110	637	511	748	727	600	1.559
4 PM	1.872	603	543	689	705	596	1.550
5 PM	2.159	715	621	744	806	708	1.764
6 PM	1.233	513	411	514	557	496	1.133
7 PM	674	283	272	313	339	330	695
8 PM	385	191	189	190	203	226	502
9 PM	166	86	83	98	93	124	253
10 PM	12	6	8	8	7	7	15
11 PM	3	3	4	5	3	3	9

**Total Evaluasi Pengunjung**

Berdasarkan tabel dan rata-rata statistik pengunjung Masjid Al-Jabbar ramainya pengunjung di hari-hari tertentu seperti hari Weekend, seperti Sabtu dan Minggu pada jam 9 (sembilan) pagi sampai jam 6 (enam) sore. Bahkan tidak hanya hari minggu hari-hari diadakannya kegiatan kajian umum menjadi daya dobrak melonjaknya jemaah yang hadir ke Masjid Al-Jabbar.

Pada pengorganisasian seringkali dan tidak dapat dipungkiri pada pelaksanaannya terkadang berubah menyesuaikan dengan kondisi yang ada, hal itu terjadi untuk mengantisipasi terjadi kesalahan dalam rangka mencapai tujuan yang optimal untuk itu dilakukan hal tersebut. Pada kenyataannya terjadi di Masjid Al-Jabbar.

### **Pelaksanaan Perencanaan Masjid Al-Jabbar dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jemaah**

Langkah selanjutnya setelah perencanaan serta pengorganisasian ditetapkan oleh seluruh SDM yang berwenang dan bersangkutan dengan program. Maka langkah setelahnya ialah melakukan pelaksanaan, terutama ketua DKM dan ketua bidang yang bersangkutan dengan program bertugas menjalankannya dan menjadi unsur utama penggerak anggota lainnya untuk menyiapkan serta mengerahkan seluruh kemampuan yang dimiliki untuk terlealisasinya program sehingga program dapat terlaksana dan dapat meningkatkan pelayanan jemaah.

Dalam tahapan fungsi manajemen, terdapat yang disebut motivasi. Motivasi ini ditujukan untuk para jemaah agar lebih peka terhadap lingkungan sekitar. Motivasi yang diberikan bertujuan untuk mendorong jemaah agar dapat menjalankan kegiatan dengan lebih efektif dan efisien. Hal ini kembali pada tata kelola manajemen masjid itu sendiri, sehingga penting untuk mempersiapkan segala sesuatunya agar masjid tetap terjaga kebersihannya, kenyamanannya, dan yang paling utama adalah keamanannya (Zahrani, 2022: 79)

Fungsi pelaksanaan ini ialah fungsi yang berhubungan langsung secara erat dengan manusia. Penggerakan ini dilakukan oleh pemimpin yang menjadi penentu suksesnya pelaksanaan tugas. Oleh karena itu pemimpin harus bisa melibatkan seluruh pengurus dalam melaksanakan tugas, mengoordinasi seluruh pengurus dengan membuka jalur komunikasi yang luas, baik itu dengan acara rapat, nota ataupun menelepon. Selain itu seorang pemimpin juga harus mampu meningkatkan kinerja staff atau anggotanya serta dapat memberikan penghargaan terhadap prestasi yang telah dicapai oleh anggotanya.

Pada pelaksanaannya terkadang setiap yang direncanakan tidak sesuai dengan yang direncanakan untuk itu perlunya ketanggapan (*responsiveness*) pengurus masjid dalam mengantisipasi hal tersebut. Dalam pelaksanaannya pula diperlukan dimensi atau faktor penentu kualitas pelayanan sebagaimana yang jelaskan dalam teori yang dibuat oleh Parasuraman, dkk., (1988:118) disebutkan ada beberapa faktor penentu kualitas pelayanan yaitu, *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) *empathy* (empati), *tangible* (bukti langsung).

### **Indikator Kualitas Pelayan Jemaah**

*Reliability* (kendalan) yaitu kemampuan untuk mewujudkan pelayanan yang dijanjikan dengan handal dan akurat. Kinerja harus sesuai dengan harapan jemaah yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua jemaah tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi. Dalam hal ini Masjid Al-Jabbar memberikan pelayanan nyaman dimulai dari akses yakni, di Masjid Al-Jabbar menyediakan beberapa akses jalan khusus jemaah berkebutuhan khusus karena melihat tidak sedikit yang berkunjung ke Masjid Al-Jabbar jemaah

berkebutuhan khusus. Adapun contoh seperti akses jalan khusus kursi roda, lift untuk kebutuhan lansia dan dalam hal ini sudah dilengkapi petugasnya.

Responsiveness (daya tanggap), yaitu kemauan untuk membantu para konsumen dengan menyediakan pelayanan yang cepat dan tepat. Memberikan pelayanan penyampaian informasi yang jelas. Dalam hal ini Masjid Al-Jabbar memberikan pelayanan yang tanggap terhadap situasi yang terjadi seperti kasus kehilangan barang, layanan pusat informasi menjadi pelayanan yang tanggap salah satunya terhadap kehilangan barang, bukan hanya itu setiap hal-hal atau kebutuhan yang ingin ditanyakan bisa langsung melalui layanan pusat informasi Masjid Al-Jabbar Kota Bandung

Assurance (jaminan), hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi (communication), kredibilitas (credibility), keamanan (security), kompetensi (competence), dan sopan santun (courtesy). Dalam hal ini Masjid Al-Jabbar menyediakan pelayanan yang terjamin mulai dari sisi kemanan bila mana ada yang tidak diinginkan terjadi di lingkungan masjid, pelayanan keamanan ini 24 jam full selalu dipantau langsung oleh pihak keamanan bahkan terpantau oleh cctv yang selalu aktif. Kemudian ada layanan kesehatan dimana setiap jemaah bilamana ada yang kurang sehat atau tidak fit bisa mengunjungi layanan kesehatan, bahkan menyediakan layanan pengurusan jenazah.

Empathy (empati), yaitu mencakup menjaga dan memberikan tingkat perhatian secara individu atau pribadi terhadap kebutuhan-kebutuhan konsumen. Dalam hal ini Masjid Al-Jabbar melayani jemaah dengan penuh perhatian, mulai dari ketika masuk masjid hingga ke dalam masjid, kenyamanan yang didapat oleh seluruh jemaah tanpa terkecuali, bahkan hingga kebutuhan jemaah yang hadir dengan kemampuan para petugas akan dipenuhi.

Tangible (bukti langsung), yaitu meliputi fasilitas fisik, peralatan atau perlengkapan, harga, dan penampilan personal dan material tertulis. Seperti halnya Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Dalam hal ini Masjid Al-Jabbar memberikan fasilitas sarana dan prasaarana yang lengkap mulai dari pintu masjid hingga ke lingkungan masjid. Dengan luas nya Masjid Al-Jabbar sudah selayaknya menyedikan fasilitas yang lengkap, mulai dari lahan parkir, tempat wudhu yang mampu diakses dengan cepat, wc (water closet), water station (tempat air minum), akses jalan untuk seluruh jemaah yang hadir, bahkan akses jalan khusus lansia atau bahkan jemaah berkebutuhan khusus dan masih banyak lagi fasilitas yang diberikan Masjid Al-Jabbar kepada para jemaah yang hadir.

### **Pengawasan Masjid Al-Jabbar dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jemaah**

Pengawasan merupakan fungsi manajemen yang memiliki hubungan erat dengan fungsi-fungsi manajemen lainnya, terutama dengan fungsi perencanaan. Pengawasan ialah proses pengamatan dari pelaksanaan seluruh kegiatan organisasi untuk menjamin agar semua pekerjaan yang sedang dilakukan berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Kegiatan pengawasan dimaksudkan untuk mencegah penyimpangan-penyimpangan dalam pelaksanaan kegiatan ataupun pekerjaan dan sekaligus melakukan tindakan-tindakan perbaikan apabila penyimpangan sudah terjadi dari apa yang direncanakan (Silalahi, 2017:173).

Pengawasan merupakan salah satu usaha yang sistematis untuk menetapkan standar pelaksanaan dengan tujuan, perencanaan, merencanakan informasi, umpan balik, membandingkan kegiatan dilapangan dengan standar yang telah ditetapkan sebelumnya, menentukan serta mengukur penyimpangan, dan mengambil tindakan koreksi yang diperlukan sewaktu-waktu untuk menjamin semua sumber daya masjid menjalankan tugas dan fungsinya.

Adapun untuk bentuk dari pengawasan yang dilakukan oleh Masjid Al-Jabbar pada penerapannya menggunakan pengawasan secara tidak langsung yang merupakan proses pengawasan yang dilakukan tanpa kehadiran fisik pengawas di lokasi. Namun menunjuk beberapa Penanggung jawab untuk memberikan laporan serta feedback dari hasil dilapangan. Alat bantu CCTV untuk memantau setiap gerak gerak jemaah bilamana ada kejadian diluar prosedur ataupun kejadian yang tidak diinginkan, agar nantinya segera diatasi.

Merujuk kepada salah satu teori mengenai langkah-langkah pengawasan sebagaimana di sebutkan oleh Wijayanti (2008: 37) Dalam hal kebersihan menjadi hal yang pokok dalam Masjid untuk itu masjid Al-Jabbar menerapkan beberapa tahapan dalam pengawasan yakni:

Penetapan Standar: Masjid Al-Jabbar menetapkan bahwa area wudhu harus dibersihkan setiap hari.

Pengukuran Kinerja: Setiap hari, petugas kebersihan mencatat waktu dan area yang dibersihkan serta kondisi kebersihan.

Kinerja: Setelah satu bulan, ditemukan bahwa beberapa area wudhu tidak bersih dan lantai yang licin sehingga menyebabkan jemaah yang tergelincir.

Penilaian dan Evaluasi: Penilaian menunjukkan bahwa masalah disebabkan oleh kekurangan tenaga kerja dan perlengkapan pembersihan yang tidak memadai.

Tindakan Korektif: Pengurus masjid menambah jadwal pembersihan, menambah petugas kebersihan, dan membeli perlengkapan pembersihan tambahan.

Pelaporan dan Komunikasi: Hasil tindakan korektif dilaporkan dalam rapat pengurus Masjid Al-Jabbar dan umpan balik dari jemaah dikumpulkan.

Peningkatan Berkelanjutan: Pengurus Masjid Al-Jabbar menyesuaikan prosedur pembersihan berdasarkan hasil evaluasi dan memberikan pelatihan

tambahan kepada petugas.

Pencatatan dan Dokumentasi: Semua catatan tentang kebersihan, tindakan korektif, dan hasil evaluasi disimpan untuk referensi masa depan

Permasalahan bahkan keluhan yang dilontarkan jemaah kepada pengurus Masjid Al-Jabbar mulai dari pelayanan hingga kepada fasilitas nya itu sendiri. Hal tersebut merupakan respon jemaah yang menjadi langkah awal pengurus masjid mengoptimalkan manajemen masjid dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan. Dibentuk lah seperti layanan pusat informasi, angket, bahkan platform seperti instagram hingga whatsapp, hal tersebut dalam upaya menjawab semua permasalahan yang muncul dari jemaah yang hadir ke Masjid Al-Jabbar Kota Bandung.

## PENUTUP

Berdasarkan pembahasan dan hasil penelitian yang telah dilakukan terkait dengan optimalisasi manajemen masjid dalam meningkatkan kualitas pelayanan di masjid Al-Jabbar Kota Bandung dapat disimpulkan bahwa Masjid Al-Jabbar sudah berusaha mengoptimalkan fungsi-fungsi manajemen meskipun belum maksimal masih perlu berbenah, baik itu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan. Dalam hal pelayanan nya pun dibuktikan dengan beberapa faktor penentu kualitas pelayanan seperti *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) *empathy* (empati), *tangible* (bukti langsung).

Secara umum pelayanan pengurus Masjid Al-Jabbar kepada jemaah sudah baik, tetapi terdapat beberapa hal yang ingin penulis sampaikan mengenai oprimalisasi manajemen masjid dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan terhadap jemaah, antara lain:

Penertiban wilayah parkir yang masih dikelola oleh Koperasi TNI membuat Masjid Al-Jabbar tidak bisa bergerak bebas. Bahkan kerap kali terjadi pemungutan liar yang membuat kenyamanan jemaah terganggu. Dalam hal ini penulis berharap untuk kedepannya agar bisa dikelola oleh Masjid Al-Jabbar secara pribadi. Pemberian kresak untuk sendal secara gratis memberikan pelayanan yang sepele namun berdampak besar bagi pelayananan terhadap jemaah. Akses jalan menuju Masjid Al-Jabbar yang masih terbilang kurang memadai, kerap kali membuat macet, bahkan berdirinya para pedagang asongan disepanjang Masjid Al-Jabbar mengganggu ketertiban jalan, bahkan tidak sedikit jemaah yang mengeluhkan hal tersebut. Untuk itu penulis berharap masalah tersebut agar segera diatasi oleh pihak terkait.

## DAFTAR PUSTAKA

- Andri, & Endang. (2015). *Pengbantar Manajemen*. Kebumen : Mediatara.  
Aqil, I. (1971). *Al-Fiyah Ibn Malik*. Kairo: Dar al-kutb Al-Araby.

- Athoillah, A. (2010). *Dasar-Dasar Manajemen*. Bandung: Pustaka Setia.
- Ayub, M. E. (1996). *Manajemen Masjid*. Jakarta: Gema Insani.
- Etzioni. (1985). *Manajemen Dasar Pengertian dan Masalah*.
- Farid, M. (1997). *Masyarakat Ideal*. Bandung: Pustaka.
- Fathoni, A. (2006). *Organisasi dan Manajemen Sumber Daya*. Jakarta : Reneka Cipta.
- Gazalba, S. (1980). *Masjid Pusat Ibadah dan Kebudayaan Islam*. Jakarta : Pustaka Antara.
- Hanif. (2007). *Analisis dan Perancangan Sistem*. Yogyakarta.
- Hasibuan, M. S. (1996). *Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah*. Jakarta: Gunung Agung.
- Hayati, A. T. (2016). Optimalisasi Fungsi Manajemen dalam Pengelolaan Lembaga Sosial. *Skripsi*.
- Ismail, A. U., & Sastrawijaya, C. (2010). *Manajemen Masjid*. Bandung: Angkasa.
- Manzhur, I. (1967). *Lisan Al-Arab*. Libanon: Daar Al-Fikr Al-Arobi.
- Mohammad Ali, M. A. (2014). *Metodologi dan Riset Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Poerwadarmita, W. (2005). *Kamus Umum Bahasa Indonesia* . Jakarta: Balai Pustaka.
- Priyono. (2007). *Pengantar Manajemen* . Surabaya: Zifatama.
- Ridwanullah, A. I. & Herdiana Dedi (2018). Optimalisasi Pemberdayaan Masyarakat Berbasis Masjid. *Ilmu Dakwah: Academic Journal for Homiletic Studies*, 12(1), 82-98.
- Rifa'i, A. B. (2005). *Manajemen Masjid Mengoptimalkan Fungsi Sosial*. Bandung: Benang Merah Press.
- Rukmana, I. H. (2002). *Masjid dan Dakwah*. Jakarta: Al-Mawardi Prima.
- Sadih, D. (2015). *Metode Penelitian Dakwah*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya,.
- Siringoringo, H. (2015). *Pemograman Linear*. Jakarta: Gita Media Press.
- Siswanto. (2005). *Panduan Praktis Organisasi Remaja Masjid*. Jakarta : Pustaka Al-Kautsar.
- Sugiyono. (2007). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Re&D*. Jakarta : ALFABETA.
- Suherman, E. (2012). *Manajemen Masjid*. Bandung: Alfabeta.
- Sukarna. (2011). *Dasar-Dasar Manajemen*. Bandung: Mandar Maju .
- Terry, G. R. (2007). *Dasar-dasar Manajemen*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Wijayakusuma, M. K., & Yusanto, I. (2002). *Pengantar Manajemen Syariat*. Jakarta: Khaerul Bayan.
- Zahrani, K. I. & Kusnawan Aep (2022). Manajemen Masjid dalam Meningkatkan Kualitas Jamaah Masjid Nurul Iman Cimahi. *Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah*, 07(01), 67-84.