

## ABSTRAK

**Eva Noor Jannah, 1940310007**, Skripsi dengan judul “**Manajemen Masjid Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Jamaah Di Masjid Besar Darussalam Jetak Kedungdowo**”.

Penelitian ini menjelaskan tentang bagaimana manajemen masjid yang diterapkan oleh pengurus Masjid Besar Darussalam dalam meningkatkan mutu pelayanan jamaah sehingga dapat meramaikan masjid. Masjid merupakan sarana ibadah serta sebagai pusat kegiatan umat baik urusan ukhrawi maupun duniawi. Terwujudnya masjid yang ramah segalanya dalam melayani umat dan memakmurkan masjid memerlukan penerapan manajemen masjid dalam pengelolaan program masjid. Dalam aspek peran dan fungsi masjid yang memiliki cakupan yang luas yaitu manajemen *idarrah*, *imarah* dan *ri'ayah*, tidak semua masjid mampu menerapkan fungsi masjid sesuai dengan semestinya fungsi masjid untuk melayani jamaah dengan baik dan secara maksimal. Masjid yang dikelola secara maksimal dengan menerapkan manajemen dalam meningkatkan sebuah pelayanan kepada jamaah. Oleh sebab itu, pengurus masjid harus menyadari pentingnya mengelola masjid karena potensi masjid yang besar dapat meningkatkan kesejahteraan umat. Penelitian ini memiliki tujuan yaitu untuk mengetahui bagaimana manajemen Masjid Besar Darussalam dalam meningkatkan mutu pelayanan kepada jamaah, serta hal yang menjadi tolok ukur dalam meningkatkan mutu pelayanan kepada jamaah pada Masjid Besar Darussalam.

Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian lapangan, dengan menggunakan pendekatan kualitatif, dan dilaksanakan di Masjid Besar Darussalam Jetak Kedungdowo. Subjek penelitiannya yaitu pengurus dan remaja masjid serta jamaah Masjid Besar Darussalam. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Peneliti menggunakan teknik perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan, dan triangulasi untuk menguji keabsahan data. Adapun analisis data menggunakan teori Miles dan Huberman dengan tiga langkah diantaranya reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa Masjid Besar Darussalam menggunakan fungsi manajemen yaitu merencanakan semua program kegiatan sesuai bidang *idarrah*, *imarah* dan *ri'ayah*. Menyusun pengurus yang cakap dan sesuai dengan kemampuan dalam bidang masing-masing, menghadirkan motivasi dorongan dan suasana menyenangkan, nyaman dalam bertugas agar tercapainya tujuan, mengawasi kinerja dan melakukan evaluasi perbaikan setelah pelaksanaan program. Tolok ukur dalam peningkatan mutu pelayanan kepada jamaah Masjid Besar Darussalam terlihat pada tanggapan atau respon balik dari jamaah terhadap kegiatan atau program masjid. Terbukti semakin banyak jamaah yang hadir untuk meramaikan serta melaksanakan ibadah dan kegiatan, jumlah jamaah shalat kian bertambah dua sampai tiga shaf kebelakang. Selain itu adanya penyediaan fasilitas masjid yang lengkap serta terbukanya pengurus masjid menerima saran dan kritikan dari jamaah dan masyarakat sekitar.

**Kata Kunci:** *Manajemen Masjid, Mutu Pelayanan, Jamaah.*