

## BAB II KERANGKA TEORI

Mencapai memudahkan dalam mendalami pemahaman dalam penelitian ini perlu mendeskripsikan kerangka teori berikut:

### A. Teori-teori yang terkait dengan judul

#### 1. Manajemen

##### a. Pengertian Manajemen

Secara etimologis, *Management* berasal dari bahasa latin *manus* yang berarti “mengendalikan”, dalam bahasa *Perancis management* yang berarti “seni melaksanakan dan mengatur”, sedangkan dalam bahasa Inggris manajemen berasal dari kata *to manage* yang memiliki arti mengatur.<sup>1</sup> Dalam bahasa *Arab*, manajemen disebut dengan *Idaroh*. Bahasa manajemen diartikan sebagai proses pemakaian sumber daya secara baik dalam mencapai tujuan yang ditentukan. Dalam sumber lain disebutkan bahwa manajemen berarti proses mengkoordinir kegiatan pekerjaan secara efektif dan efisien, dengan dan melalui orang lain.<sup>2</sup>

Dalam prosesnya menggambarkan fungsi-fungsi yang sedang berjalan atau kegiatan yang sedang dilakukan oleh manajer, yaitu mulai dari fungsi merencanakan, mengorganisir, memimpin, hingga fungsi mengendalikan. Secara umum aktivitas manajemen dalam sebuah lembaga atau organisasi yang diterapkan untuk mencapai tujuan suatu lembaga secara efektif dan efisien.

Banyak para pakar manajemen mengemukakan pendapat mengenai pengertian manajemen. Untuk mengetahui pengertian manajemen menurut para ahli adalah sebagai berikut:

- (1) Manullang yang dikutip oleh Ratminto dan Atik Septi Winarsih, manajemen didefinisikan sebagai seni dan perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan serta pengawasan daripada sumber daya manusia dalam meraih tujuan yang sudah ditentukan sebelumnya.<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> Candra Wijaya dan Muhammad Rifa'i, *Dasar-Dasar Manajemen: Mengoptimalkan Pengelolaan Organisasi Secara Efektif dan Efisien* (Medan: Perdana Publishing, 2016), 14.

<sup>2</sup> Hery, *Pengantar Manajemen* (Jakarta: PT Grasindo, 2018), 8.

<sup>3</sup> Ratminto Dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005), 1.

- (2) Malayu S.P. Hasibun, manajemen merupakan ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tersebut.<sup>4</sup>
- (3) George R. Terry, dalam bukunya *Principle Of Management* menyebutkan manajemen adalah sebuah proses yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu.
- (4) Henry Fayol mendefinisikan manajemen merupakan proses perencanaan, pengorganisasian, dan pengawasan terhadap sumber daya yang ada untuk mencapai tujuan yang efektif dan efisien.<sup>5</sup>

#### **b. Unsur-Unsur Manajemen**

Dalam manajemen itu sendiri, untuk mencapai sasaran dan tujuan suatu lembaga atau organisasi, maka dibutuhkan beberapa elemen pokok yang menjadi satu kesatuan dan saling berkaitan. Menurut Goerge R. Terry berpendapat dalam bukunya “*Principle of Management*”, bahwa unsur-unsur pokok yang berkaitan dengan manajemen, diantaranya<sup>6</sup>:

- (1) *Men and women* (manusia), merupakan unsur utama dalam manajemen, manusia menjadi pelaku dalam mencapai tujuan yang ditetapkan terlebih dulu.
- (2) *Money* (uang), merupakan alat ukur yang digunakan sebagai pengukur nilai serta menjadi alat manajemen yang dapat dipergunakan agar tujuan yang telah ditentukan dapat tercapai.
- (3) *Materials* (material), menjadi sarana atau alat manajemen dalam mencapai tujuan, dalam proses berjalannya kegiatan manajemen yang tentu memerlukan bahan atau alat yang dibutuhkan.
- (4) *Machines* (mesin), peran mesin sangat dibutuhkan agar proses manajemen suatu lembaga bisa berjalan secara efektif dan efisien.

---

<sup>4</sup> Malayu S.P. Hasibun, *Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah* (Jakarta: Bumi Aksara, 2004), 1-2.

<sup>5</sup> Mulyadi dan Widi Winarso, *Pengantar Manajemen* (Banyumas: Pena Persada, 2020), 2.

<sup>6</sup> Abd. Rohman, *Dasar-Dasar Manajemen* (Malang: Inteligencia Media, 2017), 12-13.

- (5) *Methods* (metode/cara), merupakan cara melakukan kegiatan dalam mencapai arget yang sudah ditetapkan. *Methods* yang tepat akan menentukan kelancaran berlangsungnya proses manajemen yang tertata secara baik dan rapi.
- (6) *Markets* (pasar), pemasaran menjadi unsur yang tidak bisa diabaikan, sebab penguasaan pasar diperlukan dalam menyebar luaskan hasil produksi agar sampai ke tangan konsumen.

### c. Fungsi-Fungsi Manajemen

Fungsi menjadi elemen dasar yang melekat didalam prosesnya manajemen serta dijadikan sebagai acuan manajer dalam menjalankan kegiatan dalam tercapainya target.

Menurut John F. Mee, fungsi manajemen terdiri dari *planning, organizing, motivating, dan controlling*. Sedangkan menurut Henry Fayol ada lima fungsi manajemen, yaitu *planning, organizing, commading, coordinating, dan controlling*. Tetapi berbeda dengan George R. Terry yang berpendapat bahwa fungsi manajemen ada empat diantaranya *planning, organizing, actuating, dan controlling*.<sup>7</sup>

Fungsi-fungsi manajemen tersebut mempunyai persamaan yang harus dijalankan oleh setiap manajer atau pemimpin secara berurutan sehingga proses manajemen dapat diterapkan dengan baik.

#### (1) Fungsi Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan adalah fungsi dasar (*fundamental*), karena *organizing, staffing, directing, dan controlling* pun harus terlebih dahulu di rencanakan. Hasil perencanaan dapat diketahui pada masa depan agar resiko yang ditanggung relatif kecil, hendaknya semua kegiatan, tindakan, dan kebijakan melakukan perencanaan diawal.

#### (2) Fungsi Pengorganisasian (*Organizing*)

Menurut Terry, *Organizing* adalah menggabungkan dan menetapkan beragam aktivitas penting serta menyerahkan kewenangan dalam menjalankan kegiatan.

---

<sup>7</sup> Siagian, P. Sondang, *Fungsi-Fungsi Manajerial* (Jakarta: Bina Aksara, 1989), 50.

- (3) Fungsi Pergerakan (*Actuating*)  
Pergerakan dapat dikarakteristikan sebagai serangkaian upaya, berbagai strategi dan teknik untuk memberdayakan individu dari suatu asosiasi agar bersedia dan setia berfungsi dalam mencapai tujuan hierarki dengan baik, berhasil, dan ekonomis.<sup>8</sup>
- (4) Fungsi Pengawasan/Pengendalian (*Controlling*)  
*Controlling* adalah kemampuan administrasi yang berhubungan dengan manajemen untuk memperkirakan hasil kerja terhadap tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Oleh karena itu, tujuan fungsi ini adalah untuk menjamin bahwa kegiatan yang direncanakan di lapangan dapat diketahui dan dilaksanakan.

## 2. Masjid

### a. Pengertian Masjid

Masjid berawal dari bahasa Arab, *sajada* yang memiliki arti sebagai tempat sujud atau tempat menyembah Allah Subhanahu Wa Ta'ala. Masjid menjadi tempat berkumpul serta menjalankan ibadah shalat berjamaah dengan tujuan meningkatkan solidaritas dan silaturahmi kaum mukminin.<sup>9</sup> Masjid adalah bangunan atau tempat yang suci kaum mukmin. Pada hakikatnya menjadi tempat dalam melakukan kegiatan yang bermakna unsur ketaatan kepada Allah Subhanhu Wa Ta'ala. Selain itu, juga menjadi tempat dalam menyelesaikan persoalan yang berkaitan dengan permasalahan kehidupan umat.

Pemahaman masjid secara universal, dapat dipahami sebagai instrumen sosial masyarakat, yang tidak dapat dielakkan dari masyarakat Islam sendiri. Dalam pemahaman ini, muncul keyakinan mengenai masjid merupakan tempat yang menjadi pusat dan sumber peradaban masyarakat Islam. Melalui masjid dapat membangun sistem masyarakat ideal, yang sesuai dengan agama Islam. Generasi muda dapat dididik dalam proses pendidikan yang berkesinambungan di masjid agar mencapai kemajuan. Selain itu mampu melestarikan nilai-nilai budaya masyarakat islam dan membangun masyarakat sejahtera guna memberdayakan, mendidik, dan membebaskan islam dari berbagai keburukan.

<sup>8</sup> Siagian, P. Sondang, *Fungsi-Fungsi Manajerial*, 50.

<sup>9</sup> Mohammad E. Ayub, dkk., *Manajemen Masjid: Petunjuk Praktis Bagi Para Pengurus* (Jakarta: Gema Insani Press, 1996), 1.

Karena masjid berfungsi sebagai tempat berkumpulnya masyarakat sekaligus tempat beribadah, maka tujuannya harus jelas sejak awal. Agar keberadaan masjid tidak sia-sia, khususnya atas dasar ketakwaan dan keimanan kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala serta fungsinya sebagai sumber pertumbuhan pribadi dalam berbagai bidang.<sup>10</sup> Adapun fungsi masjid sudah dijelaskan dalam QS. An-Nur ayat 36-37:

فِي بُيُوتٍ أُذِنَ لِلَّهِ أَنْ تُرْفَعَ وَيُذْكَرَ فِيهَا اسْمُهُ يُسَبِّحُ لَهُ فِيهَا بِالْغُدُوِّ  
وَالْآصَالِ (٣٦)

رِجَالٌ لَا تُلْهِيهِمْ تِجَارَةٌ وَلَا بَيْعٌ عَنْ ذِكْرِ اللَّهِ وَإِقَامِ الصَّلَاةِ وَإِيتَاءِ  
الزَّكَاةِ يُخَافُونَ يَوْمًا تَتَقَلَّبُ فِيهِ الْقُلُوبُ وَالْأَبْصَارُ (٣٧)

Artinya:

(36). *“(cahaya itu) di rumah-rumah yang disana telah diperintahkan Allah untuk memuliakan dan menyebut nama-Nya, disana bertasbih (menyucikan) nama-Nya pada waktu pagi dan petang.*

(37). *Orang yang tidak dilalihkan oleh perdagangan dan jual beli dari mengingat Allah, melaksanakan salat, dan menunaikan zakat. Mereka takut kepada hari ketika hati dan penglihatan menjadi guncamg (hari kiamat).”<sup>11</sup>*

## b. Fungsi Masjid

Merujuk pada fungsi masjid di masa Rasulullah Shallahu ‘Alaihi Wassalam sudah sangat menggambarkan posisi masjid pada masa itu. Sejak awal berdirinya, masjid telah memainkan berbagai peran penting yang mendorong perubahan dan perkembangan umat Islam dari waktu ke waktu. Secara garis besar peran penting masjid di tengah umat Islam adalah ibadah atau *Ubudiyah*, *Tarbiyah* atau pendidikan, dan *Ijtima’iyah* atau sosial.

(a) Masjid Sebagai Tempat Ibadah (Peran Ubudiyah)

<sup>10</sup> Sidi Gazalba, *Masjid Tempat Ibadah dan Kebudayaan Islam* (Jakarta: Pustaka Al Husna, 1994), 127.

<sup>11</sup> Al-Qur’an, An-Nur Ayat 36-37, *Al-Qur’an Al-Karim dan Terjemahnya* (Jakarta: Kementerian Agama RI, Yayasan Penerjemah atau Penafsir Al-Qur’an, 2013), 354-355.

- (b) Masjid Sebagai Pusat Pendidikan (Peran Tarbiyah)
- (c) Masjid Sebagai Pusat Pemberdayaan Sosial (Peran Ijtima'iyah)

Menurut Moh Ayub fungsi utama masjid adalah tempat sujud kepada Allah, tempat shalat, dan tempat beribadah kepada-Nya. Lima kali sehari semalam umat Islam dianjurkan mengunjungi masjid guna melaksanakan shalat berjamaah. Masjid juga merupakan tempat yang paling banyak dikumandangkan nama Allah melalui adzan, iqamah, tasbih, tahmid, tahlil, istigfar, dan sebagainya. Selain itu fungsi masjid adalah:<sup>12</sup>

- (a) Masjid merupakan tempat kaum mukminin beribadah dan mendekatkan diri kepada Allah Subhanahu wa Ta'ala.
- (b) Masjid adalah tempat kaum mukminin beri'tikaf, membersihkan diri, mengembleng batin untuk membina kesadaran sehingga selalu terpelihara keseimbangan jiwa dan raga serta keutuhan kepribadian.
- (c) Masjid merupakan tempat kaum mukminin berdiskusi, tempat untuk bermusyawarah.
- (d) Sebagai tempat penguatan dan peningkatan kader pimpinan umat.
- (e) Sebagai tempat penghimpunan dana, mengamankan dan mendistribusikannya.
- (f) Masjid dengan majlis taklimnya menjadi wahana tersendiri dalam peningkatan kecerdasan dan ilmu pengetahuan mukminin.<sup>13</sup>

Sedangkan dalam sumber lain fungsi masjid diantaranya:

- (a) Sebagai tempat shalat
- (b) Sebagai fungsi sosial kemasyarakatan
- (c) Sebagai fungsi politik
- (d) Sebagai fungsi Pendidikan
- (e) Sebagai fungsi Ekonomi
- (f) Sebagai fungsi Pengembangan seni-budaya.<sup>14</sup>

Masjid tidak hanya difungsikan sebagai tempat dalam mendekatkan diri kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala, tetapi masjid juga difungsikan sebagai tempat

<sup>12</sup> Mohammad E. Ayub, *Manajemen Masjid*, 7.

<sup>13</sup> Mohammad E. Ayub, *Manajemen Masjid*, 7-8.

<sup>14</sup> Bachrun Rifa'i dan Fakhruroji, *Manajemen Masjid Mengoptimalkan Fungsi Sosial-Ekonomi Masjid* (Bandung: Benang Merah Press, 2005), 46.

pengembangan kader, tempat bermusyawarah, tempat pembinaan dan penggemblengan umat dalam meningkatkan pengetahuan.

### c. Peranan Masjid

Sebagaimana dalam sejarah perkembangan dakwah Rasulullah, pada masa periode madinah, eksistensi masjid tidak hanya dimanfaatkan sebagai pusat ibadah yang bersifat *mukhdhah*/khusus, seperti shalat, melainkan juga berperan sebagai:<sup>15</sup>

- (a) Masjid dijadikan sebagai awal kegiatan dalam keadaan darurat, setelah mencapai tujuan hijrah di madinah, beliau bukannya mendirikan benteng pertahanan untuk berjaga-jaga dari kemungkinan serangan musuh tetapi terlebih dahulu membangun masjid.
- (b) Masjid menghubungkan ikatan yang terdiri dari kelompok orang muhajirin dan anshor dengan satu landasan keimanan kepada Allah.
- (c) Masjid didirikan oleh orang-orang takwa secara bergotong royong untuk kemaslahatan bersama.

Sejalan dengan perkembangan zaman, menjadikan kedudukan masjid harus bisa menyesuaikan diri dengan kemajuan ilmu dan teknologi. Sehingga dapat dikatakan bahwa masjid tidak hanya berperan sebagai tempat ibadah shalat, tetapi juga sebagai wadah beraneka kegiatan jama'ah Islam. Sebab masjid mejadi suatu identitas dan integritas umat Islam yang mencerminkan tata nilai keIslamannya, yang tidak hanya menitikberatkan pada pola aktivitas bersifat akhirat, tetapi juga dipadukan antara aktivitas ukhrawi dan duniawi.

Pada masa Rasulullah, masjid secara garis besar mempunyai dua aspek kegiatan yaitu sebagai pusat ibadah dan juga sebagai tempat pembinaan umat.<sup>16</sup> Seiring memasuki zaman keemasan Islam, masjid mengalami penyesuain dan penyempurnaan. Cara menyesuaikan diri dengan tuntutan zaman yang terjadi tidak kalah bermanfaatnya dengan meningkatkan nilai dan pentingnya masjid di masa Nabi Muhammad Shallahu 'Alaihi Wa

<sup>15</sup> Mohammad E. Ayub, *Manajemen Masjid*, 10.

<sup>16</sup> Mohammad E. Ayub, *Manajemen Masjid*, 11.

Sallam. Secara garis besarnya, operasionalisasi masjid menyangkut:

- (a) Aspek bangunan. Menjadi salah satu prinsip yang dapat membedakan bangunan Islam secara umum, sedangkan secara khusus tersedianya unsur keindahan, agar membuat bangunan itu enak dipandang, menyejukkan hati, serta menyenangkan jama'ah.
- (b) Aspek tujuan.
- (c) Aspek Kegiatan. Aspek ini dapat dilihat berdasarkan ruang lingkup kelembagaan masjid itu sendiri.
  - (i) Lembaga dakwah dan bakti sosial. Kegiatan dakwah dapat di lihat dalam bentuk pengajian/tabliq, diskusi, silaturahmi. Adapun kegiatan bakti sosial terwujud dalam bentuk penyatuan anak yatim, khitanan massal, pemotongan hewan qurban. Kegiatan sosial lainnya yang dilakukan dalam waktu tertentu seperti bulan ramadhan, bulan haji, bulan maulid, tahun batu hijriyah.
  - (ii) Lembaga manajemen keuangan. Berkaitan erat dengan kualitas sumber daya manusia pengelola/pengurus, khusus visi, kreativitas dan wawasan sosioreligius mereka, dalam menghidupkan potensi masjid.
  - (iii) Lembaga pengelola dan jama'ah. Perlu adanya komunikasi antara pengelola dan jama'ah.

### 3. Manajemen Masjid

Manajemen masjid memerlukan ilmu serta keterampilan manajemen dalam pengelolaannya. Dimana para pelaku harus mampu menyesuaikan diri dengan perkembangan zaman, baik dari metode atau pendekatan, perencanaan, strategi dan model evaluasi yang harus dirancang agar berjalannya manajemen dengan baik sehingga dapat tercapainya hasil yang telah ditentukan. Dalam pelaksanaannya pengurus masjid perlu menggunakan beberapa prinsip manajemen masjid, setiap pengurus masjid dituntut untuk memiliki sikap dan kemampuan dalam manajerial yang tinggi serta keikhlasan untuk rela mengorbankan waktu dan tenaganya. Selain itu dalam mengelola masjid diperlukan sebuah prinsip manajemen modern yang terdiri

dari perencanaan, pemilihan orang, pengawasan, pengorganisasian, pengarahan, dan komunikasi.

Mengelola masjid menjadi kewajiban bagi umat Islam yang harus mampu mengaturnya agar masjid dapat berfungsi sebagai mestinya. Sebagai seorang pengurus maupun jamaah memiliki peran serta dalam pengelolaan masjid, sehingga perlu adanya tuntutan memiliki dasar ilmu manajemen kemasjid agar kegiatan di masjid dapat berjalan teratur dan tertib bukan hanya sebagai lambang kemegahan saja. Ilmu manajemen bukan hanya ada di kegiatan masjid saja, melainkan di kehidupan sehari-hari pun juga baik kegiatan di rumah, di kantor, di pabrik, serta di sekolah. Berkaitan mengenai pembinaan masjid yang dapat difungsikan secara maksimal, setidaknya ada tiga bidang pembinaan yang harus dilakukan.

(1) Pembinaan bidang *Idarah* (manajemen)

Pembinaan idarah adalah kegiatan pengelolaan untuk mengembangkan dan mengatur kerja sama dari banyak orang guna mencapai tujuan tertentu. Idarah masjid disebut juga manajemen masjid pada garis besarnya dapat dibagi menjadi dua bidang yaitu *Idarah Dinail Maadly* (*Phisical Management*) dan *Idarah Binail Ruhiy* (*Funcsional Management*).<sup>17</sup>

- (a) *Idarah Binail Maadly* adalah manajemen secara fisik yang meliputi kepengurusan masjid, pengaturan pembangunan fisik masjid (termasuk taman di lingkungan masjid), pemeliharaan tata tertib dan ketentraman masjid, pengaturan keuangan dan administrasi masjid, pemeliharaan agar masjid tetap suci, terpendang, menarik, dan bermanfaat bagi kehidupan umat, dan sebagainya.
- (b) *Idarah Binail Ruhiy* adalah pengaturan mengenai pelaksanaan fungsi masjid sebagai wadah pembinaan umat, sebagai pusat pembangunan umat dan kebudayaan Islam seperti dicontohkan Rasulullah Shallahu ‘Alaihi Wassallam. *Idarah Binail Ruhiy* meliputi pengentasan dan pendidikan akidah Islamiyah, pembinaan akhlakul karimah, penjelasan ajaran Islam secara teratur menyangkut:
  - (i) Pembinaan ukhuwah Islamiyah dan dan persatuan umat,

---

<sup>17</sup> Mohammad E. Ayub, Manajemen Masjid, 33.

- (ii) Melahirkan fikrul Islamiyah dan kebudayaan Islam,
- (iii) Mempertinggi mutu keIslaman dalam diri pribadi dan masyarakat.

(2) Pembinaan bidang *Imarah*

Pembinaan Imarah adalah kegiatan untuk memakmurkan masjid sebagai tempat ibadah. Memakmurkan masjid memiliki pengaruh positif bagi pembinaan masyarakat untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat dan negara. Masjid dapat dikatakan makmur, ketika telah mampu menjadi sentral kegiatan umat yang bersifat *hablum minallah* dan *hablum minannas*, sebagaimana masjid pada zaman Rasulullah. Memakmurkan masjid mempunyai tujuan pembinaan masjid dalam rangka meningkatkan kegiatan dan kinerja masjid serta fungsi masjid yang multi fungsi. Pelaksanaan memakmurkan masjid pembinaan bidang imarah harus dijalankan sesuai dengan fungsi masjid itu sendiri.

- (a) Pembinaan ibadah, bukan hanya ibadah shalat berjamaah lima waktu, shalat jum'at, dan shalat tarawih. Shalat berjamaah sangat penting sebab menjadi upaya mewujudkan persatuan dan ukhuwah islamiyah diantara sesama umat Islam. Selain itu da kegiatan spiritual lain yang sangat baik dilakukan diantaranya berdzikir, berdo'a, beri'tikaf, mengaji Al-Qur'an, berinfak, bersedekah.
- (b) Pembinaan keagamaan, meliputi kegiatan pengajian rutin, khusus atau umum, yang dilaksanakan untuk meningkatkan kualitas iman dan menambah pengetahuan, peringatan hari-hari besar Islam, bimbingan penyuluhan masalah keagamaan, keluarga, dan perkawinan, pencyahadatan para mualaf, upacara pernikahan.
- (c) Pembinaan pendidikan, mencakup pendidikan formal dan non formal. Secara formal, misalnya di lingkungan masjid didirikan sekolah atau madrasah, sehingga diharapkan anak-anak dan remaja di didik sesuai dengan ajaran Islam. Secara non formal, melalui bentuk pendidikan pesantren kilat ramadhan, pelatihan remaja Islam, dan sebagainya.<sup>18</sup>

---

<sup>18</sup> Mohammad E. Ayub, *Manajemen Masjid*, 74.

(3) Pembinaan bidang *Riayah*

Pembinaan *Riayah* adalah memelihara masjid dari seni bangunan, keindahan dan kebersihan. Dengan adanya pembinaan *riayah* masjid akan terlihat bersih, indah, serta nyaman dan dapat memberikan daya tarik terhadap jama'ah yang akan beribadah.

Adapun pemeliharaan bangunan masjid meliputi:

- (a) Pemeliharaan bangunan atau fasilitas masjid. Bangunan dan sarana prasarana masjid harus dirawat agar dapat digunakan dengan baik serta tahan lama. Seiring bertambahnya umur bangunan maka kerusakan bisa timbul bahkan bagian tertentu dapat mengalami disfungsi atau kerusakan.
- (b) Pemeliharaan suasana masjid, kekhusyukan beribadah dalam masjid sungguh didambakan oleh setiap jamaah baik suasana tenang, suasana tertib, dan suasana aman. Sehingga jamaah dapat melakukan shalat dengan khushyuk dan dapat mencapai nilai ibadah yang tinggi, di samping itu dapat memberi dorongan untuk senantiasa memakmurkan masjid.
- (c) Pemeliharaan ketertiban masjid, masjid yang tertib akan memberikan citra dan pengaruh baik dalam masyarakat sehingga jamaah akan merasa senang dan nikmat melaksanakan ibadah di masjid. Seperti merapatkan dan meluruskan shaf, tidak berbicara hal yang tidak baik dan tidak bermanfaat. Hal tersebut dapat berjalan ketika terciptanya komunikasi yang baik antara pengurus dan jamaah.
- (d) Pemeliharaan masjid di waktu malam, kegiatan masjid tak selamanya di lakukan di siang hari tapi juga dilaksanakan di malam hari. Sehingga perlunya adanya usaha dalam memelihara masjid di malam hari seperti menyediakan penerangan, penguncian pada ruang yang penting dan di rasa berharga, menjaga kebersihan dan kesucian masjid.

Menurut Moh. E. Ayyub, manajemen masjid atau idarah masjid adalah usaha-usaha untuk merealisasikan fungsi-fungsi masjid sebagaimana mestinya.<sup>19</sup> Sedangkan menurut Ahmad Yani idarah masjid adalah ilmu dan usaha yang meliputi segala

---

<sup>19</sup> Mohammad E. Ayub, *Manajemen Masjid*, 35.

tindakan dan kegiatan mukmin dalam menempatkan masjid sebagai tempat ibadah dan pusat kebudayaan Islam.<sup>20</sup>

Dapat disimpulkan bahwa manajemen masjid adalah usaha atau tindakan yang dilakukan dalam mencapai kesejahteraan bagi para jamaah serta kemakmuran masjid dengan menerapkan ilmu manajemen masjid.

#### 4. Mutu Pelayanan

Mutu merupakan kadar, taraf atau derajat kualitas. Sedangkan yang dimaksud dengan pelayanan adalah mengenai perihal atau cara melayani. Mutu pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan serta pengendalian atas tingkat keunggulan yang tersebut dapat memenuhi keinginan pelanggan. Menurut Ratminto dan Winarsih, pelayanan adalah semua aktivitas pelayanan yang dilakukan oleh penyedia layanan dari sebuah organisasi sebagai wujud untuk memenuhi keinginan dari pelanggan ataupun penyedia, sesuai dengan keputusan yang sudah diatur dalam perundang-undangan sebagai tolok ukur pelayanan dalam sebuah organisasi atau pelaksana untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dan terciptanya loyalitas bagi penerima layanan.<sup>21</sup>

Rahmayanty menyebutkan bahwa tujuan pelayanan yang berkualitas adalah memberikan kepuasan dan kepercayaan kepada pelanggan, sekaligus menjaga perdamaian perawat (*maintenance*) membuat pelanggan merasa diperhatikan atas semua kebutuhan atau keinginannya. Pelayanan yang berkualitas selalu mengikuti perkembangan zaman yang dibutuhkan setiap pelanggan kapan, konsisten dan akurat.<sup>22</sup>

Pada aspek masjid, mutu pelayanan dapat diartikan sebagai bentuk pengaplikasian fungsi masjid masa zaman rasulullah pada masa sekarang yang dapat memenuhi kegiatan ibadah baik yang bersifat *hablumminAllah* maupun *hablumminannas*. Kedudukan masjid bukan hanya sebagai tempat beribadah tetapi juga memiliki fungsi yang beragam, baik dalam menjalankan ibadah *ukhrawi* maupun *duniawi*. Dalam mewujudkan pelayanan yang

---

<sup>20</sup> Ahmad Yani, *Panduan Memakmurkan Masjid* (Jakarta: Al-Qalam, 2009), 145.

<sup>21</sup> Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005), 4.

<sup>22</sup> Ratminto, *Manajemen Pelayanan*, 21.

baik, pengurus masjid perlu memerhatikan beberapa hal yang menjadi tolok ukur yaitu<sup>23</sup>:

- a). Fasilitas fisik, sebagai penunjang dalam mewujudkan pelayanan yang baik. Adapun yang menjadi indikator fasilitas fisik seperti peralatan dan fasilitas, tempat yang memadai dan nyaman serta petugas yang ramah dan rapi.
- b). Keandalan atau konsistensi, memiliki pengaruh dalam pelayanan yang baik, karena ketepatan pelaksanaan layanan, kesesuaian pelaksanaan dengan prosedur dan konsisten tidak pilih kasih dalam memberikan pelayanan dimana dapat mempengaruhi kepuasan bagi jamaah.
- c). Kesiapan pelayanan dan kecepatan, hal ini sangatlah penting dalam proses layanan yang diberikan karena dapat memberikan kepuasan kepada jama'ah. Kesiapan dan kecepatan dalam memberikan pelayanan dapat dilihat dari kecekatan petugas dalam pelayanan dan efisiensi waktu dan tenaga dalam memberikan layanan.
- d). Kemudahan. Kemudahan dalam memperoleh pelayanan, kejelasan informasi dan pemahaman mengenai masjid kepada jamaah juga penting dalam hal pelayanan. Kemudahan-kemudahan yang diberikan dapat berupa informasi letak fasilitas pendukung seperti tempat wudhu, parkir, tempat ibadah dan sebagainya.

## B. Penelitian Terdahulu

Setelah diadakan penelusuran kepustakaan, peneliti menemukan beberapa penelitian terdahulu yang relevan terhadap tema kajian peneliti.

Adapun penelitian terdahulu adalah sebagai berikut:

1. Skripsi “Hubungan Manajemen Masjid Terhadap Kualitas Pelayanan Jama'ah Masjid Al Akbar Surabaya”, oleh Nurul Umamah dari Program Studi Agama-Agama Fakultas Ushuluddin dan Filsafat Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya Tahun 2018. Skripsi ini menggunakan metode penelitian kualitatif.

Hasil penelitian ini tersebut menghasilkan bahwa:

- a. Masjid Al Akbar Surabaya menggunakan sistem manajemen terbuka, yaitu setiap ada kegiatan yang akan di lakukan pihak

---

<sup>23</sup> Evi Hudriati dan Rahmawati, “Manajemen Pelayanan Masjid Bahteramas Kota Kendari,” *Al-Munazzam* 1, No.2 (2021): 164.

manajemen masjid mendiskusikan terlebih dulu dalam rapat tahunan dan setiap hari dalam kegiatan sudah diatur sebelumnya. Dalam manajemennya telah berjalan dengan baik dengan upaya mengarahkan, membimbing, mengkomunikasikan serta memberikan motivasi agar manajemen masjid terhubung dengan kualitas pelayanan jama'ah.

- b. Masjid Al Akbar Surabaya memiliki hubungan begitu erat terhadap kualitas pelayanan jama'ah, jelasnya dapat dilihat dari segi struktur kemasjidannya serta program yang dijalankan masjid. Terlebih dengan keadaan masjid buka 24 jam dan memiliki bangunan yang besar menjadikan masjid dapat memberikan pelayanan yang baik kepada jamaah.<sup>24</sup>

Pada penelitian yang di kaji oleh peneliti membahas Manajemen Masjid Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Jama'ah yang dilakukan di Masjid Besar Darussalam Jetak Kedungdowo.

Adapun persamaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang di kaji adalah penelitian sama-sama mengkaji mengenai mutu pelayanan jama'ah yang memiliki hubungan pada kinerja kemasjidan.

Adapun perbedaannya, pada peneliti tersebut menganalisis sistem manajemen masjid yang digunakan dalam upaya pemererat hubungan terhadap kualitas pelayanan jama'ah dengan fasilitas masjid terbuka selama 24 jam. Sedangkan apa yang peneliti kaji ialah lebih bagaimana manajemen masjid dikatakan efektif melalui upaya meningkatkan mutu pelayanan jama'ah. Peneliti akan mengkaji ilmu manajemen masjid secara keseluruhan dalam upaya mewujudkan kualitas pelayanan yang baik. Melalui terfokus pada bentuk pelayanan kesehatan remaja serta kegiatan sedekah kopi yang memperkenalkan akan budaya akulturasi rasa melalui kopi khas, sehingga dapat memakmurkan masjid.

2. Skripsi “Manajemen Masjid Agung Kebumen (studi tentang pengelolaan anggaran keuangan dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan)”, oleh Ahmad Habibi, Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam

---

<sup>24</sup> Nurul Umamah, “Hubungan Manajemen Masjid Terhadap Kualitas Pelayanan Jama'ah Masjid Al Akbar Surabaya” (skripsi, UIN Sunan Ampel Surabaya, 2018), 77.

Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta Tahun 2016. Penelitian tersebut menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif.

Hasil penelitian tersebut adalah bahwa Masjid Agung Kebumen telah melaksanakan pengelolaan keuangan dengan baik. Indikator penilaiannya terpenuhi akan sumber dana dan alokasi pembelanjaan keuangan berupa pembangunan fisik masjid, kegiatan ibadah harian, pendidikan dan kegiatan sosial di masjid agung kebumen. Adapun mutu pelayanan Masjid Agung Kebumen memenuhi kriteria sebagai masjid agung yang telah menggunakan standar minimum yang didasarkan kebutuhan masyarakat dan jama'ah. Pada indikator penilaian bahwa masjid tersebut telah memberikan pelayanan pada segi ibadah harian, pendidikan dan kegiatan sosial.<sup>25</sup>

Pada penelitian yang di kaji oleh peneliti membahas bagaimana Manajemen Masjid Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Jama'ah yang dilakukan di Masjid Besar Darussalam Jetak Kedungdowo.

Adapun persamaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang di kaji adalah penelitian sama-sama mengkaji mengenai mutu pelayanan jama'ah yang memiliki hubungan pada kinerja kemasjidan. Hanya saja pada penelitian tersebut lebih terfokus pada pengelolaan keuangan.

Adapun perbedaannya, pada peneliti tersebut menganalisis manajemen masjid yang digunakan untuk mengetahui alokasi penerapan pengelolaan anggaran keuangan dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan. dengan menggunakan manajemen alokasi pengelolaan anggaran keuangan untuk mengetahui standar mutu pelayanan yang diterapkan di Masjid Agung Kebumen. Sedangkan apa yang peneliti kaji ialah bagaimana manajemen masjid dikatakan efektif dalam meningkatkan mutu pelayanan jama'ah. Peneliti akan mengkaji ilmu manajemen masjid secara keseluruhan dalam upaya mewujudkan kualitas pelayanan yang baik. Melalui terfokus pada bentuk pelayanan kesehatan remaja serta kegiatan sedekah kopi yang memperkenalkan akan budaya akulturasi rasa melalui kopi khas, sehingga dapat memakmurkan masjid.

---

<sup>25</sup> Ahmad Habibi, "Manajemen Masjid Agung Kebumen (Studi Tentang Pengelolaan Anggaran Keuangan dalam Rangka Meningkatkan Mutu Pelayanan)" (skripsi, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2016), 89.

3. Hasil penelitian oleh Rafi Fauzi, Arif Rahman, dan Herman. “Optimalisasi Pelayanan Masjid dalam Upaya Meningkatkan Aktivitas Dakwah” Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung Tahun 2019. Penelitian menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini menghasilkan bahwa:<sup>26</sup>
- a. Perencanaan pelayanan masjid di masjid istiqomah terbagi dua bagian dimana perencanaan tersebut dilakukan untuk bulanan serta untuk tahunan.
  - b. Penerapan pelayanan masjid tersendiri merupakan suatu usaha yang dilakukna pihak DKM dan pengurus masjid istiqomah guna memberikan rasa nyaman kepada jamaah yang datang, baik dalam bentuk kegiatan sehari-hari maupun kajian-kajian.
  - c. Proses tahapan evaluasi pelayanan masjid di masjid istiqomah yaitu dengan melakukan pertemuan secara langsung maupun melalui media sosial.

Pada penelitian yang di kaji oleh peneliti membahas bagaimana Manajemen Masjid Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Jama'ah yang dilakukan di Masjid Besar Darussalam Jetak Kedungdowo.

Adapun persamaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang di kaji adalah penelitian mengkaji mengenai mutu pelayanan jama'ah yang memiliki hubungan pada kinerja kemasjidan. Hanya saja pada penelitian tersebut lebih terfokus dalam mengoptimalisasikan pelayanan masjid dalam meningkatkan upaya aktivitas dakwah.

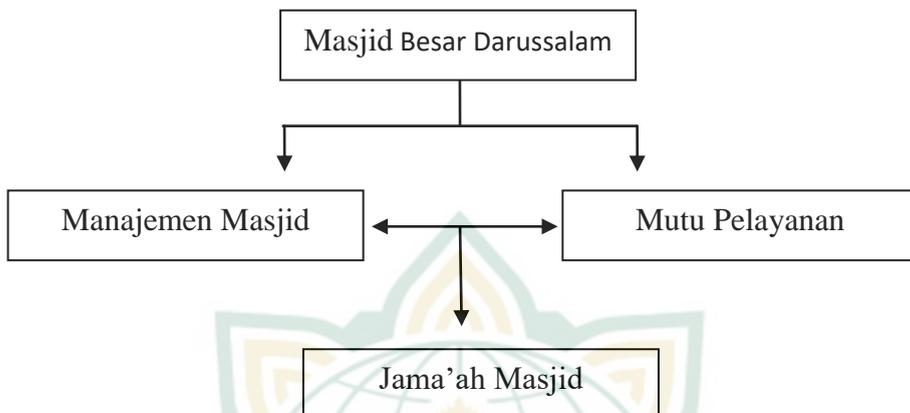
Adapun perbedaannya, pada peneliti tersebut menganalisis mengenai optimalisasi pelayanan masjid dengan tahapan melakukan perencanaan pelayanan masjid, penerapannya serta tahapan evaluasi pelayanan masjid tersebut. Sedangkan apa yang peneliti kaji ialah bagaimana manajemen masjid bisa dikatakan efektif dalam meningkatkan mutu pelayanan jama'ah. Peneliti akan mengkaji ilmu manajemen masjid secara keseluruhan dalam upaya mewujudkan kualitas pelayanan yang baik. Melalui terfokus pada bentuk pelayanan kesehatan remaja serta kegiatan sedekah kopi yang memperkenalkan akan budaya akulturasi rasa melalui kopi khas, sehingga dapat memakmurkan masjid.

---

<sup>26</sup> Rafi Fauzi, dkk., “Optimalisasi Pelayanan Masjid dalam Upaya Meningkatkan Aktivitas Dakwah,” *Jurnal Manajemen Dakwah* 4, No. 2 (2019): 133.

### C. Kerangka Berfikir

**Gambar 2.1 Kerangka Berfikir Pelayanan Jamaah Masjid**



Masjid Besar Darussalam adalah masjid yang terletak di dukuh Jetak desa Kedungdowo kecamatan Kaliwungu kabupaten Kudus. Masjid yang memfungsikan sebagai tempat ibadah, pusat pendidikan, juga sebagai tempat pemberdayaan sosial sebagaimana fungsi yang dicontohkan Rasulullah bukan hanya untuk shalat yang selanjutnya masjid ditutup dan sepi dari jama'ah. Tetapi juga berfungsi sebagai tempat untuk diskusi, halaqah bahkan membahas urusan negara, politik juga. Pada masjid besar darussalam Jetak Kedungdowo memiliki beberapa organisasi keIslaman remaja dukuh Jetak yang bekerja sama dengan pengurus masjid untuk memakmurkan masjid sehingga jamaah yang datang shalat di masjid bisa merasakan kenyamanan dan bisa menambah ilmu.

Masjid bukan hanya sebagai tempat beribadah tetapi juga memiliki fungsi yang beragam, baik dalam menjalankan ibadah ukhrawi maupun ibadah duniawi. Seiring berkembangnya zaman menjadikan keberadaan masjid perlu adanya perhatian khusus dalam pelaksanaan pembinaan umat, sebagaimana kondisi pembangunan masjid yang semakin pesat. Untuk itu masjid perlu dikelola dengan menerapkan manajemen yang baik dari seluruh pengurus dan jama'ah dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Sehingga dapat memaksimalkan fungsi dan peran masjid di tengah-tengah keberagaman umat. Selain itu juga dapat meningkatkan pelayanan yang dilakukan oleh pengurus masjid dalam memenuhi kebutuhan jama'ah.

Keberadaan pengurus masjid sangat menentukan di dalam membawa jamaahnya kepada kehidupan yang lebih baik. Dalam hal memberikan dan mewujudkan pelayanan yang baik kepada jamaah

harus sejalan dengan penerapan manajemen. Hal tersebut dilakukan guna memaksimalkan potensi yang ada dalam pengurus masjid sehingga tujuan dalam memberikan pelayanan kepada umat Islam mampu berjalan dengan baik, dengan menerapkan manajemen yang baik mampu melahirkan jamaah yang berkualitas.

Penerapan manajemen ini berfungsi mengatur dan mengelola seluruh program dan juga keuangan serta kepengurusan setiap keanggotaan dalam melaksanakan kinerjanya. Manajemen membagi beban tugas kepada seluruh anggota, sehingga pekerjaan dapat dilakukan dengan baik dan tujuan manajemen dapat tercapai. Untuk mewujudkan tujuan tersebut diperlukan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan evaluasi terhadap program yang telah dilaksanakan. Sehingga dapat tercapainya kepuasan pengurus masjid akan hasil akhir dari para jamaah yang menjadi sasaran tujuan manajemen yang baik.

Adanya pelaksanaan kegiatan yang tersusun rapi dan runtut dapat mewujudkan masjid yang makmur serta masjid yang ramai pengunjung, hal ini lepas dari adanya campur tangan pengurus dan jama'ah dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab pada kegiatan kemasjidan yang berlangsung. Sehingga lebih mempermudah langkah menuju kemakmuran masjid bagi umat Islam. Selain itu dengan adanya upaya pemeliharaan kemasjidan serta pelayanan kemasjidan kepada jama'ah, di harap jama'ah dapat turun tangan dalam memakmurkan masjid. Dengan demikian masjid memiliki peluang besar memiliki jama'ah yang berkualitas tinggi dan berpotensi dalam kemajuan memakmurkan masjid.