

**MANAJEMEN PELAYANAN UMAT PADA MASJID AL-FURQON  
DESA HAURGEULIS KECAMATAN HAURGEULIS  
KABUPATEN INDRAMAYU**

**Eman Suherman**

*Institut Agama Islam Az-Zaytun Indonesia (IAI AL-AZIS) Gantar Indramayu  
Email : [esardhana96@gmail.com](mailto:esardhana96@gmail.com)*

**Sobirin**

*Institut Agama Islam Az-Zaytun Indonesia (IAI AL-AZIS) Gantar Indramayu  
Email : [sobirinsp72@gmail.com](mailto:sobirinsp72@gmail.com)*

**Abstrak**

Masjid merupakan pranata keagamaan yang tak terpisahkan dari kehidupan spiritual, sosial dan kultural umat Islam. Namun pada saat ini keberadaan sebagian masjid semakin mengalami penyempitan peran dan fungsi, dari pusat pelayanan umat menjadi sekedar sarana ibadah pelengkap diberbagai tempat. Masjid Al-Furqon Haurgeulis berada di daerah yang kegiatan masyarakatnya cukup padat, meliputi pusat kegiatan pemerintahan tingkat kecamatan, pendidikan, pasar dan stasiun kereta api. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, mendeskripsikan, dan menganalisis bagaimana manajemen pelayanan pada Masjid Al-Furqon dalam pelayanan kepada umat di Haurgeulis, khususnya meliputi aspek pendidikan, sosial kemasyarakatan, dan pembangunan ekonomi umat. Penelitian ini menggunakan metodologi penelitian deskriptif kualitatif yaitu dengan melakukan penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa sistem manajemen pelayanan Masjid Al-Furqon Haurgeulis sudah menerapkan fungsi-fungsi manajemen secara baik yang meliputi perencanaan yang telah ditentukan, pengorganisasian, pelaksanaan dengan menjalankan yang sudah direncanakan dan pengawasan dengan menetapkan ukuran standar pengawasan dan evaluasi dilakukan dengan membahas seluruh rangkaian kegiatan.

Kata Kunci: *Manajemen, Pelayanan, Umat, Masjid*

**Abstract**

*The mosque is a religious institution that is inseparable from the spiritual, social and cultural life of Muslims. However, at this time the existence of some mosques is increasingly experiencing a narrowing of roles and functions, from a community service center to just a complementary worship facility in various places. Al-Furqon Haurgeulis Mosque is located in an area where the community activities are quite dense, including the center of government activities at the sub-district level, education, markets and the train station. This study aims to determine, describe, and analyze how service management at the Al-Furqon Mosque is in service to the people in Haurgeulis, especially covering aspects of education, social society, and economic development of the people. This study uses a qualitative descriptive research methodology, namely by conducting research that produces descriptive data in the form of written or spoken words from people and observed behavior. The results of this study can be concluded that the service management system of the Al-Furqon Haurgeulis Mosque has implemented management functions well which includes predetermined planning, organization, implementation by carrying out what has been planned and supervision by setting standard sizes of supervision and evaluation carried out by discussing the whole range of activities.*

*Keyword : Management, Service, People, Mosque*



## PENDAHULUAN

Indonesia sebagai negara dengan jumlah penduduk kurang lebih 250 juta jiwa dan mayoritas beragama Islam telah melahirkan ribuan masjid sebagai salah satu institusi penting di dalam masyarakat (Badan Pusat Statistik, 2015:76).

Masjid merupakan pranata keagamaan yang tak terpisahkan dari kehidupan spiritual, sosial dan kultural umat Islam. Keberadaan masjid dapat dipandang sebagai salah satu perwujudan dari eksistensi dan aspirasi umat Islam, khususnya sebagai sarana peribadatan yang menduduki fungsi sentral dalam kehidupan bermasyarakat. Mengingat fungsinya yang sangat strategis, maka penampilan dan pengelolaan masjid perlu dibina sebaik-baiknya agar memberi manfaat bagi sumber daya di sekelilingnya, baik dari segi fisik bangunan maupun segi kegiatan pemakmurannya (Bachrun Rifa'i dan Fakhruroji, 2005:14).

Masjid merupakan suatu bangunan yang didirikan untuk tempat beribadah kepada Allah Swt, khususnya untuk mengerjakan shalat lima waktu, shalat jum'at, dan ibadah lainnya, juga digunakan untuk kegiatan syiar Islam, pendidikan agama, pelatihan dan kegiatan yang bersifat sosial. Masjid merupakan sarana yang sangat penting dan strategis untuk membangun kualitas umat. Karena pentingnya, maka Nabi Muhammad Saw dan para khalifah sesudahnya, setiap menempati tempat yang baru untuk menetap, sarana yang pertama dibangun adalah masjid (Quraish Shihab, 1998: 462).

Masjid merupakan tempat disemaikannya berbagai nilai kebijakan dan kemasyarakatan umat. Baik yang berdimensi ukhrawi maupun duniawi. Semuanya bisa berjalan dan sukses jika dirangkum dalam sebuah garis kebijakan manajemen masjid. Namun dalam kenyataannya, fungsi masjid yang berdimensi duniawiyah kurang memiliki peran yang maksimal dalam pembangunan umat dan peradaban Islam (Muhammad Zen dkk, 2007:253-254). Oleh karena itu, masjid harus

difungsikan sebagai wadah untuk menampung berbagai kegiatan sosial dan bukan hanya tempat untuk ibadah ritual saja.

Hal ini terbukti pada zaman keemasan Islam, umat muslim telah berhasil menjadikan masjid sebagai markas pelaksanaan hubungan antara manusia dengan Allah Swt (ibadah) dan hubungan antara manusia dengan manusia atau muamalah yang berlangsung sampai abad 13 M (Ahmad M. Saepuddin, 1987:49).

Maka dalam hal ini masjid harus berperan sebagai wadah pemersatu yang memperkokoh persatuan dan kesatuan masyarakat atas dasar persamaan agama, dan ukhuwah Islamiyah. Oleh karena itu, perlu upaya peningkatan mutu/ kualitas kegiatan masjid khususnya kegiatan pembinaan umat melalui berbagai kegiatan dakwah (Nana Rukmana D.W, 2002:1).

Namun pada saat ini, apabila dilakukan pengamatan di berbagai daerah di Indonesia ternyata telah terjadi berbagai pergeseran peran dan fungsi masjid dari yang telah dicontohkan oleh Rasulullah Saw sehingga masjid kurang berfungsi optimal sebagai pusat peradaban umat (Ahmad Yani, 2001:14). Fenomena perubahan eksistensi peran dan fungsi masjid yang secara nyata dapat diamati adalah merebaknya sebagian pembangunan masjid di Indonesia yang hanya menitikberatkan pada arsitektural masjid saja tanpa adanya upaya pelayanan umat. Disamping hanya menitikberatkan pada aspek arsitektural, seringkali masjid dikelola secara konvensional. Artinya gerak dan lingkup masjid dibatasi pada dimensi-dimensi vertikal saja, sedangkan dimensi-dimensi horizontal kemasyarakatan dijauhkan dari masjid (Niko P. Hentika, 2016:163). Padahal apabila potensi dan fungsi masjid tersebut dapat dimanfaatkan dengan baik maka masalah kemasyarakatan akan terselesaikan.

Pengelolaan masjid secara tidak optimal tersebut selanjutnya menyebabkan pergeseran-pergeseran fungsi dan hakikat makna pembangunan sebuah masjid. Bahkan seringkali masjid hanya menjadi sarana pelengkap kawasan niaga dan pusat



perekonomian seperti pasar ataupun mall modern. Keadaan tersebut sudah seharusnya diluruskkan dengan melakukan program perbaikan agar peran dan fungsi masjid kembali optimal sehingga benar-benar berfungsi sebagai institusi sentral bagi umat Islam. Perlu kembali ditegaskan bahwa institusi ini tidak hanya menekankan fungsinya sebagai tempat beribadah tetapi juga sebagai pusat pengembangan agama dan pelayanan umat (Sidi Gazalba, 1975:168).

Dengan kondisi yang kurang dari harapan tersebut, ada satu diantaranya masjid yang dinilai mampu melakukan perbaikan fungsi masjid dalam pengelolaan pelayanan kepada umat melalui program-program yang disusun secara baik adalah Masjid Al-Furqon Haurgeulis. Masjid ini bukan sekedar menjalankan fungsi pelayanan umat, namun juga berinteraksi dengan kawasan perekonomian masyarakat yaitu Stasiun Kereta Haurgeulis, Pasar Haurgeulis, pusat perkantoran tingkat kecamatan sampai tingkat desa dan pusat pendidikan siswa dari tingkat PAUD sampai dengan SLTA. Hingga saat ini, Masjid Al-Furqon Haurgeulis masih mampu menjalankan pengelolaan fungsi institusional masjid dalam memberikan pelayanan kepada umat melalui berbagai kegiatan walaupun terletak di kawasan padat tersebut. Walaupun pada kenyatannya Masjid Al-Furqon sebagai pusat pelayanan kepada umat masih banyak mengalami kendala dalam menjalankan aktivitas keagamaan yang bersifat sosial kemasyarakatan atau non ritual karena pengelolaanya yang masih tradisional. Perbaikan pengelolaan pelayanan umat masjid ini adalah bagian penting dari proses dakwah secara keseluruhan.

Posisi Masjid Al-Furqon Haurgeulis berada di daerah yang kegiatan masyarakatnya cukup padat meliputi pusat kegiatan pemerintahan tingkat kecamatan, pendidikan, pasar dan stasiun kereta api. Oleh karena itu keberadaan Masjid Al-Furqon diharapkan mampu mengajak orang-orang datang ke masjid untuk melakukan Ibadah kepada Allah Swt, baik secara ritual maupun untuk menjalin hubungan sosial kemasyarakatan kepada sesama manusia.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti termotivasi untuk melakukan sebuah penelitian guna melihat dan menelaah bagaimanakah Manajemen Pelayanan Umat Pada Masjid Al-Furqon Desa Haurgeulis, Kecamatan Haurgeulis, Kabupaten Indramayu.

## METODOLOGI

Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, bertujuan supaya dapat menentukan, memahami, menjelaskan dan memberi gambaran yang lebih jelas mengenai Manajemen Pelayanan Umat Pada Masjid Al-Furqon Desa Haurgeulis, Kecamatan Haurgeulis, Kabupaten Indramayu. Dalam penelitian ini peneliti hanya bertindak sebagai pengamat.

Adapun analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan metode deskriptif, yaitu menggambarkan tentang data dan fakta mengenai objek penelitian maka analisis yang digunakan adalah analisis data kualitatif. Matthew B. Milles dan A. Michael Huberman menjelaskan mengenai *Interactive Model*. Aktivitas analisis data yang dilakukan dalam *Interaktif Model* terdiri dari: Data Reduction, Data Display, dan Conclusion Drawing / Verification yang dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya mencapai jenuh.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Gambaran Umum Masjid Al-Furqon Haurgeulis

Masjid Al-Furqon terletak di pusat kota Kecamatan Haurgeulis. Lokasi Masjid Al-Furqon sangat strategis yaitu di jalan Alun-Alun Barat, No. 3 Haurgeulis, Kabupaten Indramayu, Jawa Barat. Berawal dari sebuah langgar kecil di pojok kampung, yang didirikan oleh warga serta dimotori oleh Muhammadiyah ranting Haurgeulis, masjid Al-Furqon ini dibangun. Peletakan batu pertama pembangunan masjid ini pada tahun 1968. Masjid Al-Furqon dibangun di atas tanah seluas 2.482 m<sup>2</sup> merupakan tanah



wakaf Ibu Hj. Siti Maryam. Donatur pembangunan Masjid Al-Furqon adalah Bapak H. Sukardi dan warga sekitar masjid. Masjid Al-Furqon berada di perempatan jalan, menjadikan masjid ini cukup mudah untuk dijumpai. Masjid Al-Furqon memiliki satu lantai, satu serambi dan satu menara, kemudian di samping serambi terdapat bangunan Sekretariat Mesjid Al-Furqon, Madrasah Diniyah Awwaliyah (MDA), terdapat dua tempat wudhu, sebelah selatan tempat wudhu Nisa (wanita) dan disebelah utara tempat wudhu Rijal (laki-laki). Sedangkan total daya tampung jamaah masjid adalah sekitar 500 orang.

Masjid Al-Furqon awalnya adalah sebuah daerah yang jauh dari situasi keagamaan. Awal berdiri yaitu tahun 1968 masjid ini belum memiliki struktur kepengurusan, pengelolaannya masih menggunakan cara-cara yang tradisional, Masjid Al-Furqon baru memiliki struktur kepengurusan pada tahun 2011 pada periode kepemimpinan Bapak H. Rajinan Hardiyanto, S.Pd selaku ketua, berkat keberhasilannya sebagai ketua DKM Al-Furqon pada periode pertama tahun 2011-2014 Bapak H. Rajinan Hardiyanto, S.Pd terpilih kembali, untuk masa jabatan yang kedua periode 2014-2018. Pergantian kepemimpinan masjid diatur oleh ketetapan pemerintan daerah yaitu kabupaten yang mengacu pada peraturan pemerintah tentang organisasi kemasjidan.

Masjid Al-Furqon sejak pertama berdiri jamaah sudah ramai, sebab di sana ada pengajian yang rutin dilakukan oleh pengurus Muhammadiyah cabang Haurgeulis. Aktivitas Masjid Al-Furqon semakin tahun semakin ramai, jamaahnya pun bukan hanya dari lingkungan masjid saja, tapi dari daerah luar dari desa Haurgeulis. Sampai sekarang, kondisi masjid Al-Furqon yang sudah masuk setengah abad lamanya semakin membaik dengan beberapa fasilitas yang memadai untuk aktivitas ibadah dan kegiatan-kegiatan lain.

## 2. Struktur DKM Masjid Al-Furqon

Struktur organisasi Masjid Al-Furqon dinaungi oleh lima orang penasihat. Dalam pelaksanaan keseharian organisasi dipimpin

oleh seorang Ketua DKM masjid yang membawahi lima bidang diantaranya bidang peribadatan, bidang pendidikan, bidang dakwah, bidang sosial dan kemasyarakatan serta bidang pemeliharaan dan pembangunan.

### 3. Visi dan Misi Masjid Al-Furqon

“Meningkatkan fungsi masjid sebagai sarana ibadah dan pemberdayaan umat guna meningkatkan keimanan dan ketaqwaan terhadap Allah SWT”.

Masjid merupakan pranata keagamaan yang tak terpisahkan dari kehidupan spiritual, sosial, dan kultural umat Islam. Keberadaan masjid dapat dipandang sebagai salah satu perwujudan dari eksistensi dan aspirasi umat Islam, khususnya sebagai sarana peribadatan yang menduduki fungsi sentral dalam kehidupan bermasyarakat. Mengingat fungsinya yang sangat strategis, maka penampilan dan pengelolaan masjid perlu dibina sebaik-baiknya agar dapat memberi manfaat bagi sumber daya di sekelilingnya, baik dari segi fisik bangunan maupun segi kegiatan pemakmurannya (Bachrun Rifa'i dan Fakhruroji, 2005:14). Sehingga semestinya keberadaan masjid tidak hanya berfungsi sebagai pusat peribadatan semata, melainkan juga sebagai pusat pelayanan umat. Masjid Al-Furqon Haurgeulis berada di tengah sibuknya pusat kegiatan masyarakat menjadi salah satu tempat yang menjadi persinggahan untuk melakukan ritual ibadah. Lokasi yang strategis diantara Stasiun Haurgeulis, Pasar Haurgeulis, lingkungan pendidikan SD SMP SMA dan pemerintahan tingkat desa dan kecamatan. Maka Masjid Al-Furqon dengan segala daya dan upanya ingin memberikan pelayanan kepada jamaah tersebut dengan melakukan pelayanan yang terbaik sehingga para jamaah dapat meningkatkan pengetahuan, pengamalan ilmu yang di dapat serta memiliki akhlak yang baik.

Berdasarkan paparan data dari hasil temuan khusus penelitian, menurut peneliti rangkaian pelaksanaan manajemen pelayanan terhadap jamaah di Masjid Al-Furqon Haurgeulis sudah terealisasi dan berjalan dengan baik. Dengan adanya sistem manajemen pelayanan yang dikelola dengan



baik maka dapat menjalankan fungsi-fungsi manajemen yaitu, merencana, mengorganisasi, menggerakan dan mengawasi kegiatan pelaksanaan pelayanan terhadap jamaah dengan lancar, nyaman, tertib dan teratur.

### 1. Perencanaan Pelayanan Terhadap Umat Masjid Al-Furqon

Tahapan perencanaan pelayanan pada Masjid Al-Furqon menggambarkan perumusan tentang kegiatan pelayanan dalam bentuk kegiatan-kegiatan keagamaan seperti rutinitas ibadah ritual, majlis taklim/pengajian, PHBI, dan dakwah sosial yang akan dicapai sesuai dengan tingkat kemampuan yang dimiliki oleh Masjid Al-Furqon untuk memakmurkan masjid.

Perencanaan yang diterapkan cukup efektif dan efisien karena dalam rangka melaksanakan program kerja sebelumnya para pengurus atau takmir telah menyusun dan merencanakan langkah-langkah yang akan dilakukan, hal ini dilaksanakan dalam rangka pencapaian tujuan.

Adapun perencanaan yang disusun oleh pengurus Masjid Al-Furqon meliputi perencanaan lima tahunan sesuai dengan aktifnya para pengurus di setiap periodenya. Namun dalam program kerjanya terdapat tiga perencanaan pelayanan yaitu perencanaan jangka pendek, jangka menengah dan jangka panjang.

Perencanaan jangka pendek disusun untuk jangka waktu secara reguler, secara teknis pembuatan perencanaan dilakukan secara bersama-sama oleh pengurus melalui penjadwalan pekanan, bulanan, kwartal, atau tengah tahunan. Perencanaan ini lebih konkret dan rinci, lebih terukur dan lebih jelas sasarannya, termasuk dalam hal sumber daya, metode pelaksanaan serta waktu mulai dan selesaiya setiap kegiatan yang termasuk dalam rencana tersebut. Kegiatan ini berupa kegiatan peribadatan secara ritual, yaitu Shalat, Jum'atan, pengajian rutin dan Majlis Taklim.

Perencanaan jangka menengah masjid Al-Furqon adalah memprogram kegiatan bulanan ada di masjid Al-Furqon tetap berjalan sebagaimana mestinya. Di mana

setiap kegiatan yang ada kerjasama dengan instansi-instansi, ormas dan lembaga pendidikan yang ada di sekitar Masjid Al-Furqon.

Adapun rencana jangka panjang yang ada di Masjid Al-Furqon adalah mengadakan pemberdayaan masyarakat dengan membantu kegiatan ekonomi masyarakat. Menyempurnakan pembangunan yang ada di Masjid Al-Furqon, memperbaiki gedung MDA untuk pelayanan kepada siswa agar lebih baik lagi serta membeli lahan di sekitar masjid untuk memperluas area masjid Al-Furqon.

Dalam upaya memakmurkan masjid, tahap perencanaan pelayanan sangat penting, karena: (a) Aktivitas pelayanan bisa berjalan lebih terarah dan teratur, (b) perlu dipilihnya aktivitas pelayanan yang tepat sesuai dengan situasi dan kondisi yang dihadapi pada saat pelayanan dilakukan, (c) Dapat dipersiapkan terlebih dahulu tenaga-tenaga pelayanan, dan juga dengan dana dan sasarannya, (d) Perencanaan juga akan memudahkan Ketua DKM untuk melaksanakan pengawasan dan penilaian terhadap jalannya aktivitas pelayanan.

### 2. Pengorganisasian Pelayanan Terhadap Umat Masjid Al-Furqon

Pada tahap pengorganisasian pelayanan pada Masjid Al-Furqon dilakukan penyatuhan, pengelompokan dan pengaturan tugas para pengurus untuk digerakkan dalam satu kesatuan kerja sebagaimana yang telah direncanakan. Langkah-langkah pengorganisasian pelayanan pada Masjid Al Furqon antara lain: (a) Membagi dan mengelompokkan aktivitas pengurus masjid dalam suatu kesatuan, (b) Merumuskan dan menentukan tugas serta tanggungjawab pengurus di bawah koordinasi Ketua DKM sesuai dengan kemampuan, kemauan, dan pengalaman (c) Memberikan wewenang dan tanggungjawab yang penuh dari Ketua DKM kepada bidang-bidang yang ada di struktur dalam melaksanakan tugas pelayanannya, (d) Menciptakan dan meningkatkan ukhuwah sesama dikalangan pengurus serta jalinan kerjasama yang baik sehingga keberhasilan



pelayanan kepada jamaah dapat dicapai dengan baik.

Susunan kepengurusan Masjid Al-Furqon dari Dewan Pembina dan Pengurus Masjid Al-Furqon atau Pelaksana Harian serta beberapa divisi yang menunjang kegiatan masjid, yaitu bagian peribadatan, bagian pendidikan, bidang dakwah, bidang sosial dan kemasyarakatan serta bidang pemeliharaan dan pembangunan. Dengan adanya pengorganisasian maka, koordinasi akan mendatangkan keuntungan berupa terpadunya berbagai kemampuan dan keahlian dari para pelaksana pengurus dalam satu kerangka yang semuanya diarahkan pada sasaran yang telah ditentukan. Dan pada akhirnya dengan pengorganisasian, di mana masing-masing pelaksana menjalankan tugasnya pada kesatuan-kesatuan kerja yang telah ditentukan serta masing-masing dengan wewenang yang telah ditentukan pula, akan memudahkan pimpinan Masjid Al -Furqon dalam mengendalikan dan mengevaluasi penyelengaraan aktifitas.

### 3. Pelaksanaan/Pengerakan Pelayanan Terhadap Umat Masjid Al-Furqon

Tahap penggerakan manajemen pelayanan masjid memiliki arti yang sangat penting, sebab penggerakan merupakan fungsi yang secara langsung berhubungan erat dengan manusia. Penggerakan dilakukan oleh seorang pemimpin dan pengurus masjid yang menjadi penentu suksesnya sebuah pelaksanaan tugas. Oleh karena itu pemimpin harus melibatkan seluruh pengurus dalam melaksanakan tugas, membuka jalur komunikasi yang seluas-luasnya diantara sesama pengurus masjid. Selain itu pemimpin juga harus selalu meningkatkan kemampuan kerja pengurus dan memberikan penghargaan atas prestasi yang dicapai oleh pengurusnya.

Tahap pelaksanaan pelayanan pada Masjid Al-Furqon merupakan usaha membimbing, membina dan mengarahkan seluruh jamaah masjid sebagai sasaran pelayanan yang dilakukan oleh pengurus yang sesuai dengan tugas dan tanggungjawabnya masing-masing. Ketua DKM bertugas memberikan motivasi kepada pengurus masjid dan jamaah untuk melaksanakan

kegiatan yang berpusat di Masjid Al-Furqon . Oleh karenanya, Ketua DKM perlu memberikan motivasi, bimbingan dan arahan kepada bagian bidang-bidang dalam struktur guna menunaikan amanah pelayanan kepada jamaah Masjid Al-Furqon dan masyarakat Islam sekitarnya. Ketua DKM dalam struktur organisasi menjadi salah satu penentu bagi suksesnya pelaksanaan pelayanan terhadap jamaah.

Dalam memberikan motivasi, bimbingan dan arahan Ketua DKM Masjid Al-Furqon melakukannya dengan cara mengikutsertakan pengurus takmir dalam proses pengambilan keputusan. Memberikan informasi yang lengkap mengenai ruang lingkup dan seluk-beluk kegiatan yang dilaksanakan. Menempatkan orang-orang dalam pelaksanaan setiap kegiatan disesuaikan dengan keahliannya. Memberikan suasana yang menyenangkan. Menjalin hubungan yang harmonis sehingga dapat mencegah ketegangan-ketegangan atau konflik yang bisa saja terjadi.

Menyelenggarakan komunikasi antara pemimpin dan bawahan untuk menghindari terjadinya kesalahpahaman, ketidakpercayaan dan saling curiga. Di DKM Masjid Al-Furqon para pengurus mempunyai kegiatan di tempat lain secara pribadi. Mereka memiliki jabatan yang penting dalam kegiatan tersebut, misal menjadi ketua organisasi di masjid lain. Dengan adanya kesibukan masing-masing tersebut ketika melakukan pertemuan untuk membahas program ataupun permasalahan yang ada di Masjid Al-Furqon tidak bisa berkumpul secara bersama-sama. Untuk menangani permasalahan tersebut, ketua DKM Masjid Al-Furqon melakukan bantuan melalui teknologi. Dengan perkembangan teknologi saat ini untuk koordinasi bisa menggunakan pesan melalui aplikasi media sosial seperti whatsapp, sms dan telepon.

### 4. Pengawasan Pelayanan Terhadap Umat Masjid Al-Furqon

Tahap pengawasan pelayanan pada Masjid Al-Furqon adalah melakukan kontrol, evaluasi, penilaian dengan standar yang telah ditetapkan (standar mutu), dan perbaikan atau tindak-lanjut kegiatan pelayanan Masjid Al-



Furqon serta kelemahan-kelemahan yang mungkin terjadi dalam pelaksanaan pelayanan agar dapat diantisipasi dan diberi solusi untuk kegiatan atau program kegiatan pelayanan selanjutnya. Pengawasan pelayanan juga merupakan kontrol dari Ketua DKM kepada jajarannya, dan jamaah masjid sebagai sasaran pelayanan untuk mengetahui kesalahan, kekurangan, kelemahan, rintangan, tantangan dan kegagalan pelayanan dalam mencapai tujuan pelayanan Masjid Al-Furqon yaitu kemakmuran masjid dan syi'ar Islam.

Adapun pengawasan yang dilakukan Ketua DKM Masjid Al-Furqon mengadakan pengawasan langsung yaitu menanyakan perkembangan apa saja yang terjadi dan ada permasalahan apa yang dihadapi. Pengawasan dilakukan diharapkan mampu mencegah dan meminimalkan kesalahan dan segera dapat dilakukan tindakan perbaikan.

Pengawasan secara tidak langsung dengan melaksanakan pengawasan dengan adanya sistem pelaporan atau penilaian mengenai hasil pelaksanaan kegiatan. Dan kegiatan evaluasi yang dilaksanakan Ketua DKM Al-Furqon meliputi evaluasi mingguan adalah evaluasi di hari Jum'at pada waktu sebelum sholat jum'at untuk menjelaskan tentang uang Baitul Mall kepada pengurus dan jummah. Rapat umum dilaksanakan setiap awal bulan guna membahas kegiatan pelayanan jamaah kearah yang lebih baik lagi dengan rencana baru dan ide baru. Laporan pertanggungjawaban oleh panitia kegiatan setelah selesai kegiatan. Laporan ini dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk kegiatan pelayanan yang akan datang.

Dengan adanya pengawasan langsung dan tidak langsung ini, ada beberapa faktor kelemahan yaitu menimbulkan kesan kepada pengurus merasa diamati. Untuk laporan biasanya dilaporkan hanya berupa hal positif saja sedangkan kendala atau hal yang sebaliknya disembunyikan dengan beberapa alasan tertentu. Untuk menangani hal tersebut Ketua DKM Masjid Al-Furqon selalu melakukan pendekatan secara personal kepada pengurus di bawahnya, baik bertatap muka langsung maupun melalui musyawarah.

Secara garis besar apa yang telah dilakukan oleh pengurus DKM Masjid Al-Furqon Haurgeulis sudah cukup memenuhi persyaratan dan sudah mampu menggunakan teori dari penerapan fungsi manajemen pelayanan dengan baik dalam memberikan pelayanan kepada umat, tetapi dalam setiap hal belum tentu selalu berjalan secara semestinya, untuk itu perlu adanya pengawasan yang lebih baik lagi serta penerapan fungsi manajemen pelayanan yang lebih sempurna untuk meraih tujuan yang lebih baik.

## PENUTUP

Berdasarkan uraian-uraian dari keseluruhan pembahasan pada bab-bab sebelumnya. Peneliti mengatakan adanya kesesuaian antara teori dan praktek. Hal ini terukur adanya penerapan manajemen pelayanan terhadap jamaah berdasarkan fungsi manajemen yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan dan evaluasi sudah berjalan sesuai dengan teori George R. Terry. Dengan adanya perencanaan yang baik, pengorganisasian yang terstruktur, pelaksanaan yang berjalan sesuai dengan rencana dan adanya pengawasan serta evaluasi dalam proses kegiatan pelayanan kepada jamaah masjid dapat berjalan efektif. Tujuan pelayanan yang bersifat terus menerus dan menyeluruh tercapai dengan melaksanakan proses kepada jamaah sesuai standar yang ditentukan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adi Rianto. 2004. *Metode Penelitian Sosial: Berbagi Alternatif Pendekatan Granit*. Jakarta.
- Ayub, E. Moh. Manajemen Masjid, (Jakarta: Gema Insani Press, 2001)
- Depag.2009. *Mushaf Standar Indonesia* Departemen Agama Republik Indonesia. Solo.PT Tiga Serangkai
- Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*. Jakarta: Proyek



- Pengadaan Kitab Suci Al-Qur'an, 1983/1984.
- Fatmawati, 2017. *Urgensi Manajemen Masjid Dalam Proses Dakwah (Pada Masjid Nurul-Huda Sumberjo Rajabasa Bandar Lampung)* Lampung: Fakultas Dakwah Dan Komunikasi UIN Raden Intan.
- Ghazalba, Sidi. *Masjid Pusat Ibadah Dan Kebudayaan Islam*. Jakarta: Pustaka Al-Husna, 1989.
- Hamid, Zaid Husein. kamus Mulyassar: Indonesia Arab, (Pekalongan: Raja Murah, 1982)
- M.Z, Rahmat A.A. *Manajemen Suatu Pengantar*. Bandung: Karya Remaja, 1986.
- Moenir, 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta. PT Bumi Aksara
- Moleong, Lexy J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Penerbit PT. Remaja Rosdakarya Offset
- Pengertian umat, diakses dari <https://www.republika.co.id/berita/ensiklopedia-islam/hikmah/09/04/07/42330-umat> pada tanggal 1 November 2019 pukul 16:00 WIB
- Puspitasari, Dara. 2011. *Manajemen Masjid Jami Nurul Khil'ah Dalam Meningkatkan Pemahaman Fiqh Keagamaan Pada Remaja Di Pangkalan Jati Baru*. Jakarta: Fakultas Dakwah Dan Komunikasi UIN Syarif Hidayatullah.
- Ratminto dan Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Rifa'i, Bachrun dan Fakhruroji, *Manajemen Masjid Mengoptimalkan Fungsi Sosial-Ekonomi Masjid*. Bandung: Benang Merah Press, 2005.
- Rispiadi, Heri. 2017. *Manajemen Masjid (Studi Idarah dan Imarah Masjid Mardhotillah Sukarame Bandar*
- Lampung). Lampung: Fakultas Dakwah Dan Komunikasi UIN Raden Intan.
- Rukmana, Nana. *Masjid dan Dakwah*. Jakarta: Al-Mawardi Prima, 2002.
- Saepuddin, Ahmad M. *Masjid, Pemuda Dan Masyarakat*, Mimbar Ulama. XI, 23 Januari, 1987.
- Shihab, Quraish. *Membumikan Al-Qur'an; Fungsi Dan Pesan Wahyu Dalam Kehidupan Masyarakat*. Bandung: Mizan, 1998.
- Singarimbun, Masri dan Sofyan Efendi, (ed), 1987. *Metode Penelitian dan Survey*, Jakarta: LP3ES.
- Siswanto. Panduan Praktis Organisasi Masjid, (Jakarta: Pustaka Al-Kautsar, 2005)
- Songge, M. Hr. Pesan Risalah Masyarakat Madani, (Jakarta: PT. Media Citra, 2001)
- Subianto, Achmad dkk. Gerakan Memakmurkan Masjid, (Jakarta: Yayasan Bermula dari Kanan, 2008)
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta.
- Suherman, E 2012. *Manajemen Masjid*. Bandung: Alfa Beta.
- Sukarna. 2011. *Dasar-Dasar Manajemen*. CV. Mandar Maju. Bandung.
- Sulistio, Eko Budi. 2009. *Birokrasi Publik*. STISIPOL Dharma Wacana Metro.CV. Badranaya
- Suparta, Munzier dan Harjani Hafni. 2009. *Metode Dakwah*. Jakarta: Kencana.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset
- Torang, Syamsir. 2013. *Organisasi dan Manajemen (Perilaku, Struktur, Budaya & Perubahan Organisasi)*. Alfabeta. Bandung.
- Usman Effendi. 2014. *Asas Manajemen*, PT RajaGrafindo Persada. Jakarta

