

1605/MD-D/SD-SI/2014

**PENERAPAN FUNGSI PENGORGANISASIAN
DALAM PELAYANAN IBADAH PADA JAMAAH
MASJID AGUNG AN-NUR PROVINSI RIAU**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Memperoleh Gelar Sarjana S.1
Pada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
Jurusan Manajemen Dakwah
UIN Suska Riau**



Oleh
MAFARI AFRIZAL
NIM 10945005417

**JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM
RIAU
2014**

MAFARI AFRIZAL (2014). Penerapan Fungsi Pengorganisasian Dalam Pelayanan Ibadah Pada Jamaah Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau. *Skripsi*. Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

ABSTRAK

Masjid merupakan tempat ibadah bagi umat muslim. Namun karena akar katanya mengandung makna tunduk dan patuh, maka hakikat Masjid adalah tempat melakukan segala aktivitas yang mengandung arti kepatuhan kepada Allah SWT semata. Masjid sebagai pusat kegiatan keagamaan bagi umat muslim perlu adanya sebuah manajemen guna mewujudkan tujuan Masjid itu sendiri.

Melalui penelitian kualitatif, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana cara pengurus Masjid dalam menjalankan fungsi pengorganisasian dan pelayanan kepada Jama'ah. Penelitian ini dilakukan pada Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau. Responden pada penelitian ini berjumlah dua orang yang diambil dengan menggunakan teknik Purposif Sampling yang memenuhi karakteristik penelitian. Berdasarkan hasil penelitian dilapangan, peneliti menemukan beberapa fakta yang terkait dengan Fungsi Pengorganisasian dan Pelayanan pada Jama'ah Masjid Agung An-Nur. Bahwa Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau dalam menerapkan fungsi pengorganisasiannya sudah cukup bagus, karena sudah memenuhi beberapa indikator dalam menerapkan fungsi pengorganisasian, selain itu BPMAA juga menjalankan fungsinya sesuai dengan apa yang telah ditetapkan dalam Surat Keputusan Gubernur No 18 tahun 2010 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau, dan dalam pelayanannya Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau menerapkan beberapa hal yang dapat mmenunjang dalam sebuah pelayanan seperti, fasilitas fisik, keandalan, kesiapan pelayanan, dan kemudahan.

Kata Kunci : Fungsi Pengorganisasian dan Pelayanan, Masjid, Pengelolaan

KATA PENGANTAR



Puji syukur kehadiran Allah SWT, atas segala rahmat dan karunianya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini yang berjudul “PENERAPAN FUNGSI PENGORGANISASIAN DALAM PELAYANAN PADA JAMA’AH MASJID AGUNG AN-NUR PROVINSI RIAU”. Penelitian ini dilakukan untuk memenuhi syarat guna mencapai gelar Sarjana Komunikasi Islam (S.Kom. I) di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Jurusan Manajemen Dakwah, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Sholawat besertakan salam semoga senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita, Nabi besar Muhammad SAW, juga kepada segenap keluarga dan sahabat, serta seluruh umat beliau diakhir zaman ini, amin.

Pada kesempatan kali ini peneliti ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada semua pihak yang membantu dan memberikan dukungan kepada peneliti selama menimba ilmu di Universitas dan khususnya dalam penyusunan skripsi ini, antara lain kepada:

1. Kepada kedua orang tuaku, Bapak Riyanto dan Ibu Mai Maftuckhah. Terima kasih atas semua dukungan dan doanya, serta kasih sayang yang selalu dilimpahkan tanpa rasa bosan kepada seorang anak yang belum bisa membahagiakannya.
2. Kepada bapak Drs. H. Zasri M. Ali, MM dan bapak DR. Masrun, MA. Selaku Dosen Pembimbing, yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dengan baik serta sabar kepada peneliti. Terima kasih atas

ilmu yang telah diberikan kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian dengan baik.

3. Seluruh Dosen Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, terutama kepada Dosen pada Jurusan Manajemen Dakwah, terima kasih untuk segala ilmu yang telah diberikan selama ini.
4. Kepada Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau, terutama kepada Bapak Sukmadi Mukmin, dan Bapak Amir MZ yang telah membantu dalam penelitian ini untuk telah memberikan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini.
5. Bapak Prof. Dr. H. M. Nazir, M.A selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, terima kasih sebanyak-banyaknya.
6. Bapak DR Yasril Yazid MIS selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi yang telah mendukung dalam pelaksanaan penelitian ini.
7. Kepada adik-adikku, Atik Ifah Afrizaini dan Muhammad Kharis Az Zainuddin yang selalu memberikan dukungan dan do'anya.
8. Yang tak terlupakan kepada semua teman-teman seperjuangan jurusan Manajemen Dakwah angkatan tahun 2009, Ely Suwanti, Pampir Romadi, Khoiri Salam, Salman Al Farisi, Ahmad Riyanto, Hermawan, Iis Ardila, Riska Abdullah, Permaini, Nuriani, Mudia yanti, Azwan Hasibuan, Safrin Hasibuan, M Adi Wahyudi, Rio Amanda, Rian Randa, Muhammad Hambali, Siti Fatimah, Jasnimar, Agus Prabowo, Nurhadi, Dedi, Ira Maya S, Muhammad Iwan, Zulfahmi, Tri Utami, M. Zainal Arifin, Farida Hanom, terima kasih sudah menjadi teman yang baik selama dikampus.

9. Tak lupa pula kepada para Pembina Gerakan Pramuka Gugusdepan Kp 08-059/08-060 UIN Suska Riau, yang telah banyak membimbing penulis hingga menjadi seperti ini.
10. Kepada sahabat-sahabatku di Gerakan Pramuka UIN Suska Riau angkatan 25, Samidin, Iin Dayanti, Mujiono, Muhammad Sanusi, Mastomi, Nurafni, Putri Galuh Septi Nurrohim, Ima Yulianti, Zomi Putra, Silvia Utami, Dina Alawiya Ulfa dan yang tak tersebut, terima kasih untuk semuanya, semua kenangan yang telah terukir takkan aku lupakan.
11. Kepada Dewan Racana Suska-Etrida Uin Suska Riau masa bakti 2013-2014, Muhammad Akbar, Novia Rozanita, Widi Mulyani, Febriandi, Jasmirah, Solehuddin, Yuni Marlina Sari, terima kasih atas pengertian dan doanya.
12. Dan tak lupa semua Anggota Gerakan Pramuka Uin Suska Riau tanpa terkecuali, terima kasih atas doa-doanya.
13. Dan untuk seseorang yang istimewa bagi penulis sendiri, yang selalu memberikan dukungan tanpa ada rasa bosan, teruntuk Adikku tersayang Jasmirah semoga tercapai apa yang menjadi impianmu.
14. Semua pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini, peneliti mengucapkan beribu terima kasih. Semoga Allah membalas kebaikan-kebaikan yang telah diberikan dengan kebaikan pula oleh Allah SWT.

Peneliti menyadari akan keterbatasan pengetahuan yang dimiliki. Oleh karena itu, tentu saja penelitian ini belum sempurna, sehingga peneliti

mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari semua pihak. Akhir kata, semoga hasil dari penelitian tentang Penerapan Fungsi Pengorganisasian dalam Pelayanan pada Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau, dapat bermanfaat bagi semua pembaca dan semakin menambah penghargaan dari almamater kita Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 3 Maret 2014

Mafari Afrizal

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Alasan Pemilihan Judul	5
C. Penegasa Istilah	6
D. Permasalahan.....	7
E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	9
F. Tinjauan Pustaka	10
G. Kerangka Teoritis dan Konsep Operasionalnya.....	10
H. Metode Penelitian.....	26
I. Sistematika Penulisan	29
BAB II DESKRIPSI UMUM LOKASI PENELITIAN	
A. Sejarah Berdirinya Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau	30
B. Visi, Misi, dan Tujuan BPMAA.....	33
C. Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau.....	33
D. Program Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau.....	34
E. Pengurus Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau.....	37
F. Fasilitas Masjid Agung Provinsi Riau.....	39
G. Daftar Petugas Sholat Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau.....	40
BAB III PENYAJIAN DATA	
A. Fungsi Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur.....	42
B. Pelayanan Takmir Masjid pada Jamaah Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau.....	47

BAB IV ANALISIS DATA

- A. Penerapan Pengorganisasian BPMAA 53
- B. Pelayanan BPMAA pada Jamaah Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau 55

BAB V PENUTUP

- A. Kesimpulan..... 59
- B. Saran-Saran 60

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Struktur Organisasi BPMAA	37
Tabel 2 Petugas Sholat Lima Waktu	40

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 bagan kepengurusan bpmaa tahun 2009/2014	39
---	----

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kata organisasi mempunyai dua pengertian umum. Pengertian pertama, menandakan suatu lembaga atau kelompok fungsional atau suatu perkumpulan olahraga. Pengertian kedua, berkenaan dengan proses pengorganisasian sebagai suatu cara dalam mana kegiatan organisasi dialokasikan dan ditigaskan diantara para anggotanya agar tujuan organisasi dapat dicapai dengan efisien, organisasi juga dapat disebut sebagai wadah untuk tempat berkumpulnya beberapa orang.

Organisasi sangatlah penting untuk mewujudkan suatu tujuan dengan efektif dan efisien. Seperti yang telah dikemukakan sebelumnya, efektifitas manajemen berarti: meleksanakan hal-hal yang tepat (*Doing The Right Things*), sedangkan efisiensi mengandung arti: melaksanakan hal-hal tertentu secara tepat (*Doing Things Right*). Pengorganisasian dapat mencapai dua hal tersebut.¹

Mengorganisasi adalah proses pengelompokan kegiatan-kegiatan yang mencapai tujuan-tujuan dan penugasan setiap kelompok kepada seorang manajer, yang mempunyai kekuasaan, yang perlu untuk mengawasi anggota-anggota kelompok. Pengorganisasian dilakukan untuk menghimpun dan mengatur semua sumber-sumber yang diperlukan, termasuk manusia,

¹ Winardi, J. 2003. *Teori Organisasi dan Pengorganisasian*. PT Raja Grafindo Persada: Jakarta hal 22

sehingga pekerjaan yang dikehendaki dapat dilaksanakan dengan berhasil baik.²

Pengorganisasian pada hakikatnya mengandung pengertian sebagai proses penetapan struktur peran, melalui penentuan aktifitas-aktifitas, penugasan kelompok-kelompok aktifitas kepada manajer-manajer, pendelegasian wewenang untuk melaksanakannya, pengoordinasian hubungan-hubungan wewenang dan informasi, baik horizontal maupun vertikal dalam struktur organisasi.³

Dydiet Hardjito dalam sebuah artikel mengemukakan bahwa keberhasilan organisasi mencapai tujuannya dipengaruhi oleh komponen-komponen organisasi yang meliputi :

1. Struktur
2. Tujuan
3. Manusia
4. Hukum
5. Prosedur pengoperasian yang berlaku (*Standard Operating Procedure*)
6. Teknologi
7. Lingkungan
8. Kompleksitas
9. Spesialisasi
10. Kewenangan
11. Pembagian tugas.⁴

² Brantas, 2009, *Dasar-Dasar Manajemen*, Alfabeta: Bandung hal 71

³ Abu Sin, Ahmad Ibrahim, 2006, *Manajemen Syariah (Sebuah Kajian Historis Dan Kontemporer)*, PT Raja Grafindo Persada: Jakarta Hal 91

⁴ <http://2frameit.blogspot.com/2011/05/faktor-faktor-yang-mempengaruhi.html>, Dydiet Hardjito, Faktor-faktor yang mempengaruhi efektifitas organisasi (2009) diakses pada tanggal 30 april 2013

Masjid berfungsi sebagai pusat informasi, pusat kebudayaan, wisata rohani dan sosial. Untuk mewujudkan fungsi masjid yang diatas, Masjid harus mempunyai manajemen yang bagus, karena tanpa adanya manajemen yang bagus mustahil itu dapat terpenuhi.

Masjid tidak luput dari berbagai problematika, baik menyangkut pengurus, kegiatan, maupun yang berkenaan dengan jamaah. Jika saja rupa-rupa problematika ini dibiarkan berlarut-larut, kemajuan dan kemakmuran masjid bisa terhambat. Fungsi masjid menjadi tidak berjalan sebagaimana mestinya, sehingga keberadaan masjid tak berbeda dengan bangunan biasa.⁵

Maka dari itu dalam mewujudkan Masjid yang ideal ada yang perlu di perhatikan baik itu dari sisi *Imarah*, *Riayah*, dan *Idarah*. Maksud dari *Imarah* adalah bagaimana cara membuat kegiatan dalam Masjid sehingga Masjid menjadi berguna dan memberikan manfaat keagamaan. *Riayah* adalah pemeliharaan Masjid, baik itu seni arsitekturnya, mihrab, mimbar, kubah dan menara. Dan *Idharah* adalah bentuk penataan Masjid itu sendiri baik itu pembangunan Masjidnya, Taman Masjid dan sebagainya.

Maka pembangunan Masjid itu tidak boleh hanya menfokuskan kepada pembangunan fisik saja, melainkan juga harus merancang kegiatan-kegiatan yang dapat meramaikan Masjid. Untuk itu para Pengurus (Perencana atau Pengelola) Masjid dituntut untuk memahami ilmu pengetahuan dan wawasan yang luas serta menguasai keterampilan manajemen. Pengurus Masjid harus mampu menyesuaikan diri dan antisipatif terhadap perkembangan zaman.⁶

⁵ Mohammad E. Ayub, 1996, *Manajemen Masjid*, Gema Insani Press:Jakarta Hal 21

⁶ Nana Rukmana D.W., 2002, *Masjid dan Dakwah*, Al-Mawardi Prima; Jakarta, Hal 3

Tapi ternyata semangat membangun Masjid belum diiringi dengan semangat kemakmurannya. Hal ini tidak sedikit Masjid yang sunyi dari kegiatan. Masjid dilingkungan kantor misalnya hanya berfungsi seminggu sekali untuk shalat jum'at atau hanya untuk shalat dzuhur atau ashar berjamaah saja. Atau banyak Masjid-masjid dilingkungan perumahan yang sebagian besar hanya berfungsi untuk shalat jum'at, shalat maghrib, dan shalat isya berjamaah ... sering pula kita jumpai Masjid yang berangsur-angsur ditinggalkan Jama'ahnya karena kotor, tempat wudhu, dan WC-nya yang tak terpelihara.⁷

Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau tidak hanya dijadikan sebagai tempat untuk melakukan ibadah shalat lima waktu, tetapi Masjid Agung An-Nur yang dijadikan sebagai ikon provinsi Riau dilengkapi dengan fasilitas umum penunjang kegiatan untuk meramaikan Masjid, meningkatkan keimanan dan pengetahuan umat Islam. Namun ada saja beberapa hal yang perlu ditingkatkan lagi untuk meningkatkan keinginan jama'ah untuk melakukan ibadah dan kegiatan-kegiatan untuk meramaikan Masjid, karena dalam kenyataannya dengan keadaan fisik Masjid yang besar seharusnya diisi dengan jama'ah yang besar pula, tetapi dalam setiap harinya hanya diisi dengan beberapa shaf jama'ah saja kecuali pada saat hari-hari besar Masjid baru terlihat penuh oleh jama'ah, seperti shalat jum'at, shalat ied, dan hari-hari besar atau kegiatan besar lainnya.

⁷ Ibid hal 3

Berdasarkan fenomena diatas penulis tertarik untuk meneliti masalah ini dengan judul **“Penerapan Fungsi Pengorganisasian Dalam Pelayanan pada Jamaah Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau”**.

B. Alasan Pemilihan Judul

Adapun yang menjadi bahan pertimbangan dan alasan bagi penulis untuk meneliti judul ini adalah:

1. Pelaksanaan dakwah di Masjid akan berjalan lebih baik jika pemberian pelayanan terhadap jama'ah di kelola dengan manajemen yang baik, sehingga timbullah minat para jama'ah untuk mengunjungi Masjid bukan hanya sebagai tempat ibadah namun untuk tempat berbagai wadah kegiatan dakwah lainnya, karena berdakwah bukan hanya dengan berceramah diatas mimbar namun dapat dilakukan dengan cara apapun, hal inilah yang membuat peneliti tertarik untuk meneliti tentang Penerapan fungsi dalam Pengorganisasian dalam Pemberian Pelayanannya.
2. Peneliti merasa judul ini sangat menarik untuk diteliti, disamping untuk kepentingan dakwah, juga sesuai dengan pendidikan penulis selaku mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah.
3. Masalah-masalah yang dikaji dalam judul ini, peneliti merasa mampu untuk menelitinya.
4. Sebagai bahan untuk menambah ilmu dakwah tentang Kemasjidan khususnya bagi peneliti dan umumnya bagi para pembaca lainnya.
5. Judul Penerapan Fungsi Pengorganisasian Dalam Pelayanan pada Jama'ah Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau ini belum pernah diteliti sebelumnya.

C. Penegasan Istilah

Untuk menghindari kesalah pahaman pengertian dalam istilah yang akan diajukan dalam permasalahan ini, maka penulis perlu menjelaskan beberapa istilah sebagai berikut:

1. Penerapan, arti penerapan adalah: “pemasang; pengenaaan perihal mempraktekkan”.⁸
2. Fungsi, adalah sebuah kata adopsi yang diambil dari bahasa Inggris yaitu *Function* yang berarti kegunaan⁹
3. Pengorganisasian. Asal kata pengorganisasian adalah organisasi, adapun pengertian dari organisasi adalah. Organisasi mempunyai dua pengertian umum menurut T. Hani Handoko dalam buku dasar-dasar manajemen yang ditulis oleh Zasri M. Ali Pengertian pertama, menandakan suatu lembaga atau kelompok fungsional, seperti organisasi perusahaan, Rumah Sakit, perwakilan pemerintah atau suatu perkumpulan olahraga. Pengertian kedua, berkenaan dengan proses pengorganisasian sebagai suatu cara dalam mana kegiatan organisasi dialokasikan dan ditugaskan diantara para anggotanya agar tujuan organisasi dapat dicapai dengan efisien.¹⁰
4. Pelayanan, menurut Kamus Bahasa Indonesia yang ditulis oleh Budiono, M.A asal kata pelayanan adalah layan yang mengandung arti “membantu,

⁸ Budiono, M.A, 2005, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*. Karya Agung; Surabaya, Hal 532

⁹ Jhon M. Echols dan Hassan Shadily, 2003, *Kamus Inggris Indonesia*, PT Gramedia: Jakarta hal 260

¹⁰ H. Zasri M. Ali, 2008, *Dasar-Dasar Manajemen*, Suska Press: Pekanbaru Riau, Hal.21

menyiapkan (mengurus) apa-apa yang diperlukan seseorang; meladeni”.¹¹ Jadi pelayanan adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang untuk mengurus apa-apa yang diperlukan orang lain.

5. Jama'ah, berasal dari bahasa Arab yaitu jama' yang artinya banyak, namun dalam Kamus Bahasa Indonesia yang ditulis oleh Budiono, kata jama'ah memiliki arti “Perkumpulan, perhimpunan: rombongan: shalat jama'ah: shalat bersama, (bersembahyang dan sebagainya).¹² Namun arti jama'ah dalam penelitian ini adalah perkumpulan orang-orang yang melakukan kegiatan ibadah baik itu shalat dan sebagainya yang dilakukan secara bersama-sama.
6. Masjid, Masjid berasal dari kata Sajada-sujud, salah satunya bermakna mengikuti maupun menyesuaikan diri dengan ketetapan Allah yang berkaitan dengan alam raya.¹³ *Isim makan* (kata tempat) yang menyebabkan perubahan bentuk *sajada* menjadi *masjid*, *masjid*.

D. Permasalahan

1. Identifikasi Masalah

Sebagaimana yang telah dipaparkan dalam latar belakang masalah. Bahwa, permasalahan kajian ini adalah Penerapan Fungsi Pengorganisasian Dalam Pelayanan Kepada Jama'ah Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau. Berdasarkan persoalan di atas, maka persoalan-persoalan yang mengitari kajian ini dapat diidentifikasi sebagai berikut:

¹¹ Budiono, Op cit Hal 309

¹² Budiono, op cit Hal 216

¹³ H. Nana Rukmana D.W. Op Cit , hal 41

- a. Rendahnya minat kaum muslimin untuk melaksanakan sholat berjama'ah di Masjid.
- b. Banyak pengemis yang berkeliaran disaat sholat fardhu sedang berlangsung.
- c. Tidak adanya aturan khusus yang mewajibkan pengunjung masjid untuk memakai pakaian yang sopan dan rapi, dalam arti menutup aurat.
- d. Kurang jelasnya pengorganisasian yang dilakukan oleh pengurus masjid.
- e. Pelayanan yang kurang maksimal yang diberikan oleh pengurus

2. Batasan Masalah

Mengingat luasnya ruang lingkup kajian di atas, maka penulis membatasi permasalahan yang akan diteliti pada masalah **“Penerapan Fungsi Pengorganisasian dan Pelayanan pada Jama'ah Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau”**.

3. Rumusan Masalah

Adapun yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

- a. Bagaimana Pengurus Masjid Agung An-Nur dalam menjalankan fungsi Pengorganisasian?
- b. Bagaimana Takmir Masjid dalam memberikan Pelayanan Ibadah kepada jamaah Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau?

E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui bagaimana cara Pengurus Masjid Agung An-Nur dalam menjalankan fungsi Pengorganisasian.
- b. Untuk mengetahui bagaimana cara takmir masjid dalam memberikan Pelayanan kepada Jamaah Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau.

2. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dalam melaksanakan penelitian ini adalah:

- a. Akademis
 - 1) Sebagai syarat untuk mendapatkan gelar Kesarjanaan S1 Manajemen Dakwah, Sarjana Komunikasi Islam (S. Kom, I)
 - 2) Bagi program studi manajemen dakwah sebagai salah satu upaya pengembangan ilmu pengetahuan tentang Manajemen Masjid.
 - 3) Untuk lebih memaksimalkan keahlian penulis sebagai calon Akademisi yang berupaya menerapkan ilmu yang telah diperoleh serta menuangkan kedalam hasil penelitian.
- b. Praktis
 - 1) Digunakan sebagai informasi dan pengetahuan mengenai penerapan Fungsi Pengorganisasian dalam pemberian Pelayanan kepada Jamaah Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau, yang dapat dijadikan bahan evaluasi bagi Pengurus Masjid lainnya.

- 2) Bagi Pengurus Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau sebagai bahan masukan untuk meningkatkan pelayanan kepada jama'ah.

F. Tinjauan Pustaka

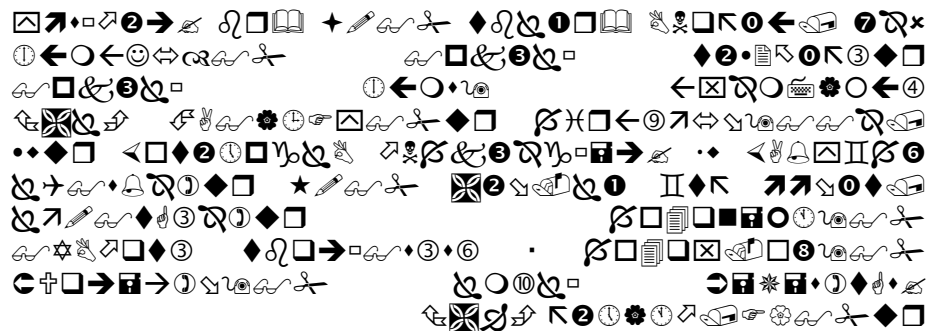
Penelitian dengan judul “Penerapan Fungsi Pengorganisasian Dalam Pelayanan Pada Jamaah Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau” ini Belum pernah diteliti oleh peneliti sebelumnya.

G. Kerangka Teoritis dan Konsep Operasionalnya

1. Kerangka Teoritis

- a. Fungsi Masjid dalam Islam.

Al-qur'an banyak menyebutkan fungsi Masjid, antara lain di dalam firmannya dalam surat An-Nur ayat 36-37 yang berbunyi:



“Bertasbih kepada Allah di Masjid-Masjid yang telah diperintahkan untuk dimuliakan dan disebut nama-Nya di dalamnya, pada waktu pagi dan waktu petang, Laki-laki yang tidak dilalaikan oleh perniagaan dan tidak (pula) oleh jual beli dari mengingati Allah, dan (dari) mendirikan sembahyang, dan (dari) membayarkan zakat. mereka takut kepada suatu hari yang (di hari itu) hati dan penglihatan menjadi goncang.”(An-Nur:36-37).

Tasbih memiliki makna yang dalam, bukan hanya berarti mengucapkan kalimat *Subhanallah* saja namun sesuai dengan makna

yang dicakup oleh kata tersebut beserta konteksnya. Sedangkan arti dan konteks-konteksnya disimpulkan dengan kata takwa.

Ada beberapa fungsi dan peran Masjid yang utama, adapun peran Masjid itu adalah sebagai berikut:

- 1) Sebagai pusat peradaban umat Islam, terutama dalam pelaksanaan shalat lima waktu dan ibadah shalat-sholat lainnya.
- 2) Sebagai sekolah, tempat berkumpul para ulama dalam mengajarkan ilmu, tempat menyampaikan penjelasan hukum-hukum syari'at kepada masyarakat.

Masjid Nabawi di Madinah telah menjabarkan fungsinya sehingga lahir peranan Masjid yang beraneka ragam. Sejarah mencatat tidak kurang dari sepuluh peranan yang telah diemban oleh Masjid Nabawi, yaitu sebagai berikut:

- 1) Tempat ibadah (sholat, zikir)
- 2) Tempat komunikasi dan konsultasi (masalah ekonomi, Sosial budaya)
- 3) Tempat pendidikan
- 4) Tempat santunan Sosial
- 5) Tempat latihan militer dan persiapan alat-alatnya.
- 6) Tempat pengobatan para korban perang
- 7) Tempat perdamaian dan pengadilan sengketa
- 8) Aula dan tempat penerima tamu
- 9) Tempat menawan tahanan

10) Pusat penerangan atau pembelaan agama.

Namun pada masa kini peran Masjid yang begitu banyak sudah kita temui di masa kini, itu dikarenakan banyak peran Masjid yang di ambil oleh lembaga-lembaga atau organisasi sebagai pengarah kehidupan duniawi dan ukhrawi umat beragama.

Fungsi Masjid memang susah untuk diwujudkan seperti masa keemasan Islam dahulu, namun bukan berarti bahwa Masjid tidak dapat berperan didalam kehidupan masyarakat seperti dulu.

Setidaknya melalui melalui para pengelola yang memberikan nasihat dan arahan kepada umat guna mengarahkan mereka pada kehidupan duniawi dan ukhrawi yang lebih berkualitas.¹⁴

b. Pengorganisasian.

Pengorganisasian berasal dari kata organisasi yang diberi tambahan pe-an. Kata organisasi mempunyai dua pengertian umum. Pengertian pertama, menandakan suatu lembaga atau kelompok fungsional, seperti organisasi perusahaan, Rumah Sakit, perwakilan pemerintah, atau suatu perkumpulan olahraga. Pengertian kedua, berkenaan dengan proses pengorganisasian sebagai suatu cara dalam mana kegiatan organisasi dialokasikan dan ditigaskan diantara para anggotanya agar tujuan organisasi dapat dicapai dengan efisien.¹⁵

¹⁴ Mustafa Budiman, 2008, *Manajemen Masjid*, Ziyad Book: Surakarta, hal 26

¹⁵ M. Ali. Zasri, 2008, *Dasar-dasar Manajemen*, Suska Press: Pekanbaru, Hal 21

Organisasi juga dapat diartikan sebagai wadah (dalam arti sempit) kerja sama (arti luas) antara dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan.¹⁶

Tanda-tanda organisasi yang baik dan efektif antara lain;

- 1) Tujuan organisasi itu jelas dan realistis
- 2) Pembagian kerja dan hubungan pekerjaan antara unit-unit, sub sistem sub sistem atau bagian-bagian harus baik dan jelas
- 3) Organisasi itu harus menjadi alat dan wadah yang efektif dalam mencapai tujuan
- 4) Tipe organisasi dan strukturnya harus sesuai dengan kebutuhan
- 5) Unit-unit kerja (departemen, bagian) nya ditetapkan berdasarkan atas eratnya hubungan pekerjaan
- 6) Rentang kendali setiap bagian harus berdasarkan volume pekerjaan dan tidak boleh terlalu banyak
- 7) Jenis wewenang (*authority*) yang dimiliki setiap pejabat harus jelas.¹⁷

Pengorganisasian dapat diartikan penentuan pekerjaan pekerjaan yang harus dilakukan, pengelompokan tugas-tugas dan membagi-bagikan pekerjaan kepada setiap karyawan, penetapan departemen-departemen serta penentuan hubungan-hubungan.¹⁸

Jadi pengorganisasian adalah keseluruhan proses pengelompokan orang-orang, alat-alat tugas-tugas, tanggung jawab

¹⁶ Eman Suherman. 2012. *Manajemen Masjid*. Alfabeta: Bandung, Hal 32

¹⁷ <http://2frameit.blogspot.com/2011/05/factor-factor-yang-mempengaruhi.html>, Faktor-faktor yang mempengaruhi efektifitas organisasi diunduh pada tanggal 30 April 2013

¹⁸ M. Ali. Zsari, *Opcit*, Hal 21

dan wewenang, sedemikian rupa sehingga tercipta suatu organisasi yang dapat digerakkan sebagai suatu kesatuan dan rangka pencapaian tujuan yang telah ditentukan.¹⁹

Ada beberapa fungsi manajemen yang harus dipenuhi oleh setiap organisasi. Suatu organisasi dapat dikatakan baik apabila menggunakan fungsi manajemen dibawah ini.

1) *Planning* (Perencanaan)

Planning atau perencanaan adalah pemilihan atau penetapan tujuan-tujuan organisasi dan penentuan strategi, kebijaksanaan program, prosedur, metoda, system, anggaran dan standar yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan. Semua fungsi yang lain sangat tergantung pada fungsi ini.²⁰

2) *Organizing* (Pengorganisasian).

- a) Adanya struktur organisasi
- b) Adanya jalur koordinasi yang jelas

3) *Actuating* (Pelaksanaan).

Pengertian *actuating* secara bahasa adalah pengarahan atau dengan kata lain pergerakan pelaksanaan, sedang pengertian secara istilah *actuating* (pengarahan) adalah mengarahkan semua karyawan agar mau bekerja sama dan bekerja efektif dalam mencapai tujuan perusahaan. Dengan kata lain *actuating* adalah suatu usaha yang dilakukan untuk mencapai tujuan perusahaan

¹⁹ M. Ali Zasri, Ibid, Hal 22

²⁰ M. Ali Zasri, Ibid, Hal 10

dengan berpedoman pada perencanaan (*planning*) dan usaha pengorganisasian.²¹ Dengan adanya *actuating* ini diharapkan pengurus dapat mengarahkan karyawan untuk lebih meningkatkan pelayanan kepada jamaah dengan lebih baik

4) *Controlling* (Pengawasan).

Pengawasan yaitu usaha sistematis menetapkan standar pelaksanaan dengan tujuan perencanaan, merancang sistem informasi umpan balik, membandingkan kegiatan nyata dengan standar, menentukan dan mengukur deviasi-deviasai dan mengambil tindakan koreksi yang menjamin bahwa semua sumber daya yang dimiliki telah dipergunakan dengan efektif dan efisien.

Jadi dengan adanya *Controlling* (pengawasan) ini dapat meningkatkan rasa tanggung jawab pegawai atau karyawan atas tugas dan tanggung jawab mereka, sebab mereka merasa semua yang mereka kerjakan mendapatkan perhatian dari atasan atau pengurus.

Ada enam indikator pengorganisasian yang baik, adapun ke enam indikator tersebut yaitu:

- a) Mempunyai struktur organisasi.
- b) Memiliki program kegiatan.
- c) Memiliki laporan pelaksanaan kegiatan.

²¹ <http://ricky1206.blogspot.com/2010/12/actuating-penggerakkan.html#ixzz1iAWW9nJm>, Actuating Pergerakan, diunduh pada tanggal 5 Juni 2012

- d) Mampu mengembangkan generasi penerusnya dengan efektif dan optimal.
- e) Mampu memanager keuangan.
- f) Mampu mengembangkan kegiatan organisasinya dengan kreatif agar anggota selalu aktif dan mampu mengembangkan potensinya dalam organisasi tersebut
- g) Memiliki piagam/penghargaan atas prestasi yang diraih selama organisasi itu aktif.²²

Organisasi dapat didefinisikan sebagai sekelompok orang yang saling berinteraksi dan bekerjasama untuk merealisasikan tujuan bersama. Berdasarkan definisi tadi jelaslah bahwa dalam suatu `organisasi minimum mengandung tiga elemen/ unsur yang saling berhubungan. Ketiga elemen organisasi tersebut adalah adanya Sekelompok orang, Interaksi dan kerjasama, serta Tujuan bersama.²³

Dalam sebuah organisasi memiliki beberapa faktor yang dapat menunjang organisasi itu, adapun faktor-faktor tersebut antara lain:

- a) Tujuan
- b) Struktur
- c) Sistem Penghargaan
- d) Mekanisme Tata Kerja
- e) Tata Hubungan dan

²² [http://imam – the manajemen. blogspot. Com / 2012 / 03 / indikator – organisasi. html](http://imam-the-manajemen.blogspot.com/2012/03/indikator-organisasi.html), Indikator Organisasi diunduh pada tanggal 30 April 2013 jam 21.12

²³ Siswanto. H.B, 2006, *Pengantar Manajemen*, PT Bumi Aksara: Bandung, Hal 73

f) Kepemimpinan.²⁴

c. Pelayanan.

Sebelum kita membahas pelayanan dalam arti yang lebih kita harus mengetahui kata pelayanan dari arti umum. Pelayanan suku katanya adalah layan yang berarti “meladeni” . dalam bahasa Inggris lebih dikenal dengan kata “*service*”. *Service* mungkin bisa diartikan sebagai “melakukan sesuatu bagi oranglain”. Akan tetapi, tidaklah mudah mencari padanan kata dalam bahasa Indonesia yang pas untuk istilah tersebut. Setidaknya ada tiga kata yang bisa mengacu pada istilah tersebut, yakni jasa, layanan dan *service*.²⁵

Pelayanan adalah aktivitas/manfaat yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen (yang dilayani), yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.²⁶ Dalam merencanakan pembangunan Masjid perencanaan ruang yang disediakan khusus untuk kegiatan akan sangat membantu dalam pelaksanaan manajemen kelak setelah pembangunan Masjid selesai sempurna. Karena itu kebutuhan akan ruang maupun sarana pelengkap dan penunjang kegiatan Masjid harus direncanakan sejak awal untuk menunjang kegiatan jangka panjang.

Mewujudkan pelayanan prima tidaklah mudah, tidak semudah membalikkan telapak tangan, banyak factor-faktor yang

²⁴ [http://2frameit.blogspot.com / 2011 / 05 / faktor-faktor-yang-mempengaruhi.html](http://2frameit.blogspot.com/2011/05/faktor-faktor-yang-mempengaruhi.html)
Faktor-faktor yang mempengaruhi efektifitas organisasi diunduh pada tanggal 30 april 2013 dari:
[http://2frameit.blogspot.com /2011/05/faktor-faktor-yang-mempengaruhi.html](http://2frameit.blogspot.com/2011/05/faktor-faktor-yang-mempengaruhi.html)

²⁵ Fandi Tjiptono. 2012. *Service Management (Mewujudkan Layanan Prima)*. Yogyakarta: C.V Andi Offset. Hal 3

²⁶ [http:// Fusepmulyana.files.wordpress.com.manajemenpelayanan publik.pdf](http://fusepmulyana.files.wordpress.com/manajemenpelayanan/publik.pdf) hal 1
Manajemen Pelayanan Publik diunduh pada tanggal 05 juni 2012

perlu dipertimbangkan secara cermat, diantara factor-faktor yang perlu mendapatkan perhatian utama adalah:

1. Mengidentifikasi determinan utama kualitas layanan
2. Mengelola ekspektasi pelanggan.
3. Mengelola bukti (*evidence*) kualitas layanan.
4. Mendidik konsumen tentang layanan.
5. Menumbuh kembangkan budaya kualitas.
6. Menciptakan *automating quality*.
7. Menindak lanjuti layanan.
8. Mengembangkan system informasi kualitas layanan.²⁷

Masterplan tata ruang dan sarana fisik harus menjadi perhatian dalam perencanaan pembangunan, hal ini sering terabaikan, karena hal ini merupakan salah satu cara untuk memberikan pelayanan kepada jamaah Masjid, kebanyakan pembangunan Masjid hanya dirancang untuk kebutuhan ibadah sholat lima waktu dan shalat jum'at saja, sehingga ruang masjid menjadi multi fungsi untuk segala kegiatan, sudah barang tentu sering terjadi *overlapping* antara satu kegiatan dengan kegiatan lainnya atau setiap kegiatan yang berbeda tidak dapat dilaksanakan bersama karena terbatasnya ruang. Adapun perencanaan ruang yang ideal untuk dapat menunjang kegiatan jangka panjang antara lain:

²⁷ Fandi Tjiptono, Opcit, hal 182

- 1) Ruang bangunan utama, digunakan untuk pelaksanaan ibadah sholat lima waktu/ shalat jum'at.
- 2) Ruang bangunan pelengkap terdiri dari:
 - a) Tempat bersuci untuk berwudhu, WC dan kamar mandi. Tempat wudhu' harus dirancang sesuai kapasitas jama'ah Masjid.
 - b) Tempat penitipan sepatu/ sandal. Disediakan sesuai kapasitas jama'ah.
 - c) Kantor Pengurus Masjid (sekretariat). dapat terdiri Kantor Ta'mir, TPA dan Majelis Ta'lim.
 - d) Ruang perpustakaan, disediakan untuk membantu para jama'ah mendalami ajaran Agama,
 - e) Ruang belajar. Untuk kegiatan pendidikan Al-Qur'an, pelatihan keagamaan.
 - f) Ruang serbaguna, untuk kegiatan resepsi pernikahan, seminar dan sebagainya.
 - g) Ruang pelayanan konsultasi Agama.
 - h) Ruang asrama, untuk menampung tamu dari jauh, diperlukan untuk menunjang kegiatan yang harus menginap.
 - i) Ruang usaha ekonomi dan kesehatan; seperti kegiatan BMT, kantin dll.
 - j) Gudang untuk menyimpan peralatan sarana prasarana Masjid.

- k) Halaman parkir, dan taman, dirancang untuk menampung jama'ah terutama dalam kegiatan shalat Idul Fitri maupun Idul Adha, serta menampung parkir kendaraan para jama'ah dan taman untuk menambah keindahan suasana lingkungan Masjid.
- l) Menara Masjid, untuk seruan azan dan artistik Masjid.
- m) Ruang penjaga Masjid. Untuk memudahkan pelayanan kegiatan rutin sholat lima waktu dan kegiatan perawatan²⁸

Dalam menciptakan pelayanan yang prima ada beberapa unsur pelayanan yang harus diperhatikan, adapun unsur-unsur Pelayanan tersebut antara lain:

1) Fasilitas Fisik

Indikator-indikatornya:

- a) Peralatan dan fasilitas yang lengkap dan nyaman.
- b) Gedung/kantor yang memadai dan nyaman.
- c) Profil Petugas yang ramah dan Rapih.

2) Keandalan/Konsistensi

Indikatornya meliputi:

- a) Ketepatan pelaksanaan layanan.
- b) Kesesuai pelaksanaan dengan prosedur.
- c) Konsisten tidak pilih kasih.

3) Kesiapan pelayanan dan Kecepatan

Indikatornya meliputi:

²⁸ Budiman Mustafa, Opcit, Hal 66

- a) Kecekatan petugas dalam pelayanan.
 - b) Hemat waktu dan tenaga.
- 4) Kepastian Pelayanan

Indikatornya meliputi:

- a) Kemampuan petugas.
 - b) Keramahan petugas.
 - c) Kepercayaan pelanggan.
 - d) Keamanan pelanggan.
- 5) Kemudahan

Indikatornya, mencakup:

- a) Kemudahan memperoleh pelayanan
- b) Kejelasan Informasi
- c) Pemahaman pelanggan²⁹

Dalam pelayanan umum terdapat beberapa faktor penting yang dapat mendukung pelayanan, diantara faktor-faktor tersebut yaitu:

1) Faktor kesadaran

Kesadaran menunjukkan suatu keadaan pada jiwa seseorang yaitu merupakan titik temu atau *Equilibrium* dari berbagai pertimbangan hingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati, dan keseimbangan dalam jiwa yang bersangkutan.

2) Faktor aturan

²⁹ <http://id.shvoong.com/business-management/entrepreneurship/1947325-unsur-unsur-pelayanan/#ixzz1iFdpr5M6>, Unsur-unsur pelayanan, diunduh pada tanggal 30 April 2013 jam 19.58

Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Pertimbangan utama manusia sebagai subyek aturan ditujukan kepada hal-hal yang penting, yaitu:

- a) Kewenangan
 - b) Pengetahuan dan pengalaman
 - c) Kemampuan bahasa
 - d) Pemahaman oleh pelaksanaan
 - e) Disiplin dalam pelaksanaan
- 3) Faktor organisasi

Organisasi pelayanan pada dasarnya tidak berbeda pada organisasi pada umumnya, namun ada perbedaan sedikit dalam penerapannya, karena sarana pelayanan ditujukan secara khusus kepada manusia yang mempunyai watak dan kehendak multi kompleks.

- 4) Faktor pendapatan

Pendapatan adalah suatu penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan/atau pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan organisasi, baik dalam bentuk uang, natura, maupun fasilitas dalam jangka waktu tertentu.

- 5) Faktor kemampuan-keterampilan

Kemampuan berasal dari kata dasar mampu yang dalam hubungan dengan tugas/ pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan yang diharapkan.

6) Faktor sarana pelayanan

Sarana pelayanan yang dimaksud disini adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu.³⁰

2. Konsep Operasional

Konsep operasional adalah konsep yang dapat diukur dilapangan dan digunakan untuk memberi batasan-batasan terhadap kerangka teori, hal ini sangat diperlukan agar tidak terjadi kesalah pahaman dalam tulisan ini dan menjadi tolak ukur dalam penulis dalam penulisan ini serta memudahkan penelitian. Kajian ini berkenaan dengan Penerapan Fungsi Pengorganisasian dalam Pelayanan pada Jama'ah Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau.

Idarah Masjid yang disebut juga Manajemen Masjid pada garis besarnya dapat dibagi menjadi dua bidang:

1. *Idarah Binail Maadiy (Phisical Management)*
2. *Idarah Binail Ruhiy (Funcional Management)*

Idarah Binail maadi adalah manajemen secara fisik yang meliputi Kepengurusan Masjid, pengaturan pembangunan fisik Masjid, penjagaan kehormatan, kebersihan, ketertiban dan keindahan Masjid (termasuk taman dilingkungan Masjid), pemeliharaan dan ketentraman Masjid, pengaturan

³⁰ Moenir. H.A.S, 2008, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, PT Bumi Aksara: Jakarta, Hal 88-119

keuangan dan administrasi Masjid, pemeliharaan agar Masjid tetap suci, terpandang, menarik, dan bermanfaat bagi kehidupan umat dan sebagainya.

Idarah Binail Ruhi adalah pengaturan tentang pelaksanaan fungsi Masjid sebagai wadah pembinaan Umat, sebagai pusat pembangunan Umat dan pusat kebudayaan Islam seperti dicontohkan oleh Rasulullah saw. *Idarah Binail Ruhiy* ini meliputi pengentasan pendidikan akidah Islamiyah, pembinaan *akhlakul karimah*, penjelasan Ajaran Islam secara teratur menyangkut:

- a. Pembinaan ukhuwah Islamiyah dan persatuan Umat
- b. Melahirkan *Fikrul Islamiyah* dan Kebudayaan Islam
- c. Mempertinggi mutu keislaman dalam diri pribadi dan masyarakat.³¹

Ada beberapa hal yang akan peneliti jadikan sebagai tolak ukur dalam penelitian ini diantaranya adalah sebagai berikut:

- a. Indikator Penerapan Fungsi Pengorganisasian.
 - 1) Mempunyai Struktur Organisasi.
 - 2) Memiliki Program Kegiatan
 - 3) Memiliki Laporan Pelaksanaan Kegiatan
 - 4) Mampu mengembangkan generasi penerusnya dengan efektif dan optimal.
 - 5) Mampu *memanage* keuanganya.

³¹ Mohammad E. Ayub, Ibid, hal 33

- 6) Mampu mengembangkan kegiatan organisasinya dengan kreatif agar anggota selalu aktif dan mampu mengembangkan potensinya dalam organisasi tersebut.
- 7) Memiliki Piagam/Penghargaan atas prestasi yang diraih selama organisasi itu aktif.³²

b. Unsur pelayanan

1) Fasilitas Fisik

Adapun Indikator-indikatornya:

- a) Peralatan dan fasilitas yang lengkap dan nyaman.
- b) Gedung/kantor yang memadai dan nyaman.
- c) Profil Petugas yang ramah dan Rapih.

2) Keandalan/Konsistensi

Indikatornya meliputi:

- a) Ketepatan pelaksanaan layanan.
- b) Kesesuaian pelaksanaan dengan prosedur.
- c) Konsisten tidak pilih kasih.

3) Kesiapan pelayanan dan Kecepatan

Indikatornya meliputi:

- a) Kecekatan petugas dalam pelayanan.
- b) Hemat waktu dan tenaga.

4) Kepastian Pelayanan

Indikatornya meliputi:

³² [http://imam – the manajemen. blogspot. Com / 2012 / 03 / indikator - organisasi. html](http://imam-the-manajemen.blogspot.com/2012/03/indikator-organisasi.html), Indikator organisasi diunduh pada tanggal 30 april 2013 jam 21.12

- a) Kemampuan petugas.
 - b) Keramahan petugas.
 - c) Kepercayaan pelanggan.
 - d) Keamanan pelanggan.
- 5) Kemudahan
- Indikatornya, mencakup:
- a) Kemudahan memperoleh pelayanan
 - b) Kejelasan Informasi
 - c) Pemahaman pelanggan

H. Metode Penelitian

Dalam pelaksanaan penelitian yang lebih lanjut, maka penulis akan menentukan metode sesuai dengan sasaran penelitian ini, adapun metode yang digunakan peneliti dalam menulis adalah dengan menggunakan **Metode Analisa Deskriptif Kualitatif**.

1. Lokasi penelitian

Adapun lokasi dari penelitian ini adalah di Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau, atau kompleks Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau, tepatnya terletak di Jalan Hang Tuah Kota Pekanbaru.

2. Waktu penelitian

Adapun pelaksanaan kegiatan penelitian ini dilaksanakan selama tiga bulan terhitung dari tanggal 25 September sampai dengan 25 Nopember 2013

3. Subjek dan objek penelitian

a. Subjek penelitian.

Adapun subjek dari penelitian ini adalah Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur.

b. Objek penelitian.

Sedangkan objek dari penelitian ini adalah pengorganisasian dan pelayanan yang diberikan.

4. Teknik sampling.

Dalam hal ini penulis menggunakan Teknik Purposif, Teknik Purposif adalah Teknik pengambilan sampel secara sengaja oleh penelliti dan yang mempunyai kriteria tertentu serta menunjuk beberapa dari populasi yang dianggap mampu untuk mewakili seluruhnya.³³ Atau dengan menggunakan pertimbangan pribadi yang sesuai dengan penelitian, peneliti memilih subjek atau objek sebagai unit analisis. Peneliti memilih unit analisis tersebut berdasarkan kebutuhannya dan menganggap bahwa unit analisis tersebut representatif.³⁴

5. Sumber data.

Dalam penelitian ini penulis akan menggunakan dua sumber data, yaitu:

³³ [http:// buatskripsi. Com / 2011 / 10 / cara-memilih – sampel – dengan – menggunakan – teknik – purposif - sampling](http://buatskripsi.Com/2011/10/cara-memilih-sampel-dengan-menggunakan-teknik-purposif-sampling), Panduan menulis skripsi, pembuatan skripsi, diunduh pada tanggal 06 September 2013 jam 14.12

³⁴ Satori, Djam'an dan Komariah, Aan, 2012, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta, Hal 47

- a. Data primer, yaitu data yang penulis peroleh dari hasil wawancara dengan nara sumber, yakni melakukan wawancara secara langsung dengan Pengurus Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau.³⁵
 - b. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari instansi yang berkaitan melalui laporan-laporan buku-buku, dan dokumen-dokumen yang terkait dengan permasalahan penelitian.³⁶
6. Teknik pengumpulan data

Dalam pengumpulan data penelitian, penulis menggunakan tiga cara diantaranya:

- a. **Wawancara**, yaitu proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab, sambil bertatap muka antara peneliti dengan responden.³⁷
 - b. **Observasi**, yaitu peneliti mengamati langsung kondisi Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau tersebut mengenai pelayanan yang diberikan kepada jama'ah Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau
 - c. **Dokumentasi**, adalah dokumen-dokumen yang mengenai permasalahan penelitian tersebut.
7. Teknik analisa data

Setelah semua data terkumpul, selanjutnya data tersebut dianalisa dan diklasifikasikan menjadi satu kelompok, data kualitatif yaitu digambarkan dalam bentuk kata-kata. Data kualitatif dipergunakan sebagai

³⁵ <http://nagabiru86.wordpress.com/2009/06/2009/data-sekunder-dan-data-primer>. Data sekunder dan data primer diunduh pada tanggal 06 september 2013 jam 14.41.

³⁶ Ibid

³⁷ <http://matakristal.com/tag/pengertian-wawancara/>, Pengertian wawancara, diunduh pada tanggal 06 september 2013

landasan untuk analisis deskriptif, yaitu suatu analisis yang hanya mendiskripsikan variable-variabel penelitian dengan membandingkan data hasil penelitian dengan teori-teori yang ada sehingga permasalahan dalam penelitian ini dapat diuji.³⁸ Jadi , teknik analisa data yang digunakan peneliti adalah teknik *Analisa Deskriptif Kualitatif*.

I. Sistematika Penulisan

Adapun sistematika dalam penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Terdiri dari Latar Belakang, Alasan Pemilihan Judul, Penegasan Istilah, Rumusan Masalah, Tujuan dan Kegunaan Penelitian, Kerangka Teoritis dan Konsep Operasional, Metodologi Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

BAB II : DESKRIPSI UMUM LOKASI PENELITIAN

Terdiri dari sejarah berdirinya Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau, keadaan Pengurus Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau atau BPMAA, dan program-program Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau.

BAB III : PENYAJIAN DATA

BAB ini terdiri dari Penerapan Fungsi Pengorganisasian dalam Pelayanan Kepada Jamaah Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau, faktor pendukung dan penghambat dalam pemberian pelayanan kepada Jamaah Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau.

³⁸ Made Wirartha., 2006, *Pedoman Penulisan Usulan Penelitian. Skripsi, dan Tesis*, Yogyakarta: ANDI

BAB IV : ANALISIS DATA

BAB ini menjelaskan analisis tentang Penerapan Fungsi Pengorganisasian dalam Pelayanan Kepada Jamaah Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau

BAB V : PENUTUP

Terdiri dari Kesimpulan dan Saran

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

BAB II

DESKRIPSI UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Sejarah Berdirinya Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau

Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau merupakan Masjid terbesar dan termegah yang terletak di pusat Kota Pekanbaru, masjid ini terletak di jalan Hang Tuah, bentuk bangunan ini terlihat menyerupai gaya arsitektur Negara Arab, Turki, India, Melayu. Kebanyakan masyarakat menyebut bangunan Masjid ini menyerupai Taj Mahal di India.³⁹

Pembangunan Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau berkaitan dengan ide dan keinginan Gubernur Riau II Bpk Kaharudin Nasution untuk membangun pusat kegiatan warga kota (*Civic Centre*) Pekanbaru dalam kawasan terpadu yang meliputi adanya fasilitas rumah ibadah (Masjid Agung An-Nur) Rumah Sakit Umum (sekarang RSUD Arifin Ahmad), lapangan olah raga (dulu Stadion Hang Tuah), fasilitas pendidikan (SMP 1, SMP 5, dan

³⁹ <http://www.kumpulansejarah.com/2013/05/sejarah-berdirinya-masjid-agung-nur.html>, Aris, Sejarah Berdirinya Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau, diunduh Pada Tanggal 28 Juli 2013 Jam 14.50 Wib

SMA 1 yang ada sekarang), dan Pasar (Pasar Pusat/ Sukaramai sekarang) Rumah Dinas Gubernur (sekarang Rumah Dinas Wakil Gubernur) dalam suatu kawasan yang saling mendukung. Atas dasar keinginan tersebut maka dilaksanakan pembangunan Masjid Agung An-Nur, pembangunan Masjid Agung ini dilaksanakan dengan semangat gotong royong masyarakat Kota Pekanbaru bersama Pemerintah. Bangunan Masjid Agung An-Nur ini terdiri dari dua lantai. Lantai 1 merupakan lantai dasar yang dapat digunakan untuk ruangan serba guna dan perkantoran, sedangkan lantai dua digunakan untuk ruangan sholat (ibadah).

Kalau awal dimulainya kegiatan pembangunan Masjid Agung An-Nur ini adalah dimasa Pemerintahan Provinsi Riau dipimpin oleh Gubernur II Bpk Kaharudin Nasution pada tahun 1962, maka selesai pembangunan adalah dimasa pemerintahan Provinsi Riau dipimpin oleh Gubernur Riau III yaitu Bpk Arifin Ahmad, ditandai dengan peresmian oleh Bpk Gubernur Arifin Ahmad Pada Tanggal 27 Rajab 1388 H/ 19 Oktober 1968 M dengan penanda tanganan Prasasti oleh Gubernur Riau selaku Gubernur Riau III.

Pada tahun 1980 guna melengkapi fasilitas Masjid sebagai tempat berbagai kegiatan masyarakat khususnya Umat Islam dan sebagai *landmark* Kota, maka Pada Tahun 1990 dimasa Gubernur Riau Bpk Soeripto, dibangun pula sebuah menara untuk lebih meluasnya dan mengumandangnya suara adzan keseluruh penjuru Kota Pekanbaru dan sekitarnya dari Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau, dibawah bangunan menara tersebut ditempatkan

Perpustakaan Masjid dan Badan Amil Zakat Infaq dan Sodaqoh (BAZIZ) Provinsi Riau.

Sejalan dengan perkembangan zaman, dan dengan niat untuk lebih menyempurnakan bangunan Masjid guna untuk meningkatkan mutu fasilitas pelayanan umat dalam melaksanakan peningkatan pengetahuan dan pengalaman Syariat Agamanya, maka seminggu setelah Bapak. Shaleh Djasit dilantik sebagai Gubernur Riau Tahun 1998, beliau berkunjung ke Masjid untuk melaksanakan sholat dzuhur berjama'ah, maka pada kesempatan berbincang dengan Pengurus, Pengurus memohon kepada Bapak Gubernur untuk melakukan renovaasi Masjid Agung An-Nur.

Perumus renovasi tersebut terdiri dari unsur Pengurus Masjid, Tokoh Masyarakat, Tokoh Agama, dan Tokoh Adat yang ada di Pekanbaru. Konsep yang disepakati untuk merenovasi bangunan Masjid pada waktu itu adalah:

1. Renovasi Masjid tidak menghilangkan bangunan induk, karena dibangun dengan wakaf banyak orang.
2. Bangunan induk dapat diperluas atau dibungkus dengan material/bangunan baru.
3. Kegiatan yang belum tertampung dapat dibuatkan wadahnya disekeliling bangunan induk dan halaman Masjid.

Atas dasar konsep itu kegiatan renovasi bangunan induk dan fasilitas pendukung mulai dilaksanakan sejak tahun 2002 dimasa Provinsi Riau di pimpin oleh Gubernur Riau Bpk H. Saleh Djasit. Kegiatan renovasi

dirampungkan pada tahun 2006 dimasa Provinsi Riau di pimpin oleh Gubernur Riau Bpk. H. M. Rusli Zainal.

Bangunan Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau dan fasilitas pendukungnya diresmikan oleh Presiden RI Soesilo Bambang Yudhoyono Pada Tanggal 27 Rajab 1428 H/ 11 Agustus 2007 M bersempena dengan hari ulang tahun emas Provinsi Riau (HUT Provinsi Riau Ke 50 Th).⁴⁰

⁴⁰ Arsip Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau (laporan akhir jabatan), tahun 2009

B. Visi, Misi dan Tujuan BPMAA

1. Visi

Terwujudnya pelayanan masyarakat secara prima untuk peribadahan di masjid

2. Misi

- a) Melaksanakan pelayanan kegiatan ibadah
- b) Mengadakan penyuluhan pelayanan terhadap bidang dakwah

3. Tujuan

Untuk mengurus Masjid Agung An-Nur agar bisa menjadi pusat kegiatan masyarakat secara islami.⁴¹

C. Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau

Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur adalah merupakan sebuah institusi yang mengelola Masjid Agung An-Nur dan fasilitas yang ada di dalamnya, yang mana institusi ini mempunyai tugas dalam melaksanakan pembinaan *Idarah, Riayah, Imarah, Tarbiyah* dan usaha ekonomi produktif.

Dalam Surat Keputusan Gubernur Riau Nomor: 18 tahun 2010 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau BAB II Pasal tiga tentang Fungsi, Badan Pengelola ini mempunyai fungsi sebagai berikut:

1. Merumuskan dan menetapkan kebijakan teknis dibidang perencanaan, pengorganisasian dan pelaksanaan serta pengawasan pengelolaan dan pengurusan masjid dan fasilitas pendukungnya;

⁴¹ Sukmadi Mukmin, (Sekretaris BPMAA) wawancara pada tanggal 01 Oktober 2013, jam 11.00 WIB

2. Merumuskan dan melaksanakan kebijakan teknis dibidang *idarah* dan *riayah, imarah, tarbiyah* dan pengembangan usaha ekonomi produktif;
3. Melaporkan dan mempertanggung awabkan pelaksanaan tugas Badan Pengelola kepada Gubernur secara rutin;
4. Menyusun rencana strategis akuntabilitas kinerja Badan Pengelola;
5. Melaksanakan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan Badan Pengelola;⁴²

D. Program Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau

1. Devisi Imarah

a) Bidang Ibadah

- 1) Pelayanan dan pengaturan ibadah lima waktu dan sholat sunat lainnya
- 2) Pelayanan dan pengaturan ibadah sholat jum'at
- 3) Pelayanan dan pengaturan kegiatan amaliah/ibadah ramadhan
- 4) Pelayanan dan pengaturan kegiatan ibadah sholat idul fitri dan idul adha
- 5) Menyusun dan mengatur jadwal imam, khatib, bilal, mu'adzin sholat fardhu dan sholat jum'at

b) Bidang Dakwah

- 1) Pelayanan dan pengaturan zakat fitrah dan zakat mal
- 2) Pelayanan dan pengaturan ibadah qurban
- 3) Memperingati hari-hari besar keagamaan (Islam)

⁴² Arsip Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau, Peraturan Gubernur Riau nomor: 18 tahun 2010, tentang susunan organisasi dan tata kerja Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau.

- 4) Melaksanakan kegiatan tabligh akbar dan dakwah lainnya
- 5) Pelayanan mu'allaf (Masuk Islam)

2. Devisi Usaha

a) Bidang Usaha Jasa

- 1) Pelayanan dan pengaturan jasa pemakaian fasilitas masjid dan fasilitas pendukung masjid untuk berbagai kegiatan masyarakat dibidang keagamaan
- 2) Pelayanan dan pengaturan jasa pemakaian fasilitas pendukung masjid untuk berbagai kegiatan masyarakat yang tidak bertentangan dengan syari'at agama islam

b) Bidang Usaha Mandiri

Membangun dan mengembangkan usaha mandiri, guna mendapatkan sumber dana non APBD untuk keperluan biaya operasional masjid, melalui pembangunan dan pengembangan usaha dibidang jasa, perdagangan dan perkebunan.⁴³

3. Devisi Tarbiyah

a) Bidang pendidikan formal

- 1) Menyelenggarakan pendidikan TK, SD, SLTP, dan SLTA yang unggul dan bercirikan islami sebagai pedoman dibidang unit pendidikan dilingkungan Masjid Agung An-Nur
- 2) Menyusun program pengembangan pendidikan yang unggul sebagai pedoman unit pendidikan yang ada dilingkungan Masjid Agung An-Nur

⁴³ Arsip, Laporan akhir masa tugas Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau Periode 2004-2009

- 3) Menyiapkan draf kerjasama Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau dengan Yayasan An-Nur sebagai upaya menghindari dualisme pengelolaan pendidikan dilingkungan Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau.
- 4) Mengajukan permohonan izin operasional penyelenggaraan pendidikan formal, NSS, NIS, dan NPSN dilingkungan Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau
- 5) Menyiapkan program penerimaan murid baru TK dan SD Islam Terpadu serta sosialisasi kepada masyarakat dan instansi terkait
- 6) Merekrut tenaga pendidikan (kepala sekolah, guru, dan tenaga administrasi) untuk keperluan penyelenggaraan pendidikan dan memberikan bekal pengetahuan melalui bimbingan, pelatihan teknis untuk meningkatkan profesionalitas/ keterampilan pembelajaran

b) Bidang Pendidikan Non Formal dan Remaja Masjid

- 1) Membenahi administrasi TPQ-MDA
- 2) Membentuk Ikatan Remaja Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau
- 3) Membina majlis taklim Masjid Agung An-Nur
- 4) Membina qiratul qutub
- 5) Membina Taman Pendidikan Qur'an/MDA

E. Pengurus Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau

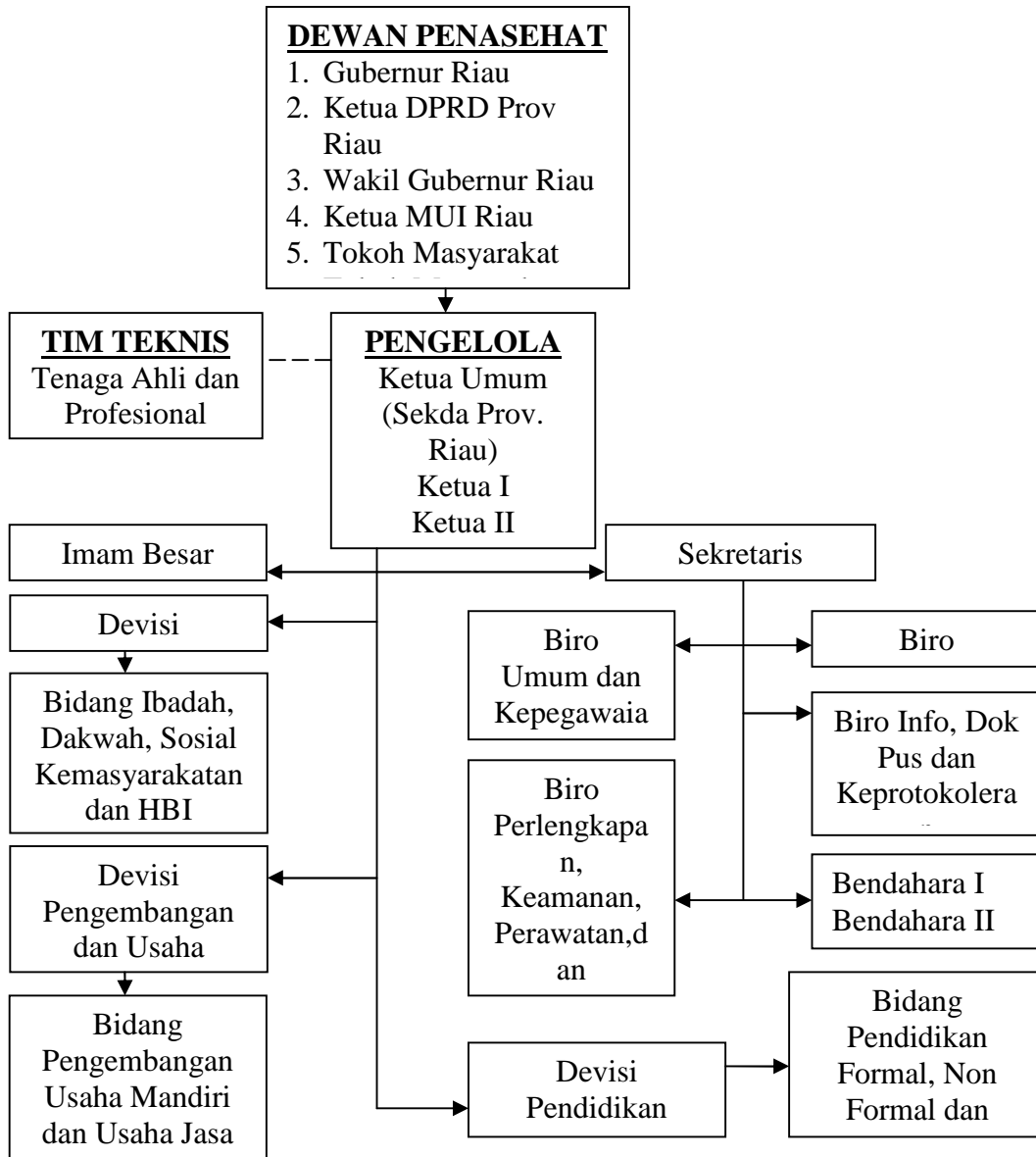
STRUKTUR KEPENGURUSAN BADAN PENGELOLA MASJID AGUNG AN-NUR PROVINSI RIAU PERIODE 2009/2014

NAMA	JABATAN
Gubernur Riau	Ketua Dewan Penasehat
Ketua DPRD	Penasehat
Wakil Gubernur Riau	Penasehat
Ketua MUI Provinsi Riau	Penasehat
Prof. Dr. H. Mahdini, MA	Penasehat
H. M. Azaly Djohan, SH	Penasehat
H. Nurhasyim, SH, MH	Tim Teknis
H. T. Zulkarnain	Tim Teknis
Ir. Teguh Indarmadji	Tim Teknis
Drs. H. Zalani Arifsyah	Tim Teknis
Mulkan Syarif	Tim Teknis
Bistamam	Tim Teknis
Pengelola	
Sekretaris Daerah Provinsi Riau	Ketua Umum
Drs. H. Marwan Abbas	Ketua I
Dr. H. Suryan A. Jamrah, MA	Ketua II
Kakanwil Kementerian Agama Provinsi Riau	Ketua III
Sekretariat (Idharah)	
Drs. H. Sukmadi Mukmin	Sekretaris
Drs. H. Syarifuddin	Kepala Biro Umum dan Kepegawaian
H. M. Yudha Yahya, SE	Kepala Biro Keuangan
T. Syoib, SH	Kepala Biro Perlengkapan, Keamanan, Perawatan, dan Kebersihan (Riayah)

H. Zulfihar, MA	Kepala Biro Informasi, Dokumentasi,
Drs. H. Dahlil Syarif	Perpustakaan dan Keprotokoleran
H. Kadir, MA	Bendahara I (APBD)
H. Azwar Ismail	Bendahara II (Non APBD)
Devisi	
Drs. H. Abdul Razak, MM	Kepala Devisi Ketakmiran (Imarah)
Drs. H. Amir. MZ	Kepala Bidang Ibadah, Dakwah, Kemasyarakatan dan HBI
Drs. H. Azwar Wahab	Kepala Bidang Pengembangan dan
Masyhuri Amali, M. Ag	Kepala Bidang Usaha, Jasa dan Mandiri
Drs. H. Hasan Masri	Kepala Bidang Pendidikan (Tarbiyah)
Drs. H. A. Jalaluddin	Kepala Bidang Pendidikan Formal, Non Formal dan Remaja Masjid
Imam Besar	

Tabel 1 Struktur organisasi BPMAA

**STRUKTUR ORGANISASI
BADAN PENGELOLA MASJID AGUNG AN-NUR
PROVINSI RIAU TAHUN 2009/2014**



Gambar 1 bagan kepengurusan BPMAA tahun 2009/2014

F. Fasilitas Masjid Agung Provinsi Riau

1. Ruang ibadah
2. Sekretariat Remaja Masjid
3. Ruang Perpustakaan
4. Ruang perkantoran

5. Ruang pendidikan/sekolah
6. Wifi gratis bagi masyarakat
7. Penitipan sandal
8. Parkir
9. Toilet/ tempat wudhu
10. Aula pertemuan⁴⁴

G. Daftar Petugas Sholat Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau

1. Sholat lima waktu

Dalam memberikan pelayanan ibadah sholat bagi jamaah masjid Agung An-Nur Provinsi Riau, Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau telah mengatur jadwal sholat lima waktu, adapun petugas sholat lima waktu Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau adalah sebagai berikut:

NO	PETUGAS	USTADZ	SBH	DZH	ASH	MAG	ISYA
1	Imam	H. Mas'ari S, B.A	-	✓	✓	-	-
2	Imam	H. Zulkifli R, M.A		-	-	✓	✓
3	Bilal	H. M. Zaman	✓	✓	✓	-	-
4	Bilal	H. Rusdi Ratim	-	-	-	✓	✓

Tabel 2 Daftar Petugas Sholat

Cadangan Imam:

1. Drs, H, M. Yusuf
2. H, M. Arafah, M.A
3. M. Jumaini Batubara

⁴⁴ Sukmadi Mukmin, wawancara pada tanggal 01/10/2013 jam 11.00 WIB

2. Sholat jum'at

Dari hasil pertemuan peneliti dengan nara sumber yang dilaksanakan pada tanggal 09 November 2013 pukul 16.00 WIB dengan Bapak Drs, Amir MZ selaku Kabid Ibadah, Dakwah, Sosmas dan HBI, untuk menjamin kelancaran dan ketertiban pelayanan sholat jum'at di Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau, Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau telah menetapkan H. Mas'ari S. BA dan H. Zulkifli R, MA sebagai imamnya, sedangkan untuk tenaga khatib diatur empat bulan sekali.

BAB III

PENYAJIAN DATA

A. Fungsi Pengorganisasian Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur

Pada bab ini, penulis mendeskripsikan tentang Fungsi Pengorganisasian dalam Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau. Dari data yang didapat peneliti, fungsi dari Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau ini dalam mengelola organisasi ada beberapa hal, dalam peraturan Gubernur Riau nomor 18 tahun 2010, tentang susunan organisasi dan tata kerja Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau pada BAB II Pasal Empat tentang fungsi, ada lima fungsi Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau

1. Merumuskan dan menetapkan kebijakan teknis dibidang perencanaan, pengorganisasian dan pelaksanaan serta pengawasan pengelola dan pengurus masjid dan fasilitas pendukungnya.
2. Merumuskan dan melaksanakan kebijakan teknis dibidang pengelolaan idarah dan riayah, imarah, tarbiyah dan pengembangan ekonomi produktif.
3. Melaporkan dan mempertanggung jawabkan pelaksanaan tugas badan pengelola kepada gubernur secara rutin.
4. Menyusun rencana strategis akuntabilitas kinerja badan pengelola.
5. Melaksanakan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan badan pengelola.⁴⁵

Untuk memastikan bahwa Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau menerapkan fungsi pengorganisasian dapat dilihat dari hasil

⁴⁵ Peraturan Gubernur Riau, Op. Cit pasal 4 tahun 2010

penelitian dengan metode kualitatif yang peneliti lakukan, ada beberapa data yang diperoleh peneliti, data-data yang didapat ini diperoleh dengan cara wawancara, dan dokumentasi pada Badan Pengelola Masjid Agung-An-Nur Provinsi Riau. Setelah penulis memperoleh data tersebut maka penulis merumuskan hasil data sebagai berikut:

1. Adanya struktur organisasi

Struktur adalah lambang atau kerangka tugas pengurus dalam suatu organisasi yang telah dibentuk untuk menjalankan fungsinya masing-masing. Struktur yang dibuat bermacam-macam bentuknya tergantung pada organisasinya. Struktur bukan hanya pada organisasi formal tetapi juga terdapat pada organisasi non formal.

Suatu organisasi dikatakan baik apabila memiliki struktur organisasi yang jelas agar dapat mengatur dan mengelola organisasi itu dengan baik. Begitu juga dengan badan pengelolaan masjid agung an-nur provinsi riau, badan pengelola masjid agung an-nur provinsi riau akan baik jika para pengurus menjalankan tugas dan fungsinya sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya masing.

Sebagaimana yang telah diungkapkan oleh bapak Sukmadi Mukmin, bahwasanya Dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Bpk Sukmadi Mukmin selaku Sekretaris Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau, bahwa dalam fungsinya Ketua Umum Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau bertanggung jawab atas seluruh pengorganisasian termasuk program yang ada, dalam

menjalankan program tersebut Ketua Umum dibantu oleh beberapa ketua yang masing-masing membidangi masing masing divisi, untuk ketua satu membidangi divisi pengembangan dan usaha, ketua dua membidangi divisi ketakmiran (*Imarah*), ketua tiga membidangi divisi pendidikan (*Tarbiyah*).⁴⁶

Sedangkan untuk sekretaris (*Idarah*) membidangi biro umum dan kepegawaian, biro keuangan, biro perlengkapan, keamanan, perawatan dan kebersihan (*Riayah*), biro Info Dok Pus dan Keprotokoleran, bendahara satu dan bendahara dua.⁴⁷ Karena sumber dana yang ada di masjid agung an-nur itu ada dua yaitu dana APBD dan dana Non APBD maka bendahara satu dan dua diberikan wewenang untuk mengelola keuangan sesuai tanggung jawab dan tugasnya masing-masing, bendahara satu khusus untuk mengelola dana APBD dan bendahara dua khusus mengelola dana non APBD dan berkoordinasi dengan bidang dakwah/ ketakmiran.

2. Memiliki program kerja

Selain dari struktur organisasi suatu organisasi juga harus memiliki program yang jelas, BPMAA juga telah memiliki program yang jelas seperti yang telah peneliti sampaikan pada bab dua. Program yang jelas adalah salah satu indikator organisasi yang baik, karena program adalah gambaran kerja kedepan. Apalagi dalam hal berdakwah, sebagai seorang da'i harus bisa mengatur program-program yang telah ditentukan, baik program yang direncanakan oleh lembaga IKADI maupun program

⁴⁶ Sukmadi Mukmin (sekretaris), wawancara

⁴⁷ Peraturan Gubernur Riau, Opcit, Struktur organisasi

tersendiri atau pribadi. Kerana setiap kita mempunyai tujuan masing-masing dan mempunyai impian yang berbeda-beda. Akan tetapi dari kesemua yang kita rencanakan itu, tergantung dari kita sendiri, mau atau tidak untuk melaksanakan program-program tersebut.

Yang jelas suatu organisasi harus mempunyai program, karena itu dapat dijadikan untuk tolak ukur seseorang dalam menilai keberhasilan suatu organisasi.

3. Memiliki laporan pelaksanaan kegiatan

Laporan pelaksanaan kegiatan adalah hal yang tidak kalah penting dari indikator yang telah di ungkapkan diatas, laporan pelaksanaan kegiatan harus ada pasca dilaksanaannya kegiatan guna untuk evaluasi kedepan terhadap kinerja pengurus dalam melaksanakan kegiatan, begitu juga dengan badan pengelola masjid agung an-nur provinsi riau, dari hasil wawancara dengan bapak sukmedi mukmin setiap devisi dari Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau memiliki program kegiatan sendiri dan harus memberikan laporan pelaksanaan kegiatan.

4. Mampu mengembangkan generasi penerus dengan efektif dan optimal

Kaderisasi dilaksanakan guna untuk mengembangkan potensi yang ada pada pemuda-pemuda yang ada dibawah naungan badan pengelola masjid agung an-nur provinsi riau, dalam pelaksanaan kaderisasi tersebut dilaksanakan dengan efektif dan optimal supaya pemuda yang menjadi kader calon-calon pemimpin tidak merasa jenuh dan tepat sasaran.

Bapak sukmedi mukmin mengatakan, bahwa badan pengelola masjid agung an-nur provinsi riau menjadikan remaja masjid sebagai kader yang harus dibentuk sebagai calon pemimpin, dalam prosesnya mereka akan diberi kesempatan untuk mengembangkan potensi yang ada dengan cara memberikan kesempatan mereka untuk tampil dimuka umum, contohnya sebagai MC dan yang lainnya, bukan hanya itu BPMAA juga memberikan kesempatan bagi dai-dai muda untuk memberikan ceramah tentunya harus didasari dengan keahlian dan kemampuan yang dimiliki karena ini masjid agung, bukan main-main.⁴⁸

5. Mampu memanager keuangan

Memanager keuangan dilaksanakan guna mengatur keluar masuknya dana yang ada pada suatu organisasi agar pengeluaran dan pendapatan dapat seimbang dan jelas, badan pengelola masjid agung an-nur sendiri menggunakan dua bendahara guna mangatur keuangan yang ada pada badan pengelola ini, disini menggunakan bendahara yang mengelola dana APBD dan Bendahara yang mengelola dana non APBD, dana APBD itu dana yang bersumber dari daerah dan harus dipertanggung jawabkan kembali kepada daerah, sedangkan dana non APBD itu dana yang bersumber dari infaq jamaah dan bidang usaha mandiri Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau.

⁴⁸ Sukmedi Mukmin, Wawancara tanggal 01 Oktober 2013 jam jam 11.00 WIB

6. Mampu mengembangkan kegiatan organisasinya dengan kreatif agar anggota selalu aktif dan mampu mengembangkan potensinya dalam organisasi tersebut.

Untuk menghindari rasa jenuh karena kegiatan yang sama dan terkesan monoton pengurus harus mampu mengembangkan kegiatan yang ada supaya lebih menarik agar anggota atau jamaah lebih aktif, namun mungkin ini yang belum ada pada badan pengelola ini.

7. Memiliki Piagam/Penghargaan atas prestasi yang diraih selama organisasi itu aktif

Piagam atau penghargaan atas suatu prestasi yang telah dicapai merupakan sebuah motivator yang kuat bagi setiap karyawan. Namun dalam hal ini sangat disayangkan bagi Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur menurut Bapak Sukmadi Mukmin hal seperti itu belum pernah didapatkan oleh BPMAA itu sendiri, padahal ini sangatlah penting dalam meningkatkan pelayanan yang prima.

B. Pelayanan Takmir Masjid pada Jamaah Masjid Agung An-Nur Provinsi

Riau

Dalam mewujudkan pelayanan yang prima Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau kepada Jamaah Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau. Ada beberapa hal yang dapat dijadikan sebagai tolak ukur peneliti dalam menentukan suatu pelayanan itu sudah dapat dikatakan dengan pelayanan yang prima.

1. Fasilitas Fisik

Dalam mewujudkan pelayanan yang prima, suatu lembaga yang menyediakan jasa layanan harus memiliki fasilitas fisik sebagai penunjang pelayanan tersebut, adapun indikator dari fasilitas fisik tersebut antara lain yaitu:

- a. Peralatan dan fasilitas yang lengkap dan nyaman.
- b. Gedung/kantor yang memadai dan nyaman.
- c. Profil Petugas yang ramah dan Rapih.

Begitu juga dengan BPMAA itu sendiri sebagai lembaga atau institusi penyedia layanan kepada jama'ah, untuk saat ini sudah memenuhinya dari fasilitas yang lengkap dan nyaman, hingga profil petugas yang ramah dan rapih.

Untuk fasilitas BPMAA sudah mempunyai fasilitas yang dapat dikatakan nyaman antara lain:

- a) Ruang ibadah
- b) Sekretariat Remaja Masjid
- c) Ruang Perpustakaan
- d) Ruang perkantoran
- e) Ruang pendidikan/sekolah
- f) Wifi gratis bagi masyarakat
- g) Penitipan sandal
- h) Parkir
- i) Toilet/ tempat wudhu
- j) Aula pertemuan

Begitu juga dengan fasilitas yang lain seperti gedung perkantoran dan profil petugas yang nyaman dan rapih semua sudah terpenuhi, walaupun masih ada beberapa fasilitas lagi yang ingin BPMAA tingkatkan lagi.

2. Keandalan/Konsistensi

Dalam meujudkan pelayanan prima, keandalan atau konsistensi dalam memberikan layanan juga sangat mempengaruhi terciptanya pelayanan prima, karena Ketepatan pelaksanaan layanan, Kesesuaian pelaksanaan dengan prosedur, dan Konsisten tidak pilih kasih dalam memberikan layanan dapat mempengaruhi kepuasan bagi penerima layanan itu sendiri. Begitu juga dengan BPMAA, mereka sebagai institusi yang mengelola masjid dan penyedia layanan yang ada pada masjid agung an-nur provinsi riau dituntut untuk dapat memenuhi ketiga indikator tersebut.

3. Kesiapan pelayanan dan Kecepatan

Dalam memberikan pelayanan, kesiapan dan kecepatan dalam memberikan layanan sangatlah penting karena dapat memberikan kepuasan kepada konsumen. Konsumen yang dimaksud pada hal ini adalah Jamaah Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau. Kesiapan dan kecepatan dalam memberikan layanan dapat di lihat dari kecekatan petugas dalam pelayanan dan efisiensi waktu dan tenaga dalam memberikan layanan.

Menurut bapak Amir MZ, pengurus atau pengelola masjid agung an-nur dituntut untuk bisa siap bertindak cepat dalam memberikan pelayanan, seperti dalam menyelesaikan permasalahan yang terjadi pada pelayanan dan jama'ah.⁴⁹

4. Kepastian Pelayanan

Kepastian dalam memberikan pelayanan dapat dilihat dari beberapa Indikator yang ada dibawah ini:

- a. Kemampuan petugas.
- b. Keramahan petugas.
- c. Kepercayaan pelanggan.
- d. Keamanan pelanggan.

5. Kemudahan

Kemudahan dalam memperoleh pelayanan, kejelasan informasi, dan pemahaman pelanggan akan pelayanan yang ada itu sangatlah penting dalam memberikan pelayanan, kemudahan-kemudahan yang dimaksud dapat berbentuk seperti informasi tentang letak-letak fasilitas pendukung seperti, tempat wudhu, parkir, tempat ibadah, dll.

Hal-hal yang ada diatas perlu dilaksanakan dalam memberikan pelayanan prima bagi Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau. Adapun pelayanan-pelayanan yang diberikan Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau meliputi pada kegiatan ibadah dan dakwah, pelayanan pada kegiatan ibadah dan dakwah yang diberikan oleh Pengurus

⁴⁹ Amir MZ (Kabid Ibadah, Dakwah, Social Kemasyarakatan dan HBI) wawancara

Masjid atau Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau meliputi, kegiatan ibadah sholat lima waktu, ceramah singkat setelah ibadah sholat, serta kegiatan wirid pengajian ibu-ibu jama'ah Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau dan kegiatan-kegiatan lainnya yang bersifat islami, dalam menunjang pemberian pelayanan pada kegiatan ibadah dan dakwah, Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau menyediakan tempat wudhu/toilet, parkir yang luas, fasilitas wifi gratis bagi jamaah Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau.

Dalam setiap kegiatan atau pelayanan yang diberikan oleh Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau tidak semuanya berjalan dengan lancar atau masih ada kekurangan disana sini, maka dari itu badan pengelola masjid agung an-nur provinsi riau memberikan kesempatan kepada Jamaah Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau untuk memberikan kritik dan sarannya dalam mewujudkan visi, misi dan tujuan Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau, adapun caranya jamaah dapat langsung memberikan masukan atau kritik dan sarannya kepada pengurus dengan menyampaikan secara langsung atau melalui pesan singkat (sms) apa yang dianggap perlu untuk diperbaiki, karena Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur ini tidak menyediakan kotak saran.

Dalam penyampaian informasi kepada masyarakat atau jamaah pada setiap kegiatan ibadah sholat atau kegiatan-kegiatan lain, Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur masih menggunakan sistem manual. Guna memberikan pelayanan secara maksimal terhadap masyarakat untuk melaksanakan ibadah sholat lima waktu, bidang ibadah BPMAA

memberikan pelayanan dengan menyusun jadwal dan pembagian tugas terhadap imam, pembantu imam dan bilal, bukan hanya itu, bidang ibadah BPMAA juga memberikan pelayanan sholat jum'at, biasanya untuk menjadi tenaga khatib BPMAA meminta kepada unsur perguruan tinggi yang ada di Pekanbaru seperti UIN Suska Pekanbaru, Kantor Wilayah Departemen Agama Provinsi Riau, MUI Kota Pekanbaru, Dewan Masjid Indonesia (DMI) Riau, IKMI Riau, MDI Kota Pekanbaru, Tokoh Masyarakat, dan Mubaligh lainnya, selain itu bidang Ibadah juga memberikan pelayanan Ibadah Ramadhan seperti sholat Tarawih, Ceramah Ramadhan, berbuka bersama, pelayanan I'tikaf bersama, bedah buku keislaman, sholat Idul Fitri dan Idul Adha, untuk penyelenggaraan sholat Idul Fitri dan Idul Adha BPMAA bekerja sama dengan Panitia Hari Besar Islam (PHBI) Provinsi Riau.

Untuk bidang dakwah BPMAA mereka memberikan pelayanan dalam pelaksanaan penyembelihan hewan qurban, menghimpun dan membagikan zakat, pelayanan bagi masyarakat yang ingin memeluk islam, pelayanan manasik haji. Untuk divisi usaha khususnya bidang usaha jasa, mereka memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan memfasilitasi mereka yang ingin melaksanakan kegiatan-kegiatan keagamaan, hari-hari besar islam dan kegiatan umum lainnya seperti pernikahan, rapat, seminar, pelatihan dan lain sebagainya, tentunya dengan memberikan uang pemeliharaan, ini juga termasuk dalam sumber dana bagi Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau yang dikelola oleh Bidang Usaha Jasa.⁵⁰

⁵⁰ Arsip Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau tahun 2010

BAB IV

ANALISIS DATA

Setelah data yang penulis sajikan pada bab III terkumpul, maka selanjutnya data yang peneliti dapatkan dari penelitian tersebut dianalisis untuk mengetahui Penerapan Fungsi Pengorganisasian dalam Pelayanan pada Jama'ah Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau. Analisis data ini peneliti lakukan dengan cara analisis deskriptif kualitatif, yaitu menggambarkan kembali data riil dilapangan tempat penulis melakukan penelitian, untuk lebih detilnya data tersebut, maka data tersebut peneliti sajikan sebagai berikut:

A. Penerapan Pengorganisasian BPMAA

Dari hasil penelitian yang peneliti lakukan, data-data yang terangkum dari dokumen-dokumen, wawancara dan observasi yang peneliti lakukan, Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau (BPMAA) menjalankan fungsi pengorganisasian sesuai dengan apa yang ditetapkan pada surat keputusan Gubernur Riau nomor 18 tahun 2010 tentang susunan organisasi dan tata kerja Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau. Kenapa badan pengelola ini harus menjalankan fungsi pengorganisasiannya sesuai dengan apa yang tertera pada surat keputusan Gubernur Riau tersebut, itu dikarenakan Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau ini masih dibawah naungan pemerintah Provinsi Riau.

Dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Bapak Sukmadi Mukmin selaku Sekretaris Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi

Riau, bahwa dalam fungsinya ketua umum badan pengelola masjid agung an-nur provinsi riau bertanggung jawab atas seluruh pengorganisasian termasuk program yang ada, dalam menjalankan program tersebut ketua umum dibantu oleh beberapa ketua yang masing-masing membidangi masing masing devisi, untuk ketua satu membidangi devisi pengembangan dan usaha, ketua dua membidangi devisi ketakmiran (*Imarah*), ketua tiga membidangi devisi pendidikan (*Tarbiyah*).⁵¹

Sedangkan untuk sekretaris (*Idarah*) membidangi biro umum dan kepegawaian, biro keuangan, biro perlengkapan, keamanan, perawatan dan kebersihan (*Riayah*), biro Info Dok Pus dan Keprotokoleran, bendahara satu dan bendahara dua.⁵² Karena sumber dana yang ada di masjid agung an-nur itu ada dua yaitu dana APBD dan dana yang bersifat Non APBD maka bendahara satu dan dua diberikan wewenang untuk mengelola keuangan sesuai tanggung jawab dan tugasnya masing-masing, bendahara satu khusus untuk mengelola dana APBD dan bendahara dua khusus mengelola dana non APBD dan berkoordinasi dengan bidang dakwah/ ketakmiran.

Menurut peneliti Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau ini sudah cukup bagus dalam menerapkan fungsi pengorganisasiannya, walaupun dalam prakteknya masih ada beberapa indikator organisasi yang baik belum dapat di penuhi oleh Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau ini, dari tujuh indikator organisasi hanya ada lima yang sudah terpenuhi oleh badan pengelola ini, sedangkan dua diantaranya yaitu

⁵¹ Sukmadi Mukmin (sekretaris) wawancara

⁵² Peraturan Gubernur Riau, Opcit, Struktur organisasi tahun 2010

mengembangkan program kegiatan dengan aktif dan piagam atau penghargaan sampai saat ini belum ada.

Belum lagi dari hasil observasi yang peneliti lakukan, untuk setiap harinya belum tentu semua pengurus pada badan pengelola ini (BPMAA) hadir tepat waktu, yang terjadi dilapangan sering kali meja pengurus kosong, ini dikarenakan pengurus memiliki jabatan lain di luar kantor, seperti untuk ketua itu langsung dari Sekretaris Daerah Riau, jadi mereka tidak dapat hadir setiap waktunya.⁵³

B. Pelayanan BPMAA pada Jamaah Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau

Dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Bapak Sukmadi Mukmin pada tanggal 01 Oktober 2013, adapun pelayanan-pelayanan yang diberikan Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau meliputi pada kegiatan ibadah dan dakwah, pelayanan pada kegiatan ibadah dan dakwah yang diberikan oleh Pengurus Masjid atau Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau meliputi, kegiatan ibadah sholat lima waktu, ceramah singkat setelah ibadah sholat, serta kegiatan wirid pengajian ibu-ibu jama'ah Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau dan kegiatan-kegiatan lainnya yang bersifat islami, dalam menunjang pemberian pelayanan pada kegiatan ibadah dan dakwah, Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau menyediakan tempat wudhu/toilet, parkir yang luas, fasilitas wifi gratis bagi jamaah Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau.

⁵³ Observasi

Dalam setiap kegiatan atau pelayanan yang diberikan oleh Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau tidak semuanya berjalan dengan lancar atau masih ada kekurangan disana sini, maka dari itu Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau memberikan kesempatan kepada Jamaah Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau untuk memberikan kritik dan sarannya dalam mewujudkan visi, misi dan tujuan Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau, adapun caranya jamaah dapat langsung memberikan masukan atau kritik dan sarannya kepada pengurus dengan menyampaikan secara langsung atau melalui pesan singkat (sms) apa yang dianggap perlu untuk diperbaiki, karena Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur ini tidak menyediakan kotak saran.⁵⁴

Dalam penyampaian informasi kepada masyarakat atau jamaah pada setiap kegiatan ibadah sholat atau kegiatan-kegiatan lain, Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur masih menggunakan sistem manual. Guna memberikan pelayanan secara maksimal terhadap masyarakat untuk melaksanakan ibadah sholat lima waktu, bidang ibadah BPMAA memberikan pelayanan dengan menyusun jadwal dan pembagian tugas terhadap imam, pembantu imam dan bilal, bukan hanya itu, bidang ibadah BPMAA juga memberikan pelayanan sholat jum'at, biasanya untuk menjadi tenaga khatib BPMAA meminta kepada unsur perguruan tinggi yang ada di Pekanbaru seperti UIN Suska Pekanbaru, Kantor Wilayah Departemen Agama Provinsi Riau, MUI Kota Pekanbaru, Dewan Masjid Indonesia (DMI) Riau, IKMI Riau, MDI Kota Pekanbaru,

⁵⁴ Amir MZ (Kabid Ibadah, Dakwah, Sosmas dan Hbi) wawancara

Tokoh Masyarakat, dan Mubaligh lainnya, selain itu bidang Ibadah juga memberikan pelayanan Ibadah Ramadhan seperti sholat Tarawih, Ceramah Ramadhan, berbuka bersama, pelayanan I'tikaf bersama, bedah buku keislaman, sholat Idul Fitri dan Idul Adha, untuk penyelenggaraan sholat Idul Fitri dan Idul Adha BPMAA bekerja sama dengan Panitia Hari Besar Islam (PHBI) Provinsi Riau.

Untuk bidang dakwah BPMAA mereka memberikan pelayanan dalam pelaksanaan penyembelihan hewan qurban, menghimpun dan membagikan zakat, pelayanan bagi masyarakat yang ingin memeluk Islam, pelayanan manasik haji. Untuk divisi usaha khususnya bidang usaha jasa, mereka memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan memfasilitasi mereka yang ingin melaksanakan kegiatan-kegiatan keagamaan, hari-hari besar Islam dan kegiatan umum lainnya seperti pernikahan, rapat, seminar, pelatihan dan lain sebagainya, tentunya dengan memberikan uang pemeliharaan, ini juga termasuk dalam sumber dana bagi Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau yang dikelola oleh Bidang Usaha Jasa.⁵⁵

Dalam memberikan pelayanan kepada Jamaah Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau, Badan Pengelola ini dari tahun ketahun selalu memperbaiki layanan yang ada pada masjid agung ini sendiri.

Menurut peneliti, pelayanan yang diberikan oleh Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau ini sudah cukup baik, itu bisa kita lihat dari beberapa indicator pelayanan prima yang sudah peneliti paparkan pada

⁵⁵ Arsip Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau, tahun 2010

bab III, namun walaupun seperti itu badan pengelola harus lebih meningkatkan pelayanan kepada Jamaah Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau, karena setiap pelayanan yang diberikan itu bertujuan untuk memanjakan atau untuk mempermudah konsumen, dan konsumen yang dimaksud ini yaitu Jamaah Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau, agar minat dari jamaah untuk melaksanakan sholat lima waktu di Masjid dapat meningkat, karena Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau adalah Masjid besar dan sebagai ikon Provinsi Riau harus bisa menjadi contoh bagi Masjid-Masjid yang ada di Provinsi Riau dalam memberikan pelayanan kepada Jamaah.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penyajian dan analisa data yang telah penulis lakukan seperti dipaparkan pada bab III dan IV maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau dalam menjalankan fungsi pengorganisasiannya, telah memenuhi beberapa hal yang yang peneliti gunakan untuk menjadi tolak ukur dalam penelitian ini seperti mempunyai struktur organisasi, program kegiatan, laporan pelaksanaan kegiatan, mengembangkan generasi penerus, mampu memanage keuangan sedangkan untuk memngembangkan kegiatan dan piagam-piagam yg didapat belum terpenuhi, selain dari itu BPMAA juga menerapkan pengorganisasian sesuai dengan apa yang sudah di tetapkan oleh Gubernur Riau yang tercantum dalam Surat Keputusan Gubernur No: 18 tahun 2010 tentang susunan Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau.

Sedangkan dalam memberikan pelayanannya Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau telah menerapkan beberapa hal yang menunjang dalam Pelayanan seperti Fasilitas Fisik, Keandalan/Konsistensi, Kesiapan pelayanan dan Kecepatan, Kepastian Pelayanan, dan Kemudahan. Walaupun dari beberapa *indicator* yang telah di laksanakan oleh Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur ini masih perlu peningkatan lagi.

Jadi dari pemaparan diatas tadi peneliti dapat menyimpulkan bahwasannya Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau sudah cukup baik, walaupun masih ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan lagi agar dapat memberikan rasa kenyamanan pada Jamaah Masjid Agung An-Nur dalam melaksanakan Ibadah di Masjid Agung An-Nur.

B. Saran-saran

Adapun saran-saran yang dapat penulis berikan kepada badan pengelola masjid agung an-nur provinsi riau.

1. Kepada Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau untuk dapat meningkatkan lagi kinerja dan pelayanan kepada Jama'ah Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau, karena Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau adalah Masjid besar dan ikon dari Provinsi Riau, dan harus menjadi contoh bagi Masjid-Masjid yang ada di Provinsi Riau dalam pengorganisasian dan pelayanan yang diberikan.
2. Kepada pengurus-pengurus Masjid yang ada di Riau, apa yang ada pada Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau dapat dijadikan contoh dalam Mengelola Masjid.
3. Kepada masyarakat Riau pada umumnya, dan masyarakat Pekanbaru yang berada disekitar Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau pada khususnya, tingkatkanlah minat dalam melaksanakan ibadah di Masjid.

DAFTAR PUSTAKA

- Abu Sin, Ahmad Ibrahim, 2006, *Manajemen Syariah (Sebuah Kajian Historis Dan Kontemporer)*, PT Raja Grafindo Persada: Jakarta
- Ali, M. Zasri, 2008, *Dasar-dasar Manajemen*, Suska Press: Pekanbaru Riau
- Ayub, E. M. 1996. *Manajemen Masjid*. Gema Insani Press: Jakarta
- Brantas, 2009, *Dasar-Dasar Manajemen*, Alfabeta: Bandung
- Budiono, 2005, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*. Karya Agung: Surabaya
- D.W, Rukmana, Nana, 2002, *Masjid dan Dakwah*, Al-Mawardi Prima: Jakarta
- Echols, M. J dan Shadily, Hassan, 2003, *Kamus Inggris Indonesia*, PT Gramedia: Jakarta
- Made Wirartha., 2006, *Pedoman Penulisan Usulan Penelitian. Skripsi, dan Tesis*, Yogyakarta: ANDI
- Moerir. H.A.S, 2008, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, PT Bumi Aksara: Jakarta
- Mustofa, Budiman, 2008, *Manajemen Masjid*, Ziyad Visi Media: Surakarta
- Sidi Gazalba. 1989. *Masjid (Pusat Ibadat dan Kebudayaan Islam)*. Pustaka Al-Husna: Jakarta
- Siswanto. H.B, 2006, *Pengantar Manajemen*, PT Bumi Aksara: Jakarta
- Suherman, Eman. 2012. *Manajemen Masjid (Kiat Sukses Meningkatkan Kualitas SDM Melalui Optimalisasi Kegiatan Umat Berbasis Pendidikan Berkualitas Unggul)*. Alfabeta: Bandung
- Tjiptono, Fandi. 2012. *Service Management*. C.V Andi Offset: Yogyakarta
- Winardi, J. 2003. *Teori Organisasi dan Pengorganisasian*. PT Raja Grafindo Persada: Jakarta
- <http://ricky1206.blogspot.com/2010/12/actuating-penggerakkan.html#ixzz1iAWW9nJm>, *Actuating pergerakan* diunduh pada Tanggal 5 Juni 2012 dari

[http://www.kumpulansejarah.com / 2013 / 05 / sejarah – berdirinya – masjid – agung - nur.html](http://www.kumpulansejarah.com/2013/05/sejarah-berdirinya-masjid-agung-nur.html) Aris (11-05-2013) Sejarah Berdirinya Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau diakses Pada Tanggal 28 Juli 2013 Jam 14.50 Wib

[http://nagabiru86.wordpress.com /2009/06/2009/ data-sekunder-dan-data-primer.](http://nagabiru86.wordpress.com/2009/06/2009/data-sekunder-dan-data-primer) Data sekunder dan data primer diunduh pada tanggal 06 september 2013 jam 14.41.

[http://2frameit.blogspot.com /2011/05/faktor-faktor-yang-mempengaruhi.html,](http://2frameit.blogspot.com/2011/05/faktor-faktor-yang-mempengaruhi.html) Dydiet Hardjito, Faktor-faktor yang mempengaruhi efektifitas organisasi (2009) diunduh pada Tanggal 30 April 2013

[http://imam-themanajemen.blogspot.com / 2012 / 03 / indikator -organisasi.html,](http://imam-themanajemen.blogspot.com/2012/03/indikator-organisasi.html) Indicator organisasi (31 maret 2012). Blogspot [online]. Diakses pada Tanggal 30 April 2013 jam 21.12 WIB

[http://Fusepmulyana.files.wordpress.com%2F2009%2F02%2Fmanajemen-pelayanan-an-publik.pdf.](http://Fusepmulyana.files.wordpress.com/2009/02/manajemen-pelayanan-publik.pdf) Manajemen Pelayanan Publik diunduh pada Tanggal 05 Juni 2012

[http://buatskripsi.com/ 2011/10 /cara- memilih- sampel-dengan menggunakan-teknik -purposif –sampling](http://buatskripsi.com/2011/10/cara-memilih-sampel-dengan-menggunakan-teknik-purposif-sampling) Panduan menulis skripsi, Pembuatan skripsi diunduh pada tanggal 06 september 2013 jam 14.12

[http://matakristal.com/tag/pengertian-wawancara/,](http://matakristal.com/tag/pengertian-wawancara/) Pengertian wawancara diunduh pada tanggal 06 september 2013

[http://id.shvoong.com/business-management/entrepreneurship/1947325- unsur-unsur - pelayanan /#ixzz1iFdpr5M6,](http://id.shvoong.com/business-management/entrepreneurship/1947325-unsur-unsur-pelayanan/#ixzz1iFdpr5M6) Unsur-unsur pelayanan diunduh pada Tanggal 30 April 2013 jam 19.58

FOTO KEGIATAN DAN FASILITAS MASJID



RIWAYAT HIDUP PENULIS



Mafari afrizal, lahir di Kampar pada tanggal 16 Juli 1990, penulis merupakan anak pertama dari tiga bersaudara, lahir dari pasangan Bapak Riyanto dan Ibu Mai Maftuchah.

Penulis menamatkan Sekolah Dasar di SDN 029 Desa Sumber Makmur Kecamatan Tapung

Kabupaten Kampar pada tahun 2003, penulis pernah menimba ilmu di MTS Minat Kesugihan Cilacap hingga satu setengah tahun, hingga akhirnya pindah ke MTs Himmatul Ummah Desa Sumber Makmur Kecamatan Tapung Kampar, hingga menamatkan masa belajar tingkat pertama pada tahun 2006, kemudian melanjutkan pendidikan ke Madrasan Aliyah Negeri Kuok Kampar dari mulai tahun 2006-2009. Kemudian meneruskan pendidikan Sarjana (S1) di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Sulthan Syarif Kasim Riau mulai dari tahun 2009 dan menyelesaikan masa studinya pada Februari 2014.

MAFARI AFRIZAL (2014). Penerapan Fungsi Pengorganisasian Dalam Pelayanan Ibadah Pada Jamaah Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau. *Skripsi*. Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

ABSTRAK

Masjid merupakan tempat ibadah bagi umat muslim. Namun karena akar katanya mengandung makna tunduk dan patuh, maka hakikat Masjid adalah tempat melakukan segala aktivitas yang mengandung arti kepatuhan kepada Allah SWT semata. Masjid sebagai pusat kegiatan keagamaan bagi umat muslim perlu adanya sebuah manajemen guna mewujudkan tujuan Masjid itu sendiri.

Melalui penelitian kualitatif, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana cara pengurus Masjid dalam menjalankan fungsi pengorganisasian dan pelayanan kepada Jama'ah. Penelitian ini dilakukan pada Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau. Responden pada penelitian ini berjumlah dua orang yang diambil dengan menggunakan teknik Purposif Sampling yang memenuhi karakteristik penelitian. Berdasarkan hasil penelitian dilapangan, peneliti menemukan beberapa fakta yang terkait dengan Fungsi Pengorganisasian dan Pelayanan pada Jama'ah Masjid Agung An-Nur. Bahwa Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau dalam menerapkan fungsi pengorganisasiannya sudah cukup bagus, karena sudah memenuhi beberapa indikator dalam menerapkan fungsi pengorganisasian, selain itu BPMAA juga menjalankan fungsinya sesuai dengan apa yang telah ditetapkan dalam Surat Keputusan Gubernur No 18 tahun 2010 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau, dan dalam pelayanannya Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau menerapkan beberapa hal yang dapat mmenunjang dalam sebuah pelayanan seperti, fasilitas fisik, keandalan, kesiapan pelayanan, dan kemudahan.

Kata Kunci : Fungsi Pengorganisasian dan Pelayanan, Masjid, Pengelolaan

KATA PENGANTAR



Puji syukur kehadiran Allah SWT, atas segala rahmat dan karunianya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini yang berjudul “PENERAPAN FUNGSI PENGORGANISASIAN DALAM PELAYANAN PADA JAMA’AH MASJID AGUNG AN-NUR PROVINSI RIAU”. Penelitian ini dilakukan untuk memenuhi syarat guna mencapai gelar Sarjana Komunikasi Islam (S.Kom. I) di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Jurusan Manajemen Dakwah, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Sholawat besertakan salam semoga senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita, Nabi besar Muhammad SAW, juga kepada segenap keluarga dan sahabat, serta seluruh umat beliau diakhir zaman ini, amin.

Pada kesempatan kali ini peneliti ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada semua pihak yang membantu dan memberikan dukungan kepada peneliti selama menimba ilmu di Universitas dan khususnya dalam penyusunan skripsi ini, antara lain kepada:

1. Kepada kedua orang tuaku, Bapak Riyanto dan Ibu Mai Maftuckhah. Terima kasih atas semua dukungan dan doanya, serta kasih sayang yang selalu dilimpahkan tanpa rasa bosan kepada seorang anak yang belum bisa membahagiakannya.
2. Kepada bapak Drs. H. Zasri M. Ali, MM dan bapak DR. Masrun, MA. Selaku Dosen Pembimbing, yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dengan baik serta sabar kepada peneliti. Terima kasih atas

ilmu yang telah diberikan kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian dengan baik.

3. Seluruh Dosen Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, terutama kepada Dosen pada Jurusan Manajemen Dakwah, terima kasih untuk segala ilmu yang telah diberikan selama ini.
4. Kepada Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau, terutama kepada Bapak Sukmadi Mukmin, dan Bapak Amir MZ yang telah membantu dalam penelitian ini untuk telah memberikan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini.
5. Bapak Prof. Dr. H. M. Nazir, M.A selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, terima kasih sebanyak-banyaknya.
6. Bapak DR Yasril Yazid MIS selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi yang telah mendukung dalam pelaksanaan penelitian ini.
7. Kepada adik-adikku, Atik Ifah Afrizaini dan Muhammad Kharis Az Zainuddin yang selalu memberikan dukungan dan do'anya.
8. Yang tak terlupakan kepada semua teman-teman seperjuangan jurusan Manajemen Dakwah angkatan tahun 2009, Ely Suwanti, Pibir Romadi, Khoiri Salam, Salman Al Farisi, Ahmad Riyanto, Hermawan, Iis Ardila, Riska Abdullah, Permaini, Nuriani, Mudia yanti, Azwan Hasibuan, Safrin Hasibuan, M Adi Wahyudi, Rio Amanda, Rian Randa, Muhammad Hambali, Siti Fatimah, Jasnimar, Agus Prabowo, Nurhadi, Dedi, Ira Maya S, Muhammad Iwan, Zulfahmi, Tri Utami, M. Zainal Arifin, Farida Hanom, terima kasih sudah menjadi teman yang baik selama dikampus.

9. Tak lupa pula kepada para Pembina Gerakan Pramuka Gugusdepan Kp 08-059/08-060 UIN Suska Riau, yang telah banyak membimbing penulis hingga menjadi seperti ini.
10. Kepada sahabat-sahabatku di Gerakan Pramuka UIN Suska Riau angkatan 25, Samidin, Iin Dayanti, Mujiono, Muhammad Sanusi, Mastomi, Nurafni, Putri Galuh Septi Nurrohim, Ima Yulianti, Zomi Putra, Silvia Utami, Dina Alawiya Ulfa dan yang tak tersebut, terima kasih untuk semuanya, semua kenangan yang telah terukir takkan aku lupakan.
11. Kepada Dewan Racana Suska-Etrida Uin Suska Riau masa bakti 2013-2014, Muhammad Akbar, Novia Rozanita, Widi Mulyani, Febriandi, Jasmirah, Solehuddin, Yuni Marlina Sari, terima kasih atas pengertian dan doanya.
12. Dan tak lupa semua Anggota Gerakan Pramuka Uin Suska Riau tanpa terkecuali, terima kasih atas doa-doanya.
13. Dan untuk seseorang yang istimewa bagi penulis sendiri, yang selalu memberikan dukungan tanpa ada rasa bosan, teruntuk Adikku tersayang Jasmirah semoga tercapai apa yang menjadi impianmu.
14. Semua pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini, peneliti mengucapkan beribu terima kasih. Semoga Allah membalas kebaikan-kebaikan yang telah diberikan dengan kebaikan pula oleh Allah SWT.

Peneliti menyadari akan keterbatasan pengetahuan yang dimiliki. Oleh karena itu, tentu saja penelitian ini belum sempurna, sehingga peneliti

mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari semua pihak. Akhir kata, semoga hasil dari penelitian tentang Penerapan Fungsi Pengorganisasian dalam Pelayanan pada Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau, dapat bermanfaat bagi semua pembaca dan semakin menambah penghargaan dari almamater kita Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 3 Maret 2014

Mafari Afrizal

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Alasan Pemilihan Judul	5
C. Penegasa Istilah	6
D. Permasalahan.....	7
E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	9
F. Tinjauan Pustaka	10
G. Kerangka Teoritis dan Konsep Operasionalnya.....	10
H. Metode Penelitian.....	26
I. Sistematika Penulisan	29
BAB II DESKRIPSI UMUM LOKASI PENELITIAN	
A. Sejarah Berdirinya Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau	30
B. Visi, Misi, dan Tujuan BPMAA.....	33
C. Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau.....	33
D. Program Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau.....	34
E. Pengurus Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau.....	37
F. Fasilitas Masjid Agung Provinsi Riau.....	39
G. Daftar Petugas Sholat Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau.....	40
BAB III PENYAJIAN DATA	
A. Fungsi Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur.....	42
B. Pelayanan Takmir Masjid pada Jamaah Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau.....	47

BAB IV ANALISIS DATA

A. Penerapan Pengorganisasian BPMAA	53
B. Pelayanan BPMAA pada Jamaah Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau	55

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	59
B. Saran-Saran	60

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Struktur Organisasi BPMAA	37
Tabel 2 Petugas Sholat Lima Waktu	40

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 bagan kepengurusan bpmaa tahun 2009/2014	39
---	----

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kata organisasi mempunyai dua pengertian umum. Pengertian pertama, menandakan suatu lembaga atau kelompok fungsional atau suatu perkumpulan olahraga. Pengertian kedua, berkenaan dengan proses pengorganisasian sebagai suatu cara dalam mana kegiatan organisasi dialokasikan dan ditigaskan diantara para anggotanya agar tujuan organisasi dapat dicapai dengan efisien, organisasi juga dapat disebut sebagai wadah untuk tempat berkumpulnya beberapa orang.

Organisasi sangatlah penting untuk mewujudkan suatu tujuan dengan efektif dan efisien. Seperti yang telah dikemukakan sebelumnya, efektifitas manajemen berarti: meleksanakan hal-hal yang tepat (*Doing The Right Things*), sedangkan efisiensi mengandung arti: melaksanakan hal-hal tertentu secara tepat (*Doing Things Right*). Pengorganisasian dapat mencapai dua hal tersebut.¹

Mengorganisasi adalah proses pengelompokan kegiatan-kegiatan yang mencapai tujuan-tujuan dan penugasan setiap kelompok kepada seorang manajer, yang mempunyai kekuasaan, yang perlu untuk mengawasi anggota-anggota kelompok. Pengorganisasian dilakukan untuk menghimpun dan mengatur semua sumber-sumber yang diperlukan, termasuk manusia,

¹ Winardi, J. 2003. *Teori Organisasi dan Pengorganisasian*. PT Raja Grafindo Persada: Jakarta hal 22

sehingga pekerjaan yang dikehendaki dapat dilaksanakan dengan berhasil baik.²

Pengorganisasian pada hakikatnya mengandung pengertian sebagai proses penetapan struktur peran, melalui penentuan aktifitas-aktifitas, penugasan kelompok-kelompok aktifitas kepada manajer-manajer, pendelegasian wewenang untuk melaksanakannya, pengoordinasian hubungan-hubungan wewenang dan informasi, baik horizontal maupun vertikal dalam struktur organisasi.³

Dydiet Hardjito dalam sebuah artikel mengemukakan bahwa keberhasilan organisasi mencapai tujuannya dipengaruhi oleh komponen-komponen organisasi yang meliputi :

1. Struktur
2. Tujuan
3. Manusia
4. Hukum
5. Prosedur pengoperasian yang berlaku (*Standard Operating Procedure*)
6. Teknologi
7. Lingkungan
8. Kompleksitas
9. Spesialisasi
10. Kewenangan
11. Pembagian tugas.⁴

² Brantas, 2009, *Dasar-Dasar Manajemen*, Alfabeta: Bandung hal 71

³ Abu Sin, Ahmad Ibrahim, 2006, *Manajemen Syariah (Sebuah Kajian Historis Dan Kontemporer)*, PT Raja Grafindo Persada: Jakarta Hal 91

⁴ <http://2frameit.blogspot.com/2011/05/faktor-faktor-yang-mempengaruhi.html>, Dydiet Hardjito, Faktor-faktor yang mempengaruhi efektifitas organisasi (2009) diakses pada tanggal 30 april 2013

Masjid berfungsi sebagai pusat informasi, pusat kebudayaan, wisata rohani dan sosial. Untuk mewujudkan fungsi masjid yang diatas, Masjid harus mempunyai manajemen yang bagus, karena tanpa adanya manajemen yang bagus mustahil itu dapat terpenuhi.

Masjid tidak luput dari berbagai problematika, baik menyangkut pengurus, kegiatan, maupun yang berkenaan dengan jamaah. Jika saja rupa-rupa problematika ini dibiarkan berlarut-larut, kemajuan dan kemakmuran masjid bisa terhambat. Fungsi masjid menjadi tidak berjalan sebagaimana mestinya, sehingga keberadaan masjid tak berbeda dengan bangunan biasa.⁵

Maka dari itu dalam mewujudkan Masjid yang ideal ada yang perlu di perhatikan baik itu dari sisi *Imarah*, *Riayah*, dan *Idarah*. Maksud dari *Imarah* adalah bagaimana cara membuat kegiatan dalam Masjid sehingga Masjid menjadi berguna dan memberikan manfaat keagamaan. *Riayah* adalah pemeliharaan Masjid, baik itu seni arsitekturnya, mihrab, mimbar, kubah dan menara. Dan *Idharah* adalah bentuk penataan Masjid itu sendiri baik itu pembangunan Masjidnya, Taman Masjid dan sebagainya.

Maka pembangunan Masjid itu tidak boleh hanya menfokuskan kepada pembangunan fisik saja, melainkan juga harus merancang kegiatan-kegiatan yang dapat meramaikan Masjid. Untuk itu para Pengurus (Perencana atau Pengelola) Masjid dituntut untuk memahami ilmu pengetahuan dan wawasan yang luas serta menguasai keterampilan manajemen. Pengurus Masjid harus mampu menyesuaikan diri dan antisipatif terhadap perkembangan zaman.⁶

⁵ Mohammad E. Ayub, 1996, *Manajemen Masjid*, Gema Insani Press:Jakarta Hal 21

⁶ Nana Rukmana D.W., 2002, *Masjid dan Dakwah*, Al-Mawarda Prima; Jakarta, Hal 3

Tapi ternyata semangat membangun Masjid belum diiringi dengan semangat kemakmurannya. Hal ini tidak sedikit Masjid yang sunyi dari kegiatan. Masjid dilingkungan kantor misalnya hanya berfungsi seminggu sekali untuk shalat jum'at atau hanya untuk shalat dzuhur atau ashar berjamaah saja. Atau banyak Masjid-masjid dilingkungan perumahan yang sebagian besar hanya berfungsi untuk shalat jum'at, shalat maghrib, dan shalat isya berjamaah ... sering pula kita jumpai Masjid yang berangsur-angsur ditinggalkan Jama'ahnya karena kotor, tempat wudhu, dan WC-nya yang tak terpelihara.⁷

Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau tidak hanya dijadikan sebagai tempat untuk melakukan ibadah shalat lima waktu, tetapi Masjid Agung An-Nur yang dijadikan sebagai ikon provinsi Riau dilengkapi dengan fasilitas umum penunjang kegiatan untuk meramaikan Masjid, meningkatkan keimanan dan pengetahuan umat Islam. Namun ada saja beberapa hal yang perlu ditingkatkan lagi untuk meningkatkan keinginan jama'ah untuk melakukan ibadah dan kegiatan-kegiatan untuk meramaikan Masjid, karena dalam kenyataannya dengan keadaan fisik Masjid yang besar seharusnya diisi dengan jama'ah yang besar pula, tetapi dalam setiap harinya hanya diisi dengan beberapa shaf jama'ah saja kecuali pada saat hari-hari besar Masjid baru terlihat penuh oleh jama'ah, seperti shalat jum'at, shalat ied, dan hari-hari besar atau kegiatan besar lainnya.

⁷ Ibid hal 3

Berdasarkan fenomena diatas penulis tertarik untuk meneliti masalah ini dengan judul **“Penerapan Fungsi Pengorganisasian Dalam Pelayanan pada Jamaah Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau”**.

B. Alasan Pemilihan Judul

Adapun yang menjadi bahan pertimbangan dan alasan bagi penulis untuk meneliti judul ini adalah:

1. Pelaksanaan dakwah di Masjid akan berjalan lebih baik jika pemberian pelayanan terhadap jama'ah di kelola dengan manajemen yang baik, sehingga timbullah minat para jama'ah untuk mengunjungi Masjid bukan hanya sebagai tempat ibadah namun untuk tempat berbagai wadah kegiatan dakwah lainnya, karena berdakwah bukan hanya dengan berceramah diatas mimbar namun dapat dilakukan dengan cara apapun, hal inilah yang membuat peneliti tertarik untuk meneliti tentang Penerapan fungsi dalam Pengorganisasian dalam Pemberian Pelayanannya.
2. Peneliti merasa judul ini sangat menarik untuk diteliti, disamping untuk kepentingan dakwah, juga sesuai dengan pendidikan penulis selaku mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah.
3. Masalah-masalah yang dikaji dalam judul ini, peneliti merasa mampu untuk menelitinya.
4. Sebagai bahan untuk menambah ilmu dakwah tentang Kemasjidan khususnya bagi peneliti dan umumnya bagi para pembaca lainnya.
5. Judul Penerapan Fungsi Pengorganisasian Dalam Pelayanan pada Jama'ah Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau ini belum pernah diteliti sebelumnya.

C. Penegasan Istilah

Untuk menghindari kesalah pahaman pengertian dalam istilah yang akan diajukan dalam permasalahan ini, maka penulis perlu menjelaskan beberapa istilah sebagai berikut:

1. Penerapan, arti penerapan adalah: “pemasang; pengenaaan perihal mempraktekkan”.⁸
2. Fungsi, adalah sebuah kata adopsi yang diambil dari bahasa Inggris yaitu *Function* yang berarti kegunaan⁹
3. Pengorganisasian. Asal kata pengorganisasian adalah organisasi, adapun pengertian dari organisasi adalah. Organisasi mempunyai dua pengertian umum menurut T. Hani Handoko dalam buku dasar-dasar manajemen yang ditulis oleh Zasri M. Ali Pengertian pertama, menandakan suatu lembaga atau kelompok fungsional, seperti organisasi perusahaan, Rumah Sakit, perwakilan pemerintah atau suatu perkumpulan olahraga. Pengertian kedua, berkenaan dengan proses pengorganisasian sebagai suatu cara dalam mana kegiatan organisasi dialokasikan dan ditugaskan diantara para anggotanya agar tujuan organisasi dapat dicapai dengan efisien.¹⁰
4. Pelayanan, menurut Kamus Bahasa Indonesia yang ditulis oleh Budiono, M.A asal kata pelayanan adalah layan yang mengandung arti “membantu,

⁸ Budiono, M.A, 2005, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*. Karya Agung; Surabaya, Hal 532

⁹ Jhon M. Echols dan Hassan Shadily, 2003, *Kamus Inggris Indonesia*, PT Gramedia: Jakarta hal 260

¹⁰ H. Zasri M. Ali, 2008, *Dasar-Dasar Manajemen*, Suska Press: Pekanbaru Riau, Hal.21

menyiapkan (mengurus) apa-apa yang diperlukan seseorang; meladeni”.¹¹ Jadi pelayanan adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang untuk mengurus apa-apa yang diperlukan orang lain.

5. Jama'ah, berasal dari bahasa Arab yaitu jama' yang artinya banyak, namun dalam Kamus Bahasa Indonesia yang ditulis oleh Budiono, kata jama'ah memiliki arti “Perkumpulan, perhimpunan: rombongan: shalat jama'ah: shalat bersama, (bersembahyang dan sebagainya).¹² Namun arti jama'ah dalam penelitian ini adalah perkumpulan orang-orang yang melakukan kegiatan ibadah baik itu shalat dan sebagainya yang dilakukan secara bersama-sama.
6. Masjid, Masjid berasal dari kata Sajada-sujud, salah satunya bermakna mengikuti maupun menyesuaikan diri dengan ketetapan Allah yang berkaitan dengan alam raya.¹³ *Isim makan* (kata tempat) yang menyebabkan perubahan bentuk *sajada* menjadi *masjidu*, *masjid*.

D. Permasalahan

1. Identifikasi Masalah

Sebagaimana yang telah dipaparkan dalam latar belakang masalah. Bahwa, permasalahan kajian ini adalah Penerapan Fungsi Pengorganisasian Dalam Pelayanan Kepada Jama'ah Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau. Berdasarkan persoalan di atas, maka persoalan-persoalan yang mengitari kajian ini dapat diidentifikasi sebagai berikut:

¹¹ Budiono, Op cit Hal 309

¹² Budiono, op cit Hal 216

¹³ H. Nana Rukmana D.W. Op Cit , hal 41

- a. Rendahnya minat kaum muslimin untuk melaksanakan sholat berjama'ah di Masjid.
- b. Banyak pengemis yang berkeliaran disaat sholat fardhu sedang berlangsung.
- c. Tidak adanya aturan khusus yang mewajibkan pengunjung masjid untuk memakai pakaian yang sopan dan rapi, dalam arti menutup aurat.
- d. Kurang jelasnya pengorganisasian yang dilakukan oleh pengurus masjid.
- e. Pelayanan yang kurang maksimal yang diberikan oleh pengurus

2. Batasan Masalah

Mengingat luasnya ruang lingkup kajian di atas, maka penulis membatasi permasalahan yang akan diteliti pada masalah **“Penerapan Fungsi Pengorganisasian dan Pelayanan pada Jama'ah Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau”**.

3. Rumusan Masalah

Adapun yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

- a. Bagaimana Pengurus Masjid Agung An-Nur dalam menjalankan fungsi Pengorganisasian?
- b. Bagaimana Takmir Masjid dalam memberikan Pelayanan Ibadah kepada jamaah Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau?

E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui bagaimana cara Pengurus Masjid Agung An-Nur dalam menjalankan fungsi Pengorganisasian.
- b. Untuk mengetahui bagaimana cara takmir masjid dalam memberikan Pelayanan kepada Jamaah Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau.

2. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dalam melaksanakan penelitian ini adalah:

- a. Akademis
 - 1) Sebagai syarat untuk mendapatkan gelar Kesarjanaan S1 Manajemen Dakwah, Sarjana Komunikasi Islam (S. Kom, I)
 - 2) Bagi program studi manajemen dakwah sebagai salah satu upaya pengembangan ilmu pengetahuan tentang Manajemen Masjid.
 - 3) Untuk lebih memaksimalkan keahlian penulis sebagai calon Akademisi yang berupaya menerapkan ilmu yang telah diperoleh serta menuangkan kedalam hasil penelitian.
- b. Praktis
 - 1) Digunakan sebagai informasi dan pengetahuan mengenai penerapan Fungsi Pengorganisasian dalam pemberian Pelayanan kepada Jamaah Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau, yang dapat dijadikan bahan evaluasi bagi Pengurus Masjid lainnya.

- 2) Bagi Pengurus Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau sebagai bahan masukan untuk meningkatkan pelayanan kepada jama'ah.

F. Tinjauan Pustaka

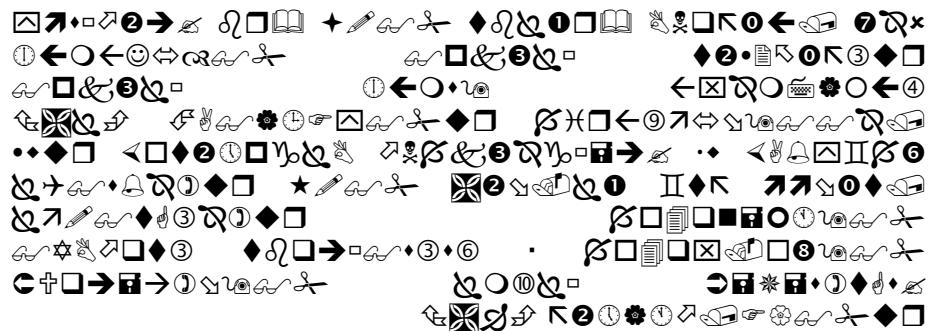
Penelitian dengan judul “Penerapan Fungsi Pengorganisasian Dalam Pelayanan Pada Jamaah Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau” ini Belum pernah diteliti oleh peneliti sebelumnya.

G. Kerangka Teoritis dan Konsep Operasionalnya

1. Kerangka Teoritis

- a. Fungsi Masjid dalam Islam.

Al-qur'an banyak menyebutkan fungsi Masjid, antara lain di dalam firmannya dalam surat An-Nur ayat 36-37 yang berbunyi:



“Bertasbih kepada Allah di Masjid-Masjid yang telah diperintahkan untuk dimuliakan dan disebut nama-Nya di dalamnya, pada waktu pagi dan waktu petang, Laki-laki yang tidak dilalaikan oleh perniagaan dan tidak (pula) oleh jual beli dari mengingati Allah, dan (dari) mendirikan sembahyang, dan (dari) membayarkan zakat. mereka takut kepada suatu hari yang (di hari itu) hati dan penglihatan menjadi goncang.”(An-Nur:36-37).

Tasbih memiliki makna yang dalam, bukan hanya berarti mengucapkan kalimat *Subhanallah* saja namun sesuai dengan makna

yang dicakup oleh kata tersebut beserta konteksnya. Sedangkan arti dan konteks-konteksnya disimpulkan dengan kata takwa.

Ada beberapa fungsi dan peran Masjid yang utama, adapun peran Masjid itu adalah sebagai berikut:

- 1) Sebagai pusat peradaban umat Islam, terutama dalam pelaksanaan shalat lima waktu dan ibadah shalat-sholat lainnya.
- 2) Sebagai sekolah, tempat berkumpul para ulama dalam mengajarkan ilmu, tempat menyampaikan penjelasan hukum-hukum syari'at kepada masyarakat.

Masjid Nabawi di Madinah telah menjabarkan fungsinya sehingga lahir peranan Masjid yang beraneka ragam. Sejarah mencatat tidak kurang dari sepuluh peranan yang telah diemban oleh Masjid Nabawi, yaitu sebagai berikut:

- 1) Tempat ibadah (sholat, zikir)
- 2) Tempat komunikasi dan konsultasi (masalah ekonomi, Sosial budaya)
- 3) Tempat pendidikan
- 4) Tempat santunan Sosial
- 5) Tempat latihan militer dan persiapan alat-alatnya.
- 6) Tempat pengobatan para korban perang
- 7) Tempat perdamaian dan pengadilan sengketa
- 8) Aula dan tempat penerima tamu
- 9) Tempat menawan tahanan

10) Pusat penerangan atau pembelaan agama.

Namun pada masa kini peran Masjid yang begitu banyak sudah kita temui di masa kini, itu dikarenakan banyak peran Masjid yang di ambil oleh lembaga-lembaga atau organisasi sebagai pengarah kehidupan duniawi dan ukhrawi umat beragama.

Fungsi Masjid memang susah untuk diwujudkan seperti masa keemasan Islam dahulu, namun bukan berarti bahwa Masjid tidak dapat berperan didalam kehidupan masyarakat seperti dulu.

Setidaknya melalui melalui para pengelola yang memberikan nasihat dan arahan kepada umat guna mengarahkan mereka pada kehidupan duniawi dan ukhrawi yang lebih berkualitas.¹⁴

b. Pengorganisasian.

Pengorganisasian berasal dari kata organisasi yang diberi tambahan pe-an. Kata organisasi mempunyai dua pengertian umum. Pengertian pertama, menandakan suatu lembaga atau kelompok fungsional, seperti organisasi perusahaan, Rumah Sakit, perwakilan pemerintah, atau suatu perkumpulan olahraga. Pengertian kedua, berkenaan dengan proses pengorganisasian sebagai suatu cara dalam mana kegiatan organisasi dialokasikan dan ditigaskan diantara para anggotanya agar tujuan organisasi dapat dicapai dengan efisien.¹⁵

¹⁴ Mustafa Budiman, 2008, *Manajemen Masjid*, Ziyad Book: Surakarta, hal 26

¹⁵ M. Ali. Zasri, 2008, *Dasar-dasar Manajemen*, Suska Press: Pekanbaru, Hal 21

Organisasi juga dapat diartikan sebagai wadah (dalam arti sempit) kerja sama (arti luas) antara dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan.¹⁶

Tanda-tanda organisasi yang baik dan efektif antara lain;

- 1) Tujuan organisasi itu jelas dan realistis
- 2) Pembagian kerja dan hubungan pekerjaan antara unit-unit, sub sistem sub sistem atau bagian-bagian harus baik dan jelas
- 3) Organisasi itu harus menjadi alat dan wadah yang efektif dalam mencapai tujuan
- 4) Tipe organisasi dan strukturnya harus sesuai dengan kebutuhan
- 5) Unit-unit kerja (departemen, bagian) nya ditetapkan berdasarkan atas eratnya hubungan pekerjaan
- 6) Rentang kendali setiap bagian harus berdasarkan volume pekerjaan dan tidak boleh terlalu banyak
- 7) Jenis wewenang (*authority*) yang dimiliki setiap pejabat harus jelas.¹⁷

Pengorganisasian dapat diartikan penentuan pekerjaan pekerjaan yang harus dilakukan, pengelompokan tugas-tugas dan membagi-bagikan pekerjaan kepada setiap karyawan, penetapan departemen-departemen serta penentuan hubungan-hubungan.¹⁸

Jadi pengorganisasian adalah keseluruhan proses pengelompokan orang-orang, alat-alat tugas-tugas, tanggung jawab

¹⁶ Eman Suherman. 2012. *Manajemen Masjid*. Alfabeta: Bandung, Hal 32

¹⁷ <http://2frameit.blogspot.com/2011/05/factor-factor-yang-mempengaruhi.html>, Faktor-faktor yang mempengaruhi efektifitas organisasi diunduh pada tanggal 30 April 2013

¹⁸ M. Ali. Zsari, *Opcit*, Hal 21

dan wewenang, sedemikian rupa sehingga tercipta suatu organisasi yang dapat digerakkan sebagai suatu kesatuan dan rangka pencapaian tujuan yang telah ditentukan.¹⁹

Ada beberapa fungsi manajemen yang harus dipenuhi oleh setiap organisasi. Suatu organisasi dapat dikatakan baik apabila menggunakan fungsi manajemen dibawah ini.

1) *Planning* (Perencanaan)

Planning atau perencanaan adalah pemilihan atau penetapan tujuan-tujuan organisasi dan penentuan strategi, kebijaksanaan program, prosedur, metoda, system, anggaran dan standar yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan. Semua fungsi yang lain sangat tergantung pada fungsi ini.²⁰

2) *Organizing* (Pengorganisasian).

- a) Adanya struktur organisasi
- b) Adanya jalur koordinasi yang jelas

3) *Actuating* (Pelaksanaan).

Pengertian *actuating* secara bahasa adalah pengarahan atau dengan kata lain pergerakan pelaksanaan, sedang pengertian secara istilah *actuating* (pengarahan) adalah mengarahkan semua karyawan agar mau bekerja sama dan bekerja efektif dalam mencapai tujuan perusahaan. Dengan kata lain *actuating* adalah suatu usaha yang dilakukan untuk mencapai tujuan perusahaan

¹⁹ M. Ali Zasri, Ibid, Hal 22

²⁰ M. Ali Zasri, Ibid, Hal 10

dengan berpedoman pada perencanaan (*planning*) dan usaha pengorganisasian.²¹ Dengan adanya *actuating* ini diharapkan pengurus dapat mengarahkan karyawan untuk lebih meningkatkan pelayanan kepada jamaah dengan lebih baik

4) *Controlling* (Pengawasan).

Pengawasan yaitu usaha sistematis menetapkan standar pelaksanaan dengan tujuan perencanaan, merancang sistem informasi umpan balik, membandingkan kegiatan nyata dengan standar, menentukan dan mengukur deviasi-deviasai dan mengambil tindakan koreksi yang menjamin bahwa semua sumber daya yang dimiliki telah dipergunakan dengan efektif dan efisien.

Jadi dengan adanya *Controlling* (pengawasan) ini dapat meningkatkan rasa tanggung jawab pegawai atau karyawan atas tugas dan tanggung jawab mereka, sebab mereka merasa semua yang mereka kerjakan mendapatkan perhatian dari atasan atau pengurus.

Ada enam indikator pengorganisasian yang baik, adapun ke enam indikator tersebut yaitu:

- a) Mempunyai struktur organisasi.
- b) Memiliki program kegiatan.
- c) Memiliki laporan pelaksanaan kegiatan.

²¹ <http://ricky1206.blogspot.com/2010/12/actuating-penggerakkan.html#ixzz1iA WW9nJm>, Actuating Pergerakan, diunduh pada tanggal 5 Juni 2012

- d) Mampu mengembangkan generasi penerusnya dengan efektif dan optimal.
- e) Mampu memanager keuangan.
- f) Mampu mengembangkan kegiatan organisasinya dengan kreatif agar anggota selalu aktif dan mampu mengembangkan potensinya dalam organisasi tersebut
- g) Memiliki piagam/penghargaan atas prestasi yang diraih selama organisasi itu aktif.²²

Organisasi dapat didefinisikan sebagai sekelompok orang yang saling berinteraksi dan bekerjasama untuk merealisasikan tujuan bersama. Berdasarkan definisi tadi jelaslah bahwa dalam suatu `organisasi minimum mengandung tiga elemen/ unsur yang saling berhubungan. Ketiga elemen organisasi tersebut adalah adanya Sekelompok orang, Interaksi dan kerjasama, serta Tujuan bersama.²³

Dalam sebuah organisasi memiliki beberapa faktor yang dapat menunjang organisasi itu, adapun faktor-faktor tersebut antara lain:

- a) Tujuan
- b) Struktur
- c) Sistem Penghargaan
- d) Mekanisme Tata Kerja
- e) Tata Hubungan dan

²² [http://imam – the manajemen. blogspot. Com / 2012 / 03 / indikator – organisasi. html](http://imam-the-manajemen.blogspot.com/2012/03/indikator-organisasi.html), Indikator Organisasi diunduh pada tanggal 30 April 2013 jam 21.12

²³ Siswanto. H.B, 2006, *Pengantar Manajemen*, PT Bumi Aksara: Bandung, Hal 73

f) Kepemimpinan.²⁴

c. Pelayanan.

Sebelum kita membahas pelayanan dalam arti yang lebih kita harus mengetahui kata pelayanan dari arti umum. Pelayanan suku katanya adalah layan yang berarti “meladeni” . dalam bahasa inggris lebih dikenal dengan kata “*service*”. *Service* mungkin bisa diartikan sebagai “melakukan sesuatu bagi oranglain”. Akan tetapi, tidaklah mudah mencari padanan kata dalam bahasa Indonesia yang pas untuk istilah tersebut. Setidaknya ada tiga kata yang bisa mengacu pada istilah tersebut, yakni jasa, layanan dan *service*.²⁵

Pelayanan adalah aktivitas/manfaat yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen (yang dilayani), yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.²⁶ Dalam merencanakan pembangunan Masjid perencanaan ruang yang disediakan khusus untuk kegiatan akan sangat membantu dalam pelaksanaan menejemen kelak setelah pembangunan Masjid selesai sempurna. Karena itu kebutuhan akan ruang maupun sarana pelengkap dan penunjang kegiatan Masjid harus direncanakan sejak awal untuk menunjang kegiatan jangka panjang.

Mewujudkan pelayanan prima tidaklah mudah, tidak semudah membalikkan telapak tangan, banyak factor-faktor yang

²⁴ [http://2frameit.blogspot.com / 2011 / 05 / faktor-faktor-yang-mempengaruhi.html](http://2frameit.blogspot.com/2011/05/faktor-faktor-yang-mempengaruhi.html)
Faktor-faktor yang mempengaruhi efektifitas organisasi diunduh pada tanggal 30 april 2013 dari:
[http://2frameit.blogspot.com /2011/05/faktor-faktor-yang-mempengaruhi.html](http://2frameit.blogspot.com/2011/05/faktor-faktor-yang-mempengaruhi.html)

²⁵ Fandi Tjiptono. 2012. *Service Management (Mewujudkan Layanan Prima)*. Yogyakarta: C.V Andi Offset. Hal 3

²⁶ [http:// Fusepmulyana.files.wordpress.com.manajemenpelayanan publik.pdf](http://Fusepmulyana.files.wordpress.com/manajemenpelayanan publik.pdf) hal 1
Manajemen Pelayanan Publik diunduh pada tanggal 05 juni 2012

perlu dipertimbangkan secara cermat, diantara factor-faktor yang perlu mendapatkan perhatian utama adalah:

1. Mengidentifikasi determinan utama kualitas layanan
2. Mengelola ekspektasi pelanggan.
3. Mengelola bukti (*evidence*) kualitas layanan.
4. Mendidik konsumen tentang layanan.
5. Menumbuh kembangkan budaya kualitas.
6. Menciptakan *automating quality*.
7. Menindak lanjuti layanan.
8. Mengembangkan system informasi kualitas layanan.²⁷

Masterplan tata ruang dan sarana fisik harus menjadi perhatian dalam perencanaan pembangunan, hal ini sering terabaikan, karena hal ini merupakan salah satu cara untuk memberikan pelayanan kepada jamaah Masjid, kebanyakan pembangunan Masjid hanya dirancang untuk kebutuhan ibadah sholat lima waktu dan shalat jum'at saja, sehingga ruang masjid menjadi multi fungsi untuk segala kegiatan, sudah barang tentu sering terjadi *overlapping* antara satu kegiatan dengan kegiatan lainnya atau setiap kegiatan yang berbeda tidak dapat dilaksanakan bersama karena terbatasnya ruang. Adapun perencanaan ruang yang ideal untuk dapat menunjang kegiatan jangka panjang antara lain:

²⁷ Fandi Tjiptono, Opcit, hal 182

- 1) Ruang bangunan utama, digunakan untuk pelaksanaan ibadah sholat lima waktu/ shalat jum'at.
- 2) Ruang bangunan pelengkap terdiri dari:
 - a) Tempat bersuci untuk berwudhu, WC dan kamar mandi. Tempat wudhu' harus dirancang sesuai kapasitas jama'ah Masjid.
 - b) Tempat penitipan sepatu/ sandal. Disediakan sesuai kapasitas jama'ah.
 - c) Kantor Pengurus Masjid (sekretariat). dapat terdiri Kantor Ta'mir, TPA dan Majelis Ta'lim.
 - d) Ruang perpustakaan, disediakan untuk membantu para jama'ah mendalami ajaran Agama,
 - e) Ruang belajar. Untuk kegiatan pendidikan Al-Qur'an, pelatihan keagamaan.
 - f) Ruang serbaguna, untuk kegiatan resepsi pernikahan, seminar dan sebagainya.
 - g) Ruang pelayanan konsultasi Agama.
 - h) Ruang asrama, untuk menampung tamu dari jauh, diperlukan untuk menunjang kegiatan yang harus menginap.
 - i) Ruang usaha ekonomi dan kesehatan; seperti kegiatan BMT, kantin dll.
 - j) Gudang untuk menyimpan peralatan sarana prasarana Masjid.

- k) Halaman parkir, dan taman, dirancang untuk menampung jama'ah terutama dalam kegiatan shalat Idul Fitri maupun Idul Adha, serta menampung parkir kendaraan para jama'ah dan taman untuk menambah keindahan suasana lingkungan Masjid.
- l) Menara Masjid, untuk seruan azan dan artistik Masjid.
- m) Ruang penjaga Masjid. Untuk memudahkan pelayanan kegiatan rutin sholat lima waktu dan kegiatan perawatan²⁸

Dalam menciptakan pelayanan yang prima ada beberapa unsur pelayanan yang harus diperhatikan, adapun unsur-unsur Pelayanan tersebut antara lain:

1) Fasilitas Fisik

Indikator-indikatornya:

- a) Peralatan dan fasilitas yang lengkap dan nyaman.
- b) Gedung/kantor yang memadai dan nyaman.
- c) Profil Petugas yang ramah dan Rapih.

2) Keandalan/Konsistensi

Indikatornya meliputi:

- a) Ketepatan pelaksanaan layanan.
- b) Kesesuaian pelaksanaan dengan prosedur.
- c) Konsisten tidak pilih kasih.

3) Kesiapan pelayanan dan Kecepatan

Indikatornya meliputi:

²⁸ Budiman Mustafa, Opcit, Hal 66

- a) Kecekatan petugas dalam pelayanan.
 - b) Hemat waktu dan tenaga.
- 4) Kepastian Pelayanan

Indikatornya meliputi:

- a) Kemampuan petugas.
 - b) Keramahan petugas.
 - c) Kepercayaan pelanggan.
 - d) Keamanan pelanggan.
- 5) Kemudahan

Indikatornya, mencakup:

- a) Kemudahan memperoleh pelayanan
- b) Kejelasan Informasi
- c) Pemahaman pelanggan²⁹

Dalam pelayanan umum terdapat beberapa faktor penting yang dapat mendukung pelayanan, diantara faktor-faktor tersebut yaitu:

1) Faktor kesadaran

Kesadaran menunjukkan suatu keadaan pada jiwa seseorang yaitu merupakan titik temu atau *Equilibrium* dari berbagai pertimbangan hingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati, dan keseimbangan dalam jiwa yang bersangkutan.

2) Faktor aturan

²⁹ <http://id.shvoong.com/business-management/entrepreneurship/1947325-unsur-unsur-pelayanan/#ixzz1iFdpr5M6>, Unsur-unsur pelayanan, diunduh pada tanggal 30 April 2013 jam 19.58

Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Pertimbangan utama manusia sebagai subyek aturan ditujukan kepada hal-hal yang penting, yaitu:

- a) Kewenangan
 - b) Pengetahuan dan pengalaman
 - c) Kemampuan bahasa
 - d) Pemahaman oleh pelaksanaan
 - e) Disiplin dalam pelaksanaan
- 3) Faktor organisasi

Organisasi pelayanan pada dasarnya tidak berbeda pada organisasi pada umumnya, namun ada perbedaan sedikit dalam penerapannya, karena sarana pelayanan ditujukan secara khusus kepada manusia yang mempunyai watak dan kehendak multi kompleks.

- 4) Faktor pendapatan

Pendapatan adalah suatu penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan/atau pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan organisasi, baik dalam bentuk uang, natura, maupun fasilitas dalam jangka waktu tertentu.

- 5) Faktor kemampuan-keterampilan

Kemampuan berasal dari kata dasar mampu yang dalam hubungan dengan tugas/ pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan yang diharapkan.

6) Faktor sarana pelayanan

Sarana pelayanan yang dimaksud disini adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu.³⁰

2. Konsep Operasional

Konsep operasional adalah konsep yang dapat diukur dilapangan dan digunakan untuk memberi batasan-batasan terhadap kerangka teori, hal ini sangat diperlukan agar tidak terjadi kesalah pahaman dalam tulisan ini dan menjadi tolak ukur dalam penulis dalam penulisan ini serta memudahkan penelitian. Kajian ini berkenaan dengan Penerapan Fungsi Pengorganisasian dalam Pelayanan pada Jama'ah Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau.

Idarah Masjid yang disebut juga Manajemen Masjid pada garis besarnya dapat dibagi menjadi dua bidang:

1. *Idarah Binail Maadiy (Phisical Management)*
2. *Idarah Binail Ruhiy (Funcional Management)*

Idarah Binail maadi adalah manajemen secara fisik yang meliputi Kepengurusan Masjid, pengaturan pembangunan fisik Masjid, penjagaan kehormatan, kebersihan, ketertiban dan keindahan Masjid (termasuk taman dilingkungan Masjid), pemeliharaan dan ketentraman Masjid, pengaturan

³⁰ Moenir. H.A.S, 2008, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, PT Bumi Aksara: Jakarta, Hal 88-119

keuangan dan administrasi Masjid, pemeliharaan agar Masjid tetap suci, terpandang, menarik, dan bermanfaat bagi kehidupan umat dan sebagainya.

Idarah Binail Ruhi adalah pengaturan tentang pelaksanaan fungsi Masjid sebagai wadah pembinaan Umat, sebagai pusat pembangunan Umat dan pusat kebudayaan Islam seperti dicontohkan oleh Rasulullah saw. *Idarah Binail Ruhiy* ini meliputi pengentasan pendidikan akidah Islamiyah, pembinaan *akhlakul karimah*, penjelasan Ajaran Islam secara teratur menyangkut:

- a. Pembinaan ukhuwah Islamiyah dan persatuan Umat
- b. Melahirkan *Fikrul Islamiyah* dan Kebudayaan Islam
- c. Mempertinggi mutu keislaman dalam diri pribadi dan masyarakat.³¹

Ada beberapa hal yang akan peneliti jadikan sebagai tolak ukur dalam penelitian ini diantaranya adalah sebagai berikut:

- a. Indikator Penerapan Fungsi Pengorganisasian.
 - 1) Mempunyai Struktur Organisasi.
 - 2) Memiliki Program Kegiatan
 - 3) Memiliki Laporan Pelaksanaan Kegiatan
 - 4) Mampu mengembangkan generasi penerusnya dengan efektif dan optimal.
 - 5) Mampu *memanage* keuanganya.

³¹ Mohammad E. Ayub, Ibid, hal 33

- 6) Mampu mengembangkan kegiatan organisasinya dengan kreatif agar anggota selalu aktif dan mampu mengembangkan potensinya dalam organisasi tersebut.
- 7) Memiliki Piagam/Penghargaan atas prestasi yang diraih selama organisasi itu aktif.³²

b. Unsur pelayanan

1) Fasilitas Fisik

Adapun Indikator-indikatornya:

- a) Peralatan dan fasilitas yang lengkap dan nyaman.
- b) Gedung/kantor yang memadai dan nyaman.
- c) Profil Petugas yang ramah dan Rapih.

2) Keandalan/Konsistensi

Indikatornya meliputi:

- a) Ketepatan pelaksanaan layanan.
- b) Kesesuai pelaksanaan dengan prosedur.
- c) Konsisten tidak pilih kasih.

3) Kesiapan pelayanan dan Kecepatan

Indikatornya meliputi:

- a) Kecekatan petugas dalam pelayanan.
- b) Hemat waktu dan tenaga.

4) Kepastian Pelayanan

Indikatornya meliputi:

³² [http://imam – the manajemen. blogspot. Com / 2012 / 03 / indikator - organisasi. html](http://imam-the-manajemen.blogspot.com/2012/03/indikator-organisasi.html), Indikator organisasi diunduh pada tanggal 30 april 2013 jam 21.12

- a) Kemampuan petugas.
 - b) Keramahan petugas.
 - c) Kepercayaan pelanggan.
 - d) Keamanan pelanggan.
- 5) Kemudahan
- Indikatornya, mencakup:
- a) Kemudahan memperoleh pelayanan
 - b) Kejelasan Informasi
 - c) Pemahaman pelanggan

H. Metode Penelitian

Dalam pelaksanaan penelitian yang lebih lanjut, maka penulis akan menentukan metode sesuai dengan sasaran penelitian ini, adapun metode yang digunakan peneliti dalam menulis adalah dengan menggunakan **Metode Analisa Deskriptif Kualitatif**.

1. Lokasi penelitian

Adapun lokasi dari penelitian ini adalah di Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau, atau kompleks Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau, tepatnya terletak di Jalan Hang Tuah Kota Pekanbaru.

2. Waktu penelitian

Adapun pelaksanaan kegiatan penelitian ini dilaksanakan selama tiga bulan terhitung dari tanggal 25 September sampai dengan 25 Nopember 2013

3. Subjek dan objek penelitian

a. Subjek penelitian.

Adapun subjek dari penelitian ini adalah Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur.

b. Objek penelitian.

Sedangkan objek dari penelitian ini adalah pengorganisasian dan pelayanan yang diberikan.

4. Teknik sampling.

Dalam hal ini penulis menggunakan Teknik Purposif, Teknik Purposif adalah Teknik pengambilan sampel secara sengaja oleh penelliti dan yang mempunyai kriteria tertentu serta menunjuk beberapa dari populasi yang dianggap mampu untuk mewakili seluruhnya.³³ Atau dengan menggunakan pertimbangan pribadi yang sesuai dengan penelitian, peneliti memilih subjek atau objek sebagai unit analisis. Peneliti memilih unit analisis tersebut berdasarkan kebutuhannya dan menganggap bahwa unit analisis tersebut representatif.³⁴

5. Sumber data.

Dalam penelitian ini penulis akan menggunakan dua sumber data, yaitu:

³³ [http:// buatskripsi. Com / 2011 / 10 / cara-memilih – sampel – dengan – menggunakan – teknik – purposif - sampling](http://buatskripsi.Com/2011/10/cara-memilih-sampel-dengan-menggunakan-teknik-purposif-sampling), Panduan menulis skripsi, pembuatan skripsi, diunduh pada tanggal 06 September 2013 jam 14.12

³⁴ Satori, Djam'an dan Komariah, Aan, 2012, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta, Hal 47

- a. Data primer, yaitu data yang penulis peroleh dari hasil wawancara dengan nara sumber, yakni melakukan wawancara secara langsung dengan Pengurus Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau.³⁵
 - b. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari instansi yang berkaitan melalui laporan-laporan buku-buku, dan dokumen-dokumen yang terkait dengan permasalahan penelitian.³⁶
6. Teknik pengumpulan data

Dalam pengumpulan data penelitian, penulis menggunakan tiga cara diantaranya:

- a. **Wawancara**, yaitu proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab, sambil bertatap muka antara peneliti dengan responden.³⁷
 - b. **Observasi**, yaitu peneliti mengamati langsung kondisi Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau tersebut mengenai pelayanan yang diberikan kepada jama'ah Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau
 - c. **Dokumentasi**, adalah dokumen-dokumen yang mengenai permasalahan penelitian tersebut.
7. Teknik analisa data

Setelah semua data terkumpul, selanjutnya data tersebut dianalisa dan diklasifikasikan menjadi satu kelompok, data kualitatif yaitu digambarkan dalam bentuk kata-kata. Data kualitatif dipergunakan sebagai

³⁵ <http://nagabiru86.wordpress.com/2009/06/2009/data-sekunder-dan-data-primer>. Data sekunder dan data primer diunduh pada tanggal 06 september 2013 jam 14.41.

³⁶ Ibid

³⁷ <http://matakristal.com/tag/pengertian-wawancara/>, Pengertian wawancara, diunduh pada tanggal 06 september 2013

landasan untuk analisis deskriptif, yaitu suatu analisis yang hanya mendiskripsikan variable-variabel penelitian dengan membandingkan data hasil penelitian dengan teori-teori yang ada sehingga permasalahan dalam penelitian ini dapat diuji.³⁸ Jadi , teknik analisa data yang digunakan peneliti adalah teknik *Analisa Deskriptif Kualitatif*.

I. Sistematika Penulisan

Adapun sistematika dalam penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Terdiri dari Latar Belakang, Alasan Pemilihan Judul, Penegasan Istilah, Rumusan Masalah, Tujuan dan Kegunaan Penelitian, Kerangka Teoritis dan Konsep Operasional, Metodologi Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

BAB II : DESKRIPSI UMUM LOKASI PENELITIAN

Terdiri dari sejarah berdirinya Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau, keadaan Pengurus Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau atau BPMAA, dan program-program Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau.

BAB III : PENYAJIAN DATA

BAB ini terdiri dari Penerapan Fungsi Pengorganisasian dalam Pelayanan Kepada Jamaah Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau, faktor pendukung dan penghambat dalam pemberian pelayanan kepada Jamaah Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau.

³⁸ Made Wirartha., 2006, *Pedoman Penulisan Usulan Penelitian. Skripsi, dan Tesis*, Yogyakarta: ANDI

BAB IV : ANALISIS DATA

BAB ini menjelaskan analisis tentang Penerapan Fungsi Pengorganisasian dalam Pelayanan Kepada Jamaah Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau

BAB V : PENUTUP

Terdiri dari Kesimpulan dan Saran

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

BAB II

DESKRIPSI UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Sejarah Berdirinya Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau

Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau merupakan Masjid terbesar dan termegah yang terletak di pusat Kota Pekanbaru, masjid ini terletak di jalan Hang Tuah, bentuk bangunan ini terlihat menyerupai gaya arsitektur Negara Arab, Turki, India, Melayu. Kebanyakan masyarakat menyebut bangunan Masjid ini menyerupai Taj Mahal di India.³⁹

Pembangunan Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau berkaitan dengan ide dan keinginan Gubernur Riau II Bpk Kaharudin Nasution untuk membangun pusat kegiatan warga kota (*Civic Centre*) Pekanbaru dalam kawasan terpadu yang meliputi adanya fasilitas rumah ibadah (Masjid Agung An-Nur) Rumah Sakit Umum (sekarang RSUD Arifin Ahmad), lapangan olah raga (dulu Stadion Hang Tuah), fasilitas pendidikan (SMP 1, SMP 5, dan

³⁹ <http://www.kumpulansejarah.com/2013/05/sejarah-berdirinya-masjid-agung-nur.html>, Aris, Sejarah Berdirinya Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau, diunduh Pada Tanggal 28 Juli 2013 Jam 14.50 Wib

SMA 1 yang ada sekarang), dan Pasar (Pasar Pusat/ Sukaramai sekarang) Rumah Dinas Gubernur (sekarang Rumah Dinas Wakil Gubernur) dalam suatu kawasan yang saling mendukung. Atas dasar keinginan tersebut maka dilaksanakan pembangunan Masjid Agung An-Nur, pembangunan Masjid Agung ini dilaksanakan dengan semangat gotong royong masyarakat Kota Pekanbaru bersama Pemerintah. Bangunan Masjid Agung An-Nur ini terdiri dari dua lantai. Lantai 1 merupakan lantai dasar yang dapat digunakan untuk ruangan serba guna dan perkantoran, sedangkan lantai dua digunakan untuk ruangan sholat (ibadah).

Kalau awal dimulainya kegiatan pembangunan Masjid Agung An-Nur ini adalah dimasa Pemerintahan Provinsi Riau dipimpin oleh Gubernur II Bpk Kaharudin Nasution pada tahun 1962, maka selesai pembangunan adalah dimasa pemerintahan Provinsi Riau dipimpin oleh Gubernur Riau III yaitu Bpk Arifin Ahmad, ditandai dengan peresmian oleh Bpk Gubernur Arifin Ahmad Pada Tanggal 27 Rajab 1388 H/ 19 Oktober 1968 M dengan penanda tanganan Prasasti oleh Gubernur Riau selaku Gubernur Riau III.

Pada tahun 1980 guna melengkapi fasilitas Masjid sebagai tempat berbagai kegiatan masyarakat khususnya Umat Islam dan sebagai *landmark* Kota, maka Pada Tahun 1990 dimasa Gubernur Riau Bpk Soeripto, dibangun pula sebuah menara untuk lebih meluasnya dan mengumandangnya suara adzan keseluruh penjuru Kota Pekanbaru dan sekitarnya dari Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau, dibawah bangunan menara tersebut ditempatkan

Perpustakaan Masjid dan Badan Amil Zakat Infaq dan Sodaqoh (BAZIZ) Provinsi Riau.

Sejalan dengan perkembangan zaman, dan dengan niat untuk lebih menyempurnakan bangunan Masjid guna untuk meningkatkan mutu fasilitas pelayanan umat dalam melaksanakan peningkatan pengetahuan dan pengalaman Syariat Agamanya, maka seminggu setelah Bapak. Shaleh Djasit dilantik sebagai Gubernur Riau Tahun 1998, beliau berkunjung ke Masjid untuk melaksanakan sholat dzuhur berjama'ah, maka pada kesempatan berbincang dengan Pengurus, Pengurus memohon kepada Bapak Gubernur untuk melakukan renovaasi Masjid Agung An-Nur.

Perumus renovasi tersebut terdiri dari unsur Pengurus Masjid, Tokoh Masyarakat, Tokoh Agama, dan Tokoh Adat yang ada di Pekanbaru. Konsep yang disepakati untuk merenovasi bangunan Masjid pada waktu itu adalah:

1. Renovasi Masjid tidak menghilangkan bangunan induk, karena dibangun dengan wakaf banyak orang.
2. Bangunan induk dapat diperluas atau dibungkus dengan material/bangunan baru.
3. Kegiatan yang belum tertampung dapat dibuatkan wadahnya disekeliling bangunan induk dan halaman Masjid.

Atas dasar konsep itu kegiatan renovasi bangunan induk dan fasilitas pendukung mulai dilaksanakan sejak tahun 2002 dimasa Provinsi Riau di pimpin oleh Gubernur Riau Bpk H. Saleh Djasit. Kegiatan renovasi

dirampungkan pada tahun 2006 dimasa Provinsi Riau di pimpin oleh Gubernur Riau Bpk. H. M. Rusli Zainal.

Bangunan Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau dan fasilitas pendukungnya diresmikan oleh Presiden RI Soesilo Bambang Yudhoyono Pada Tanggal 27 Rajab 1428 H/ 11 Agustus 2007 M bersempena dengan hari ulang tahun emas Provinsi Riau (HUT Provinsi Riau Ke 50 Th).⁴⁰

⁴⁰ Arsip Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau (laporan akhir jabatan), tahun 2009

B. Visi, Misi dan Tujuan BPMAA

1. Visi

Terwujudnya pelayanan masyarakat secara prima untuk peribadahan di masjid

2. Misi

- a) Melaksanakan pelayanan kegiatan ibadah
- b) Mengadakan penyuluhan pelayanan terhadap bidang dakwah

3. Tujuan

Untuk mengurus Masjid Agung An-Nur agar bisa menjadi pusat kegiatan masyarakat secara islami.⁴¹

C. Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau

Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur adalah merupakan sebuah institusi yang mengelola Masjid Agung An-Nur dan fasilitas yang ada di dalamnya, yang mana institusi ini mempunyai tugas dalam melaksanakan pembinaan *Idarah, Riayah, Imarah, Tarbiyah* dan usaha ekonomi produktif.

Dalam Surat Keputusan Gubernur Riau Nomor: 18 tahun 2010 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau BAB II Pasal tiga tentang Fungsi, Badan Pengelola ini mempunyai fungsi sebagai berikut:

1. Merumuskan dan menetapkan kebijakan teknis dibidang perencanaan, pengorganisasian dan pelaksanaan serta pengawasan pengelolaan dan pengurusan masjid dan fasilitas pendukungnya;

⁴¹ Sukmadi Mukmin, (Sekretaris BPMAA) wawancara pada tanggal 01 Oktober 2013, jam 11.00 WIB

2. Merumuskan dan melaksanakan kebijakan teknis dibidang *idarah* dan *riayah, imarah, tarbiyah* dan pengembangan usaha ekonomi produktif;
3. Melaporkan dan mempertanggung awabkan pelaksanaan tugas Badan Pengelola kepada Gubernur secara rutin;
4. Menyusun rencana strategis akuntabilitas kinerja Badan Pengelola;
5. Melaksanakan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan Badan Pengelola;⁴²

D. Program Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau

1. Devisi Imarah

a) Bidang Ibadah

- 1) Pelayanan dan pengaturan ibadah lima waktu dan sholat sunat lainnya
- 2) Pelayanan dan pengaturan ibadah sholat jum'at
- 3) Pelayanan dan pengaturan kegiatan amaliah/ibadah ramadhan
- 4) Pelayanan dan pengaturan kegiatan ibadah sholat idul fitri dan idul adha
- 5) Menyusun dan mengatur jadwal imam, khatib, bilal, mu'adzin sholat fardhu dan sholat jum'at

b) Bidang Dakwah

- 1) Pelayanan dan pengaturan zakat fitrah dan zakat mal
- 2) Pelayanan dan pengaturan ibadah qurban
- 3) Memperingati hari-hari besar keagamaan (Islam)

⁴² Arsip Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau, Peraturan Gubernur Riau nomor: 18 tahun 2010, tentang susunan organisasi dan tata kerja Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau.

- 4) Melaksanakan kegiatan tabligh akbar dan dakwah lainnya
- 5) Pelayanan mu'allaf (Masuk Islam)

2. Devisi Usaha

a) Bidang Usaha Jasa

- 1) Pelayanan dan pengaturan jasa pemakaian fasilitas masjid dan fasilitas pendukung masjid untuk berbagai kegiatan masyarakat dibidang keagamaan
- 2) Pelayanan dan pengaturan jasa pemakaian fasilitas pendukung masjid untuk berbagai kegiatan masyarakat yang tidak bertentangan dengan syari'at agama islam

b) Bidang Usaha Mandiri

Membangun dan mengembangkan usaha mandiri, guna mendapatkan sumber dana non APBD untuk keperluan biaya operasional masjid, melalui pembangunan dan pengembangan usaha dibidang jasa, perdagangan dan perkebunan.⁴³

3. Devisi Tarbiyah

a) Bidang pendidikan formal

- 1) Menyelenggarakan pendidikan TK, SD, SLTP, dan SLTA yang unggul dan bercirikan islami sebagai pedoman dibidang unit pendidikan dilingkungan Masjid Agung An-Nur
- 2) Menyusun program pengembangan pendidikan yang unggul sebagai pedoman unit pendidikan yang ada dilingkungan Masjid Agung An-Nur

⁴³ Arsip, Laporan akhir masa tugas Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau Periode 2004-2009

- 3) Menyiapkan draf kerjasama Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau dengan Yayasan An-Nur sebagai upaya menghindari dualisme pengelolaan pendidikan dilingkungan Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau.
- 4) Mengajukan permohonan izin operasional penyelenggaraan pendidikan formal, NSS, NIS, dan NPSN dilingkungan Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau
- 5) Menyiapkan program penerimaan murid baru TK dan SD Islam Terpadu serta sosialisasi kepada masyarakat dan instansi terkait
- 6) Merekrut tenaga pendidikan (kepala sekolah, guru, dan tenaga administrasi) untuk keperluan penyelenggaraan pendidikan dan memberikan bekal pengetahuan melalui bimbingan, pelatihan teknis untuk meningkatkan profesionalitas/ keterampilan pembelajaran

b) Bidang Pendidikan Non Formal dan Remaja Masjid

- 1) Membenahi administrasi TPQ-MDA
- 2) Membentuk Ikatan Remaja Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau
- 3) Membina majlis taklim Masjid Agung An-Nur
- 4) Membina qiratul qutub
- 5) Membina Taman Pendidikan Qur'an/MDA

E. Pengurus Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau

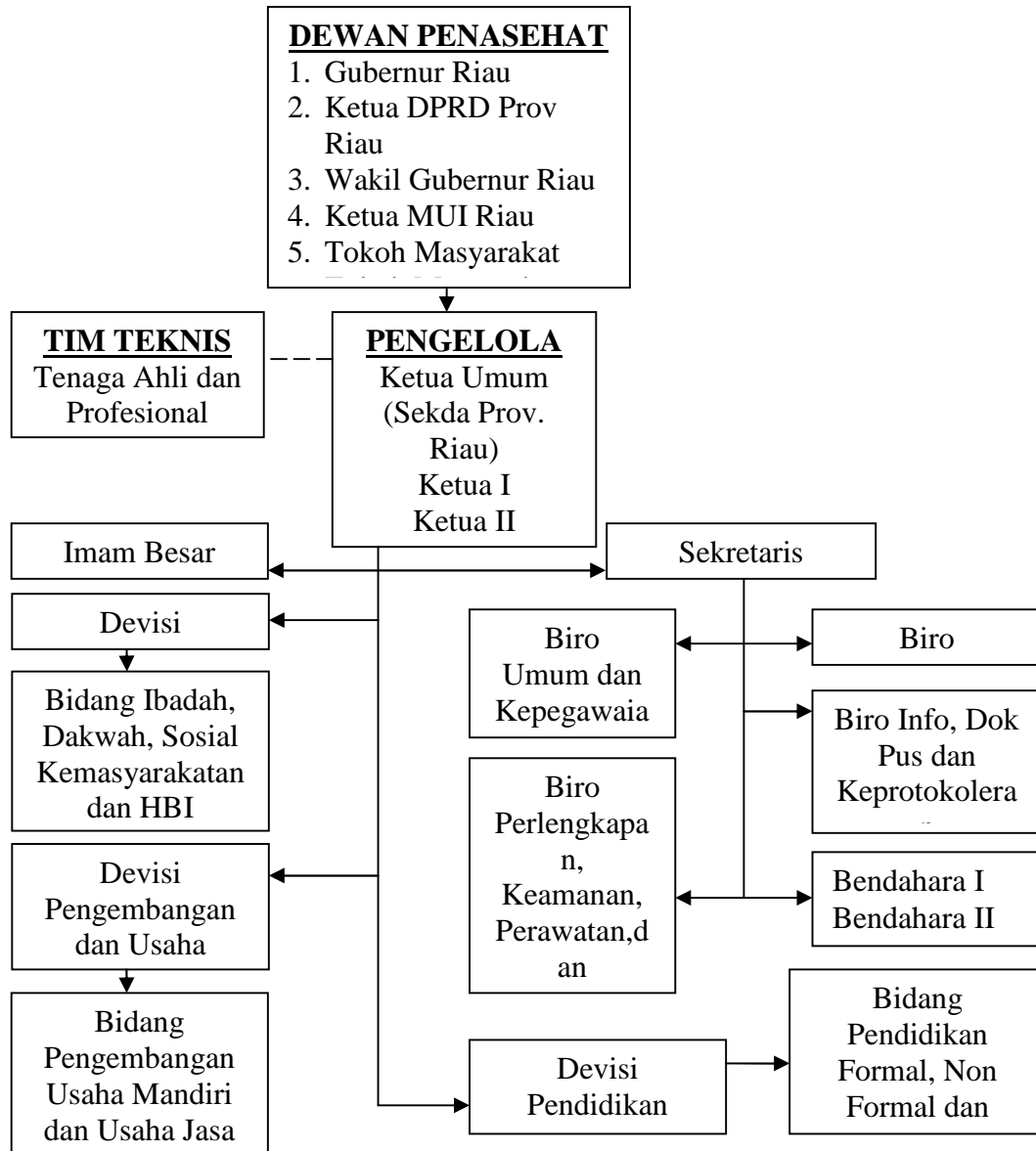
STRUKTUR KEPENGURUSAN BADAN PENGELOLA MASJID AGUNG AN-NUR PROVINSI RIAU PERIODE 2009/2014

NAMA	JABATAN
Gubernur Riau	Ketua Dewan Penasehat
Ketua DPRD	Penasehat
Wakil Gubernur Riau	Penasehat
Ketua MUI Provinsi Riau	Penasehat
Prof. Dr. H. Mahdini, MA	Penasehat
H. M. Azaly Djohan, SH	Penasehat
H. Nurhasyim, SH, MH	Tim Teknis
H. T. Zulkarnain	Tim Teknis
Ir. Teguh Indarmadji	Tim Teknis
Drs. H. Zalani Arifsyah	Tim Teknis
Mulkan Syarif	Tim Teknis
Bistamam	Tim Teknis
Pengelola	
Sekretaris Daerah Provinsi Riau	Ketua Umum
Drs. H. Marwan Abbas	Ketua I
Dr. H. Suryan A. Jamrah, MA	Ketua II
Kakanwil Kementerian Agama Provinsi Riau	Ketua III
Sekretariat (Idharah)	
Drs. H. Sukmadi Mukmin	Sekretaris
Drs. H. Syarifuddin	Kepala Biro Umum dan Kepegawaian
H. M. Yudha Yahya, SE	Kepala Biro Keuangan
T. Syoib, SH	Kepala Biro Perlengkapan, Keamanan, Perawatan, dan Kebersihan (Riayah)

H. Zulfihar, MA	Kepala Biro Informasi, Dokumentasi,
Drs. H. Dahlil Syarif	Perpustakaan dan Keprotokoleran
H. Kadir, MA	Bendahara I (APBD)
H. Azwar Ismail	Bendahara II (Non APBD)
Devisi	
Drs. H. Abdul Razak, MM	Kepala Devisi Ketakmiran (Imarah)
Drs. H. Amir. MZ	Kepala Bidang Ibadah, Dakwah, Kemasyarakatan dan HBI
Drs. H. Azwar Wahab	Kepala Bidang Pengembangan dan
Masyhuri Amali, M. Ag	Kepala Bidang Usaha, Jasa dan Mandiri
Drs. H. Hasan Masri	Kepala Bidang Pendidikan (Tarbiyah)
Drs. H. A. Jalaluddin	Kepala Bidang Pendidikan Formal, Non Formal dan Remaja Masjid
Imam Besar	

Tabel 1 Struktur organisasi BPMAA

**STRUKTUR ORGANISASI
BADAN PENGELOLA MASJID AGUNG AN-NUR
PROVINSI RIAU TAHUN 2009/2014**



Gambar 1 bagan kepengurusan BPMAA tahun 2009/2014

F. Fasilitas Masjid Agung Provinsi Riau

1. Ruang ibadah
2. Sekretariat Remaja Masjid
3. Ruang Perpustakaan
4. Ruang perkantoran

5. Ruang pendidikan/sekolah
6. Wifi gratis bagi masyarakat
7. Penitipan sandal
8. Parkir
9. Toilet/ tempat wudhu
10. Aula pertemuan⁴⁴

G. Daftar Petugas Sholat Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau

1. Sholat lima waktu

Dalam memberikan pelayanan ibadah sholat bagi jamaah masjid Agung An-Nur Provinsi Riau, Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau telah mengatur jadwal sholat lima waktu, adapun petugas sholat lima waktu Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau adalah sebagai berikut:

NO	PETUGAS	USTADZ	SBH	DZH	ASH	MAG	ISYA
1	Imam	H. Mas'ari S, B.A	-	✓	✓	-	-
2	Imam	H. Zulkifli R, M.A		-	-	✓	✓
3	Bilal	H. M. Zaman	✓	✓	✓	-	-
4	Bilal	H. Rusdi Ratim	-	-	-	✓	✓

Tabel 2 Daftar Petugas Sholat

Cadangan Imam:

1. Drs, H, M. Yusuf
2. H, M. Arafah, M.A
3. M. Jumaini Batubara

⁴⁴ Sukmadi Mukmin, wawancara pada tanggal 01/10/2013 jam 11.00 WIB

2. Sholat jum'at

Dari hasil pertemuan peneliti dengan nara sumber yang dilaksanakan pada tanggal 09 November 2013 pukul 16.00 WIB dengan Bapak Drs, Amir MZ selaku Kabid Ibadah, Dakwah, Sosmas dan HBI, untuk menjamin kelancaran dan ketertiban pelayanan sholat jum'at di Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau, Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau telah menetapkan H. Mas'ari S. BA dan H. Zulkifli R, MA sebagai imamnya, sedangkan untuk tenaga khatib diatur empat bulan sekali.

BAB III

PENYAJIAN DATA

A. Fungsi Pengorganisasian Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur

Pada bab ini, penulis mendeskripsikan tentang Fungsi Pengorganisasian dalam Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau. Dari data yang didapat peneliti, fungsi dari Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau ini dalam mengelola organisasi ada beberapa hal, dalam peraturan Gubernur Riau nomor 18 tahun 2010, tentang susunan organisasi dan tata kerja Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau pada BAB II Pasal Empat tentang fungsi, ada lima fungsi Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau

1. Merumuskan dan menetapkan kebijakan teknis dibidang perencanaan, pengorganisasian dan pelaksanaan serta pengawasan pengelola dan pengurus masjid dan fasilitas pendukungnya.
2. Merumuskan dan melaksanakan kebijakan teknis dibidang pengelolaan idarah dan riayah, imarah, tarbiyah dan pengembangan ekonomi produktif.
3. Melaporkan dan mempertanggung jawabkan pelaksanaan tugas badan pengelola kepada gubernur secara rutin.
4. Menyusun rencana strategis akuntabilitas kinerja badan pengelola.
5. Melaksanakan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan badan pengelola.⁴⁵

Untuk memastikan bahwa Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau menerapkan fungsi pengorganisasian dapat dilihat dari hasil

⁴⁵ Peraturan Gubernur Riau, Op. Cit pasal 4 tahun 2010

penelitian dengan metode kualitatif yang peneliti lakukan, ada beberapa data yang diperoleh peneliti, data-data yang didapat ini diperoleh dengan cara wawancara, dan dokumentasi pada Badan Pengelola Masjid Agung-An-Nur Provinsi Riau. Setelah penulis memperoleh data tersebut maka penulis merumuskan hasil data sebagai berikut:

1. Adanya struktur organisasi

Struktur adalah lambang atau kerangka tugas pengurus dalam suatu organisasi yang telah dibentuk untuk menjalankan fungsinya masing-masing. Struktur yang dibuat bermacam-macam bentuknya tergantung pada organisasinya. Struktur bukan hanya pada organisasi formal tetapi juga terdapat pada organisasi non formal.

Suatu organisasi dikatakan baik apabila memiliki struktur organisasi yang jelas agar dapat mengatur dan mengelola organisasi itu dengan baik. Begitu juga dengan badan pengelolaan masjid agung an-nur provinsi riau, badan pengelola masjid agung an-nur provinsi riau akan baik jika para pengurus menjalankan tugas dan fungsinya sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya masing.

Sebagaimana yang telah diungkapkan oleh bapak Sukmadi Mukmin, bahwasanya Dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Bpk Sukmadi Mukmin selaku Sekretaris Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau, bahwa dalam fungsinya Ketua Umum Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau bertanggung jawab atas seluruh pengorganisasian termasuk program yang ada, dalam

menjalankan program tersebut Ketua Umum dibantu oleh beberapa ketua yang masing-masing membidangi masing masing divisi, untuk ketua satu membidangi divisi pengembangan dan usaha, ketua dua membidangi divisi ketakmiran (*Imarah*), ketua tiga membidangi divisi pendidikan (*Tarbiyah*).⁴⁶

Sedangkan untuk sekretaris (*Idarah*) membidangi biro umum dan kepegawaian, biro keuangan, biro perlengkapan, keamanan, perawatan dan kebersihan (*Riayah*), biro Info Dok Pus dan Keprotokoleran, bendahara satu dan bendahara dua.⁴⁷ Karena sumber dana yang ada di masjid agung an-nur itu ada dua yaitu dana APBD dan dana Non APBD maka bendahara satu dan dua diberikan wewenang untuk mengelola keuangan sesuai tanggung jawab dan tugasnya masing-masing, bendahara satu khusus untuk mengelola dana APBD dan bendahara dua khusus mengelola dana non APBD dan berkoordinasi dengan bidang dakwah/ ketakmiran.

2. Memiliki program kerja

Selain dari struktur organisasi suatu organisasi juga harus memiliki program yang jelas, BPMAA juga telah memiliki program yang jelas seperti yang telah peneliti sampaikan pada bab dua. Program yang jelas adalah salah satu indikator organisasi yang baik, karena program adalah gambaran kerja kedepan. Apalagi dalam hal berdakwah, sebagai seorang da'i harus bisa mengatur program-program yang telah ditentukan, baik program yang direncanakan oleh lembaga IKADI maupun program

⁴⁶ Sukmadi Mukmin (sekretaris), wawancara

⁴⁷ Peraturan Gubernur Riau, Opcit, Struktur organisasi

tersendiri atau pribadi. Kerana setiap kita mempunyai tujuan masing-masing dan mempunyai impian yang berbeda-beda. Akan tetapi dari kesemua yang kita rencanakan itu, tergantung dari kita sendiri, mau atau tidak untuk melaksanakan program-program tersebut.

Yang jelas suatu organisasi harus mempunyai program, karena itu dapat dijadikan untuk tolak ukur seseorang dalam menilai keberhasilan suatu organisasi.

3. Memiliki laporan pelaksanaan kegiatan

Laporan pelaksanaan kegiatan adalah hal yang tidak kalah penting dari indikator yang telah di ungkapkan diatas, laporan pelaksanaan kegiatan harus ada pasca dilaksanaannya kegiatan guna untuk evaluasi kedepan terhadap kinerja pengurus dalam melaksanakan kegiatan, begitu juga dengan badan pengelola masjid agung an-nur provinsi riau, dari hasil wawancara dengan bapak sukmedi mukmin setiap devisi dari Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau memiliki program kegiatan sendiri dan harus memberikan laporan pelaksanaan kegiatan.

4. Mampu mengembangkan generasi penerus dengan efektif dan optimal

Kaderisasi dilaksanakan guna untuk mengembangkan potensi yang ada pada pemuda-pemuda yang ada dibawah naungan badan pengelola masjid agung an-nur provinsi riau, dalam pelaksanaan kaderisasi tersebut dilaksanakan dengan efektif dan optimal supaya pemuda yang menjadi kader calon-calon pemimpin tidak merasa jenuh dan tepat sasaran.

Bapak sukmedi mukmin mengatakan, bahwa badan pengelola masjid agung an-nur provinsi riau menjadikan remaja masjid sebagai kader yang harus dibentuk sebagai calon pemimpin, dalam prosesnya mereka akan diberi kesempatan untuk mengembangkan potensi yang ada dengan cara memberikan kesempatan mereka untuk tampil dimuka umum, contohnya sebagai MC dan yang lainnya, bukan hanya itu BPMAA juga memberikan kesempatan bagi dai-dai muda untuk memberikan ceramah tentunya harus didasari dengan keahlian dan kemampuan yang dimiliki karena ini masjid agung, bukan main-main.⁴⁸

5. Mampu memanager keuangan

Memanager keuangan dilaksanakan guna mengatur keluar masuknya dana yang ada pada suatu organisasi agar pengeluaran dan pendapatan dapat seimbang dan jelas, badan pengelola masjid agung an-nur sendiri menggunakan dua bendahara guna mangatur keuangan yang ada pada badan pengelola ini, disini menggunakan bendahara yang mengelola dana APBD dan Bendahara yang mengelola dana non APBD, dana APBD itu dana yang bersumber dari daerah dan harus dipertanggung jawabkan kembali kepada daerah, sedangkan dana non APBD itu dana yang bersumber dari infaq jamaah dan bidang usaha mandiri Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau.

⁴⁸ Sukmedi Mukmin, Wawancara tanggal 01 Oktober 2013 jam jam 11.00 WIB

6. Mampu mengembangkan kegiatan organisasinya dengan kreatif agar anggota selalu aktif dan mampu mengembangkan potensinya dalam organisasi tersebut.

Untuk menghindari rasa jenuh karena kegiatan yang sama dan terkesan monoton pengurus harus mampu mengembangkan kegiatan yang ada supaya lebih menarik agar anggota atau jamaah lebih aktif, namun mungkin ini yang belum ada pada badan pengelola ini.

7. Memiliki Piagam/Penghargaan atas prestasi yang diraih selama organisasi itu aktif

Piagam atau penghargaan atas suatu prestasi yang telah dicapai merupakan sebuah motivator yang kuat bagi setiap karyawan. Namun dalam hal ini sangat disayangkan bagi Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur menurut Bapak Sukmadi Mukmin hal seperti itu belum pernah didapatkan oleh BPMAA itu sendiri, padahal ini sangatlah penting dalam meningkatkan pelayanan yang prima.

B. Pelayanan Takmir Masjid pada Jamaah Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau

Dalam mewujudkan pelayanan yang prima Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau kepada Jamaah Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau. Ada beberapa hal yang dapat dijadikan sebagai tolak ukur peneliti dalam menentukan suatu pelayanan itu sudah dapat dikatakan dengan pelayanan yang prima.

1. Fasilitas Fisik

Dalam mewujudkan pelayanan yang prima, suatu lembaga yang menyediakan jasa layanan harus memiliki fasilitas fisik sebagai penunjang pelayanan tersebut, adapun indikator dari fasilitas fisik tersebut antara lain yaitu:

- a. Peralatan dan fasilitas yang lengkap dan nyaman.
- b. Gedung/kantor yang memadai dan nyaman.
- c. Profil Petugas yang ramah dan Rapih.

Begitu juga dengan BPMAA itu sendiri sebagai lembaga atau institusi penyedia layanan kepada jama'ah, untuk saat ini sudah memenuhinya dari fasilitas yang lengkap dan nyaman, hingga profil petugas yang ramah dan rapih.

Untuk fasilitas BPMAA sudah mempunyai fasilitas yang dapat dikatakan nyaman antara lain:

- a) Ruang ibadah
- b) Sekretariat Remaja Masjid
- c) Ruang Perpustakaan
- d) Ruang perkantoran
- e) Ruang pendidikan/sekolah
- f) Wifi gratis bagi masyarakat
- g) Penitipan sandal
- h) Parkir
- i) Toilet/ tempat wudhu
- j) Aula pertemuan

Begitu juga dengan fasilitas yang lain seperti gedung perkantoran dan profil petugas yang nyaman dan rapih semua sudah terpenuhi, walaupun masih ada beberapa fasilitas lagi yang ingin BPMAA tingkatkan lagi.

2. Keandalan/Konsistensi

Dalam meujudkan pelayanan prima, keandalan atau konsistensi dalam memberikan layanan juga sangat mempengaruhi terciptanya pelayanan prima, karena Ketepatan pelaksanaan layanan, Kesesuaian pelaksanaan dengan prosedur, dan Konsisten tidak pilih kasih dalam memberikan layanan dapat mempengaruhi kepuasan bagi penerima layanan itu sendiri. Begitu juga dengan BPMAA, mereka sebagai institusi yang mengelola masjid dan penyedia layanan yang ada pada masjid agung an-nur provinsi riau dituntut untuk dapat memenuhi ketiga indikator tersebut.

3. Kesiapan pelayanan dan Kecepatan

Dalam memberikan pelayanan, kesiapan dan kecepatan dalam memberikan layanan sangatlah penting karena dapat memberikan kepuasan kepada konsumen. Konsumen yang dimaksud pada hal ini adalah Jamaah Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau. Kesiapan dan kecepatan dalam memberikan layanan dapat di lihat dari kecekatan petugas dalam pelayanan dan efisiensi waktu dan tenaga dalam memberikan layanan.

Menurut bapak Amir MZ, pengurus atau pengelola masjid agung an-nur dituntut untuk bisa siap bertindak cepat dalam memberikan pelayanan, seperti dalam menyelesaikan permasalahan yang terjadi pada pelayanan dan jama'ah.⁴⁹

4. Kepastian Pelayanan

Kepastian dalam memberikan pelayanan dapat dilihat dari beberapa Indikator yang ada dibawah ini:

- a. Kemampuan petugas.
- b. Keramahan petugas.
- c. Kepercayaan pelanggan.
- d. Keamanan pelanggan.

5. Kemudahan

Kemudahan dalam memperoleh pelayanan, kejelasan informasi, dan pemahaman pelanggan akan pelayanan yang ada itu sangatlah penting dalam memberikan pelayanan, kemudahan-kemudahan yang dimaksud dapat berbentuk seperti informasi tentang letak-letak fasilitas pendukung seperti, tempat wudhu, parkir, tempat ibadah, dll.

Hal-hal yang ada diatas perlu dilaksanakan dalam memberikan pelayanan prima bagi Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau. Adapun pelayanan-pelayanan yang diberikan Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau meliputi pada kegiatan ibadah dan dakwah, pelayanan pada kegiatan ibadah dan dakwah yang diberikan oleh Pengurus

⁴⁹ Amir MZ (Kabid Ibadah, Dakwah, Social Kemasyarakatan dan HBI) wawancara

Masjid atau Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau meliputi, kegiatan ibadah sholat lima waktu, ceramah singkat setelah ibadah sholat, serta kegiatan wirid pengajian ibu-ibu jama'ah Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau dan kegiatan-kegiatan lainnya yang bersifat islami, dalam menunjang pemberian pelayanan pada kegiatan ibadah dan dakwah, Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau menyediakan tempat wudhu/toilet, parkir yang luas, fasilitas wifi gratis bagi jamaah Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau.

Dalam setiap kegiatan atau pelayanan yang diberikan oleh Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau tidak semuanya berjalan dengan lancar atau masih ada kekurangan disana sini, maka dari itu badan pengelola masjid agung an-nur provinsi riau memberikan kesempatan kepada Jamaah Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau untuk memberikan kritik dan sarannya dalam mewujudkan visi, misi dan tujuan Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau, adapun caranya jamaah dapat langsung memberikan masukan atau kritik dan sarannya kepada pengurus dengan menyampaikan secara langsung atau melalui pesan singkat (sms) apa yang dianggap perlu untuk diperbaiki, karena Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur ini tidak menyediakan kotak saran.

Dalam penyampaian informasi kepada masyarakat atau jamaah pada setiap kegiatan ibadah sholat atau kegiatan-kegiatan lain, Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur masih menggunakan sistem manual. Guna memberikan pelayanan secara maksimal terhadap masyarakat untuk melaksanakan ibadah sholat lima waktu, bidang ibadah BPMAA

memberikan pelayanan dengan menyusun jadwal dan pembagian tugas terhadap imam, pembantu imam dan bilal, bukan hanya itu, bidang ibadah BPMAA juga memberikan pelayanan sholat jum'at, biasanya untuk menjadi tenaga khatib BPMAA meminta kepada unsur perguruan tinggi yang ada di Pekanbaru seperti UIN Suska Pekanbaru, Kantor Wilayah Departemen Agama Provinsi Riau, MUI Kota Pekanbaru, Dewan Masjid Indonesia (DMI) Riau, IKMI Riau, MDI Kota Pekanbaru, Tokoh Masyarakat, dan Mubaligh lainnya, selain itu bidang Ibadah juga memberikan pelayanan Ibadah Ramadhan seperti sholat Tarawih, Ceramah Ramadhan, berbuka bersama, pelayanan I'tikaf bersama, bedah buku keislaman, sholat Idul Fitri dan Idul Adha, untuk penyelenggaraan sholat Idul Fitri dan Idul Adha BPMAA bekerja sama dengan Panitia Hari Besar Islam (PHBI) Provinsi Riau.

Untuk bidang dakwah BPMAA mereka memberikan pelayanan dalam pelaksanaan penyembelihan hewan qurban, menghimpun dan membagikan zakat, pelayanan bagi masyarakat yang ingin memeluk islam, pelayanan manasik haji. Untuk divisi usaha khususnya bidang usaha jasa, mereka memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan memfasilitasi mereka yang ingin melaksanakan kegiatan-kegiatan keagamaan, hari-hari besar islam dan kegiatan umum lainnya seperti pernikahan, rapat, seminar, pelatihan dan lain sebagainya, tentunya dengan memberikan uang pemeliharaan, ini juga termasuk dalam sumber dana bagi Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau yang dikelola oleh Bidang Usaha Jasa.⁵⁰

⁵⁰ Arsip Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau tahun 2010

BAB IV

ANALISIS DATA

Setelah data yang penulis sajikan pada bab III terkumpul, maka selanjutnya data yang peneliti dapatkan dari penelitian tersebut dianalisis untuk mengetahui Penerapan Fungsi Pengorganisasian dalam Pelayanan pada Jama'ah Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau. Analisis data ini peneliti lakukan dengan cara analisis deskriptif kualitatif, yaitu menggambarkan kembali data rill dilapangan tempat penulis melakukan penelitian, untuk lebih detilnya data tersebut, maka data tersebut peneliti sajikan sebagai berikut:

A. Penerapan Pengorganisasian BPMAA

Dari hasil penelitian yang peneliti lakukan, data-data yang terangkum dari dokumen-dokumen, wawancara dan observasi yang peneliti lakukan, Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau (BPMAA) menjalankan fungsi pengorganisasian sesuai dengan apa yang ditetapkan pada surat keputusan Gubernur Riau nomor 18 tahun 2010 tentang susunan organisasi dan tata kerja Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau. Kenapa badan pengelola ini harus menjalankan fungsi pengorganisasiannya sesuai dengan apa yang tertera pada surat keputusan Gubernur Riau tersebut, itu dikarenakan Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau ini masih dibawah naungan pemerintah Provinsi Riau.

Dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Bapak Sukmadi Mukmin selaku Sekretaris Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi

Riau, bahwa dalam fungsinya ketua umum badan pengelola masjid agung an-nur provinsi riau bertanggung jawab atas seluruh pengorganisasian termasuk program yang ada, dalam menjalankan program tersebut ketua umum dibantu oleh beberapa ketua yang masing-masing membidangi masing masing devisi, untuk ketua satu membidangi devisi pengembangan dan usaha, ketua dua membidangi devisi ketakmiran (*Imarah*), ketua tiga membidangi devisi pendidikan (*Tarbiyah*).⁵¹

Sedangkan untuk sekretaris (*Idarah*) membidangi biro umum dan kepegawaian, biro keuangan, biro perlengkapan, keamanan, perawatan dan kebersihan (*Riayah*), biro Info Dok Pus dan Keprotokoleran, bendahara satu dan bendahara dua.⁵² Karena sumber dana yang ada di masjid agung an-nur itu ada dua yaitu dana APBD dan dana yang bersifat Non APBD maka bendahara satu dan dua diberikan wewenang untuk mengelola keuangan sesuai tanggung jawab dan tugasnya masing-masing, bendahara satu khusus untuk mengelola dana APBD dan bendahara dua khusus mengelola dana non APBD dan berkoordinasi dengan bidang dakwah/ ketakmiran.

Menurut peneliti Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau ini sudah cukup bagus dalam menerapkan fungsi pengorganisasiannya, walaupun dalam prakteknya masih ada beberapa indikator organisasi yang baik belum dapat di penuhi oleh Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau ini, dari tujuh indikator organisasi hanya ada lima yang sudah terpenuhi oleh badan pengelola ini, sedangkan dua diantaranya yaitu

⁵¹ Sukmadi Mukmin (sekretaris) wawancara

⁵² Peraturan Gubernur Riau, OpCit, Struktur organisasi tahun 2010

mengembangkan program kegiatan dengan aktif dan piagam atau penghargaan sampai saat ini belum ada.

Belum lagi dari hasil observasi yang peneliti lakukan, untuk setiap harinya belum tentu semua pengurus pada badan pengelola ini (BPMAA) hadir tepat waktu, yang terjadi dilapangan sering kali meja pengurus kosong, ini dikarenakan pengurus memiliki jabatan lain di luar kantor, seperti untuk ketua itu langsung dari Sekretaris Daerah Riau, jadi mereka tidak dapat hadir setiap waktunya.⁵³

B. Pelayanan BPMAA pada Jamaah Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau

Dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Bapak Sukmadi Mukmin pada tanggal 01 Oktober 2013, adapun pelayanan-pelayanan yang diberikan Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau meliputi pada kegiatan ibadah dan dakwah, pelayanan pada kegiatan ibadah dan dakwah yang diberikan oleh Pengurus Masjid atau Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau meliputi, kegiatan ibadah sholat lima waktu, ceramah singkat setelah ibadah sholat, serta kegiatan wirid pengajian ibu-ibu jama'ah Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau dan kegiatan-kegiatan lainnya yang bersifat islami, dalam menunjang pemberian pelayanan pada kegiatan ibadah dan dakwah, Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau menyediakan tempat wudhu/toilet, parkir yang luas, fasilitas wifi gratis bagi jamaah Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau.

⁵³ Observasi

Dalam setiap kegiatan atau pelayanan yang diberikan oleh Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau tidak semuanya berjalan dengan lancar atau masih ada kekurangan disana sini, maka dari itu Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau memberikan kesempatan kepada Jamaah Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau untuk memberikan kritik dan sarannya dalam mewujudkan visi, misi dan tujuan Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau, adapun caranya jamaah dapat langsung memberikan masukan atau kritik dan sarannya kepada pengurus dengan menyampaikan secara langsung atau melalui pesan singkat (sms) apa yang dianggap perlu untuk diperbaiki, karena Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur ini tidak menyediakan kotak saran.⁵⁴

Dalam penyampaian informasi kepada masyarakat atau jamaah pada setiap kegiatan ibadah sholat atau kegiatan-kegiatan lain, Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur masih menggunakan sistem manual. Guna memberikan pelayanan secara maksimal terhadap masyarakat untuk melaksanakan ibadah sholat lima waktu, bidang ibadah BPMAA memberikan pelayanan dengan menyusun jadwal dan pembagian tugas terhadap imam, pembantu imam dan bilal, bukan hanya itu, bidang ibadah BPMAA juga memberikan pelayanan sholat jum'at, biasanya untuk menjadi tenaga khatib BPMAA meminta kepada unsur perguruan tinggi yang ada di Pekanbaru seperti UIN Suska Pekanbaru, Kantor Wilayah Departemen Agama Provinsi Riau, MUI Kota Pekanbaru, Dewan Masjid Indonesia (DMI) Riau, IKMI Riau, MDI Kota Pekanbaru,

⁵⁴ Amir MZ (Kabid Ibadah, Dakwah, Sosmas dan Hbi) wawancara

Tokoh Masyarakat, dan Mubaligh lainnya, selain itu bidang Ibadah juga memberikan pelayanan Ibadah Ramadhan seperti sholat Tarawih, Ceramah Ramadhan, berbuka bersama, pelayanan I'tikaf bersama, bedah buku keislaman, sholat Idul Fitri dan Idul Adha, untuk penyelenggaraan sholat Idul Fitri dan Idul Adha BPMAA bekerja sama dengan Panitia Hari Besar Islam (PHBI) Provinsi Riau.

Untuk bidang dakwah BPMAA mereka memberikan pelayanan dalam pelaksanaan penyembelihan hewan qurban, menghimpun dan membagikan zakat, pelayanan bagi masyarakat yang ingin memeluk Islam, pelayanan manasik haji. Untuk divisi usaha khususnya bidang usaha jasa, mereka memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan memfasilitasi mereka yang ingin melaksanakan kegiatan-kegiatan keagamaan, hari-hari besar Islam dan kegiatan umum lainnya seperti pernikahan, rapat, seminar, pelatihan dan lain sebagainya, tentunya dengan memberikan uang pemeliharaan, ini juga termasuk dalam sumber dana bagi Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau yang dikelola oleh Bidang Usaha Jasa.⁵⁵

Dalam memberikan pelayanan kepada Jamaah Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau, Badan Pengelola ini dari tahun ketahun selalu memperbaiki layanan yang ada pada masjid agung ini sendiri.

Menurut peneliti, pelayanan yang diberikan oleh Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau ini sudah cukup baik, itu bisa kita lihat dari beberapa indicator pelayanan prima yang sudah peneliti paparkan pada

⁵⁵ Arsip Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau, tahun 2010

bab III, namun walaupun seperti itu badan pengelola harus lebih meningkatkan pelayan kepada Jamaah Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau, karena setiap pelayanan yang diberikan itu bertujuan untuk memanjakan atau untuk mempermudah konsumen, dan konsumen yang dimaksud ini yaitu Jamaah Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau, agar minat dari jamaah untuk melaksanakan sholat lima waktu di Masjid dapat meningkat, karena Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau adalah Masjid besar dan sebagai ikon Provinsi Riau harus bisa menjadi contoh bagi Masjid-Masjid yang ada di Provinsi Riau dalam memberikan pelayanan kepada Jamaah.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penyajian dan analisa data yang telah penulis lakukan seperti dipaparkan pada bab III dan IV maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau dalam menjalankan fungsi pengorganisasiannya, telah memenuhi beberapa hal yang peneliti gunakan untuk menjadi tolak ukur dalam penelitian ini seperti mempunyai struktur organisasi, program kegiatan, laporan pelaksanaan kegiatan, mengembangkan generasi penerus, mampu memanage keuangan sedangkan untuk memngembangkan kegiatan dan piagam-piagam yg didapat belum terpenuhi, selain dari itu BPMAA juga menerapkan pengorganisasian sesuai dengan apa yang sudah di tetapkan oleh Gubernur Riau yang tercantum dalam Surat Keputusan Gubernur No: 18 tahun 2010 tentang susunan Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau.

Sedangkan dalam memberikan pelayanannya Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau telah menerapkan beberapa hal yang menunjang dalam Pelayanan seperti Fasilitas Fisik, Keandalan/Konsistensi, Kesiapan pelayanan dan Kecepatan, Kepastian Pelayanan, dan Kemudahan. Walaupun dari beberapa *indicator* yang telah di laksanakan oleh Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur ini masih perlu peningkatan lagi.

Jadi dari pemaparan diatas tadi peneliti dapat menyimpulkan bahwasannya Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau sudah cukup baik, walaupun masih ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan lagi agar dapat memberikan rasa kenyamanan pada Jamaah Masjid Agung An-Nur dalam melaksanakan Ibadah di Masjid Agung An-Nur.

B. Saran-saran

Adapun saran-saran yang dapat penulis berikan kepada badan pengelola masjid agung an-nur provinsi riau.

1. Kepada Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau untuk dapat meningkatkan lagi kinerja dan pelayanan kepada Jama'ah Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau, karena Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau adalah Masjid besar dan ikon dari Provinsi Riau, dan harus menjadi contoh bagi Masjid-Masjid yang ada di Provinsi Riau dalam pengorganisasian dan pelayanan yang diberikan.
2. Kepada pengurus-pengurus Masjid yang ada di Riau, apa yang ada pada Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau dapat dijadikan contoh dalam Mengelola Masjid.
3. Kepada masyarakat Riau pada umumnya, dan masyarakat Pekanbaru yang berada disekitar Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau pada khususnya, tingkatkanlah minat dalam melaksanakan ibadah di Masjid.

DAFTAR PUSTAKA

- Abu Sin, Ahmad Ibrahim, 2006, *Manajemen Syariah (Sebuah Kajian Historis Dan Kontemporer)*, PT Raja Grafindo Persada: Jakarta
- Ali, M. Zasri, 2008, *Dasar-dasar Manajemen*, Suska Press: Pekanbaru Riau
- Ayub, E. M. 1996. *Manajemen Masjid*. Gema Insani Press: Jakarta
- Brantas, 2009, *Dasar-Dasar Manajemen*, Alfabeta: Bandung
- Budiono, 2005, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*. Karya Agung: Surabaya
- D.W, Rukmana, Nana, 2002, *Masjid dan Dakwah*, Al-Mawardi Prima: Jakarta
- Echols, M. J dan Shadily, Hassan, 2003, *Kamus Inggris Indonesia*, PT Gramedia: Jakarta
- Made Wirartha., 2006, *Pedoman Penulisan Usulan Penelitian. Skripsi, dan Tesis*, Yogyakarta: ANDI
- Moerir. H.A.S, 2008, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, PT Bumi Aksara: Jakarta
- Mustofa, Budiman, 2008, *Manajemen Masjid*, Ziyad Visi Media: Surakarta
- Sidi Gazalba. 1989. *Masjid (Pusat Ibadat dan Kebudayaan Islam)*. Pustaka Al-Husna: Jakarta
- Siswanto. H.B, 2006, *Pengantar Manajemen*, PT Bumi Aksara: Jakarta
- Suherman, Eman. 2012. *Manajemen Masjid (Kiat Sukses Meningkatkan Kualitas SDM Melalui Optimalisasi Kegiatan Umat Berbasis Pendidikan Berkualitas Unggul)*. Alfabeta: Bandung
- Tjiptono, Fandi. 2012. *Service Management*. C.V Andi Offset: Yogyakarta
- Winardi, J. 2003. *Teori Organisasi dan Pengorganisasian*. PT Raja Grafindo Persada: Jakarta
- <http://ricky1206.blogspot.com/2010/12/actuating-penggerakkan.html#ixzz1iAWW9nJm>, *Actuating* pergerakan diunduh pada Tanggal 5 Juni 2012 dari

[http://www.kumpulansejarah.com / 2013 / 05 / sejarah – berdirinya – masjid – agung - nur.html](http://www.kumpulansejarah.com/2013/05/sejarah-berdirinya-masjid-agung-nur.html) Aris (11-05-2013) Sejarah Berdirinya Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau diakses Pada Tanggal 28 Juli 2013 Jam 14.50 Wib

[http://nagabiru86.wordpress.com /2009/06/2009/ data-sekunder-dan-data-primer.](http://nagabiru86.wordpress.com/2009/06/2009/data-sekunder-dan-data-primer) Data sekunder dan data primer diunduh pada tanggal 06 september 2013 jam 14.41.

[http://2frameit.blogspot.com /2011/05/faktor-faktor-yang-mempengaruhi.html,](http://2frameit.blogspot.com/2011/05/faktor-faktor-yang-mempengaruhi.html) Dydiet Hardjito, Faktor-faktor yang mempengaruhi efektifitas organisasi (2009) diunduh pada Tanggal 30 April 2013

[http://imam-themanajemen.blogspot.com / 2012 / 03 / indikator -organisasi.html,](http://imam-themanajemen.blogspot.com/2012/03/indikator-organisasi.html) Indicator organisasi (31 maret 2012). Blogspot [online]. Diakses pada Tanggal 30 April 2013 jam 21.12 WIB

[http://Fusepmulyana.files.wordpress.com%2F2009%2F02%2Fmanajemen-pelayanan-an-publik.pdf.](http://Fusepmulyana.files.wordpress.com/2009/02/manajemen-pelayanan-publik.pdf) Manajemen Pelayanan Publik diunduh pada Tanggal 05 Juni 2012

[http://buatskripsi.com/ 2011/10 /cara- memilih- sampel-dengan menggunakan-teknik -purposif –sampling](http://buatskripsi.com/2011/10/cara-memilih-sampel-dengan-menggunakan-teknik-purposif-sampling) Panduan menulis skripsi, Pembuatan skripsi diunduh pada tanggal 06 september 2013 jam 14.12

[http://matakristal.com/tag/pengertian-wawancara/,](http://matakristal.com/tag/pengertian-wawancara/) Pengertian wawancara diunduh pada tanggal 06 september 2013

[http://id.shvoong.com/business-management/entrepreneurship/1947325- unsur-unsur - pelayanan /#ixzz1iFdpr5M6,](http://id.shvoong.com/business-management/entrepreneurship/1947325-unsur-unsur-pelayanan/#ixzz1iFdpr5M6) Unsur-unsur pelayanan diunduh pada Tanggal 30 April 2013 jam 19.58

FOTO KEGIATAN DAN FASILITAS MASJID



RIWAYAT HIDUP PENULIS



Mafari afrizal, lahir di Kampar pada tanggal 16 Juli 1990, penulis merupakan anak pertama dari tiga bersaudara, lahir dari pasangan Bapak Riyanto dan Ibu Mai Maftuchah.

Penulis menamatkan Sekolah Dasar di SDN 029 Desa Sumber Makmur Kecamatan Tapung

Kabupaten Kampar pada tahun 2003, penulis pernah menimba ilmu di MTS Minat Kesugihan Cilacap hingga satu setengah tahun, hingga akhirnya pindah ke MTs Himmatul Ummah Desa Sumber Makmur Kecamatan Tapung Kampar, hingga menamatkan masa belajar tingkat pertama pada tahun 2006, kemudian melanjutkan pendidikan ke Madrasan Aliyah Negeri Kuok Kampar dari mulai tahun 2006-2009. Kemudian meneruskan pendidikan Sarjana (S1) di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Sulthan Syarif Kasim Riau mulai dari tahun 2009 dan menyelesaikan masa studinya pada Februari 2014.

KATA PENGANTAR



Puji syukur kehadiran Allah SWT, atas segala rahmat dan karunianya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini yang berjudul “PENERAPAN FUNGSI PENGORGANISASIAN DALAM PELAYANAN PADA JAMA’AH MASJID AGUNG AN-NUR PROVINSI RIAU”. Penelitian ini dilakukan untuk memenuhi syarat guna mencapai gelar Sarjana Komunikasi Islam (S.Kom. I) di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Jurusan Manajemen Dakwah, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Sholawat besertakan salam semoga senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita, Nabi besar Muhammad SAW, juga kepada segenap keluarga dan sahabat, serta seluruh umat beliau diakhir zaman ini, amin.

Pada kesempatan kali ini peneliti ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada semua pihak yang membantu dan memberikan dukungan kepada peneliti selama menimba ilmu di Universitas dan khususnya dalam penyusunan skripsi ini, antara lain kepada:

1. Kepada kedua orang tuaku, Bapak Riyanto dan Ibu Mai Maftuckhah. Terima kasih atas semua dukungan dan doanya, serta kasih sayang yang selalu dilimpahkan tanpa rasa bosan kepada seorang anak yang belum bisa membahagiakannya.
2. Kepada bapak Drs. H. Zasri M. Ali, MM dan bapak DR. Masrun, MA. Selaku Dosen Pembimbing, yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dengan baik serta sabar kepada peneliti. Terima kasih atas

ilmu yang telah diberikan kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian dengan baik.

3. Seluruh Dosen Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, terutama kepada Dosen pada Jurusan Manajemen Dakwah, terima kasih untuk segala ilmu yang telah diberikan selama ini.
4. Kepada Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau, terutama kepada Bapak Sukmadi Mukmin, dan Bapak Amir MZ yang telah membantu dalam penelitian ini untuk telah memberikan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini.
5. Bapak Prof. Dr. H. M. Nazir, M.A selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, terima kasih sebanyak-banyaknya.
6. Bapak DR Yasril Yazid MIS selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi yang telah mendukung dalam pelaksanaan penelitian ini.
7. Kepada adik-adikku, Atik Ifah Afrizaini dan Muhammad Kharis Az Zainuddin yang selalu memberikan dukungan dan do'anya.
8. Yang tak terlupakan kepada semua teman-teman seperjuangan jurusan Manajemen Dakwah angkatan tahun 2009, Ely Suwanti, Pampir Romadi, Khoiri Salam, Salman Al Farisi, Ahmad Riyanto, Hermawan, Iis Ardila, Riska Abdullah, Permaini, Nuriani, Mudia yanti, Azwan Hasibuan, Safrin Hasibuan, M Adi Wahyudi, Rio Amanda, Rian Randa, Muhammad Hambali, Siti Fatimah, Jasnimar, Agus Prabowo, Nurhadi, Dedi, Ira Maya S, Muhammad Iwan, Zulfahmi, Tri Utami, M. Zainal Arifin, Farida Hanom, terima kasih sudah menjadi teman yang baik selama dikampus.

9. Tak lupa pula kepada para Pembina Gerakan Pramuka Gugusdepan Kp 08-059/08-060 UIN Suska Riau, yang telah banyak membimbing penulis hingga menjadi seperti ini.
10. Kepada sahabat-sahabatku di Gerakan Pramuka UIN Suska Riau angkatan 25, Samidin, Iin Dayanti, Mujiono, Muhammad Sanusi, Mastomi, Nurafni, Putri Galuh Septi Nurrohim, Ima Yulianti, Zomi Putra, Silvia Utami, Dina Alawiya Ulfa dan yang tak tersebut, terima kasih untuk semuanya, semua kenangan yang telah terukir takkan aku lupakan.
11. Kepada Dewan Racana Suska-Etrida Uin Suska Riau masa bakti 2013-2014, Muhammad Akbar, Novia Rozanita, Widi Mulyani, Febriandi, Jasmirah, Solehuddin, Yuni Marlina Sari, terima kasih atas pengertian dan doanya.
12. Dan tak lupa semua Anggota Gerakan Pramuka Uin Suska Riau tanpa terkecuali, terima kasih atas doa-doanya.
13. Dan untuk seseorang yang istimewa bagi penulis sendiri, yang selalu memberikan dukungan tanpa ada rasa bosan, teruntuk Adikku tersayang Jasmirah semoga tercapai apa yang menjadi impianmu.
14. Semua pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini, peneliti mengucapkan beribu terima kasih. Semoga Allah membalas kebaikan-kebaikan yang telah diberikan dengan kebaikan pula oleh Allah SWT.

Peneliti menyadari akan keterbatasan pengetahuan yang dimiliki. Oleh karena itu, tentu saja penelitian ini belum sempurna, sehingga peneliti

mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari semua pihak. Akhir kata, semoga hasil dari penelitian tentang Penerapan Fungsi Pengorganisasian dalam Pelayanan pada Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau, dapat bermanfaat bagi semua pembaca dan semakin menambah penghargaan dari almamater kita Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 3 Maret 2014

Mafari Afrizal

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Alasan Pemilihan Judul.....	5
C. Penegasa Istilah	6
D. Permasalahan.....	7
E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	9
F. Tinjauan Pustaka	10
G. Kerangka Teoritis dan Konsep Operasionalnya.....	10
H. Metode Penelitian.....	26
I. Sistematika Penulisan	29
BAB II DESKRIPSI UMUM LOKASI PENELITIAN	
A. Sejarah Berdirinya Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau	30
B. Visi, Misi, dan Tujuan BPMAA.....	33
C. Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau.....	33
D. Program Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau.....	34
E. Pengurus Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau.....	37
F. Fasilitas Masjid Agung Provinsi Riau.....	39
G. Daftar Petugas Sholat Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau.....	40
BAB III PENYAJIAN DATA	
A. Fungsi Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur.....	42
B. Pelayanan Takmir Masjid pada Jamaah Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau.....	47

BAB IV ANALISIS DATA

- A. Penerapan Pengorganisasian BPMAA 53
- B. Pelayanan BPMAA pada Jamaah Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau 55

BAB V PENUTUP

- A. Kesimpulan..... 59
- B. Saran-Saran 60

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Struktur Organisasi BPMAA	37
Tabel 2 Petugas Sholat Lima Waktu	40

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 bagan kepengurusan bpmaa tahun 2009/2014	39
---	----

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kata organisasi mempunyai dua pengertian umum. Pengertian pertama, menandakan suatu lembaga atau kelompok fungsional atau suatu perkumpulan olahraga. Pengertian kedua, berkenaan dengan proses pengorganisasian sebagai suatu cara dalam mana kegiatan organisasi dialokasikan dan ditigaskan diantara para anggotanya agar tujuan organisasi dapat dicapai dengan efisien, organisasi juga dapat disebut sebagai wadah untuk tempat berkumpulnya beberapa orang.

Organisasi sangatlah penting untuk mewujudkan suatu tujuan dengan efektif dan efisien. Seperti yang telah dikemukakan sebelumnya, efektifitas manajemen berarti: meleksanakan hal-hal yang tepat (*Doing The Right Things*), sedangkan efisiensi mengandung arti: melaksanakan hal-hal tertentu secara tepat (*Doing Things Right*). Pengorganisasian dapat mencapai dua hal tersebut.¹

Mengorganisasi adalah proses pengelompokan kegiatan-kegiatan yang mencapai tujuan-tujuan dan penugasan setiap kelompok kepada seorang manajer, yang mempunyai kekuasaan, yang perlu untuk mengawasi anggota-anggota kelompok. Pengorganisasian dilakukan untuk menghimpun dan mengatur semua sumber-sumber yang diperlukan, termasuk manusia,

¹ Winardi, J. 2003. *Teori Organisasi dan Pengorganisasian*. PT Raja Grafindo Persada: Jakarta hal 22

sehingga pekerjaan yang dikehendaki dapat dilaksanakan dengan berhasil baik.²

Pengorganisasian pada hakikatnya mengandung pengertian sebagai proses penetapan struktur peran, melalui penentuan aktifitas-aktifitas, penugasan kelompok-kelompok aktifitas kepada manajer-manajer, pendelegasian wewenang untuk melaksanakannya, pengoordinasian hubungan-hubungan wewenang dan informasi, baik horizontal maupun vertikal dalam struktur organisasi.³

Dydiet Hardjito dalam sebuah artikel mengemukakan bahwa keberhasilan organisasi mencapai tujuannya dipengaruhi oleh komponen-komponen organisasi yang meliputi :

1. Struktur
2. Tujuan
3. Manusia
4. Hukum
5. Prosedur pengoperasian yang berlaku (*Standard Operating Procedure*)
6. Teknologi
7. Lingkungan
8. Kompleksitas
9. Spesialisasi
10. Kewenangan
11. Pembagian tugas.⁴

² Brantas, 2009, *Dasar-Dasar Manajemen*, Alfabeta: Bandung hal 71

³ Abu Sin, Ahmad Ibrahim, 2006, *Manajemen Syariah (Sebuah Kajian Historis Dan Kontemporer)*, PT Raja Grafindo Persada: Jakarta Hal 91

⁴ <http://2frameit.blogspot.com/2011/05/faktor-faktor-yang-mempengaruhi.html>, Dydiet Hardjito, Faktor-faktor yang mempengaruhi efektifitas organisasi (2009) diakses pada tanggal 30 april 2013

Masjid berfungsi sebagai pusat informasi, pusat kebudayaan, wisata rohani dan sosial. Untuk mewujudkan fungsi masjid yang diatas, Masjid harus mempunyai manajemen yang bagus, karena tanpa adanya manajemen yang bagus mustahil itu dapat terpenuhi.

Masjid tidak luput dari berbagai problematika, baik menyangkut pengurus, kegiatan, maupun yang berkenaan dengan jamaah. Jika saja rupa-rupa problematika ini dibiarkan berlarut-larut, kemajuan dan kemakmuran masjid bisa terhambat. Fungsi masjid menjadi tidak berjalan sebagaimana mestinya, sehingga keberadaan masjid tak berbeda dengan bangunan biasa.⁵

Maka dari itu dalam mewujudkan Masjid yang ideal ada yang perlu di perhatikan baik itu dari sisi *Imarah*, *Riayah*, dan *Idarah*. Maksud dari *Imarah* adalah bagaimana cara membuat kegiatan dalam Masjid sehingga Masjid menjadi berguna dan memberikan manfaat keagamaan. *Riayah* adalah pemeliharaan Masjid, baik itu seni arsitekturnya, mihrab, mimbar, kubah dan menara. Dan *Idharah* adalah bentuk penataan Masjid itu sendiri baik itu pembangunan Masjidnya, Taman Masjid dan sebagainya.

Maka pembangunan Masjid itu tidak boleh hanya menfokuskan kepada pembangunan fisik saja, melainkan juga harus merancang kegiatan-kegiatan yang dapat meramaikan Masjid. Untuk itu para Pengurus (Perencana atau Pengelola) Masjid dituntut untuk memahami ilmu pengetahuan dan wawasan yang luas serta menguasai keterampilan manajemen. Pengurus Masjid harus mampu menyesuaikan diri dan antisipatif terhadap perkembangan zaman.⁶

⁵ Mohammad E. Ayub, 1996, *Manajemen Masjid*, Gema Insani Press:Jakarta Hal 21

⁶ Nana Rukmana D.W., 2002, *Masjid dan Dakwah*, Al-Mawardi Prima; Jakarta, Hal 3

Tapi ternyata semangat membangun Masjid belum diiringi dengan semangat kemakmurannya. Hal ini tidak sedikit Masjid yang sunyi dari kegiatan. Masjid dilingkungan kantor misalnya hanya berfungsi seminggu sekali untuk sholat jum'at atau hanya untuk sholat dzuhur atau ashar berjamaah saja. Atau banyak Masjid-masjid dilingkungan perumahan yang sebagian besar hanya berfungsi untuk sholat jum'at, sholat maghrib, dan sholat isya berjamaah ... sering pula kita jumpai Masjid yang berangsur-angsur ditinggalkan Jama'ahnya karena kotor, tempat wudhu, dan WC-nya yang tak terpelihara.⁷

Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau tidak hanya dijadikan sebagai tempat untuk melakukan ibadah sholat lima waktu, tetapi Masjid Agung An-Nur yang dijadikan sebagai ikon provinsi Riau dilengkapi dengan fasilitas umum penunjang kegiatan untuk meramaikan Masjid, meningkatkan keimanan dan pengetahuan umat Islam. Namun ada saja beberapa hal yang perlu ditingkatkan lagi untuk meningkatkan keinginan jama'ah untuk melakukan ibadah dan kegiatan-kegiatan untuk meramaikan Masjid, karena dalam kenyataannya dengan keadaan fisik Masjid yang besar seharusnya diisi dengan jama'ah yang besar pula, tetapi dalam setiap harinya hanya diisi dengan beberapa shaf jama'ah saja kecuali pada saat hari-hari besar Masjid baru terlihat penuh oleh jama'ah, seperti sholat jum'at, sholat ied, dan hari-hari besar atau kegiatan besar lainnya.

⁷ Ibid hal 3

Berdasarkan fenomena diatas penulis tertarik untuk meneliti masalah ini dengan judul **“Penerapan Fungsi Pengorganisasian Dalam Pelayanan pada Jamaah Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau”**.

B. Alasan Pemilihan Judul

Adapun yang menjadi bahan pertimbangan dan alasan bagi penulis untuk meneliti judul ini adalah:

1. Pelaksanaan dakwah di Masjid akan berjalan lebih baik jika pemberian pelayanan terhadap jama'ah di kelola dengan manajemen yang baik, sehingga timbullah minat para jama'ah untuk mengunjungi Masjid bukan hanya sebagai tempat ibadah namun untuk tempat berbagai wadah kegiatan dakwah lainnya, karena berdakwah bukan hanya dengan berceramah diatas mimbar namun dapat dilakukan dengan cara apapun, hal inilah yang membuat peneliti tertarik untuk meneliti tentang Penerapan fungsi dalam Pengorganisasian dalam Pemberian Pelayanannya.
2. Peneliti merasa judul ini sangat menarik untuk diteliti, disamping untuk kepentingan dakwah, juga sesuai dengan pendidikan penulis selaku mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah.
3. Masalah-masalah yang dikaji dalam judul ini, peneliti merasa mampu untuk menelitinya.
4. Sebagai bahan untuk menambah ilmu dakwah tentang Kemasjidan khususnya bagi peneliti dan umumnya bagi para pembaca lainnya.
5. Judul Penerapan Fungsi Pengorganisasian Dalam Pelayanan pada Jama'ah Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau ini belum pernah diteliti sebelumnya.

C. Penegasan Istilah

Untuk menghindari kesalah pahaman pengertian dalam istilah yang akan diajukan dalam permasalahan ini, maka penulis perlu menjelaskan beberapa istilah sebagai berikut:

1. Penerapan, arti penerapan adalah: “pemasang; pengenaaan perihal mempraktekkan”.⁸
2. Fungsi, adalah sebuah kata adopsi yang diambil dari bahasa Inggris yaitu *Function* yang berarti kegunaan⁹
3. Pengorganisasian. Asal kata pengorganisasian adalah organisasi, adapun pengertian dari organisasi adalah. Organisasi mempunyai dua pengertian umum menurut T. Hani Handoko dalam buku dasar-dasar manajemen yang ditulis oleh Zasri M. Ali Pengertian pertama, menandakan suatu lembaga atau kelompok fungsional, seperti organisasi perusahaan, Rumah Sakit, perwakilan pemerintah atau suatu perkumpulan olahraga. Pengertian kedua, berkenaan dengan proses pengorganisasian sebagai suatu cara dalam mana kegiatan organisasi dialokasikan dan ditugaskan diantara para anggotanya agar tujuan organisasi dapat dicapai dengan efisien.¹⁰
4. Pelayanan, menurut Kamus Bahasa Indonesia yang ditulis oleh Budiono, M.A asal kata pelayanan adalah layan yang mengandung arti “membantu,

⁸ Budiono, M.A, 2005, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*. Karya Agung; Surabaya, Hal 532

⁹ Jhon M. Echols dan Hassan Shadily, 2003, *Kamus Inggris Indonesia*, PT Gramedia: Jakarta hal 260

¹⁰ H. Zasri M. Ali, 2008, *Dasar-Dasar Manajemen*, Suska Press: Pekanbaru Riau, Hal.21

menyiapkan (mengurus) apa-apa yang diperlukan seseorang; meladeni”.¹¹ Jadi pelayanan adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang untuk mengurus apa-apa yang diperlukan orang lain.

5. Jama'ah, berasal dari bahasa Arab yaitu jama' yang artinya banyak, namun dalam Kamus Bahasa Indonesia yang ditulis oleh Budiono, kata jama'ah memiliki arti “Perkumpulan, perhimpunan: rombongan: shalat jama'ah: shalat bersama, (bersembahyang dan sebagainya).¹² Namun arti jama'ah dalam penelitian ini adalah perkumpulan orang-orang yang melakukan kegiatan ibadah baik itu shalat dan sebagainya yang dilakukan secara bersama-sama.
6. Masjid, Masjid berasal dari kata Sajada-sujud, salah satunya bermakna mengikuti maupun menyesuaikan diri dengan ketetapan Allah yang berkaitan dengan alam raya.¹³ *Isim makan* (kata tempat) yang menyebabkan perubahan bentuk *sajada* menjadi *masjidu*, *masjid*.

D. Permasalahan

1. Identifikasi Masalah

Sebagaimana yang telah dipaparkan dalam latar belakang masalah. Bahwa, permasalahan kajian ini adalah Penerapan Fungsi Pengorganisasian Dalam Pelayanan Kepada Jama'ah Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau. Berdasarkan persoalan di atas, maka persoalan-persoalan yang mengitari kajian ini dapat diidentifikasi sebagai berikut:

¹¹ Budiono, Op cit Hal 309

¹² Budiono, op cit Hal 216

¹³ H. Nana Rukmana D.W. Op Cit , hal 41

- a. Rendahnya minat kaum muslimin untuk melaksanakan sholat berjama'ah di Masjid.
- b. Banyak pengemis yang berkeliaran disaat sholat fardhu sedang berlangsung.
- c. Tidak adanya aturan khusus yang mewajibkan pengunjung masjid untuk memakai pakaian yang sopan dan rapi, dalam arti menutup aurat.
- d. Kurang jelasnya pengorganisasian yang dilakukan oleh pengurus masjid.
- e. Pelayanan yang kurang maksimal yang diberikan oleh pengurus

2. Batasan Masalah

Mengingat luasnya ruang lingkup kajian di atas, maka penulis membatasi permasalahan yang akan diteliti pada masalah **“Penerapan Fungsi Pengorganisasian dan Pelayanan pada Jama'ah Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau”**.

3. Rumusan Masalah

Adapun yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

- a. Bagaimana Pengurus Masjid Agung An-Nur dalam menjalankan fungsi Pengorganisasian?
- b. Bagaimana Takmir Masjid dalam memberikan Pelayanan Ibadah kepada jamaah Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau?

E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui bagaimana cara Pengurus Masjid Agung An-Nur dalam menjalankan fungsi Pengorganisasian.
- b. Untuk mengetahui bagaimana cara takmir masjid dalam memberikan Pelayanan kepada Jamaah Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau.

2. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dalam melaksanakan penelitian ini adalah:

- a. Akademis
 - 1) Sebagai syarat untuk mendapatkan gelar Kesarjanaan S1 Manajemen Dakwah, Sarjana Komunikasi Islam (S. Kom, I)
 - 2) Bagi program studi manajemen dakwah sebagai salah satu upaya pengembangan ilmu pengetahuan tentang Manajemen Masjid.
 - 3) Untuk lebih memaksimalkan keahlian penulis sebagai calon Akademisi yang berupaya menerapkan ilmu yang telah diperoleh serta menuangkan kedalam hasil penelitian.
- b. Praktis
 - 1) Digunakan sebagai informasi dan pengetahuan mengenai penerapan Fungsi Pengorganisasian dalam pemberian Pelayanan kepada Jamaah Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau, yang dapat dijadikan bahan evaluasi bagi Pengurus Masjid lainnya.

- 2) Bagi Pengurus Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau sebagai bahan masukan untuk meningkatkan pelayanan kepada jama'ah.

F. Tinjauan Pustaka

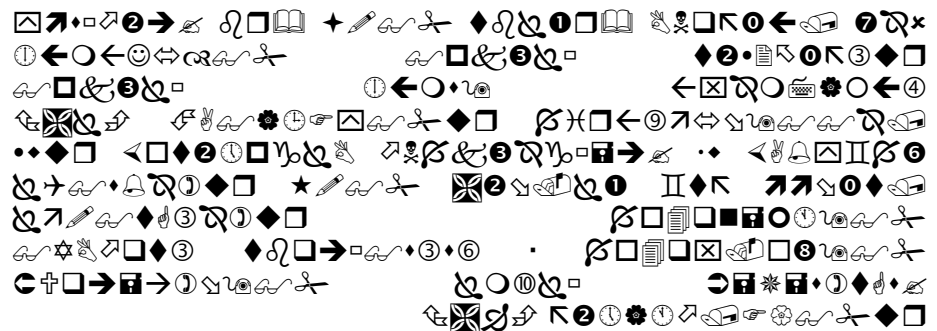
Penelitian dengan judul “Penerapan Fungsi Pengorganisasian Dalam Pelayanan Pada Jamaah Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau” ini Belum pernah diteliti oleh peneliti sebelumnya.

G. Kerangka Teoritis dan Konsep Operasionalnya

1. Kerangka Teoritis

- a. Fungsi Masjid dalam Islam.

Al-qur'an banyak menyebutkan fungsi Masjid, antara lain di dalam firmannya dalam surat An-Nur ayat 36-37 yang berbunyi:



“Bertasbih kepada Allah di Masjid-Masjid yang telah diperintahkan untuk dimuliakan dan disebut nama-Nya di dalamnya, pada waktu pagi dan waktu petang, Laki-laki yang tidak dilalaikan oleh perniagaan dan tidak (pula) oleh jual beli dari mengingati Allah, dan (dari) mendirikan sembahyang, dan (dari) membayarkan zakat. mereka takut kepada suatu hari yang (di hari itu) hati dan penglihatan menjadi goncang.”(An-Nur:36-37).

Tasbih memiliki makna yang dalam, bukan hanya berarti mengucapkan kalimat *Subhanallah* saja namun sesuai dengan makna

yang dicakup oleh kata tersebut beserta konteksnya. Sedangkan arti dan konteks-konteksnya disimpulkan dengan kata takwa.

Ada beberapa fungsi dan peran Masjid yang utama, adapun peran Masjid itu adalah sebagai berikut:

- 1) Sebagai pusat peradaban umat Islam, terutama dalam pelaksanaan shalat lima waktu dan ibadah shalat-sholat lainnya.
- 2) Sebagai sekolah, tempat berkumpul para ulama dalam mengajarkan ilmu, tempat menyampaikan penjelasan hukum-hukum syari'at kepada masyarakat.

Masjid Nabawi di Madinah telah menjabarkan fungsinya sehingga lahir peranan Masjid yang beraneka ragam. Sejarah mencatat tidak kurang dari sepuluh peranan yang telah diemban oleh Masjid Nabawi, yaitu sebagai berikut:

- 1) Tempat ibadah (sholat, zikir)
- 2) Tempat komunikasi dan konsultasi (masalah ekonomi, Sosial budaya)
- 3) Tempat pendidikan
- 4) Tempat santunan Sosial
- 5) Tempat latihan militer dan persiapan alat-alatnya.
- 6) Tempat pengobatan para korban perang
- 7) Tempat perdamaian dan pengadilan sengketa
- 8) Aula dan tempat penerima tamu
- 9) Tempat menawan tahanan

10) Pusat penerangan atau pembelaan agama.

Namun pada masa kini peran Masjid yang begitu banyak sudah kita temui di masa kini, itu dikarenakan banyak peran Masjid yang di ambil oleh lembaga-lembaga atau organisasi sebagai pengarah kehidupan duniawi dan ukhrawi umat beragama.

Fungsi Masjid memang susah untuk diwujudkan seperti masa keemasan Islam dahulu, namun bukan berarti bahwa Masjid tidak dapat berperan didalam kehidupan masyarakat seperti dulu.

Setidaknya melalui melalui para pengelola yang memberikan nasihat dan arahan kepada umat guna mengarahkan mereka pada kehidupan duniawi dan ukhrawi yang lebih berkualitas.¹⁴

b. Pengorganisasian.

Pengorganisasian berasal dari kata organisasi yang diberi tambahan pe-an. Kata organisasi mempunyai dua pengertian umum. Pengertian pertama, menandakan suatu lembaga atau kelompok fungsional, seperti organisasi perusahaan, Rumah Sakit, perwakilan pemerintah, atau suatu perkumpulan olahraga. Pengertian kedua, berkenaan dengan proses pengorganisasian sebagai suatu cara dalam mana kegiatan organisasi dialokasikan dan ditigaskan diantara para anggotanya agar tujuan organisasi dapat dicapai dengan efisien.¹⁵

¹⁴ Mustafa Budiman, 2008, *Manajemen Masjid*, Ziyad Book: Surakarta, hal 26

¹⁵ M. Ali. Zasri, 2008, *Dasar-dasar Manajemen*, Suska Press: Pekanbaru, Hal 21

Organisasi juga dapat diartikan sebagai wadah (dalam arti sempit) kerja sama (arti luas) antara dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan.¹⁶

Tanda-tanda organisasi yang baik dan efektif antara lain;

- 1) Tujuan organisasi itu jelas dan realistis
- 2) Pembagian kerja dan hubungan pekerjaan antara unit-unit, sub sistem sub sistem atau bagian-bagian harus baik dan jelas
- 3) Organisasi itu harus menjadi alat dan wadah yang efektif dalam mencapai tujuan
- 4) Tipe organisasi dan strukturnya harus sesuai dengan kebutuhan
- 5) Unit-unit kerja (departemen, bagian) nya ditetapkan berdasarkan atas eratnya hubungan pekerjaan
- 6) Rentang kendali setiap bagian harus berdasarkan volume pekerjaan dan tidak boleh terlalu banyak
- 7) Jenis wewenang (*authority*) yang dimiliki setiap pejabat harus jelas.¹⁷

Pengorganisasian dapat diartikan penentuan pekerjaan pekerjaan yang harus dilakukan, pengelompokan tugas-tugas dan membagi-bagikan pekerjaan kepada setiap karyawan, penetapan departemen-departemen serta penentuan hubungan-hubungan.¹⁸

Jadi pengorganisasian adalah keseluruhan proses pengelompokan orang-orang, alat-alat tugas-tugas, tanggung jawab

¹⁶ Eman Suherman. 2012. *Manajemen Masjid*. Alfabeta: Bandung, Hal 32

¹⁷ <http://2frameit.blogspot.com/2011/05/factor-factor-yang-mempengaruhi.html>, Faktor-faktor yang mempengaruhi efektifitas organisasi diunduh pada tanggal 30 April 2013

¹⁸ M. Ali. Zsari, *Opcit*, Hal 21

dan wewenang, sedemikian rupa sehingga tercipta suatu organisasi yang dapat digerakkan sebagai suatu kesatuan dan rangka pencapaian tujuan yang telah ditentukan.¹⁹

Ada beberapa fungsi manajemen yang harus dipenuhi oleh setiap organisasi. Suatu organisasi dapat dikatakan baik apabila menggunakan fungsi manajemen dibawah ini.

1) *Planning* (Perencanaan)

Planning atau perencanaan adalah pemilihan atau penetapan tujuan-tujuan organisasi dan penentuan strategi, kebijaksanaan program, prosedur, metoda, system, anggaran dan standar yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan. Semua fungsi yang lain sangat tergantung pada fungsi ini.²⁰

2) *Organizing* (Pengorganisasian).

- a) Adanya struktur organisasi
- b) Adanya jalur koordinasi yang jelas

3) *Actuating* (Pelaksanaan).

Pengertian *actuating* secara bahasa adalah pengarahan atau dengan kata lain pergerakan pelaksanaan, sedang pengertian secara istilah *actuating* (pengarahan) adalah mengarahkan semua karyawan agar mau bekerja sama dan bekerja efektif dalam mencapai tujuan perusahaan. Dengan kata lain *actuating* adalah suatu usaha yang dilakukan untuk mencapai tujuan perusahaan

¹⁹ M. Ali Zasri, Ibid, Hal 22

²⁰ M. Ali Zasri, Ibid, Hal 10

dengan berpedoman pada perencanaan (*planning*) dan usaha pengorganisasian.²¹ Dengan adanya *actuating* ini diharapkan pengurus dapat mengarahkan karyawan untuk lebih meningkatkan pelayanan kepada jamaah dengan lebih baik

4) *Controlling* (Pengawasan).

Pengawasan yaitu usaha sistematis menetapkan standar pelaksanaan dengan tujuan perencanaan, merancang sistem informasi umpan balik, membandingkan kegiatan nyata dengan standar, menentukan dan mengukur deviasi-deviasai dan mengambil tindakan koreksi yang menjamin bahwa semua sumber daya yang dimiliki telah dipergunakan dengan efektif dan efisien.

Jadi dengan adanya *Controlling* (pengawasan) ini dapat meningkatkan rasa tanggung jawab pegawai atau karyawan atas tugas dan tanggung jawab mereka, sebab mereka merasa semua yang mereka kerjakan mendapatkan perhatian dari atasan atau pengurus.

Ada enam indikator pengorganisasian yang baik, adapun ke enam indikator tersebut yaitu:

- a) Mempunyai struktur organisasi.
- b) Memiliki program kegiatan.
- c) Memiliki laporan pelaksanaan kegiatan.

²¹ <http://ricky1206.blogspot.com/2010/12/actuating-penggerakkan.html#ixzz1iAWW9nJm>, Actuating Pergerakan, diunduh pada tanggal 5 Juni 2012

- d) Mampu mengembangkan generasi penerusnya dengan efektif dan optimal.
- e) Mampu memanager keuangan.
- f) Mampu mengembangkan kegiatan organisasinya dengan kreatif agar anggota selalu aktif dan mampu mengembangkan potensinya dalam organisasi tersebut
- g) Memiliki piagam/penghargaan atas prestasi yang diraih selama organisasi itu aktif.²²

Organisasi dapat didefinisikan sebagai sekelompok orang yang saling berinteraksi dan bekerjasama untuk merealisasikan tujuan bersama. Berdasarkan definisi tadi jelaslah bahwa dalam suatu `organisasi minimum mengandung tiga elemen/ unsur yang saling berhubungan. Ketiga elemen organisasi tersebut adalah adanya Sekelompok orang, Interaksi dan kerjasama, serta Tujuan bersama.²³

Dalam sebuah organisasi memiliki beberapa faktor yang dapat menunjang organisasi itu, adapun faktor-faktor tersebut antara lain:

- a) Tujuan
- b) Struktur
- c) Sistem Penghargaan
- d) Mekanisme Tata Kerja
- e) Tata Hubungan dan

²² [http://imam – the manajemen. blogspot. Com / 2012 / 03 / indikator – organisasi. html](http://imam-the-manajemen.blogspot.com/2012/03/indikator-organisasi.html), Indikator Organisasi diunduh pada tanggal 30 April 2013 jam 21.12

²³ Siswanto. H.B, 2006, *Pengantar Manajemen*, PT Bumi Aksara: Bandung, Hal 73

f) Kepemimpinan.²⁴

c. Pelayanan.

Sebelum kita membahas pelayanan dalam arti yang lebih kita harus mengetahui kata pelayanan dari arti umum. Pelayanan suku katanya adalah layan yang berarti “meladeni” . dalam bahasa Inggris lebih dikenal dengan kata “*service*”. *Service* mungkin bisa diartikan sebagai “melakukan sesuatu bagi oranglain”. Akan tetapi, tidaklah mudah mencari padanan kata dalam bahasa Indonesia yang pas untuk istilah tersebut. Setidaknya ada tiga kata yang bisa mengacu pada istilah tersebut, yakni jasa, layanan dan *service*.²⁵

Pelayanan adalah aktivitas/manfaat yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen (yang dilayani), yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.²⁶ Dalam merencanakan pembangunan Masjid perencanaan ruang yang disediakan khusus untuk kegiatan akan sangat membantu dalam pelaksanaan manajemen kelak setelah pembangunan Masjid selesai sempurna. Karena itu kebutuhan akan ruang maupun sarana pelengkap dan penunjang kegiatan Masjid harus direncanakan sejak awal untuk menunjang kegiatan jangka panjang.

Mewujudkan pelayanan prima tidaklah mudah, tidak semudah membalikkan telapak tangan, banyak factor-faktor yang

²⁴ [http://2frameit.blogspot.com / 2011 / 05 / faktor-faktor-yang-mempengaruhi.html](http://2frameit.blogspot.com/2011/05/faktor-faktor-yang-mempengaruhi.html)
Faktor-faktor yang mempengaruhi efektifitas organisasi diunduh pada tanggal 30 april 2013 dari:
[http://2frameit.blogspot.com /2011/05/faktor-faktor-yang-mempengaruhi.html](http://2frameit.blogspot.com/2011/05/faktor-faktor-yang-mempengaruhi.html)

²⁵ Fandi Tjiptono. 2012. *Service Management (Mewujudkan Layanan Prima)*. Yogyakarta: C.V Andi Offset. Hal 3

²⁶ [http:// Fusepmulyana.files.wordpress.com/manajemenpelayanan publik.pdf](http://Fusepmulyana.files.wordpress.com/manajemenpelayanan publik.pdf) hal 1
Manajemen Pelayanan Publik diunduh pada tanggal 05 juni 2012

perlu dipertimbangkan secara cermat, diantara factor-faktor yang perlu mendapatkan perhatian utama adalah:

1. Mengidentifikasi determinan utama kualitas layanan
2. Mengelola ekspektasi pelanggan.
3. Mengelola bukti (*evidence*) kualitas layanan.
4. Mendidik konsumen tentang layanan.
5. Menumbuh kembangkan budaya kualitas.
6. Menciptakan *automating quality*.
7. Menindak lanjuti layanan.
8. Mengembangkan system informasi kualitas layanan.²⁷

Masterplan tata ruang dan sarana fisik harus menjadi perhatian dalam perencanaan pembangunan, hal ini sering terabaikan, karena hal ini merupakan salah satu cara untuk memberikan pelayanan kepada jamaah Masjid, kebanyakan pembangunan Masjid hanya dirancang untuk kebutuhan ibadah sholat lima waktu dan shalat jum'at saja, sehingga ruang masjid menjadi multi fungsi untuk segala kegiatan, sudah barang tentu sering terjadi *overlapping* antara satu kegiatan dengan kegiatan lainnya atau setiap kegiatan yang berbeda tidak dapat dilaksanakan bersama karena terbatasnya ruang. Adapun perencanaan ruang yang ideal untuk dapat menunjang kegiatan jangka panjang antara lain:

²⁷ Fandi Tjiptono, Opcit, hal 182

- 1) Ruang bangunan utama, digunakan untuk pelaksanaan ibadah sholat lima waktu/ shalat jum'at.
- 2) Ruang bangunan pelengkap terdiri dari:
 - a) Tempat bersuci untuk berwudhu, WC dan kamar mandi. Tempat wudhu' harus dirancang sesuai kapasitas jama'ah Masjid.
 - b) Tempat penitipan sepatu/ sandal. Disediakan sesuai kapasitas jama'ah.
 - c) Kantor Pengurus Masjid (sekretariat). dapat terdiri Kantor Ta'mir, TPA dan Majelis Ta'lim.
 - d) Ruang perpustakaan, disediakan untuk membantu para jama'ah mendalami ajaran Agama,
 - e) Ruang belajar. Untuk kegiatan pendidikan Al-Qur'an, pelatihan keagamaan.
 - f) Ruang serbaguna, untuk kegiatan resepsi pernikahan, seminar dan sebagainya.
 - g) Ruang pelayanan konsultasi Agama.
 - h) Ruang asrama, untuk menampung tamu dari jauh, diperlukan untuk menunjang kegiatan yang harus menginap.
 - i) Ruang usaha ekonomi dan kesehatan; seperti kegiatan BMT, kantin dll.
 - j) Gudang untuk menyimpan peralatan sarana prasarana Masjid.

- k) Halaman parkir, dan taman, dirancang untuk menampung jama'ah terutama dalam kegiatan shalat Idul Fitri maupun Idul Adha, serta menampung parkir kendaraan para jama'ah dan taman untuk menambah keindahan suasana lingkungan Masjid.
- l) Menara Masjid, untuk seruan azan dan artistik Masjid.
- m) Ruang penjaga Masjid. Untuk memudahkan pelayanan kegiatan rutin sholat lima waktu dan kegiatan perawatan²⁸

Dalam menciptakan pelayanan yang prima ada beberapa unsur pelayanan yang harus diperhatikan, adapun unsur-unsur Pelayanan tersebut antara lain:

1) Fasilitas Fisik

Indikator-indikatornya:

- a) Peralatan dan fasilitas yang lengkap dan nyaman.
- b) Gedung/kantor yang memadai dan nyaman.
- c) Profil Petugas yang ramah dan Rapih.

2) Keandalan/Konsistensi

Indikatornya meliputi:

- a) Ketepatan pelaksanaan layanan.
- b) Kesesuaian pelaksanaan dengan prosedur.
- c) Konsisten tidak pilih kasih.

3) Kesiapan pelayanan dan Kecepatan

Indikatornya meliputi:

²⁸ Budiman Mustafa, Opcit, Hal 66

- a) Kecekatan petugas dalam pelayanan.
 - b) Hemat waktu dan tenaga.
- 4) Kepastian Pelayanan

Indikatornya meliputi:

- a) Kemampuan petugas.
 - b) Keramahan petugas.
 - c) Kepercayaan pelanggan.
 - d) Keamanan pelanggan.
- 5) Kemudahan

Indikatornya, mencakup:

- a) Kemudahan memperoleh pelayanan
- b) Kejelasan Informasi
- c) Pemahaman pelanggan²⁹

Dalam pelayanan umum terdapat beberapa faktor penting yang dapat mendukung pelayanan, diantara faktor-faktor tersebut yaitu:

1) Faktor kesadaran

Kesadaran menunjukkan suatu keadaan pada jiwa seseorang yaitu merupakan titik temu atau *Equilibrium* dari berbagai pertimbangan hingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati, dan keseimbangan dalam jiwa yang bersangkutan.

2) Faktor aturan

²⁹ <http://id.shvoong.com/business-management/entrepreneurship/1947325-unsur-unsur-pelayanan/#ixzz1iFdpr5M6>, Unsur-unsur pelayanan, diunduh pada tanggal 30 April 2013 jam 19.58

Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Pertimbangan utama manusia sebagai subyek aturan ditujukan kepada hal-hal yang penting, yaitu:

- a) Kewenangan
 - b) Pengetahuan dan pengalaman
 - c) Kemampuan bahasa
 - d) Pemahaman oleh pelaksanaan
 - e) Disiplin dalam pelaksanaan
- 3) Faktor organisasi

Organisasi pelayanan pada dasarnya tidak berbeda pada organisasi pada umumnya, namun ada perbedaan sedikit dalam penerapannya, karena sarana pelayanan ditujukan secara khusus kepada manusia yang mempunyai watak dan kehendak multi kompleks.

- 4) Faktor pendapatan

Pendapatan adalah suatu penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan/atau pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan organisasi, baik dalam bentuk uang, natura, maupun fasilitas dalam jangka waktu tertentu.

- 5) Faktor kemampuan-keterampilan

Kemampuan berasal dari kata dasar mampu yang dalam hubungan dengan tugas/ pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan yang diharapkan.

6) Faktor sarana pelayanan

Sarana pelayanan yang dimaksud disini adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu.³⁰

2. Konsep Operasional

Konsep operasional adalah konsep yang dapat diukur dilapangan dan digunakan untuk memberi batasan-batasan terhadap kerangka teori, hal ini sangat diperlukan agar tidak terjadi kesalah pahaman dalam tulisan ini dan menjadi tolak ukur dalam penulis dalam penulisan ini serta memudahkan penelitian. Kajian ini berkenaan dengan Penerapan Fungsi Pengorganisasian dalam Pelayanan pada Jama'ah Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau.

Idarah Masjid yang disebut juga Manajemen Masjid pada garis besarnya dapat dibagi menjadi dua bidang:

1. *Idarah Binail Maadiy (Phisical Management)*
2. *Idarah Binail Ruhiy (Funcional Management)*

Idarah Binail maadi adalah manajemen secara fisik yang meliputi Kepengurusan Masjid, pengaturan pembangunan fisik Masjid, penjagaan kehormatan, kebersihan, ketertiban dan keindahan Masjid (termasuk taman dilingkungan Masjid), pemeliharaan dan ketentraman Masjid, pengaturan

³⁰ Moenir. H.A.S, 2008, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, PT Bumi Aksara: Jakarta, Hal 88-119

keuangan dan administrasi Masjid, pemeliharaan agar Masjid tetap suci, terpandang, menarik, dan bermanfaat bagi kehidupan umat dan sebagainya.

Idarah Binail Ruhi adalah pengaturan tentang pelaksanaan fungsi Masjid sebagai wadah pembinaan Umat, sebagai pusat pembangunan Umat dan pusat kebudayaan Islam seperti dicontohkan oleh Rasulullah saw. *Idarah Binail Ruhiy* ini meliputi pengentasan pendidikan akidah Islamiyah, pembinaan *akhlakul karimah*, penjelasan Ajaran Islam secara teratur menyangkut:

- a. Pembinaan ukhuwah Islamiyah dan persatuan Umat
- b. Melahirkan *Fikrul Islamiyah* dan Kebudayaan Islam
- c. Mempertinggi mutu keislaman dalam diri pribadi dan masyarakat.³¹

Ada beberapa hal yang akan peneliti jadikan sebagai tolak ukur dalam penelitian ini diantaranya adalah sebagai berikut:

- a. Indikator Penerapan Fungsi Pengorganisasian.
 - 1) Mempunyai Struktur Organisasi.
 - 2) Memiliki Program Kegiatan
 - 3) Memiliki Laporan Pelaksanaan Kegiatan
 - 4) Mampu mengembangkan generasi penerusnya dengan efektif dan optimal.
 - 5) Mampu *memanage* keuanganya.

³¹ Mohammad E. Ayub, Ibid, hal 33

- 6) Mampu mengembangkan kegiatan organisasinya dengan kreatif agar anggota selalu aktif dan mampu mengembangkan potensinya dalam organisasi tersebut.
- 7) Memiliki Piagam/Penghargaan atas prestasi yang diraih selama organisasi itu aktif.³²

b. Unsur pelayanan

1) Fasilitas Fisik

Adapun Indikator-indikatornya:

- a) Peralatan dan fasilitas yang lengkap dan nyaman.
- b) Gedung/kantor yang memadai dan nyaman.
- c) Profil Petugas yang ramah dan Rapih.

2) Keandalan/Konsistensi

Indikatornya meliputi:

- a) Ketepatan pelaksanaan layanan.
- b) Kesesuaian pelaksanaan dengan prosedur.
- c) Konsisten tidak pilih kasih.

3) Kesiapan pelayanan dan Kecepatan

Indikatornya meliputi:

- a) Kecekatan petugas dalam pelayanan.
- b) Hemat waktu dan tenaga.

4) Kepastian Pelayanan

Indikatornya meliputi:

³² [http://imam – the manajemen. blogspot. Com / 2012 / 03 / indikator - organisasi. html](http://imam-the-manajemen.blogspot.com/2012/03/indikator-organisasi.html), Indikator organisasi diunduh pada tanggal 30 april 2013 jam 21.12

- a) Kemampuan petugas.
 - b) Keramahan petugas.
 - c) Kepercayaan pelanggan.
 - d) Keamanan pelanggan.
- 5) Kemudahan
- Indikatornya, mencakup:
- a) Kemudahan memperoleh pelayanan
 - b) Kejelasan Informasi
 - c) Pemahaman pelanggan

H. Metode Penelitian

Dalam pelaksanaan penelitian yang lebih lanjut, maka penulis akan menentukan metode sesuai dengan sasaran penelitian ini, adapun metode yang digunakan peneliti dalam menulis adalah dengan menggunakan **Metode Analisa Deskriptif Kualitatif**.

1. Lokasi penelitian

Adapun lokasi dari penelitian ini adalah di Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau, atau kompleks Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau, tepatnya terletak di Jalan Hang Tuah Kota Pekanbaru.

2. Waktu penelitian

Adapun pelaksanaan kegiatan penelitian ini dilaksanakan selama tiga bulan terhitung dari tanggal 25 September sampai dengan 25 Nopember 2013

3. Subjek dan objek penelitian

a. Subjek penelitian.

Adapun subjek dari penelitian ini adalah Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur.

b. Objek penelitian.

Sedangkan objek dari penelitian ini adalah pengorganisasian dan pelayanan yang diberikan.

4. Teknik sampling.

Dalam hal ini penulis menggunakan Teknik Purposif, Teknik Purposif adalah Teknik pengambilan sampel secara sengaja oleh penelliti dan yang mempunyai kriteria tertentu serta menunjuk beberapa dari populasi yang dianggap mampu untuk mewakili seluruhnya.³³ Atau dengan menggunakan pertimbangan pribadi yang sesuai dengan penelitian, peneliti memilih subjek atau objek sebagai unit analisis. Peneliti memilih unit analisis tersebut berdasarkan kebutuhannya dan menganggap bahwa unit analisis tersebut representatif.³⁴

5. Sumber data.

Dalam penelitian ini penulis akan menggunakan dua sumber data, yaitu:

³³ [http:// buatskripsi. Com / 2011 / 10 / cara-memilih – sampel – dengan – menggunakan – teknik – purposif - sampling](http://buatskripsi.Com/2011/10/cara-memilih-sampel-dengan-menggunakan-teknik-purposif-sampling), Panduan menulis skripsi, pembuatan skripsi, diunduh pada tanggal 06 September 2013 jam 14.12

³⁴ Satori, Djam'an dan Komariah, Aan, 2012, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta, Hal 47

- a. Data primer, yaitu data yang penulis peroleh dari hasil wawancara dengan nara sumber, yakni melakukan wawancara secara langsung dengan Pengurus Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau.³⁵
 - b. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari instansi yang berkaitan melalui laporan-laporan buku-buku, dan dokumen-dokumen yang terkait dengan permasalahan penelitian.³⁶
6. Teknik pengumpulan data

Dalam pengumpulan data penelitian, penulis menggunakan tiga cara diantaranya:

- a. **Wawancara**, yaitu proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab, sambil bertatap muka antara peneliti dengan responden.³⁷
 - b. **Observasi**, yaitu peneliti mengamati langsung kondisi Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau tersebut mengenai pelayanan yang diberikan kepada jama'ah Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau
 - c. **Dokumentasi**, adalah dokumen-dokumen yang mengenai permasalahan penelitian tersebut.
7. Teknik analisa data

Setelah semua data terkumpul, selanjutnya data tersebut dianalisa dan diklasifikasikan menjadi satu kelompok, data kualitatif yaitu digambarkan dalam bentuk kata-kata. Data kualitatif dipergunakan sebagai

³⁵ <http://nagabiru86.wordpress.com/2009/06/2009/data-sekunder-dan-data-primer>. Data sekunder dan data primer diunduh pada tanggal 06 september 2013 jam 14.41.

³⁶ Ibid

³⁷ <http://matakristal.com/tag/pengertian-wawancara/>, Pengertian wawancara, diunduh pada tanggal 06 september 2013

landasan untuk analisis deskriptif, yaitu suatu analisis yang hanya mendiskripsikan variable-variabel penelitian dengan membandingkan data hasil penelitian dengan teori-teori yang ada sehingga permasalahan dalam penelitian ini dapat diuji.³⁸ Jadi , teknik analisa data yang digunakan peneliti adalah teknik *Analisa Deskriptif Kualitatif*.

I. Sistematika Penulisan

Adapun sistematika dalam penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Terdiri dari Latar Belakang, Alasan Pemilihan Judul, Penegasan Istilah, Rumusan Masalah, Tujuan dan Kegunaan Penelitian, Kerangka Teoritis dan Konsep Operasional, Metodologi Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

BAB II : DESKRIPSI UMUM LOKASI PENELITIAN

Terdiri dari sejarah berdirinya Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau, keadaan Pengurus Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau atau BPMAA, dan program-program Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau.

BAB III : PENYAJIAN DATA

BAB ini terdiri dari Penerapan Fungsi Pengorganisasian dalam Pelayanan Kepada Jamaah Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau, faktor pendukung dan penghambat dalam pemberian pelayanan kepada Jamaah Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau.

³⁸ Made Wirartha., 2006, *Pedoman Penulisan Usulan Penelitian. Skripsi, dan Tesis*, Yogyakarta: ANDI

BAB IV : ANALISIS DATA

BAB ini menjelaskan analisis tentang Penerapan Fungsi Pengorganisasian dalam Pelayanan Kepada Jamaah Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau

BAB V : PENUTUP

Terdiri dari Kesimpulan dan Saran

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

BAB II

DESKRIPSI UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Sejarah Berdirinya Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau

Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau merupakan Masjid terbesar dan termegah yang terletak di pusat Kota Pekanbaru, masjid ini terletak di jalan Hang Tuah, bentuk bangunan ini terlihat menyerupai gaya arsitektur Negara Arab, Turki, India, Melayu. Kebanyakan masyarakat menyebut bangunan Masjid ini menyerupai Taj Mahal di India.³⁹

Pembangunan Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau berkaitan dengan ide dan keinginan Gubernur Riau II Bpk Kaharudin Nasution untuk membangun pusat kegiatan warga kota (*Civic Centre*) Pekanbaru dalam kawasan terpadu yang meliputi adanya fasilitas rumah ibadah (Masjid Agung An-Nur) Rumah Sakit Umum (sekarang RSUD Arifin Ahmad), lapangan olah raga (dulu Stadion Hang Tuah), fasilitas pendidikan (SMP 1, SMP 5, dan

³⁹ <http://www.kumpulansejarah.com/2013/05/sejarah-berdirinya-masjid-agung-nur.html>, Aris, Sejarah Berdirinya Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau, diunduh Pada Tanggal 28 Juli 2013 Jam 14.50 Wib

SMA 1 yang ada sekarang), dan Pasar (Pasar Pusat/ Sukaramai sekarang) Rumah Dinas Gubernur (sekarang Rumah Dinas Wakil Gubernur) dalam suatu kawasan yang saling mendukung. Atas dasar keinginan tersebut maka dilaksanakan pembangunan Masjid Agung An-Nur, pembangunan Masjid Agung ini dilaksanakan dengan semangat gotong royong masyarakat Kota Pekanbaru bersama Pemerintah. Bangunan Masjid Agung An-Nur ini terdiri dari dua lantai. Lantai 1 merupakan lantai dasar yang dapat digunakan untuk ruangan serba guna dan perkantoran, sedangkan lantai dua digunakan untuk ruangan sholat (ibadah).

Kalau awal dimulainya kegiatan pembangunan Masjid Agung An-Nur ini adalah dimasa Pemerintahan Provinsi Riau dipimpin oleh Gubernur II Bpk Kaharudin Nasution pada tahun 1962, maka selesai pembangunan adalah dimasa pemerintahan Provinsi Riau dipimpin oleh Gubernur Riau III yaitu Bpk Arifin Ahmad, ditandai dengan peresmian oleh Bpk Gubernur Arifin Ahmad Pada Tanggal 27 Rajab 1388 H/ 19 Oktober 1968 M dengan penanda tanganan Prasasti oleh Gubernur Riau selaku Gubernur Riau III.

Pada tahun 1980 guna melengkapi fasilitas Masjid sebagai tempat berbagai kegiatan masyarakat khususnya Umat Islam dan sebagai *landmark* Kota, maka Pada Tahun 1990 dimasa Gubernur Riau Bpk Soeripto, dibangun pula sebuah menara untuk lebih meluasnya dan mengumandangnya suara adzan keseluruh penjuru Kota Pekanbaru dan sekitarnya dari Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau, dibawah bangunan menara tersebut ditempatkan

Perpustakaan Masjid dan Badan Amil Zakat Infaq dan Sodaqoh (BAZIZ) Provinsi Riau.

Sejalan dengan perkembangan zaman, dan dengan niat untuk lebih menyempurnakan bangunan Masjid guna untuk meningkatkan mutu fasilitas pelayanan umat dalam melaksanakan peningkatan pengetahuan dan pengalaman Syariat Agamanya, maka seminggu setelah Bapak. Shaleh Djasit dilantik sebagai Gubernur Riau Tahun 1998, beliau berkunjung ke Masjid untuk melaksanakan sholat dzuhur berjama'ah, maka pada kesempatan berbincang dengan Pengurus, Pengurus memohon kepada Bapak Gubernur untuk melakukan renovaasi Masjid Agung An-Nur.

Perumus renovasi tersebut terdiri dari unsur Pengurus Masjid, Tokoh Masyarakat, Tokoh Agama, dan Tokoh Adat yang ada di Pekanbaru. Konsep yang disepakati untuk merenovasi bangunan Masjid pada waktu itu adalah:

1. Renovasi Masjid tidak menghilangkan bangunan induk, karena dibangun dengan wakaf banyak orang.
2. Bangunan induk dapat diperluas atau dibungkus dengan material/bangunan baru.
3. Kegiatan yang belum tertampung dapat dibuatkan wadahnya disekeliling bangunan induk dan halaman Masjid.

Atas dasar konsep itu kegiatan renovasi bangunan induk dan fasilitas pendukung mulai dilaksanakan sejak tahun 2002 dimasa Provinsi Riau di pimpin oleh Gubernur Riau Bpk H. Saleh Djasit. Kegiatan renovasi

dirampungkan pada tahun 2006 dimasa Provinsi Riau di pimpin oleh Gubernur Riau Bpk. H. M. Rusli Zainal.

Bangunan Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau dan fasilitas pendukungnya diresmikan oleh Presiden RI Soesilo Bambang Yudhoyono Pada Tanggal 27 Rajab 1428 H/ 11 Agustus 2007 M bersempena dengan hari ulang tahun emas Provinsi Riau (HUT Provinsi Riau Ke 50 Th).⁴⁰

⁴⁰ Arsip Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau (laporan akhir jabatan), tahun 2009

B. Visi, Misi dan Tujuan BPMAA

1. Visi

Terwujudnya pelayanan masyarakat secara prima untuk peribadahan di masjid

2. Misi

- a) Melaksanakan pelayanan kegiatan ibadah
- b) Mengadakan penyuluhan pelayanan terhadap bidang dakwah

3. Tujuan

Untuk mengurus Masjid Agung An-Nur agar bisa menjadi pusat kegiatan masyarakat secara islami.⁴¹

C. Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau

Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur adalah merupakan sebuah institusi yang mengelola Masjid Agung An-Nur dan fasilitas yang ada di dalamnya, yang mana institusi ini mempunyai tugas dalam melaksanakan pembinaan *Idarah, Riayah, Imarah, Tarbiyah* dan usaha ekonomi produktif.

Dalam Surat Keputusan Gubernur Riau Nomor: 18 tahun 2010 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau BAB II Pasal tiga tentang Fungsi, Badan Pengelola ini mempunyai fungsi sebagai berikut:

1. Merumuskan dan menetapkan kebijakan teknis dibidang perencanaan, pengorganisasian dan pelaksanaan serta pengawasan pengelolaan dan pengurusan masjid dan fasilitas pendukungnya;

⁴¹ Sukmadi Mukmin, (Sekretaris BPMAA) wawancara pada tanggal 01 Oktober 2013, jam 11.00 WIB

2. Merumuskan dan melaksanakan kebijakan teknis dibidang *idarah* dan *riayah, imarah, tarbiyah* dan pengembangan usaha ekonomi produktif;
3. Melaporkan dan mempertanggung awabkan pelaksanaan tugas Badan Pengelola kepada Gubernur secara rutin;
4. Menyusun rencana strategis akuntabilitas kinerja Badan Pengelola;
5. Melaksanakan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan Badan Pengelola;⁴²

D. Program Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau

1. Devisi Imarah

a) Bidang Ibadah

- 1) Pelayanan dan pengaturan ibadah lima waktu dan sholat sunat lainnya
- 2) Pelayanan dan pengaturan ibadah sholat jum'at
- 3) Pelayanan dan pengaturan kegiatan amaliah/ibadah ramadhan
- 4) Pelayanan dan pengaturan kegiatan ibadah sholat idul fitri dan idul adha
- 5) Menyusun dan mengatur jadwal imam, khatib, bilal, mu'adzin sholat fardhu dan sholat jum'at

b) Bidang Dakwah

- 1) Pelayanan dan pengaturan zakat fitrah dan zakat mal
- 2) Pelayanan dan pengaturan ibadah qurban
- 3) Memperingati hari-hari besar keagamaan (Islam)

⁴² Arsip Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau, Peraturan Gubernur Riau nomor: 18 tahun 2010, tentang susunan organisasi dan tata kerja Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau.

- 4) Melaksanakan kegiatan tabligh akbar dan dakwah lainnya
- 5) Pelayanan mu'allaf (Masuk Islam)

2. Devisi Usaha

a) Bidang Usaha Jasa

- 1) Pelayanan dan pengaturan jasa pemakaian fasilitas masjid dan fasilitas pendukung masjid untuk berbagai kegiatan masyarakat dibidang keagamaan
- 2) Pelayanan dan pengaturan jasa pemakaian fasilitas pendukung masjid untuk berbagai kegiatan masyarakat yang tidak bertentangan dengan syari'at agama islam

b) Bidang Usaha Mandiri

Membangun dan mengembangkan usaha mandiri, guna mendapatkan sumber dana non APBD untuk keperluan biaya operasional masjid, melalui pembangunan dan pengembangan usaha dibidang jasa, perdagangan dan perkebunan.⁴³

3. Devisi Tarbiyah

a) Bidang pendidikan formal

- 1) Menyelenggarakan pendidikan TK, SD, SLTP, dan SLTA yang unggul dan bercirikan islami sebagai pedoman dibidang unit pendidikan dilingkungan Masjid Agung An-Nur
- 2) Menyusun program pengembangan pendidikan yang unggul sebagai pedoman unit pendidikan yang ada dilingkungan Masjid Agung An-Nur

⁴³ Arsip, Laporan akhir masa tugas Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau Periode 2004-2009

- 3) Menyiapkan draf kerjasama Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau dengan Yayasan An-Nur sebagai upaya menghindari dualisme pengelolaan pendidikan dilingkungan Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau.
- 4) Mengajukan permohonan izin operasional penyelenggaraan pendidikan formal, NSS, NIS, dan NPSN dilingkungan Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau
- 5) Menyiapkan program penerimaan murid baru TK dan SD Islam Terpadu serta sosialisasi kepada masyarakat dan instansi terkait
- 6) Merekrut tenaga pendidikan (kepala sekolah, guru, dan tenaga administrasi) untuk keperluan penyelenggaraan pendidikan dan memberikan bekal pengetahuan melalui bimbingan, pelatihan teknis untuk meningkatkan profesionalitas/ keterampilan pembelajaran

b) Bidang Pendidikan Non Formal dan Remaja Masjid

- 1) Membenahi administrasi TPQ-MDA
- 2) Membentuk Ikatan Remaja Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau
- 3) Membina majlis taklim Masjid Agung An-Nur
- 4) Membina qiratul qutub
- 5) Membina Taman Pendidikan Qur'an/MDA

E. Pengurus Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau

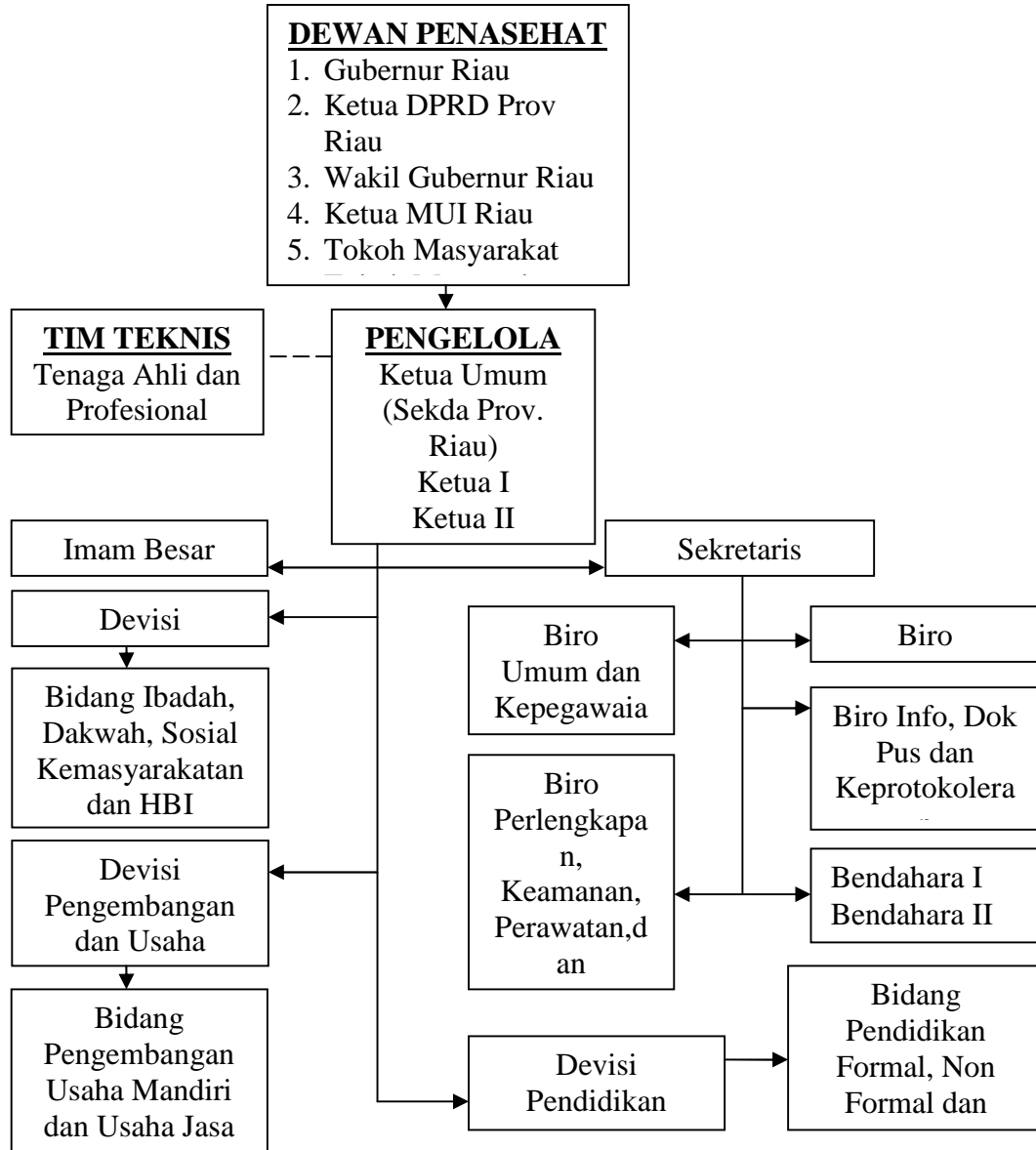
STRUKTUR KEPENGURUSAN BADAN PENGELOLA MASJID AGUNG AN-NUR PROVINSI RIAU PERIODE 2009/2014

NAMA	JABATAN
Gubernur Riau	Ketua Dewan Penasehat
Ketua DPRD	Penasehat
Wakil Gubernur Riau	Penasehat
Ketua MUI Provinsi Riau	Penasehat
Prof. Dr. H. Mahdini, MA	Penasehat
H. M. Azaly Djohan, SH	Penasehat
H. Nurhasyim, SH, MH	Tim Teknis
H. T. Zulkarnain	Tim Teknis
Ir. Teguh Indarmadji	Tim Teknis
Drs. H. Zalani Arifsyah	Tim Teknis
Mulkan Syarif	Tim Teknis
Bistamam	Tim Teknis
Pengelola	
Sekretaris Daerah Provinsi Riau	Ketua Umum
Drs. H. Marwan Abbas	Ketua I
Dr. H. Suryan A. Jamrah, MA	Ketua II
Kakanwil Kementerian Agama Provinsi Riau	Ketua III
Sekretariat (Idharah)	
Drs. H. Sukmadi Mukmin	Sekretaris
Drs. H. Syarifuddin	Kepala Biro Umum dan Kepegawaian
H. M. Yudha Yahya, SE	Kepala Biro Keuangan
T. Syoib, SH	Kepala Biro Perlengkapan, Keamanan, Perawatan, dan Kebersihan (Riayah)

H. Zulfihar, MA	Kepala Biro Informasi, Dokumentasi,
Drs. H. Dahlil Syarif	Perpustakaan dan Keprotokoleran
H. Kadir, MA	Bendahara I (APBD)
H. Azwar Ismail	Bendahara II (Non APBD)
Devisi	
Drs. H. Abdul Razak, MM	Kepala Devisi Ketakmiran (Imarah)
Drs. H. Amir. MZ	Kepala Bidang Ibadah, Dakwah, Kemasyarakatan dan HBI
Drs. H. Azwar Wahab	Kepala Bidang Pengembangan dan
Masyhuri Amali, M. Ag	Kepala Bidang Usaha, Jasa dan Mandiri
Drs. H. Hasan Masri	Kepala Bidang Pendidikan (Tarbiyah)
Drs. H. A. Jalaluddin	Kepala Bidang Pendidikan Formal, Non Formal dan Remaja Masjid
Imam Besar	

Tabel 1 Struktur organisasi BPMAA

**STRUKTUR ORGANISASI
BADAN PENGELOLA MASJID AGUNG AN-NUR
PROVINSI RIAU TAHUN 2009/2014**



Gambar 1 bagan kepengurusan BPMAA tahun 2009/2014

F. Fasilitas Masjid Agung Provinsi Riau

1. Ruang ibadah
2. Sekretariat Remaja Masjid
3. Ruang Perpustakaan
4. Ruang perkantoran

5. Ruang pendidikan/sekolah
6. Wifi gratis bagi masyarakat
7. Penitipan sandal
8. Parkir
9. Toilet/ tempat wudhu
10. Aula pertemuan⁴⁴

G. Daftar Petugas Sholat Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau

1. Sholat lima waktu

Dalam memberikan pelayanan ibadah sholat bagi jamaah masjid Agung An-Nur Provinsi Riau, Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau telah mengatur jadwal sholat lima waktu, adapun petugas sholat lima waktu Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau adalah sebagai berikut:

NO	PETUGAS	USTADZ	SBH	DZH	ASH	MAG	ISYA
1	Imam	H. Mas'ari S, B.A	-	✓	✓	-	-
2	Imam	H. Zulkifli R, M.A		-	-	✓	✓
3	Bilal	H. M. Zaman	✓	✓	✓	-	-
4	Bilal	H. Rusdi Ratim	-	-	-	✓	✓

Tabel 2 Daftar Petugas Sholat

Cadangan Imam:

1. Drs, H, M. Yusuf
2. H, M. Arafah, M.A
3. M. Jumaini Batubara

⁴⁴ Sukmadi Mukmin, wawancara pada tanggal 01/10/2013 jam 11.00 WIB

2. Sholat jum'at

Dari hasil pertemuan peneliti dengan nara sumber yang dilaksanakan pada tanggal 09 November 2013 pukul 16.00 WIB dengan Bapak Drs, Amir MZ selaku Kabid Ibadah, Dakwah, Sosmas dan HBI, untuk menjamin kelancaran dan ketertiban pelayanan sholat jum'at di Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau, Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau telah menetapkan H. Mas'ari S. BA dan H. Zulkifli R, MA sebagai imamnya, sedangkan untuk tenaga khatib diatur empat bulan sekali.

BAB III

PENYAJIAN DATA

A. Fungsi Pengorganisasian Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur

Pada bab ini, penulis mendeskripsikan tentang Fungsi Pengorganisasian dalam Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau. Dari data yang didapat peneliti, fungsi dari Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau ini dalam mengelola organisasi ada beberapa hal, dalam peraturan Gubernur Riau nomor 18 tahun 2010, tentang susunan organisasi dan tata kerja Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau pada BAB II Pasal Empat tentang fungsi, ada lima fungsi Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau

1. Merumuskan dan menetapkan kebijakan teknis dibidang perencanaan, pengorganisasian dan pelaksanaan serta pengawasan pengelola dan pengurus masjid dan fasilitas pendukungnya.
2. Merumuskan dan melaksanakan kebijakan teknis dibidang pengelolaan idarah dan riayah, imarah, tarbiyah dan pengembangan ekonomi produktif.
3. Melaporkan dan mempertanggung jawabkan pelaksanaan tugas badan pengelola kepada gubernur secara rutin.
4. Menyusun rencana strategis akuntabilitas kinerja badan pengelola.
5. Melaksanakan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan badan pengelola.⁴⁵

Untuk memastikan bahwa Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau menerapkan fungsi pengorganisasian dapat dilihat dari hasil

⁴⁵ Peraturan Gubernur Riau, Op. Cit pasal 4 tahun 2010

penelitian dengan metode kualitatif yang peneliti lakukan, ada beberapa data yang diperoleh peneliti, data-data yang didapat ini diperoleh dengan cara wawancara, dan dokumentasi pada Badan Pengelola Masjid Agung-An-Nur Provinsi Riau. Setelah penulis memperoleh data tersebut maka penulis merumuskan hasil data sebagai berikut:

1. Adanya struktur organisasi

Struktur adalah lambang atau kerangka tugas pengurus dalam suatu organisasi yang telah dibentuk untuk menjalankan fungsinya masing-masing. Struktur yang dibuat bermacam-macam bentuknya tergantung pada organisasinya. Struktur bukan hanya pada organisasi formal tetapi juga terdapat pada organisasi non formal.

Suatu organisasi dikatakan baik apabila memiliki struktur organisasi yang jelas agar dapat mengatur dan mengelola organisasi itu dengan baik. Begitu juga dengan badan pengelolaan masjid agung an-nur provinsi riau, badan pengelola masjid agung an-nur provinsi riau akan baik jika para pengurus menjalankan tugas dan fungsinya sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya masing.

Sebagaimana yang telah diungkapkan oleh bapak Sukmadi Mukmin, bahwasanya Dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Bpk Sukmadi Mukmin selaku Sekretaris Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau, bahwa dalam fungsinya Ketua Umum Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau bertanggung jawab atas seluruh pengorganisasian termasuk program yang ada, dalam

menjalankan program tersebut Ketua Umum dibantu oleh beberapa ketua yang masing-masing membidangi masing masing divisi, untuk ketua satu membidangi divisi pengembangan dan usaha, ketua dua membidangi divisi ketakmiran (*Imarah*), ketua tiga membidangi divisi pendidikan (*Tarbiyah*).⁴⁶

Sedangkan untuk sekretaris (*Idarah*) membidangi biro umum dan kepegawaian, biro keuangan, biro perlengkapan, keamanan, perawatan dan kebersihan (*Riayah*), biro Info Dok Pus dan Keprotokoleran, bendahara satu dan bendahara dua.⁴⁷ Karena sumber dana yang ada di masjid agung an-nur itu ada dua yaitu dana APBD dan dana Non APBD maka bendahara satu dan dua diberikan wewenang untuk mengelola keuangan sesuai tanggung jawab dan tugasnya masing-masing, bendahara satu khusus untuk mengelola dana APBD dan bendahara dua khusus mengelola dana non APBD dan berkoordinasi dengan bidang dakwah/ ketakmiran.

2. Memiliki program kerja

Selain dari struktur organisasi suatu organisasi juga harus memiliki program yang jelas, BPMAA juga telah memiliki program yang jelas seperti yang telah peneliti sampaikan pada bab dua. Program yang jelas adalah salah satu indikator organisasi yang baik, karena program adalah gambaran kerja kedepan. Apalagi dalam hal berdakwah, sebagai seorang da'i harus bisa mengatur program-program yang telah ditentukan, baik program yang direncanakan oleh lembaga IKADI maupun program

⁴⁶ Sukmadi Mukmin (sekretaris), wawancara

⁴⁷ Peraturan Gubernur Riau, Opcit, Struktur organisasi

tersendiri atau pribadi. Kerana setiap kita mempunyai tujuan masing-masing dan mempunyai impian yang berbeda-beda. Akan tetapi dari kesemua yang kita rencanakan itu, tergantung dari kita sendiri, mau atau tidak untuk melaksanakan program-program tersebut.

Yang jelas suatu organisasi harus mempunyai program, karena itu dapat dijadikan untuk tolak ukur seseorang dalam menilai keberhasilan suatu organisasi.

3. Memiliki laporan pelaksanaan kegiatan

Laporan pelaksanaan kegiatan adalah hal yang tidak kalah penting dari indikator yang telah di ungkapkan diatas, laporan pelaksanaan kegiatan harus ada pasca dilaksanaannya kegiatan guna untuk evaluasi kedepan terhadap kinerja pengurus dalam melaksanakan kegiatan, begitu juga dengan badan pengelola masjid agung an-nur provinsi riau, dari hasil wawancara dengan bapak sukmedi mukmin setiap devisi dari Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau memiliki program kegiatan sendiri dan harus memberikan laporan pelaksanaan kegiatan.

4. Mampu mengembangkan generasi penerus dengan efektif dan optimal

Kaderisasi dilaksanakan guna untuk mengembangkan potensi yang ada pada pemuda-pemuda yang ada dibawah naungan badan pengelola masjid agung an-nur provinsi riau, dalam pelaksanaan kaderisasi tersebut dilaksanakan dengan efektif dan optimal supaya pemuda yang menjadi kader calon-calon pemimpin tidak merasa jenuh dan tepat sasaran.

Bapak sukmedi mukmin mengatakan, bahwa badan pengelola masjid agung an-nur provinsi riau menjadikan remaja masjid sebagai kader yang harus dibentuk sebagai calon pemimpin, dalam prosesnya mereka akan diberi kesempatan untuk mengembangkan potensi yang ada dengan cara memberikan kesempatan mereka untuk tampil dimuka umum, contohnya sebagai MC dan yang lainnya, bukan hanya itu BPMAA juga memberikan kesempatan bagi dai-dai muda untuk memberikan ceramah tentunya harus didasari dengan keahlian dan kemampuan yang dimiliki karena ini masjid agung, bukan main-main.⁴⁸

5. Mampu memanager keuangan

Memanager keuangan dilaksanakan guna mengatur keluar masuknya dana yang ada pada suatu organisasi agar pengeluaran dan pendapatan dapat seimbang dan jelas, badan pengelola masjid agung an-nur sendiri menggunakan dua bendahara guna mangatur keuangan yang ada pada badan pengelola ini, disini menggunakan bendahara yang mengelola dana APBD dan Bendahara yang mengelola dana non APBD, dana APBD itu dana yang bersumber dari daerah dan harus dipertanggung jawabkan kembali kepada daerah, sedangkan dana non APBD itu dana yang bersumber dari infaq jamaah dan bidang usaha mandiri Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau.

⁴⁸ Sukmedi Mukmin, Wawancara tanggal 01 Oktober 2013 jam jam 11.00 WIB

6. Mampu mengembangkan kegiatan organisasinya dengan kreatif agar anggota selalu aktif dan mampu mengembangkan potensinya dalam organisasi tersebut.

Untuk menghindari rasa jenuh karena kegiatan yang sama dan terkesan monoton pengurus harus mampu mengembangkan kegiatan yang ada supaya lebih menarik agar anggota atau jamaah lebih aktif, namun mungkin ini yang belum ada pada badan pengelola ini.

7. Memiliki Piagam/Penghargaan atas prestasi yang diraih selama organisasi itu aktif

Piagam atau penghargaan atas suatu prestasi yang telah dicapai merupakan sebuah motivator yang kuat bagi setiap karyawan. Namun dalam hal ini sangat disayangkan bagi Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur menurut Bapak Sukmadi Mukmin hal seperti itu belum pernah didapatkan oleh BPMAA itu sendiri, padahal ini sangatlah penting dalam meningkatkan pelayanan yang prima.

B. Pelayanan Takmir Masjid pada Jamaah Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau

Dalam mewujudkan pelayanan yang prima Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau kepada Jamaah Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau. Ada beberapa hal yang dapat dijadikan sebagai tolak ukur peneliti dalam menentukan suatu pelayanan itu sudah dapat dikatakan dengan pelayanan yang prima.

1. Fasilitas Fisik

Dalam mewujudkan pelayanan yang prima, suatu lembaga yang menyediakan jasa layanan harus memiliki fasilitas fisik sebagai penunjang pelayanan tersebut, adapun indikator dari fasilitas fisik tersebut antara lain yaitu:

- a. Peralatan dan fasilitas yang lengkap dan nyaman.
- b. Gedung/kantor yang memadai dan nyaman.
- c. Profil Petugas yang ramah dan Rapih.

Begitu juga dengan BPMAA itu sendiri sebagai lembaga atau institusi penyedia layanan kepada jama'ah, untuk saat ini sudah memenuhinya dari fasilitas yang lengkap dan nyaman, hingga profil petugas yang ramah dan rapih.

Untuk fasilitas BPMAA sudah mempunyai fasilitas yang dapat dikatakan nyaman antara lain:

- a) Ruang ibadah
- b) Sekretariat Remaja Masjid
- c) Ruang Perpustakaan
- d) Ruang perkantoran
- e) Ruang pendidikan/sekolah
- f) Wifi gratis bagi masyarakat
- g) Penitipan sandal
- h) Parkir
- i) Toilet/ tempat wudhu
- j) Aula pertemuan

Begitu juga dengan fasilitas yang lain seperti gedung perkantoran dan profil petugas yang nyaman dan rapih semua sudah terpenuhi, walaupun masih ada beberapa fasilitas lagi yang ingin BPMAA tingkatkan lagi.

2. Keandalan/Konsistensi

Dalam meujudkan pelayanan prima, keandalan atau konsistensi dalam memberikan layanan juga sangat mempengaruhi terciptanya pelayanan prima, karena Ketepatan pelaksanaan layanan, Kesesuaian pelaksanaan dengan prosedur, dan Konsisten tidak pilih kasih dalam memberikan layanan dapat mempengaruhi kepuasan bagi penerima layanan itu sendiri. Begitu juga dengan BPMAA, mereka sebagai institusi yang mengelola masjid dan penyedia layanan yang ada pada masjid agung an-nur provinsi riau dituntut untuk dapat memenuhi ketiga indikator tersebut.

3. Kesiapan pelayanan dan Kecepatan

Dalam memberikan pelayanan, kesiapan dan kecepatan dalam memberikan layanan sangatlah penting karena dapat memberikan kepuasan kepada konsumen. Konsumen yang dimaksud pada hal ini adalah Jamaah Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau. Kesiapan dan kecepatan dalam memberikan layanan dapat di lihat dari kecekatan petugas dalam pelayanan dan efisiensi waktu dan tenaga dalam memberikan layanan.

Menurut bapak Amir MZ, pengurus atau pengelola masjid agung an-nur dituntut untuk bisa siap bertindak cepat dalam memberikan pelayanan, seperti dalam menyelesaikan permasalahan yang terjadi pada pelayanan dan jama'ah.⁴⁹

4. Kepastian Pelayanan

Kepastian dalam memberikan pelayanan dapat dilihat dari beberapa Indikator yang ada dibawah ini:

- a. Kemampuan petugas.
- b. Keramahan petugas.
- c. Kepercayaan pelanggan.
- d. Keamanan pelanggan.

5. Kemudahan

Kemudahan dalam memperoleh pelayanan, kejelasan informasi, dan pemahaman pelanggan akan pelayanan yang ada itu sangatlah penting dalam memberikan pelayanan, kemudahan-kemudahan yang dimaksud dapat berbentuk seperti informasi tentang letak-letak fasilitas pendukung seperti, tempat wudhu, parkir, tempat ibadah, dll.

Hal-hal yang ada diatas perlu dilaksanakan dalam memberikan pelayanan prima bagi Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau. Adapun pelayanan-pelayanan yang diberikan Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau meliputi pada kegiatan ibadah dan dakwah, pelayanan pada kegiatan ibadah dan dakwah yang diberikan oleh Pengurus

⁴⁹ Amir MZ (Kabid Ibadah, Dakwah, Social Kemasyarakatan dan HBI) wawancara

Masjid atau Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau meliputi, kegiatan ibadah sholat lima waktu, ceramah singkat setelah ibadah sholat, serta kegiatan wirid pengajian ibu-ibu jama'ah Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau dan kegiatan-kegiatan lainnya yang bersifat islami, dalam menunjang pemberian pelayanan pada kegiatan ibadah dan dakwah, Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau menyediakan tempat wudhu/toilet, parkir yang luas, fasilitas wifi gratis bagi jamaah Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau.

Dalam setiap kegiatan atau pelayanan yang diberikan oleh Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau tidak semuanya berjalan dengan lancar atau masih ada kekurangan disana sini, maka dari itu badan pengelola masjid agung an-nur provinsi riau memberikan kesempatan kepada Jamaah Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau untuk memberikan kritik dan sarannya dalam mewujudkan visi, misi dan tujuan Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau, adapun caranya jamaah dapat langsung memberikan masukan atau kritik dan sarannya kepada pengurus dengan menyampaikan secara langsung atau melalui pesan singkat (sms) apa yang dianggap perlu untuk diperbaiki, karena Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur ini tidak menyediakan kotak saran.

Dalam penyampaian informasi kepada masyarakat atau jamaah pada setiap kegiatan ibadah sholat atau kegiatan-kegiatan lain, Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur masih menggunakan sistem manual. Guna memberikan pelayanan secara maksimal terhadap masyarakat untuk melaksanakan ibadah sholat lima waktu, bidang ibadah BPMAA

memberikan pelayanan dengan menyusun jadwal dan pembagian tugas terhadap imam, pembantu imam dan bilal, bukan hanya itu, bidang ibadah BPMAA juga memberikan pelayanan sholat jum'at, biasanya untuk menjadi tenaga khatib BPMAA meminta kepada unsur perguruan tinggi yang ada di Pekanbaru seperti UIN Suska Pekanbaru, Kantor Wilayah Departemen Agama Provinsi Riau, MUI Kota Pekanbaru, Dewan Masjid Indonesia (DMI) Riau, IKMI Riau, MDI Kota Pekanbaru, Tokoh Masyarakat, dan Mubaligh lainnya, selain itu bidang Ibadah juga memberikan pelayanan Ibadah Ramadhan seperti sholat Tarawih, Ceramah Ramadhan, berbuka bersama, pelayanan I'tikaf bersama, bedah buku keislaman, sholat Idul Fitri dan Idul Adha, untuk penyelenggaraan sholat Idul Fitri dan Idul Adha BPMAA bekerja sama dengan Panitia Hari Besar Islam (PHBI) Provinsi Riau.

Untuk bidang dakwah BPMAA mereka memberikan pelayanan dalam pelaksanaan penyembelihan hewan qurban, menghimpun dan membagikan zakat, pelayanan bagi masyarakat yang ingin memeluk islam, pelayanan manasik haji. Untuk divisi usaha khususnya bidang usaha jasa, mereka memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan memfasilitasi mereka yang ingin melaksanakan kegiatan-kegiatan keagamaan, hari-hari besar islam dan kegiatan umum lainnya seperti pernikahan, rapat, seminar, pelatihan dan lain sebagainya, tentunya dengan memberikan uang pemeliharaan, ini juga termasuk dalam sumber dana bagi Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau yang dikelola oleh Bidang Usaha Jasa.⁵⁰

⁵⁰ Arsip Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau tahun 2010

BAB IV

ANALISIS DATA

Setelah data yang penulis sajikan pada bab III terkumpul, maka selanjutnya data yang peneliti dapatkan dari penelitian tersebut dianalisis untuk mengetahui Penerapan Fungsi Pengorganisasian dalam Pelayanan pada Jama'ah Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau. Analisis data ini peneliti lakukan dengan cara analisis deskriptif kualitatif, yaitu menggambarkan kembali data riil dilapangan tempat penulis melakukan penelitian, untuk lebih detilnya data tersebut, maka data tersebut peneliti sajikan sebagai berikut:

A. Penerapan Pengorganisasian BPMAA

Dari hasil penelitian yang peneliti lakukan, data-data yang terangkum dari dokumen-dokumen, wawancara dan observasi yang peneliti lakukan, Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau (BPMAA) menjalankan fungsi pengorganisasian sesuai dengan apa yang ditetapkan pada surat keputusan Gubernur Riau nomor 18 tahun 2010 tentang susunan organisasi dan tata kerja Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau. Kenapa badan pengelola ini harus menjalankan fungsi pengorganisasiannya sesuai dengan apa yang tertera pada surat keputusan Gubernur Riau tersebut, itu dikarenakan Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau ini masih dibawah naungan pemerintah Provinsi Riau.

Dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Bapak Sukmadi Mukmin selaku Sekretaris Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi

Riau, bahwa dalam fungsinya ketua umum badan pengelola masjid agung an-nur provinsi riau bertanggung jawab atas seluruh pengorganisasian termasuk program yang ada, dalam menjalankan program tersebut ketua umum dibantu oleh beberapa ketua yang masing-masing membidangi masing masing devisi, untuk ketua satu membidangi devisi pengembangan dan usaha, ketua dua membidangi devisi ketakmiran (*Imarah*), ketua tiga membidangi devisi pendidikan (*Tarbiyah*).⁵¹

Sedangkan untuk sekretaris (*Idarah*) membidangi biro umum dan kepegawaian, biro keuangan, biro perlengkapan, keamanan, perawatan dan kebersihan (*Riayah*), biro Info Dok Pus dan Keprotokoleran, bendahara satu dan bendahara dua.⁵² Karena sumber dana yang ada di masjid agung an-nur itu ada dua yaitu dana APBD dan dana yang bersifat Non APBD maka bendahara satu dan dua diberikan wewenang untuk mengelola keuangan sesuai tanggung jawab dan tugasnya masing-masing, bendahara satu khusus untuk mengelola dana APBD dan bendahara dua khusus mengelola dana non APBD dan berkoordinasi dengan bidang dakwah/ ketakmiran.

Menurut peneliti Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau ini sudah cukup bagus dalam menerapkan fungsi pengorganisasiannya, walaupun dalam prakteknya masih ada beberapa indikator organisasi yang baik belum dapat di penuhi oleh Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau ini, dari tujuh indikator organisasi hanya ada lima yang sudah terpenuhi oleh badan pengelola ini, sedangkan dua diantaranya yaitu

⁵¹ Sukmadi Mukmin (sekretaris) wawancara

⁵² Peraturan Gubernur Riau, OpCit, Struktur organisasi tahun 2010

mengembangkan program kegiatan dengan aktif dan piagam atau penghargaan sampai saat ini belum ada.

Belum lagi dari hasil observasi yang peneliti lakukan, untuk setiap harinya belum tentu semua pengurus pada badan pengelola ini (BPMAA) hadir tepat waktu, yang terjadi dilapangan sering kali meja pengurus kosong, ini dikarenakan pengurus memiliki jabatan lain di luar kantor, seperti untuk ketua itu langsung dari Sekretaris Daerah Riau, jadi mereka tidak dapat hadir setiap waktunya.⁵³

B. Pelayanan BPMAA pada Jamaah Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau

Dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Bapak Sukmadi Mukmin pada tanggal 01 Oktober 2013, adapun pelayanan-pelayanan yang diberikan Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau meliputi pada kegiatan ibadah dan dakwah, pelayanan pada kegiatan ibadah dan dakwah yang diberikan oleh Pengurus Masjid atau Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau meliputi, kegiatan ibadah sholat lima waktu, ceramah singkat setelah ibadah sholat, serta kegiatan wirid pengajian ibu-ibu jama'ah Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau dan kegiatan-kegiatan lainnya yang bersifat islami, dalam menunjang pemberian pelayanan pada kegiatan ibadah dan dakwah, Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau menyediakan tempat wudhu/toilet, parkir yang luas, fasilitas wifi gratis bagi jamaah Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau.

⁵³ Observasi

Dalam setiap kegiatan atau pelayanan yang diberikan oleh Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau tidak semuanya berjalan dengan lancar atau masih ada kekurangan disana sini, maka dari itu Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau memberikan kesempatan kepada Jamaah Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau untuk memberikan kritik dan sarannya dalam mewujudkan visi, misi dan tujuan Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau, adapun caranya jamaah dapat langsung memberikan masukan atau kritik dan sarannya kepada pengurus dengan menyampaikan secara langsung atau melalui pesan singkat (sms) apa yang dianggap perlu untuk diperbaiki, karena Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur ini tidak menyediakan kotak saran.⁵⁴

Dalam penyampaian informasi kepada masyarakat atau jamaah pada setiap kegiatan ibadah sholat atau kegiatan-kegiatan lain, Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur masih menggunakan sistem manual. Guna memberikan pelayanan secara maksimal terhadap masyarakat untuk melaksanakan ibadah sholat lima waktu, bidang ibadah BPMAA memberikan pelayanan dengan menyusun jadwal dan pembagian tugas terhadap imam, pembantu imam dan bilal, bukan hanya itu, bidang ibadah BPMAA juga memberikan pelayanan sholat jum'at, biasanya untuk menjadi tenaga khatib BPMAA meminta kepada unsur perguruan tinggi yang ada di Pekanbaru seperti UIN Suska Pekanbaru, Kantor Wilayah Departemen Agama Provinsi Riau, MUI Kota Pekanbaru, Dewan Masjid Indonesia (DMI) Riau, IKMI Riau, MDI Kota Pekanbaru,

⁵⁴ Amir MZ (Kabid Ibadah, Dakwah, Sosmas dan Hbi) wawancara

Tokoh Masyarakat, dan Mubaligh lainnya, selain itu bidang Ibadah juga memberikan pelayanan Ibadah Ramadhan seperti sholat Tarawih, Ceramah Ramadhan, berbuka bersama, pelayanan I'tikaf bersama, bedah buku keislaman, sholat Idul Fitri dan Idul Adha, untuk penyelenggaraan sholat Idul Fitri dan Idul Adha BPMAA bekerja sama dengan Panitia Hari Besar Islam (PHBI) Provinsi Riau.

Untuk bidang dakwah BPMAA mereka memberikan pelayanan dalam pelaksanaan penyembelihan hewan qurban, menghimpun dan membagikan zakat, pelayanan bagi masyarakat yang ingin memeluk Islam, pelayanan manasik haji. Untuk divisi usaha khususnya bidang usaha jasa, mereka memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan memfasilitasi mereka yang ingin melaksanakan kegiatan-kegiatan keagamaan, hari-hari besar Islam dan kegiatan umum lainnya seperti pernikahan, rapat, seminar, pelatihan dan lain sebagainya, tentunya dengan memberikan uang pemeliharaan, ini juga termasuk dalam sumber dana bagi Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau yang dikelola oleh Bidang Usaha Jasa.⁵⁵

Dalam memberikan pelayanan kepada Jamaah Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau, Badan Pengelola ini dari tahun ketahun selalu memperbaiki layanan yang ada pada masjid agung ini sendiri.

Menurut peneliti, pelayanan yang diberikan oleh Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau ini sudah cukup baik, itu bisa kita lihat dari beberapa indicator pelayanan prima yang sudah peneliti paparkan pada

⁵⁵ Arsip Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau, tahun 2010

bab III, namun walaupun seperti itu badan pengelola harus lebih meningkatkan pelayanan kepada Jamaah Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau, karena setiap pelayanan yang diberikan itu bertujuan untuk memanjakan atau untuk mempermudah konsumen, dan konsumen yang dimaksud ini yaitu Jamaah Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau, agar minat dari jamaah untuk melaksanakan sholat lima waktu di Masjid dapat meningkat, karena Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau adalah Masjid besar dan sebagai ikon Provinsi Riau harus bisa menjadi contoh bagi Masjid-Masjid yang ada di Provinsi Riau dalam memberikan pelayanan kepada Jamaah.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penyajian dan analisa data yang telah penulis lakukan seperti dipaparkan pada bab III dan IV maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau dalam menjalankan fungsi pengorganisasiannya, telah memenuhi beberapa hal yang peneliti gunakan untuk menjadi tolak ukur dalam penelitian ini seperti mempunyai struktur organisasi, program kegiatan, laporan pelaksanaan kegiatan, mengembangkan generasi penerus, mampu memanage keuangan sedangkan untuk memngembangkan kegiatan dan piagam-piagam yg didapat belum terpenuhi, selain dari itu BPMAA juga menerapkan pengorganisasian sesuai dengan apa yang sudah di tetapkan oleh Gubernur Riau yang tercantum dalam Surat Keputusan Gubernur No: 18 tahun 2010 tentang susunan Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau.

Sedangkan dalam memberikan pelayanannya Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau telah menerapkan beberapa hal yang menunjang dalam Pelayanan seperti Fasilitas Fisik, Keandalan/Konsistensi, Kesiapan pelayanan dan Kecepatan, Kepastian Pelayanan, dan Kemudahan. Walaupun dari beberapa *indicator* yang telah di laksanakan oleh Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur ini masih perlu peningkatan lagi.

Jadi dari pemaparan diatas tadi peneliti dapat menyimpulkan bahwasannya Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau sudah cukup baik, walaupun masih ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan lagi agar dapat memberikan rasa kenyamanan pada Jamaah Masjid Agung An-Nur dalam melaksanakan Ibadah di Masjid Agung An-Nur.

B. Saran-saran

Adapun saran-saran yang dapat penulis berikan kepada badan pengelola masjid agung an-nur provinsi riau.

1. Kepada Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau untuk dapat meningkatkan lagi kinerja dan pelayanan kepada Jama'ah Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau, karena Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau adalah Masjid besar dan ikon dari Provinsi Riau, dan harus menjadi contoh bagi Masjid-Masjid yang ada di Provinsi Riau dalam pengorganisasian dan pelayanan yang diberikan.
2. Kepada pengurus-pengurus Masjid yang ada di Riau, apa yang ada pada Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau dapat dijadikan contoh dalam Mengelola Masjid.
3. Kepada masyarakat Riau pada umumnya, dan masyarakat Pekanbaru yang berada disekitar Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau pada khususnya, tingkatkanlah minat dalam melaksanakan ibadah di Masjid.

DAFTAR PUSTAKA

- Abu Sin, Ahmad Ibrahim, 2006, *Manajemen Syariah (Sebuah Kajian Historis Dan Kontemporer)*, PT Raja Grafindo Persada: Jakarta
- Ali, M. Zasri, 2008, *Dasar-dasar Manajemen*, Suska Press: Pekanbaru Riau
- Ayub, E. M. 1996. *Manajemen Masjid*. Gema Insani Press: Jakarta
- Brantas, 2009, *Dasar-Dasar Manajemen*, Alfabeta: Bandung
- Budiono, 2005, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*. Karya Agung: Surabaya
- D.W, Rukmana, Nana, 2002, *Masjid dan Dakwah*, Al-Mawardi Prima: Jakarta
- Echols, M. J dan Shadily, Hassan, 2003, *Kamus Inggris Indonesia*, PT Gramedia: Jakarta
- Made Wirartha., 2006, *Pedoman Penulisan Usulan Penelitian. Skripsi, dan Tesis*, Yogyakarta: ANDI
- Moenir. H.A.S, 2008, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, PT Bumi Aksara: Jakarta
- Mustofa, Budiman, 2008, *Manajemen Masjid*, Ziyad Visi Media: Surakarta
- Sidi Gazalba. 1989. *Masjid (Pusat Ibadat dan Kebudayaan Islam)*. Pustaka Al-Husna: Jakarta
- Siswanto. H.B, 2006, *Pengantar Manajemen*, PT Bumi Aksara: Jakarta
- Suherman, Eman. 2012. *Manajemen Masjid (Kiat Sukses Meningkatkan Kualitas SDM Melalui Optimalisasi Kegiatan Umat Berbasis Pendidikan Berkualitas Unggul)*. Alfabeta: Bandung
- Tjiptono, Fandi. 2012. *Service Management*. C.V Andi Offset: Yogyakarta
- Winardi, J. 2003. *Teori Organisasi dan Pengorganisasian*. PT Raja Grafindo Persada: Jakarta
- <http://ricky1206.blogspot.com/2010/12/actuating-penggerakkan.html#ixzz1iAWW9nJm>, *Actuating* pergerakan diunduh pada Tanggal 5 Juni 2012 dari

[http://www.kumpulansejarah.com / 2013 / 05 / sejarah – berdirinya – masjid – agung - nur.html](http://www.kumpulansejarah.com/2013/05/sejarah-berdirinya-masjid-agung-nur.html) Aris (11-05-2013) Sejarah Berdirinya Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau diakses Pada Tanggal 28 Juli 2013 Jam 14.50 Wib

[http://nagabiru86.wordpress.com /2009/06/2009/ data-sekunder-dan-data-primer.](http://nagabiru86.wordpress.com/2009/06/2009/data-sekunder-dan-data-primer) Data sekunder dan data primer diunduh pada tanggal 06 september 2013 jam 14.41.

[http://2frameit.blogspot.com /2011/05/faktor-faktor-yang-mempengaruhi.html,](http://2frameit.blogspot.com/2011/05/faktor-faktor-yang-mempengaruhi.html) Dydiet Hardjito, Faktor-faktor yang mempengaruhi efektifitas organisasi (2009) diunduh pada Tanggal 30 April 2013

[http://imam-themanajemen.blogspot.com / 2012 / 03 / indikator -organisasi.html,](http://imam-themanajemen.blogspot.com/2012/03/indikator-organisasi.html) Indicator organisasi (31 maret 2012). Blogspot [online]. Diakses pada Tanggal 30 April 2013 jam 21.12 WIB

[http://Fusepmulyana.files.wordpress.com%2F2009%2F02%2Fmanajemen-pelayanan-an-publik.pdf.](http://Fusepmulyana.files.wordpress.com/2009/02/manajemen-pelayanan-publik.pdf) Manajemen Pelayanan Publik diunduh pada Tanggal 05 Juni 2012

[http://buatskripsi.com/ 2011/10 /cara- memilih- sampel-dengan menggunakan-teknik -purposif –sampling](http://buatskripsi.com/2011/10/cara-memilih-sampel-dengan-menggunakan-teknik-purposif-sampling) Panduan menulis skripsi, Pembuatan skripsi diunduh pada tanggal 06 september 2013 jam 14.12

[http://matakristal.com/tag/pengertian-wawancara/,](http://matakristal.com/tag/pengertian-wawancara/) Pengertian wawancara diunduh pada tanggal 06 september 2013

[http://id.shvoong.com/business-management/entrepreneurship/1947325- unsur-unsur - pelayanan /#ixzz1iFdpr5M6,](http://id.shvoong.com/business-management/entrepreneurship/1947325-unsur-unsur-pelayanan/#ixzz1iFdpr5M6) Unsur-unsur pelayanan diunduh pada Tanggal 30 April 2013 jam 19.58

FOTO KEGIATAN DAN FASILITAS MASJID



RIWAYAT HIDUP PENULIS



Mafari afrizal, lahir di Kampar pada tanggal 16 Juli 1990, penulis merupakan anak pertama dari tiga bersaudara, lahir dari pasangan Bapak Riyanto dan Ibu Mai Maftuchah.

Penulis menamatkan Sekolah Dasar di SDN 029 Desa Sumber Makmur Kecamatan Tapung

Kabupaten Kampar pada tahun 2003, penulis pernah menimba ilmu di MTS Minat Kesugihan Cilacap hingga satu setengah tahun, hingga akhirnya pindah ke MTs Himmatul Ummah Desa Sumber Makmur Kecamatan Tapung Kampar, hingga menamatkan masa belajar tingkat pertama pada tahun 2006, kemudian melanjutkan pendidikan ke Madrasan Aliyah Negeri Kuok Kampar dari mulai tahun 2006-2009. Kemudian meneruskan pendidikan Sarjana (S1) di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Sulthan Syarif Kasim Riau mulai dari tahun 2009 dan menyelesaikan masa studinya pada Februari 2014.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Alasan Pemilihan Judul.....	5
C. Penegasa Istilah	6
D. Permasalahan.....	7
E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	9
F. Tinjauan Pustaka	10
G. Kerangka Teoritis dan Konsep Operasionalnya.....	10
H. Metode Penelitian.....	26
I. Sistematika Penulisan	29
BAB II DESKRIPSI UMUM LOKASI PENELITIAN	
A. Sejarah Berdirinya Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau	30
B. Visi, Misi, dan Tujuan BPMAA.....	33
C. Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau.....	33
D. Program Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau.....	34
E. Pengurus Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau.....	37
F. Fasilitas Masjid Agung Provinsi Riau.....	39
G. Daftar Petugas Sholat Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau.....	40
BAB III PENYAJIAN DATA	
A. Fungsi Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur.....	42
B. Pelayanan Takmir Masjid pada Jamaah Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau.....	47

BAB IV ANALISIS DATA

- A. Penerapan Pengorganisasian BPMAA 53
- B. Pelayanan BPMAA pada Jamaah Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau 55

BAB V PENUTUP

- A. Kesimpulan..... 59
- B. Saran-Saran 60

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Struktur Organisasi BPMAA	37
Tabel 2 Petugas Sholat Lima Waktu	40

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 bagan kepengurusan bpmaa tahun 2009/2014	39
---	----

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kata organisasi mempunyai dua pengertian umum. Pengertian pertama, menandakan suatu lembaga atau kelompok fungsional atau suatu perkumpulan olahraga. Pengertian kedua, berkenaan dengan proses pengorganisasian sebagai suatu cara dalam mana kegiatan organisasi dialokasikan dan ditigaskan diantara para anggotanya agar tujuan organisasi dapat dicapai dengan efisien, organisasi juga dapat disebut sebagai wadah untuk tempat berkumpulnya beberapa orang.

Organisasi sangatlah penting untuk mewujudkan suatu tujuan dengan efektif dan efisien. Seperti yang telah dikemukakan sebelumnya, efektifitas manajemen berarti: meleksanakan hal-hal yang tepat (*Doing The Right Things*), sedangkan efisiensi mengandung arti: melaksanakan hal-hal tertentu secara tepat (*Doing Things Right*). Pengorganisasian dapat mencapai dua hal tersebut.¹

Mengorganisasi adalah proses pengelompokan kegiatan-kegiatan yang mencapai tujuan-tujuan dan penugasan setiap kelompok kepada seorang manajer, yang mempunyai kekuasaan, yang perlu untuk mengawasi anggota-anggota kelompok. Pengorganisasian dilakukan untuk menghimpun dan mengatur semua sumber-sumber yang diperlukan, termasuk manusia,

¹ Winardi, J. 2003. *Teori Organisasi dan Pengorganisasian*. PT Raja Grafindo Persada: Jakarta hal 22

sehingga pekerjaan yang dikehendaki dapat dilaksanakan dengan berhasil baik.²

Pengorganisasian pada hakikatnya mengandung pengertian sebagai proses penetapan struktur peran, melalui penentuan aktifitas-aktifitas, penugasan kelompok-kelompok aktifitas kepada manajer-manajer, pendelegasian wewenang untuk melaksanakannya, pengoordinasian hubungan-hubungan wewenang dan informasi, baik horizontal maupun vertikal dalam struktur organisasi.³

Dydiet Hardjito dalam sebuah artikel mengemukakan bahwa keberhasilan organisasi mencapai tujuannya dipengaruhi oleh komponen-komponen organisasi yang meliputi :

1. Struktur
2. Tujuan
3. Manusia
4. Hukum
5. Prosedur pengoperasian yang berlaku (*Standard Operating Procedure*)
6. Teknologi
7. Lingkungan
8. Kompleksitas
9. Spesialisasi
10. Kewenangan
11. Pembagian tugas.⁴

² Brantas, 2009, *Dasar-Dasar Manajemen*, Alfabeta: Bandung hal 71

³ Abu Sin, Ahmad Ibrahim, 2006, *Manajemen Syariah (Sebuah Kajian Historis Dan Kontemporer)*, PT Raja Grafindo Persada: Jakarta Hal 91

⁴ <http://2frameit.blogspot.com/2011/05/faktor-faktor-yang-mempengaruhi.html>, Dydiet Hardjito, Faktor-faktor yang mempengaruhi efektifitas organisasi (2009) diakses pada tanggal 30 april 2013

Masjid berfungsi sebagai pusat informasi, pusat kebudayaan, wisata rohani dan sosial. Untuk mewujudkan fungsi masjid yang diatas, Masjid harus mempunyai manajemen yang bagus, karena tanpa adanya manajemen yang bagus mustahil itu dapat terpenuhi.

Masjid tidak luput dari berbagai problematika, baik menyangkut pengurus, kegiatan, maupun yang berkenaan dengan jamaah. Jika saja rupa-rupa problematika ini dibiarkan berlarut-larut, kemajuan dan kemakmuran masjid bisa terhambat. Fungsi masjid menjadi tidak berjalan sebagaimana mestinya, sehingga keberadaan masjid tak berbeda dengan bangunan biasa.⁵

Maka dari itu dalam mewujudkan Masjid yang ideal ada yang perlu di perhatikan baik itu dari sisi *Imarah*, *Riayah*, dan *Idarah*. Maksud dari *Imarah* adalah bagaimana cara membuat kegiatan dalam Masjid sehingga Masjid menjadi berguna dan memberikan manfaat keagamaan. *Riayah* adalah pemeliharaan Masjid, baik itu seni arsitekturnya, mihrab, mimbar, kubah dan menara. Dan *Idharah* adalah bentuk penataan Masjid itu sendiri baik itu pembangunan Masjidnya, Taman Masjid dan sebagainya.

Maka pembangunan Masjid itu tidak boleh hanya menfokuskan kepada pembangunan fisik saja, melainkan juga harus merancang kegiatan-kegiatan yang dapat meramaikan Masjid. Untuk itu para Pengurus (Perencana atau Pengelola) Masjid dituntut untuk memahami ilmu pengetahuan dan wawasan yang luas serta menguasai keterampilan manajemen. Pengurus Masjid harus mampu menyesuaikan diri dan antisipatif terhadap perkembangan zaman.⁶

⁵ Mohammad E. Ayub, 1996, *Manajemen Masjid*, Gema Insani Press:Jakarta Hal 21

⁶ Nana Rukmana D.W., 2002, *Masjid dan Dakwah*, Al-Mawardi Prima; Jakarta, Hal 3

Tapi ternyata semangat membangun Masjid belum diiringi dengan semangat kemakmurannya. Hal ini tidak sedikit Masjid yang sunyi dari kegiatan. Masjid dilingkungan kantor misalnya hanya berfungsi seminggu sekali untuk shalat jum'at atau hanya untuk shalat dzuhur atau ashar berjamaah saja. Atau banyak Masjid-masjid dilingkungan perumahan yang sebagian besar hanya berfungsi untuk shalat jum'at, shalat maghrib, dan shalat isya berjamaah ... sering pula kita jumpai Masjid yang berangsur-angsur ditinggalkan Jama'ahnya karena kotor, tempat wudhu, dan WC-nya yang tak terpelihara.⁷

Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau tidak hanya dijadikan sebagai tempat untuk melakukan ibadah shalat lima waktu, tetapi Masjid Agung An-Nur yang dijadikan sebagai ikon provinsi Riau dilengkapi dengan fasilitas umum penunjang kegiatan untuk meramaikan Masjid, meningkatkan keimanan dan pengetahuan umat Islam. Namun ada saja beberapa hal yang perlu ditingkatkan lagi untuk meningkatkan keinginan jama'ah untuk melakukan ibadah dan kegiatan-kegiatan untuk meramaikan Masjid, karena dalam kenyataannya dengan keadaan fisik Masjid yang besar seharusnya diisi dengan jama'ah yang besar pula, tetapi dalam setiap harinya hanya diisi dengan beberapa shaf jama'ah saja kecuali pada saat hari-hari besar Masjid baru terlihat penuh oleh jama'ah, seperti shalat jum'at, shalat ied, dan hari-hari besar atau kegiatan besar lainnya.

⁷ Ibid hal 3

Berdasarkan fenomena diatas penulis tertarik untuk meneliti masalah ini dengan judul **“Penerapan Fungsi Pengorganisasian Dalam Pelayanan pada Jamaah Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau”**.

B. Alasan Pemilihan Judul

Adapun yang menjadi bahan pertimbangan dan alasan bagi penulis untuk meneliti judul ini adalah:

1. Pelaksanaan dakwah di Masjid akan berjalan lebih baik jika pemberian pelayanan terhadap jama'ah di kelola dengan manajemen yang baik, sehingga timbullah minat para jama'ah untuk mengunjungi Masjid bukan hanya sebagai tempat ibadah namun untuk tempat berbagai wadah kegiatan dakwah lainnya, karena berdakwah bukan hanya dengan berceramah diatas mimbar namun dapat dilakukan dengan cara apapun, hal inilah yang membuat peneliti tertarik untuk meneliti tentang Penerapan fungsi dalam Pengorganisasian dalam Pemberian Pelayanannya.
2. Peneliti merasa judul ini sangat menarik untuk diteliti, disamping untuk kepentingan dakwah, juga sesuai dengan pendidikan penulis selaku mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah.
3. Masalah-masalah yang dikaji dalam judul ini, peneliti merasa mampu untuk menelitinya.
4. Sebagai bahan untuk menambah ilmu dakwah tentang Kemasjidan khususnya bagi peneliti dan umumnya bagi para pembaca lainnya.
5. Judul Penerapan Fungsi Pengorganisasian Dalam Pelayanan pada Jama'ah Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau ini belum pernah diteliti sebelumnya.

C. Penegasan Istilah

Untuk menghindari kesalah pahaman pengertian dalam istilah yang akan diajukan dalam permasalahan ini, maka penulis perlu menjelaskan beberapa istilah sebagai berikut:

1. Penerapan, arti penerapan adalah: “pemasang; pengenaaan perihal mempraktekkan”.⁸
2. Fungsi, adalah sebuah kata adopsi yang diambil dari bahasa Inggris yaitu *Function* yang berarti kegunaan⁹
3. Pengorganisasian. Asal kata pengorganisasian adalah organisasi, adapun pengertian dari organisasi adalah. Organisasi mempunyai dua pengertian umum menurut T. Hani Handoko dalam buku dasar-dasar manajemen yang ditulis oleh Zasri M. Ali Pengertian pertama, menandakan suatu lembaga atau kelompok fungsional, seperti organisasi perusahaan, Rumah Sakit, perwakilan pemerintah atau suatu perkumpulan olahraga. Pengertian kedua, berkenaan dengan proses pengorganisasian sebagai suatu cara dalam mana kegiatan organisasi dialokasikan dan ditugaskan diantara para anggotanya agar tujuan organisasi dapat dicapai dengan efisien.¹⁰
4. Pelayanan, menurut Kamus Bahasa Indonesia yang ditulis oleh Budiono, M.A asal kata pelayanan adalah layan yang mengandung arti “membantu,

⁸ Budiono, M.A, 2005, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*. Karya Agung; Surabaya, Hal 532

⁹ Jhon M. Echols dan Hassan Shadily, 2003, *Kamus Inggris Indonesia*, PT Gramedia: Jakarta hal 260

¹⁰ H. Zasri M. Ali, 2008, *Dasar-Dasar Manajemen*, Suska Press: Pekanbaru Riau, Hal.21

menyiapkan (mengurus) apa-apa yang diperlukan seseorang; meladeni”.¹¹ Jadi pelayanan adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang untuk mengurus apa-apa yang diperlukan orang lain.

5. Jama'ah, berasal dari bahasa Arab yaitu jama' yang artinya banyak, namun dalam Kamus Bahasa Indonesia yang ditulis oleh Budiono, kata jama'ah memiliki arti “Perkumpulan, perhimpunan: rombongan: shalat jama'ah: shalat bersama, (bersembahyang dan sebagainya).¹² Namun arti jama'ah dalam penelitian ini adalah perkumpulan orang-orang yang melakukan kegiatan ibadah baik itu shalat dan sebagainya yang dilakukan secara bersama-sama.
6. Masjid, Masjid berasal dari kata Sajada-sujud, salah satunya bermakna mengikuti maupun menyesuaikan diri dengan ketetapan Allah yang berkaitan dengan alam raya.¹³ *Isim makan* (kata tempat) yang menyebabkan perubahan bentuk *sajada* menjadi *masjidu*, *masjid*.

D. Permasalahan

1. Identifikasi Masalah

Sebagaimana yang telah dipaparkan dalam latar belakang masalah. Bahwa, permasalahan kajian ini adalah Penerapan Fungsi Pengorganisasian Dalam Pelayanan Kepada Jama'ah Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau. Berdasarkan persoalan di atas, maka persoalan-persoalan yang mengitari kajian ini dapat diidentifikasi sebagai berikut:

¹¹ Budiono, Op cit Hal 309

¹² Budiono, op cit Hal 216

¹³ H. Nana Rukmana D.W. Op Cit , hal 41

- a. Rendahnya minat kaum muslimin untuk melaksanakan sholat berjama'ah di Masjid.
- b. Banyak pengemis yang berkeliaran disaat sholat fardhu sedang berlangsung.
- c. Tidak adanya aturan khusus yang mewajibkan pengunjung masjid untuk memakai pakaian yang sopan dan rapi, dalam arti menutup aurat.
- d. Kurang jelasnya pengorganisasian yang dilakukan oleh pengurus masjid.
- e. Pelayanan yang kurang maksimal yang diberikan oleh pengurus

2. Batasan Masalah

Mengingat luasnya ruang lingkup kajian di atas, maka penulis membatasi permasalahan yang akan diteliti pada masalah **“Penerapan Fungsi Pengorganisasian dan Pelayanan pada Jama'ah Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau”**.

3. Rumusan Masalah

Adapun yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

- a. Bagaimana Pengurus Masjid Agung An-Nur dalam menjalankan fungsi Pengorganisasian?
- b. Bagaimana Takmir Masjid dalam memberikan Pelayanan Ibadah kepada jamaah Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau?

E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui bagaimana cara Pengurus Masjid Agung An-Nur dalam menjalankan fungsi Pengorganisasian.
- b. Untuk mengetahui bagaimana cara takmir masjid dalam memberikan Pelayanan kepada Jamaah Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau.

2. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dalam melaksanakan penelitian ini adalah:

- a. Akademis
 - 1) Sebagai syarat untuk mendapatkan gelar Kesarjanaan S1 Manajemen Dakwah, Sarjana Komunikasi Islam (S. Kom, I)
 - 2) Bagi program studi manajemen dakwah sebagai salah satu upaya pengembangan ilmu pengetahuan tentang Manajemen Masjid.
 - 3) Untuk lebih memaksimalkan keahlian penulis sebagai calon Akademisi yang berupaya menerapkan ilmu yang telah diperoleh serta menuangkan kedalam hasil penelitian.
- b. Praktis
 - 1) Digunakan sebagai informasi dan pengetahuan mengenai penerapan Fungsi Pengorganisasian dalam pemberian Pelayanan kepada Jamaah Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau, yang dapat dijadikan bahan evaluasi bagi Pengurus Masjid lainnya.

- 2) Bagi Pengurus Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau sebagai bahan masukan untuk meningkatkan pelayanan kepada jama'ah.

F. Tinjauan Pustaka

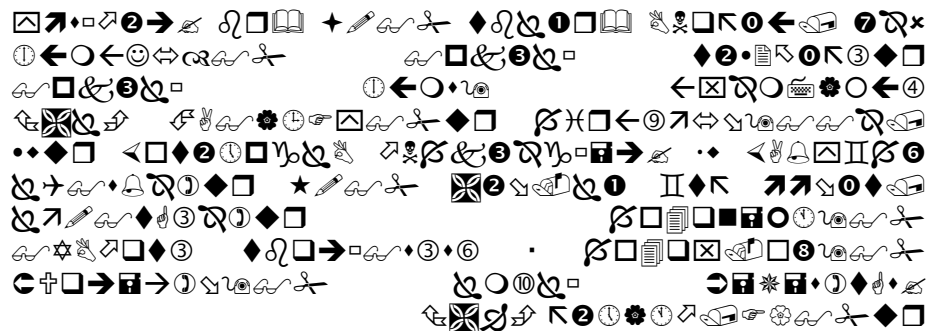
Penelitian dengan judul “Penerapan Fungsi Pengorganisasian Dalam Pelayanan Pada Jamaah Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau” ini Belum pernah diteliti oleh peneliti sebelumnya.

G. Kerangka Teoritis dan Konsep Operasionalnya

1. Kerangka Teoritis

- a. Fungsi Masjid dalam Islam.

Al-qur'an banyak menyebutkan fungsi Masjid, antara lain di dalam firmannya dalam surat An-Nur ayat 36-37 yang berbunyi:



“Bertasbih kepada Allah di Masjid-Masjid yang telah diperintahkan untuk dimuliakan dan disebut nama-Nya di dalamnya, pada waktu pagi dan waktu petang, Laki-laki yang tidak dilalaikan oleh perniagaan dan tidak (pula) oleh jual beli dari mengingati Allah, dan (dari) mendirikan sembahyang, dan (dari) membayarkan zakat. mereka takut kepada suatu hari yang (di hari itu) hati dan penglihatan menjadi goncang.”(An-Nur:36-37).

Tasbih memiliki makna yang dalam, bukan hanya berarti mengucapkan kalimat *Subhanallah* saja namun sesuai dengan makna

yang dicakup oleh kata tersebut beserta konteksnya. Sedangkan arti dan konteks-konteksnya disimpulkan dengan kata takwa.

Ada beberapa fungsi dan peran Masjid yang utama, adapun peran Masjid itu adalah sebagai berikut:

- 1) Sebagai pusat peradaban umat Islam, terutama dalam pelaksanaan shalat lima waktu dan ibadah shalat-sholat lainnya.
- 2) Sebagai sekolah, tempat berkumpul para ulama dalam mengajarkan ilmu, tempat menyampaikan penjelasan hukum-hukum syari'at kepada masyarakat.

Masjid Nabawi di Madinah telah menjabarkan fungsinya sehingga lahir peranan Masjid yang beraneka ragam. Sejarah mencatat tidak kurang dari sepuluh peranan yang telah diemban oleh Masjid Nabawi, yaitu sebagai berikut:

- 1) Tempat ibadah (shalat, zikir)
- 2) Tempat komunikasi dan konsultasi (masalah ekonomi, Sosial budaya)
- 3) Tempat pendidikan
- 4) Tempat santunan Sosial
- 5) Tempat latihan militer dan persiapan alat-alatnya.
- 6) Tempat pengobatan para korban perang
- 7) Tempat perdamaian dan pengadilan sengketa
- 8) Aula dan tempat penerima tamu
- 9) Tempat menawan tahanan

10) Pusat penerangan atau pembelaan agama.

Namun pada masa kini peran Masjid yang begitu banyak sudah kita temui di masa kini, itu dikarenakan banyak peran Masjid yang di ambil oleh lembaga-lembaga atau organisasi sebagai pengarah kehidupan duniawi dan ukhrawi umat beragama.

Fungsi Masjid memang susah untuk diwujudkan seperti masa keemasan Islam dahulu, namun bukan berarti bahwa Masjid tidak dapat berperan didalam kehidupan masyarakat seperti dulu.

Setidaknya melalui melalui para pengelola yang memberikan nasihat dan arahan kepada umat guna mengarahkan mereka pada kehidupan duniawi dan ukhrawi yang lebih berkualitas.¹⁴

b. Pengorganisasian.

Pengorganisasian berasal dari kata organisasi yang diberi tambahan pe-an. Kata organisasi mempunyai dua pengertian umum. Pengertian pertama, menandakan suatu lembaga atau kelompok fungsional, seperti organisasi perusahaan, Rumah Sakit, perwakilan pemerintah, atau suatu perkumpulan olahraga. Pengertian kedua, berkenaan dengan proses pengorganisasian sebagai suatu cara dalam mana kegiatan organisasi dialokasikan dan ditigaskan diantara para anggotanya agar tujuan organisasi dapat dicapai dengan efisien.¹⁵

¹⁴ Mustafa Budiman, 2008, *Manajemen Masjid*, Ziyad Book: Surakarta, hal 26

¹⁵ M. Ali. Zasri, 2008, *Dasar-dasar Manajemen*, Suska Press: Pekanbaru, Hal 21

Organisasi juga dapat diartikan sebagai wadah (dalam arti sempit) kerja sama (arti luas) antara dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan.¹⁶

Tanda-tanda organisasi yang baik dan efektif antara lain;

- 1) Tujuan organisasi itu jelas dan realistis
- 2) Pembagian kerja dan hubungan pekerjaan antara unit-unit, sub sistem sub sistem atau bagian-bagian harus baik dan jelas
- 3) Organisasi itu harus menjadi alat dan wadah yang efektif dalam mencapai tujuan
- 4) Tipe organisasi dan strukturnya harus sesuai dengan kebutuhan
- 5) Unit-unit kerja (departemen, bagian) nya ditetapkan berdasarkan atas eratnya hubungan pekerjaan
- 6) Rentang kendali setiap bagian harus berdasarkan volume pekerjaan dan tidak boleh terlalu banyak
- 7) Jenis wewenang (*authority*) yang dimiliki setiap pejabat harus jelas.¹⁷

Pengorganisasian dapat diartikan penentuan pekerjaan pekerjaan yang harus dilakukan, pengelompokan tugas-tugas dan membagi-bagikan pekerjaan kepada setiap karyawan, penetapan departemen-departemen serta penentuan hubungan-hubungan.¹⁸

Jadi pengorganisasian adalah keseluruhan proses pengelompokan orang-orang, alat-alat tugas-tugas, tanggung jawab

¹⁶ Eman Suherman. 2012. *Manajemen Masjid*. Alfabeta: Bandung, Hal 32

¹⁷ <http://2frameit.blogspot.com/2011/05/factor-factor-yang-mempengaruhi.html>, Faktor-faktor yang mempengaruhi efektifitas organisasi diunduh pada tanggal 30 April 2013

¹⁸ M. Ali. Zsari, *Opcit*, Hal 21

dan wewenang, sedemikian rupa sehingga tercipta suatu organisasi yang dapat digerakkan sebagai suatu kesatuan dan rangka pencapaian tujuan yang telah ditentukan.¹⁹

Ada beberapa fungsi manajemen yang harus dipenuhi oleh setiap organisasi. Suatu organisasi dapat dikatakan baik apabila menggunakan fungsi manajemen dibawah ini.

1) *Planning* (Perencanaan)

Planning atau perencanaan adalah pemilihan atau penetapan tujuan-tujuan organisasi dan penentuan strategi, kebijaksanaan program, prosedur, metoda, system, anggaran dan standar yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan. Semua fungsi yang lain sangat tergantung pada fungsi ini.²⁰

2) *Organizing* (Pengorganisasian).

- a) Adanya struktur organisasi
- b) Adanya jalur koordinasi yang jelas

3) *Actuating* (Pelaksanaan).

Pengertian *actuating* secara bahasa adalah pengarahan atau dengan kata lain pergerakan pelaksanaan, sedang pengertian secara istilah *actuating* (pengarahan) adalah mengarahkan semua karyawan agar mau bekerja sama dan bekerja efektif dalam mencapai tujuan perusahaan. Dengan kata lain *actuating* adalah suatu usaha yang dilakukan untuk mencapai tujuan perusahaan

¹⁹ M. Ali Zasri, Ibid, Hal 22

²⁰ M. Ali Zasri, Ibid, Hal 10

dengan berpedoman pada perencanaan (*planning*) dan usaha pengorganisasian.²¹ Dengan adanya *actuating* ini diharapkan pengurus dapat mengarahkan karyawan untuk lebih meningkatkan pelayanan kepada jamaah dengan lebih baik

4) *Controlling* (Pengawasan).

Pengawasan yaitu usaha sistematis menetapkan standar pelaksanaan dengan tujuan perencanaan, merancang sistem informasi umpan balik, membandingkan kegiatan nyata dengan standar, menentukan dan mengukur deviasi-deviasai dan mengambil tindakan koreksi yang menjamin bahwa semua sumber daya yang dimiliki telah dipergunakan dengan efektif dan efisien.

Jadi dengan adanya *Controlling* (pengawasan) ini dapat meningkatkan rasa tanggung jawab pegawai atau karyawan atas tugas dan tanggung jawab mereka, sebab mereka merasa semua yang mereka kerjakan mendapatkan perhatian dari atasan atau pengurus.

Ada enam indikator pengorganisasian yang baik, adapun ke enam indikator tersebut yaitu:

- a) Mempunyai struktur organisasi.
- b) Memiliki program kegiatan.
- c) Memiliki laporan pelaksanaan kegiatan.

²¹ <http://ricky1206.blogspot.com/2010/12/actuating-penggerakkan.html#ixzz1iAWW9nJm>, Actuating Pergerakan, diunduh pada tanggal 5 Juni 2012

- d) Mampu mengembangkan generasi penerusnya dengan efektif dan optimal.
- e) Mampu memanager keuangan.
- f) Mampu mengembangkan kegiatan organisasinya dengan kreatif agar anggota selalu aktif dan mampu mengembangkan potensinya dalam organisasi tersebut
- g) Memiliki piagam/penghargaan atas prestasi yang diraih selama organisasi itu aktif.²²

Organisasi dapat didefinisikan sebagai sekelompok orang yang saling berinteraksi dan bekerjasama untuk merealisasikan tujuan bersama. Berdasarkan definisi tadi jelaslah bahwa dalam suatu `organisasi minimum mengandung tiga elemen/ unsur yang saling berhubungan. Ketiga elemen organisasi tersebut adalah adanya Sekelompok orang, Interaksi dan kerjasama, serta Tujuan bersama.²³

Dalam sebuah organisasi memiliki beberapa faktor yang dapat menunjang organisasi itu, adapun faktor-faktor tersebut antara lain:

- a) Tujuan
- b) Struktur
- c) Sistem Penghargaan
- d) Mekanisme Tata Kerja
- e) Tata Hubungan dan

²² [http://imam – the manajemen. blogspot. Com / 2012 / 03 / indikator – organisasi. html](http://imam-the-manajemen.blogspot.com/2012/03/indikator-organisasi.html), Indikator Organisasi diunduh pada tanggal 30 April 2013 jam 21.12

²³ Siswanto. H.B, 2006, *Pengantar Manajemen*, PT Bumi Aksara: Bandung, Hal 73

f) Kepemimpinan.²⁴

c. Pelayanan.

Sebelum kita membahas pelayanan dalam arti yang lebih kita harus mengetahui kata pelayanan dari arti umum. Pelayanan suku katanya adalah layan yang berarti “meladeni” . dalam bahasa inggris lebih dikenal dengan kata “*service*”. *Service* mungkin bisa diartikan sebagai “melakukan sesuatu bagi oranglain”. Akan tetapi, tidaklah mudah mencari padanan kata dalam bahasa Indonesia yang pas untuk istilah tersebut. Setidaknya ada tiga kata yang bisa mengacu pada istilah tersebut, yakni jasa, layanan dan *service*.²⁵

Pelayanan adalah aktivitas/manfaat yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen (yang dilayani), yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.²⁶ Dalam merencanakan pembangunan Masjid perencanaan ruang yang disediakan khusus untuk kegiatan akan sangat membantu dalam pelaksanaan menejemen kelak setelah pembangunan Masjid selesai sempurna. Karena itu kebutuhan akan ruang maupun sarana pelengkap dan penunjang kegiatan Masjid harus direncanakan sejak awal untuk menunjang kegiatan jangka panjang.

Mewujudkan pelayanan prima tidaklah mudah, tidak semudah membalikkan telapak tangan, banyak factor-faktor yang

²⁴ [http://2frameit.blogspot.com / 2011 / 05 / faktor-faktor-yang-mempengaruhi.html](http://2frameit.blogspot.com/2011/05/faktor-faktor-yang-mempengaruhi.html)
Faktor-faktor yang mempengaruhi efektifitas organisasi diunduh pada tanggal 30 april 2013 dari:
[http://2frameit.blogspot.com /2011/05/faktor-faktor-yang-mempengaruhi.html](http://2frameit.blogspot.com/2011/05/faktor-faktor-yang-mempengaruhi.html)

²⁵ Fandi Tjiptono. 2012. *Service Management (Mewujudkan Layanan Prima)*. Yogyakarta: C.V Andi Offset. Hal 3

²⁶ [http:// Fusepmulyana.files.wordpress.com.manajemenpelayanan publik.pdf](http://Fusepmulyana.files.wordpress.com/manajemenpelayanan publik.pdf) hal 1
Manajemen Pelayanan Publik diunduh pada tanggal 05 juni 2012

perlu dipertimbangkan secara cermat, diantara factor-faktor yang perlu mendapatkan perhatian utama adalah:

1. Mengidentifikasi determinan utama kualitas layanan
2. Mengelola ekspektasi pelanggan.
3. Mengelola bukti (*evidence*) kualitas layanan.
4. Mendidik konsumen tentang layanan.
5. Menumbuh kembangkan budaya kualitas.
6. Menciptakan *automating quality*.
7. Menindak lanjuti layanan.
8. Mengembangkan system informasi kualitas layanan.²⁷

Masterplan tata ruang dan sarana fisik harus menjadi perhatian dalam perencanaan pembangunan, hal ini sering terabaikan, karena hal ini merupakan salah satu cara untuk memberikan pelayanan kepada jamaah Masjid, kebanyakan pembangunan Masjid hanya dirancang untuk kebutuhan ibadah sholat lima waktu dan shalat jum'at saja, sehingga ruang masjid menjadi multi fungsi untuk segala kegiatan, sudah barang tentu sering terjadi *overlapping* antara satu kegiatan dengan kegiatan lainnya atau setiap kegiatan yang berbeda tidak dapat dilaksanakan bersama karena terbatasnya ruang. Adapun perencanaan ruang yang ideal untuk dapat menunjang kegiatan jangka panjang antara lain:

²⁷ Fandi Tjiptono, Opcit, hal 182

- 1) Ruang bangunan utama, digunakan untuk pelaksanaan ibadah sholat lima waktu/ shalat jum'at.
- 2) Ruang bangunan pelengkap terdiri dari:
 - a) Tempat bersuci untuk berwudhu, WC dan kamar mandi. Tempat wudhu' harus dirancang sesuai kapasitas jama'ah Masjid.
 - b) Tempat penitipan sepatu/ sandal. Disediakan sesuai kapasitas jama'ah.
 - c) Kantor Pengurus Masjid (sekretariat). dapat terdiri Kantor Ta'mir, TPA dan Majelis Ta'lim.
 - d) Ruang perpustakaan, disediakan untuk membantu para jama'ah mendalami ajaran Agama,
 - e) Ruang belajar. Untuk kegiatan pendidikan Al-Qur'an, pelatihan keagamaan.
 - f) Ruang serbaguna, untuk kegiatan resepsi pernikahan, seminar dan sebagainya.
 - g) Ruang pelayanan konsultasi Agama.
 - h) Ruang asrama, untuk menampung tamu dari jauh, diperlukan untuk menunjang kegiatan yang harus menginap.
 - i) Ruang usaha ekonomi dan kesehatan; seperti kegiatan BMT, kantin dll.
 - j) Gudang untuk menyimpan peralatan sarana prasarana Masjid.

- k) Halaman parkir, dan taman, dirancang untuk menampung jama'ah terutama dalam kegiatan shalat Idul Fitri maupun Idul Adha, serta menampung parkir kendaraan para jama'ah dan taman untuk menambah keindahan suasana lingkungan Masjid.
- l) Menara Masjid, untuk seruan azan dan artistik Masjid.
- m) Ruang penjaga Masjid. Untuk memudahkan pelayanan kegiatan rutin sholat lima waktu dan kegiatan perawatan²⁸

Dalam menciptakan pelayanan yang prima ada beberapa unsur pelayanan yang harus diperhatikan, adapun unsur-unsur Pelayanan tersebut antara lain:

1) Fasilitas Fisik

Indikator-indikatornya:

- a) Peralatan dan fasilitas yang lengkap dan nyaman.
- b) Gedung/kantor yang memadai dan nyaman.
- c) Profil Petugas yang ramah dan Rapih.

2) Keandalan/Konsistensi

Indikatornya meliputi:

- a) Ketepatan pelaksanaan layanan.
- b) Kesesuaian pelaksanaan dengan prosedur.
- c) Konsisten tidak pilih kasih.

3) Kesiapan pelayanan dan Kecepatan

Indikatornya meliputi:

²⁸ Budiman Mustafa, Opcit, Hal 66

- a) Kecekatan petugas dalam pelayanan.
 - b) Hemat waktu dan tenaga.
- 4) Kepastian Pelayanan

Indikatornya meliputi:

- a) Kemampuan petugas.
 - b) Keramahan petugas.
 - c) Kepercayaan pelanggan.
 - d) Keamanan pelanggan.
- 5) Kemudahan

Indikatornya, mencakup:

- a) Kemudahan memperoleh pelayanan
- b) Kejelasan Informasi
- c) Pemahaman pelanggan²⁹

Dalam pelayanan umum terdapat beberapa faktor penting yang dapat mendukung pelayanan, diantara faktor-faktor tersebut yaitu:

1) Faktor kesadaran

Kesadaran menunjukkan suatu keadaan pada jiwa seseorang yaitu merupakan titik temu atau *Equilibrium* dari berbagai pertimbangan hingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati, dan keseimbangan dalam jiwa yang bersangkutan.

2) Faktor aturan

²⁹ <http://id.shvoong.com/business-management/entrepreneurship/1947325-unsur-unsur-pelayanan/#ixzz1iFdpr5M6>, Unsur-unsur pelayanan, diunduh pada tanggal 30 April 2013 jam 19.58

Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Pertimbangan utama manusia sebagai subyek aturan ditujukan kepada hal-hal yang penting, yaitu:

- a) Kewenangan
 - b) Pengetahuan dan pengalaman
 - c) Kemampuan bahasa
 - d) Pemahaman oleh pelaksanaan
 - e) Disiplin dalam pelaksanaan
- 3) Faktor organisasi

Organisasi pelayanan pada dasarnya tidak berbeda pada organisasi pada umumnya, namun ada perbedaan sedikit dalam penerapannya, karena sarana pelayanan ditujukan secara khusus kepada manusia yang mempunyai watak dan kehendak multi kompleks.

- 4) Faktor pendapatan

Pendapatan adalah suatu penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan/atau pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan organisasi, baik dalam bentuk uang, natura, maupun fasilitas dalam jangka waktu tertentu.

- 5) Faktor kemampuan-keterampilan

Kemampuan berasal dari kata dasar mampu yang dalam hubungan dengan tugas/ pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan yang diharapkan.

6) Faktor sarana pelayanan

Sarana pelayanan yang dimaksud disini adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu.³⁰

2. Konsep Operasional

Konsep operasional adalah konsep yang dapat diukur dilapangan dan digunakan untuk memberi batasan-batasan terhadap kerangka teori, hal ini sangat diperlukan agar tidak terjadi kesalah pahaman dalam tulisan ini dan menjadi tolak ukur dalam penulis dalam penulisan ini serta memudahkan penelitian. Kajian ini berkenaan dengan Penerapan Fungsi Pengorganisasian dalam Pelayanan pada Jama'ah Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau.

Idarah Masjid yang disebut juga Manajemen Masjid pada garis besarnya dapat dibagi menjadi dua bidang:

1. *Idarah Binail Maadiy (Phisical Management)*
2. *Idarah Binail Ruhiy (Funcional Management)*

Idarah Binail maadi adalah manajemen secara fisik yang meliputi Kepengurusan Masjid, pengaturan pembangunan fisik Masjid, penjagaan kehormatan, kebersihan, ketertiban dan keindahan Masjid (termasuk taman dilingkungan Masjid), pemeliharaan dan ketentraman Masjid, pengaturan

³⁰ Moenir. H.A.S, 2008, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, PT Bumi Aksara: Jakarta, Hal 88-119

keuangan dan administrasi Masjid, pemeliharaan agar Masjid tetap suci, terpandang, menarik, dan bermanfaat bagi kehidupan umat dan sebagainya.

Idarah Binail Ruhi adalah pengaturan tentang pelaksanaan fungsi Masjid sebagai wadah pembinaan Umat, sebagai pusat pembangunan Umat dan pusat kebudayaan Islam seperti dicontohkan oleh Rasulullah saw. *Idarah Binail Ruhiy* ini meliputi pengentasan pendidikan akidah Islamiyah, pembinaan *akhlakul karimah*, penjelasan Ajaran Islam secara teratur menyangkut:

- a. Pembinaan ukhuwah Islamiyah dan persatuan Umat
- b. Melahirkan *Fikrul Islamiyah* dan Kebudayaan Islam
- c. Mempertinggi mutu keislaman dalam diri pribadi dan masyarakat.³¹

Ada beberapa hal yang akan peneliti jadikan sebagai tolak ukur dalam penelitian ini diantaranya adalah sebagai berikut:

- a. Indikator Penerapan Fungsi Pengorganisasian.
 - 1) Mempunyai Struktur Organisasi.
 - 2) Memiliki Program Kegiatan
 - 3) Memiliki Laporan Pelaksanaan Kegiatan
 - 4) Mampu mengembangkan generasi penerusnya dengan efektif dan optimal.
 - 5) Mampu *manage* keuangannya.

³¹ Mohammad E. Ayub, Ibid, hal 33

- 6) Mampu mengembangkan kegiatan organisasinya dengan kreatif agar anggota selalu aktif dan mampu mengembangkan potensinya dalam organisasi tersebut.
- 7) Memiliki Piagam/Penghargaan atas prestasi yang diraih selama organisasi itu aktif.³²

b. Unsur pelayanan

1) Fasilitas Fisik

Adapun Indikator-indikatornya:

- a) Peralatan dan fasilitas yang lengkap dan nyaman.
- b) Gedung/kantor yang memadai dan nyaman.
- c) Profil Petugas yang ramah dan Rapih.

2) Keandalan/Konsistensi

Indikatornya meliputi:

- a) Ketepatan pelaksanaan layanan.
- b) Kesesuai pelaksanaan dengan prosedur.
- c) Konsisten tidak pilih kasih.

3) Kesiapan pelayanan dan Kecepatan

Indikatornya meliputi:

- a) Kecekatan petugas dalam pelayanan.
- b) Hemat waktu dan tenaga.

4) Kepastian Pelayanan

Indikatornya meliputi:

³² [http://imam – the manajemen. blogspot. Com / 2012 / 03 / indikator - organisasi. html](http://imam-the-manajemen.blogspot.com/2012/03/indikator-organisasi.html), Indikator organisasi diunduh pada tanggal 30 april 2013 jam 21.12

- a) Kemampuan petugas.
 - b) Keramahan petugas.
 - c) Kepercayaan pelanggan.
 - d) Keamanan pelanggan.
- 5) Kemudahan
- Indikatornya, mencakup:
- a) Kemudahan memperoleh pelayanan
 - b) Kejelasan Informasi
 - c) Pemahaman pelanggan

H. Metode Penelitian

Dalam pelaksanaan penelitian yang lebih lanjut, maka penulis akan menentukan metode sesuai dengan sasaran penelitian ini, adapun metode yang digunakan peneliti dalam menulis adalah dengan menggunakan **Metode Analisa Deskriptif Kualitatif**.

1. Lokasi penelitian

Adapun lokasi dari penelitian ini adalah di Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau, atau kompleks Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau, tepatnya terletak di Jalan Hang Tuah Kota Pekanbaru.

2. Waktu penelitian

Adapun pelaksanaan kegiatan penelitian ini dilaksanakan selama tiga bulan terhitung dari tanggal 25 September sampai dengan 25 Nopember 2013

3. Subjek dan objek penelitian

a. Subjek penelitian.

Adapun subjek dari penelitian ini adalah Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur.

b. Objek penelitian.

Sedangkan objek dari penelitian ini adalah pengorganisasian dan pelayanan yang diberikan.

4. Teknik sampling.

Dalam hal ini penulis menggunakan Teknik Purposif, Teknik Purposif adalah Teknik pengambilan sampel secara sengaja oleh penelliti dan yang mempunyai kriteria tertentu serta menunjuk beberapa dari populasi yang dianggap mampu untuk mewakili seluruhnya.³³ Atau dengan menggunakan pertimbangan pribadi yang sesuai dengan penelitian, peneliti memilih subjek atau objek sebagai unit analisis. Peneliti memilih unit analisis tersebut berdasarkan kebutuhannya dan menganggap bahwa unit analisis tersebut representatif.³⁴

5. Sumber data.

Dalam penelitian ini penulis akan menggunakan dua sumber data, yaitu:

³³ [http:// buatskripsi. Com / 2011 / 10 / cara-memilih – sampel – dengan – menggunakan – teknik – purposif - sampling](http://buatskripsi.Com/2011/10/cara-memilih-sampel-dengan-menggunakan-teknik-purposif-sampling), Panduan menulis skripsi, pembuatan skripsi, diunduh pada tanggal 06 September 2013 jam 14.12

³⁴ Satori, Djam'an dan Komariah, Aan, 2012, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta, Hal 47

- a. Data primer, yaitu data yang penulis peroleh dari hasil wawancara dengan nara sumber, yakni melakukan wawancara secara langsung dengan Pengurus Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau.³⁵
 - b. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari instansi yang berkaitan melalui laporan-laporan buku-buku, dan dokumen-dokumen yang terkait dengan permasalahan penelitian.³⁶
6. Teknik pengumpulan data

Dalam pengumpulan data penelitian, penulis menggunakan tiga cara diantaranya:

- a. **Wawancara**, yaitu proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab, sambil bertatap muka antara peneliti dengan responden.³⁷
 - b. **Observasi**, yaitu peneliti mengamati langsung kondisi Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau tersebut mengenai pelayanan yang diberikan kepada jama'ah Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau
 - c. **Dokumentasi**, adalah dokumen-dokumen yang mengenai permasalahan penelitian tersebut.
7. Teknik analisa data

Setelah semua data terkumpul, selanjutnya data tersebut dianalisa dan diklasifikasikan menjadi satu kelompok, data kualitatif yaitu digambarkan dalam bentuk kata-kata. Data kualitatif dipergunakan sebagai

³⁵ <http://nagabiru86.wordpress.com/2009/06/2009/data-sekunder-dan-data-primer>. Data sekunder dan data primer diunduh pada tanggal 06 september 2013 jam 14.41.

³⁶ Ibid

³⁷ <http://matakristal.com/tag/pengertian-wawancara/>, Pengertian wawancara, diunduh pada tanggal 06 september 2013

landasan untuk analisis deskriptif, yaitu suatu analisis yang hanya mendiskripsikan variable-variabel penelitian dengan membandingkan data hasil penelitian dengan teori-teori yang ada sehingga permasalahan dalam penelitian ini dapat diuji.³⁸ Jadi , teknik analisa data yang digunakan peneliti adalah teknik *Analisa Deskriptif Kualitatif*.

I. Sistematika Penulisan

Adapun sistematika dalam penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Terdiri dari Latar Belakang, Alasan Pemilihan Judul, Penegasan Istilah, Rumusan Masalah, Tujuan dan Kegunaan Penelitian, Kerangka Teoritis dan Konsep Operasional, Metodologi Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

BAB II : DESKRIPSI UMUM LOKASI PENELITIAN

Terdiri dari sejarah berdirinya Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau, keadaan Pengurus Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau atau BPMAA, dan program-program Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau.

BAB III : PENYAJIAN DATA

BAB ini terdiri dari Penerapan Fungsi Pengorganisasian dalam Pelayanan Kepada Jamaah Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau, faktor pendukung dan penghambat dalam pemberian pelayanan kepada Jamaah Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau.

³⁸ Made Wirartha., 2006, *Pedoman Penulisan Usulan Penelitian. Skripsi, dan Tesis*, Yogyakarta: ANDI

BAB IV : ANALISIS DATA

BAB ini menjelaskan analisis tentang Penerapan Fungsi Pengorganisasian dalam Pelayanan Kepada Jamaah Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau

BAB V : PENUTUP

Terdiri dari Kesimpulan dan Saran

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

BAB II

DESKRIPSI UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Sejarah Berdirinya Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau

Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau merupakan Masjid terbesar dan termegah yang terletak di pusat Kota Pekanbaru, masjid ini terletak di jalan Hang Tuah, bentuk bangunan ini terlihat menyerupai gaya arsitektur Negara Arab, Turki, India, Melayu. Kebanyakan masyarakat menyebut bangunan Masjid ini menyerupai Taj Mahal di India.³⁹

Pembangunan Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau berkaitan dengan ide dan keinginan Gubernur Riau II Bpk Kaharudin Nasution untuk membangun pusat kegiatan warga kota (*Civic Centre*) Pekanbaru dalam kawasan terpadu yang meliputi adanya fasilitas rumah ibadah (Masjid Agung An-Nur) Rumah Sakit Umum (sekarang RSUD Arifin Ahmad), lapangan olah raga (dulu Stadion Hang Tuah), fasilitas pendidikan (SMP 1, SMP 5, dan

³⁹ <http://www.kumpulansejarah.com/2013/05/sejarah-berdirinya-masjid-agung-nur.html>, Aris, Sejarah Berdirinya Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau, diunduh Pada Tanggal 28 Juli 2013 Jam 14.50 Wib

SMA 1 yang ada sekarang), dan Pasar (Pasar Pusat/ Sukaramai sekarang) Rumah Dinas Gubernur (sekarang Rumah Dinas Wakil Gubernur) dalam suatu kawasan yang saling mendukung. Atas dasar keinginan tersebut maka dilaksanakan pembangunan Masjid Agung An-Nur, pembangunan Masjid Agung ini dilaksanakan dengan semangat gotong royong masyarakat Kota Pekanbaru bersama Pemerintah. Bangunan Masjid Agung An-Nur ini terdiri dari dua lantai. Lantai 1 merupakan lantai dasar yang dapat digunakan untuk ruangan serba guna dan perkantoran, sedangkan lantai dua digunakan untuk ruangan sholat (ibadah).

Kalau awal dimulainya kegiatan pembangunan Masjid Agung An-Nur ini adalah dimasa Pemerintahan Provinsi Riau dipimpin oleh Gubernur II Bpk Kaharudin Nasution pada tahun 1962, maka selesai pembangunan adalah dimasa pemerintahan Provinsi Riau dipimpin oleh Gubernur Riau III yaitu Bpk Arifin Ahmad, ditandai dengan peresmian oleh Bpk Gubernur Arifin Ahmad Pada Tanggal 27 Rajab 1388 H/ 19 Oktober 1968 M dengan penanda tanganan Prasasti oleh Gubernur Riau selaku Gubernur Riau III.

Pada tahun 1980 guna melengkapi fasilitas Masjid sebagai tempat berbagai kegiatan masyarakat khususnya Umat Islam dan sebagai *landmark* Kota, maka Pada Tahun 1990 dimasa Gubernur Riau Bpk Soeripto, dibangun pula sebuah menara untuk lebih meluasnya dan mengumandangnya suara adzan keseluruh penjuru Kota Pekanbaru dan sekitarnya dari Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau, dibawah bangunan menara tersebut ditempatkan

Perpustakaan Masjid dan Badan Amil Zakat Infaq dan Sodaqoh (BAZIZ) Provinsi Riau.

Sejalan dengan perkembangan zaman, dan dengan niat untuk lebih menyempurnakan bangunan Masjid guna untuk meningkatkan mutu fasilitas pelayanan umat dalam melaksanakan peningkatan pengetahuan dan pengalaman Syariat Agamanya, maka seminggu setelah Bapak. Shaleh Djasit dilantik sebagai Gubernur Riau Tahun 1998, beliau berkunjung ke Masjid untuk melaksanakan sholat dzuhur berjama'ah, maka pada kesempatan berbincang dengan Pengurus, Pengurus memohon kepada Bapak Gubernur untuk melakukan renovaasi Masjid Agung An-Nur.

Perumus renovasi tersebut terdiri dari unsur Pengurus Masjid, Tokoh Masyarakat, Tokoh Agama, dan Tokoh Adat yang ada di Pekanbaru. Konsep yang disepakati untuk merenovasi bangunan Masjid pada waktu itu adalah:

1. Renovasi Masjid tidak menghilangkan bangunan induk, karena dibangun dengan wakaf banyak orang.
2. Bangunan induk dapat diperluas atau dibungkus dengan material/bangunan baru.
3. Kegiatan yang belum tertampung dapat dibuatkan wadahnya disekeliling bangunan induk dan halaman Masjid.

Atas dasar konsep itu kegiatan renovasi bangunan induk dan fasilitas pendukung mulai dilaksanakan sejak tahun 2002 dimasa Provinsi Riau di pimpin oleh Gubernur Riau Bpk H. Saleh Djasit. Kegiatan renovasi

dirampungkan pada tahun 2006 dimasa Provinsi Riau di pimpin oleh Gubernur Riau Bpk. H. M. Rusli Zainal.

Bangunan Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau dan fasilitas pendukungnya diresmikan oleh Presiden RI Soesilo Bambang Yudhoyono Pada Tanggal 27 Rajab 1428 H/ 11 Agustus 2007 M bersempena dengan hari ulang tahun emas Provinsi Riau (HUT Provinsi Riau Ke 50 Th).⁴⁰

⁴⁰ Arsip Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau (laporan akhir jabatan), tahun 2009

B. Visi, Misi dan Tujuan BPMAA

1. Visi

Terwujudnya pelayanan masyarakat secara prima untuk peribadahan di masjid

2. Misi

- a) Melaksanakan pelayanan kegiatan ibadah
- b) Mengadakan penyuluhan pelayanan terhadap bidang dakwah

3. Tujuan

Untuk mengurus Masjid Agung An-Nur agar bisa menjadi pusat kegiatan masyarakat secara islami.⁴¹

C. Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau

Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur adalah merupakan sebuah institusi yang mengelola Masjid Agung An-Nur dan fasilitas yang ada di dalamnya, yang mana institusi ini mempunyai tugas dalam melaksanakan pembinaan *Idarah, Riayah, Imarah, Tarbiyah* dan usaha ekonomi produktif.

Dalam Surat Keputusan Gubernur Riau Nomor: 18 tahun 2010 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau BAB II Pasal tiga tentang Fungsi, Badan Pengelola ini mempunyai fungsi sebagai berikut:

1. Merumuskan dan menetapkan kebijakan teknis dibidang perencanaan, pengorganisasian dan pelaksanaan serta pengawasan pengelolaan dan pengurusan masjid dan fasilitas pendukungnya;

⁴¹ Sukmadi Mukmin, (Sekretaris BPMAA) wawancara pada tanggal 01 Oktober 2013, jam 11.00 WIB

2. Merumuskan dan melaksanakan kebijakan teknis dibidang *idarah* dan *riayah, imarah, tarbiyah* dan pengembangan usaha ekonomi produktif;
3. Melaporkan dan mempertanggung awabkan pelaksanaan tugas Badan Pengelola kepada Gubernur secara rutin;
4. Menyusun rencana strategis akuntabilitas kinerja Badan Pengelola;
5. Melaksanakan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan Badan Pengelola;⁴²

D. Program Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau

1. Devisi Imarah

a) Bidang Ibadah

- 1) Pelayanan dan pengaturan ibadah lima waktu dan sholat sunat lainnya
- 2) Pelayanan dan pengaturan ibadah sholat jum'at
- 3) Pelayanan dan pengaturan kegiatan amaliah/ibadah ramadhan
- 4) Pelayanan dan pengaturan kegiatan ibadah sholat idul fitri dan idul adha
- 5) Menyusun dan mengatur jadwal imam, khatib, bilal, mu'adzin sholat fardhu dan sholat jum'at

b) Bidang Dakwah

- 1) Pelayanan dan pengaturan zakat fitrah dan zakat mal
- 2) Pelayanan dan pengaturan ibadah qurban
- 3) Memperingati hari-hari besar keagamaan (Islam)

⁴² Arsip Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau, Peraturan Gubernur Riau nomor: 18 tahun 2010, tentang susunan organisasi dan tata kerja Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau.

- 4) Melaksanakan kegiatan tabligh akbar dan dakwah lainnya
- 5) Pelayanan mu'allaf (Masuk Islam)

2. Devisi Usaha

a) Bidang Usaha Jasa

- 1) Pelayanan dan pengaturan jasa pemakaian fasilitas masjid dan fasilitas pendukung masjid untuk berbagai kegiatan masyarakat dibidang keagamaan
- 2) Pelayanan dan pengaturan jasa pemakaian fasilitas pendukung masjid untuk berbagai kegiatan masyarakat yang tidak bertentangan dengan syari'at agama islam

b) Bidang Usaha Mandiri

Membangun dan mengembangkan usaha mandiri, guna mendapatkan sumber dana non APBD untuk keperluan biaya operasional masjid, melalui pembangunan dan pengembangan usaha dibidang jasa, perdagangan dan perkebunan.⁴³

3. Devisi Tarbiyah

a) Bidang pendidikan formal

- 1) Menyelenggarakan pendidikan TK, SD, SLTP, dan SLTA yang unggul dan bercirikan islami sebagai pedoman dibidang unit pendidikan dilingkungan Masjid Agung An-Nur
- 2) Menyusun program pengembangan pendidikan yang unggul sebagai pedoman unit pendidikan yang ada dilingkungan Masjid Agung An-Nur

⁴³ Arsip, Laporan akhir masa tugas Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau Periode 2004-2009

- 3) Menyiapkan draf kerjasama Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau dengan Yayasan An-Nur sebagai upaya menghindari dualisme pengelolaan pendidikan dilingkungan Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau.
- 4) Mengajukan permohonan izin operasional penyelenggaraan pendidikan formal, NSS, NIS, dan NPSN dilingkungan Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau
- 5) Menyiapkan program penerimaan murid baru TK dan SD Islam Terpadu serta sosialisasi kepada masyarakat dan instansi terkait
- 6) Merekrut tenaga pendidikan (kepala sekolah, guru, dan tenaga administrasi) untuk keperluan penyelenggaraan pendidikan dan memberikan bekal pengetahuan melalui bimbingan, pelatihan teknis untuk meningkatkan profesionalitas/ keterampilan pembelajaran

b) Bidang Pendidikan Non Formal dan Remaja Masjid

- 1) Membenahi administrasi TPQ-MDA
- 2) Membentuk Ikatan Remaja Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau
- 3) Membina majlis taklim Masjid Agung An-Nur
- 4) Membina qiratul qutub
- 5) Membina Taman Pendidikan Qur'an/MDA

E. Pengurus Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau

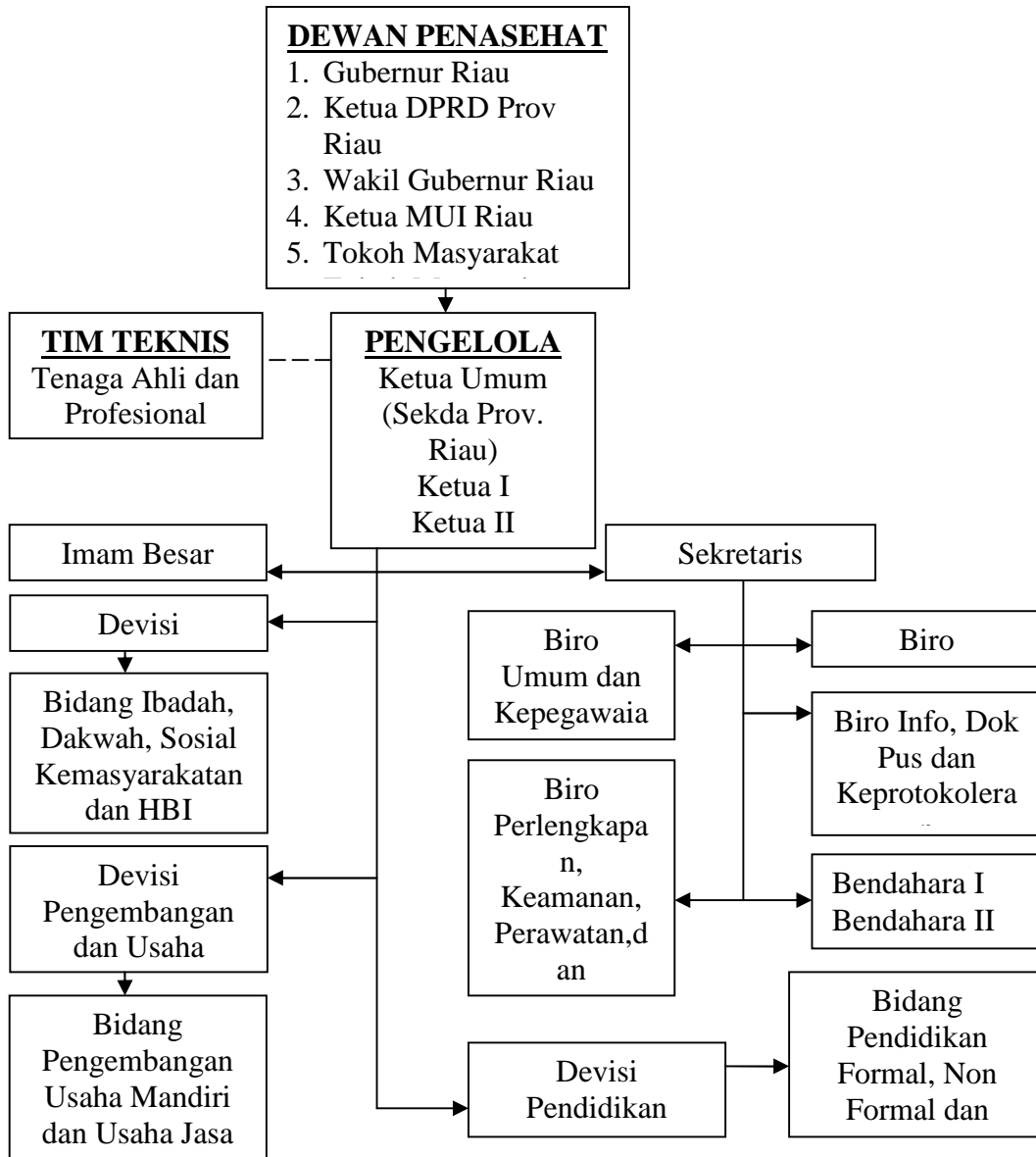
STRUKTUR KEPENGURUSAN BADAN PENGELOLA MASJID AGUNG AN-NUR PROVINSI RIAU PERIODE 2009/2014

NAMA	JABATAN
Gubernur Riau	Ketua Dewan Penasehat
Ketua DPRD	Penasehat
Wakil Gubernur Riau	Penasehat
Ketua MUI Provinsi Riau	Penasehat
Prof. Dr. H. Mahdini, MA	Penasehat
H. M. Azaly Djohan, SH	Penasehat
H. Nurhasyim, SH, MH	Tim Teknis
H. T. Zulkarnain	Tim Teknis
Ir. Teguh Indarmadji	Tim Teknis
Drs. H. Zalani Arifsyah	Tim Teknis
Mulkan Syarif	Tim Teknis
Bistamam	Tim Teknis
Pengelola	
Sekretaris Daerah Provinsi Riau	Ketua Umum
Drs. H. Marwan Abbas	Ketua I
Dr. H. Suryan A. Jamrah, MA	Ketua II
Kakanwil Kementerian Agama Provinsi Riau	Ketua III
Sekretariat (Idharah)	
Drs. H. Sukmadi Mukmin	Sekretaris
Drs. H. Syarifuddin	Kepala Biro Umum dan Kepegawaian
H. M. Yudha Yahya, SE	Kepala Biro Keuangan
T. Syoib, SH	Kepala Biro Perlengkapan, Keamanan, Perawatan, dan Kebersihan (Riayah)

H. Zulfihar, MA	Kepala Biro Informasi, Dokumentasi,
Drs. H. Dahlil Syarif	Perpustakaan dan Keprotokoleran
H. Kadir, MA	Bendahara I (APBD)
H. Azwar Ismail	Bendahara II (Non APBD)
Devisi	
Drs. H. Abdul Razak, MM	Kepala Devisi Ketakmiran (Imarah)
Drs. H. Amir. MZ	Kepala Bidang Ibadah, Dakwah, Kemasyarakatan dan HBI
Drs. H. Azwar Wahab	Kepala Bidang Pengembangan dan
Masyhuri Amali, M. Ag	Kepala Bidang Usaha, Jasa dan Mandiri
Drs. H. Hasan Masri	Kepala Bidang Pendidikan (Tarbiyah)
Drs. H. A. Jalaluddin	Kepala Bidang Pendidikan Formal, Non Formal dan Remaja Masjid
Imam Besar	

Tabel 1 Struktur organisasi BPMAA

**STRUKTUR ORGANISASI
BADAN PENGELOLA MASJID AGUNG AN-NUR
PROVINSI RIAU TAHUN 2009/2014**



Gambar 1 bagan kepengurusan BPMAA tahun 2009/2014

F. Fasilitas Masjid Agung Provinsi Riau

1. Ruang ibadah
2. Sekretariat Remaja Masjid
3. Ruang Perpustakaan
4. Ruang perkantoran

5. Ruang pendidikan/sekolah
6. Wifi gratis bagi masyarakat
7. Penitipan sandal
8. Parkir
9. Toilet/ tempat wudhu
10. Aula pertemuan⁴⁴

G. Daftar Petugas Sholat Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau

1. Sholat lima waktu

Dalam memberikan pelayanan ibadah sholat bagi jamaah masjid Agung An-Nur Provinsi Riau, Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau telah mengatur jadwal sholat lima waktu, adapun petugas sholat lima waktu Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau adalah sebagai berikut:

NO	PETUGAS	USTADZ	SBH	DZH	ASH	MAG	ISYA
1	Imam	H. Mas'ari S, B.A	-	✓	✓	-	-
2	Imam	H. Zulkifli R, M.A		-	-	✓	✓
3	Bilal	H. M. Zaman	✓	✓	✓	-	-
4	Bilal	H. Rusdi Ratim	-	-	-	✓	✓

Tabel 2 Daftar Petugas Sholat

Cadangan Imam:

1. Drs, H, M. Yusuf
2. H, M. Arafah, M.A
3. M. Jumaini Batubara

⁴⁴ Sukmadi Mukmin, wawancara pada tanggal 01/10/2013 jam 11.00 WIB

2. Sholat jum'at

Dari hasil pertemuan peneliti dengan nara sumber yang dilaksanakan pada tanggal 09 November 2013 pukul 16.00 WIB dengan Bapak Drs, Amir MZ selaku Kabid Ibadah, Dakwah, Sosmas dan HBI, untuk menjamin kelancaran dan ketertiban pelayanan sholat jum'at di Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau, Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau telah menetapkan H. Mas'ari S. BA dan H. Zulkifli R, MA sebagai imamnya, sedangkan untuk tenaga khatib diatur empat bulan sekali.

BAB III

PENYAJIAN DATA

A. Fungsi Pengorganisasian Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur

Pada bab ini, penulis mendeskripsikan tentang Fungsi Pengorganisasian dalam Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau. Dari data yang didapat peneliti, fungsi dari Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau ini dalam mengelola organisasi ada beberapa hal, dalam peraturan Gubernur Riau nomor 18 tahun 2010, tentang susunan organisasi dan tata kerja Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau pada BAB II Pasal Empat tentang fungsi, ada lima fungsi Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau

1. Merumuskan dan menetapkan kebijakan teknis dibidang perencanaan, pengorganisasian dan pelaksanaan serta pengawasan pengelola dan pengurus masjid dan fasilitas pendukungnya.
2. Merumuskan dan melaksanakan kebijakan teknis dibidang pengelolaan idarah dan riayah, imarah, tarbiyah dan pengembangan ekonomi produktif.
3. Melaporkan dan mempertanggung jawabkan pelaksanaan tugas badan pengelola kepada gubernur secara rutin.
4. Menyusun rencana strategis akuntabilitas kinerja badan pengelola.
5. Melaksanakan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan badan pengelola.⁴⁵

Untuk memastikan bahwa Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau menerapkan fungsi pengorganisasian dapat dilihat dari hasil

⁴⁵ Peraturan Gubernur Riau, Op. Cit pasal 4 tahun 2010

penelitian dengan metode kualitatif yang peneliti lakukan, ada beberapa data yang diperoleh peneliti, data-data yang didapat ini diperoleh dengan cara wawancara, dan dokumentasi pada Badan Pengelola Masjid Agung-An-Nur Provinsi Riau. Setelah penulis memperoleh data tersebut maka penulis merumuskan hasil data sebagai berikut:

1. Adanya struktur organisasi

Struktur adalah lambang atau kerangka tugas pengurus dalam suatu organisasi yang telah dibentuk untuk menjalankan fungsinya masing-masing. Struktur yang dibuat bermacam-macam bentuknya tergantung pada organisasinya. Struktur bukan hanya pada organisasi formal tetapi juga terdapat pada organisasi non formal.

Suatu organisasi dikatakan baik apabila memiliki struktur organisasi yang jelas agar dapat mengatur dan mengelola organisasi itu dengan baik. Begitu juga dengan badan pengelolaan masjid agung an-nur provinsi riau, badan pengelola masjid agung an-nur provinsi riau akan baik jika para pengurus menjalankan tugas dan fungsinya sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya masing.

Sebagaimana yang telah diungkapkan oleh bapak Sukmadi Mukmin, bahwasanya Dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Bpk Sukmadi Mukmin selaku Sekretaris Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau, bahwa dalam fungsinya Ketua Umum Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau bertanggung jawab atas seluruh pengorganisasian termasuk program yang ada, dalam

menjalankan program tersebut Ketua Umum dibantu oleh beberapa ketua yang masing-masing membidangi masing masing divisi, untuk ketua satu membidangi divisi pengembangan dan usaha, ketua dua membidangi divisi ketakmiran (*Imarah*), ketua tiga membidangi divisi pendidikan (*Tarbiyah*).⁴⁶

Sedangkan untuk sekretaris (*Idarah*) membidangi biro umum dan kepegawaian, biro keuangan, biro perlengkapan, keamanan, perawatan dan kebersihan (*Riayah*), biro Info Dok Pus dan Keprotokoleran, bendahara satu dan bendahara dua.⁴⁷ Karena sumber dana yang ada di masjid agung an-nur itu ada dua yaitu dana APBD dan dana Non APBD maka bendahara satu dan dua diberikan wewenang untuk mengelola keuangan sesuai tanggung jawab dan tugasnya masing-masing, bendahara satu khusus untuk mengelola dana APBD dan bendahara dua khusus mengelola dana non APBD dan berkoordinasi dengan bidang dakwah/ ketakmiran.

2. Memiliki program kerja

Selain dari struktur organisasi suatu organisasi juga harus memiliki program yang jelas, BPMAA juga telah memiliki program yang jelas seperti yang telah peneliti sampaikan pada bab dua. Program yang jelas adalah salah satu indikator organisasi yang baik, karena program adalah gambaran kerja kedepan. Apalagi dalam hal berdakwah, sebagai seorang da'i harus bisa mengatur program-program yang telah ditentukan, baik program yang direncanakan oleh lembaga IKADI maupun program

⁴⁶ Sukmadi Mukmin (sekretaris), wawancara

⁴⁷ Peraturan Gubernur Riau, Opcit, Struktur organisasi

tersendiri atau pribadi. Kerana setiap kita mempunyai tujuan masing-masing dan mempunyai impian yang berbeda-beda. Akan tetapi dari kesemua yang kita rencanakan itu, tergantung dari kita sendiri, mau atau tidak untuk melaksanakan program-program tersebut.

Yang jelas suatu organisasi harus mempunyai program, karena itu dapat dijadikan untuk tolak ukur seseorang dalam menilai keberhasilan suatu organisasi.

3. Memiliki laporan pelaksanaan kegiatan

Laporan pelaksanaan kegiatan adalah hal yang tidak kalah penting dari indikator yang telah di ungkapkan diatas, laporan pelaksanaan kegiatan harus ada pasca dilaksanaannya kegiatan guna untuk evaluasi kedepan terhadap kinerja pengurus dalam melaksanakan kegiatan, begitu juga dengan badan pengelola masjid agung an-nur provinsi riau, dari hasil wawancara dengan bapak sukmedi mukmin setiap devisi dari Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau memiliki program kegiatan sendiri dan harus memberikan laporan pelaksanaan kegiatan.

4. Mampu mengembangkan generasi penerus dengan efektif dan optimal

Kaderisasi dilaksanakan guna untuk mengembangkan potensi yang ada pada pemuda-pemuda yang ada dibawah naungan badan pengelola masjid agung an-nur provinsi riau, dalam pelaksanaan kaderisasi tersebut dilaksanakan dengan efektif dan optimal supaya pemuda yang menjadi kader calon-calon pemimpin tidak merasa jenuh dan tepat sasaran.

Bapak sukmedi mukmin mengatakan, bahwa badan pengelola masjid agung an-nur provinsi riau menjadikan remaja masjid sebagai kader yang harus dibentuk sebagai calon pemimpin, dalam prosesnya mereka akan diberi kesempatan untuk mengembangkan potensi yang ada dengan cara memberikan kesempatan mereka untuk tampil dimuka umum, contohnya sebagai MC dan yang lainnya, bukan hanya itu BPMAA juga memberikan kesempatan bagi dai-dai muda untuk memberikan ceramah tentunya harus didasari dengan keahlian dan kemampuan yang dimiliki karena ini masjid agung, bukan main-main.⁴⁸

5. Mampu memanager keuangan

Memanager keuangan dilaksanakan guna mengatur keluar masuknya dana yang ada pada suatu organisasi agar pengeluaran dan pendapatan dapat seimbang dan jelas, badan pengelola masjid agung an-nur sendiri menggunakan dua bendahara guna mangatur keuangan yang ada pada badan pengelola ini, disini menggunakan bendahara yang mengelola dana APBD dan Bendahara yang mengelola dana non APBD, dana APBD itu dana yang bersumber dari daerah dan harus dipertanggung jawabkan kembali kepada daerah, sedangkan dana non APBD itu dana yang bersumber dari infaq jamaah dan bidang usaha mandiri Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau.

⁴⁸ Sukmedi Mukmin, Wawancara tanggal 01 Oktober 2013 jam jam 11.00 WIB

6. Mampu mengembangkan kegiatan organisasinya dengan kreatif agar anggota selalu aktif dan mampu mengembangkan potensinya dalam organisasi tersebut.

Untuk menghindari rasa jenuh karena kegiatan yang sama dan terkesan monoton pengurus harus mampu mengembangkan kegiatan yang ada supaya lebih menarik agar anggota atau jamaah lebih aktif, namun mungkin ini yang belum ada pada badan pengelola ini.

7. Memiliki Piagam/Penghargaan atas prestasi yang diraih selama organisasi itu aktif

Piagam atau penghargaan atas suatu prestasi yang telah dicapai merupakan sebuah motivator yang kuat bagi setiap karyawan. Namun dalam hal ini sangat disayangkan bagi Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur menurut Bapak Sukmadi Mukmin hal seperti itu belum pernah didapatkan oleh BPMAA itu sendiri, padahal ini sangatlah penting dalam meningkatkan pelayanan yang prima.

B. Pelayanan Takmir Masjid pada Jamaah Masjid Agung An-Nur Provinsi

Riau

Dalam mewujudkan pelayanan yang prima Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau kepada Jamaah Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau. Ada beberapa hal yang dapat dijadikan sebagai tolak ukur peneliti dalam menentukan suatu pelayanan itu sudah dapat dikatakan dengan pelayanan yang prima.

1. Fasilitas Fisik

Dalam mewujudkan pelayanan yang prima, suatu lembaga yang menyediakan jasa layanan harus memiliki fasilitas fisik sebagai penunjang pelayanan tersebut, adapun indikator dari fasilitas fisik tersebut antara lain yaitu:

- a. Peralatan dan fasilitas yang lengkap dan nyaman.
- b. Gedung/kantor yang memadai dan nyaman.
- c. Profil Petugas yang ramah dan Rapih.

Begitu juga dengan BPMAA itu sendiri sebagai lembaga atau institusi penyedia layanan kepada jama'ah, untuk saat ini sudah memenuhinya dari fasilitas yang lengkap dan nyaman, hingga profil petugas yang ramah dan rapih.

Untuk fasilitas BPMAA sudah mempunyai fasilitas yang dapat dikatakan nyaman antara lain:

- a) Ruang ibadah
- b) Sekretariat Remaja Masjid
- c) Ruang Perpustakaan
- d) Ruang perkantoran
- e) Ruang pendidikan/sekolah
- f) Wifi gratis bagi masyarakat
- g) Penitipan sandal
- h) Parkir
- i) Toilet/ tempat wudhu
- j) Aula pertemuan

Begitu juga dengan fasilitas yang lain seperti gedung perkantoran dan profil petugas yang nyaman dan rapih semua sudah terpenuhi, walaupun masih ada beberapa fasilitas lagi yang ingin BPMAA tingkatkan lagi.

2. Keandalan/Konsistensi

Dalam meujudkan pelayanan prima, keandalan atau konsistensi dalam memberikan layanan juga sangat mempengaruhi terciptanya pelayanan prima, karena Ketepatan pelaksanaan layanan, Kesesuaian pelaksanaan dengan prosedur, dan Konsisten tidak pilih kasih dalam memberikan layanan dapat mempengaruhi kepuasan bagi penerima layanan itu sendiri. Begitu juga dengan BPMAA, mereka sebagai institusi yang mengelola masjid dan penyedia layanan yang ada pada masjid agung an-nur provinsi riau dituntut untuk dapat memenuhi ketiga indikator tersebut.

3. Kesiapan pelayanan dan Kecepatan

Dalam memberikan pelayanan, kesiapan dan kecepatan dalam memberikan layanan sangatlah penting karena dapat memberikan kepuasan kepada konsumen. Konsumen yang dimaksud pada hal ini adalah Jamaah Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau. Kesiapan dan kecepatan dalam memberikan layanan dapat di lihat dari kecekatan petugas dalam pelayanan dan efisiensi waktu dan tenaga dalam memberikan layanan.

Menurut bapak Amir MZ, pengurus atau pengelola masjid agung an-nur dituntut untuk bisa siap bertindak cepat dalam memberikan pelayanan, seperti dalam menyelesaikan permasalahan yang terjadi pada pelayanan dan jama'ah.⁴⁹

4. Kepastian Pelayanan

Kepastian dalam memberikan pelayanan dapat dilihat dari beberapa Indikator yang ada dibawah ini:

- a. Kemampuan petugas.
- b. Keramahan petugas.
- c. Kepercayaan pelanggan.
- d. Keamanan pelanggan.

5. Kemudahan

Kemudahan dalam memperoleh pelayanan, kejelasan informasi, dan pemahaman pelanggan akan pelayanan yang ada itu sangatlah penting dalam memberikan pelayanan, kemudahan-kemudahan yang dimaksud dapat berbentuk seperti informasi tentang letak-letak fasilitas pendukung seperti, tempat wudhu, parkir, tempat ibadah, dll.

Hal-hal yang ada diatas perlu dilaksanakan dalam memberikan pelayanan prima bagi Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau. Adapun pelayanan-pelayanan yang diberikan Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau meliputi pada kegiatan ibadah dan dakwah, pelayanan pada kegiatan ibadah dan dakwah yang diberikan oleh Pengurus

⁴⁹ Amir MZ (Kabid Ibadah, Dakwah, Social Kemasyarakatan dan HBI) wawancara

Masjid atau Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau meliputi, kegiatan ibadah sholat lima waktu, ceramah singkat setelah ibadah sholat, serta kegiatan wirid pengajian ibu-ibu jama'ah Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau dan kegiatan-kegiatan lainnya yang bersifat islami, dalam menunjang pemberian pelayanan pada kegiatan ibadah dan dakwah, Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau menyediakan tempat wudhu/toilet, parkir yang luas, fasilitas wifi gratis bagi jamaah Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau.

Dalam setiap kegiatan atau pelayanan yang diberikan oleh Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau tidak semuanya berjalan dengan lancar atau masih ada kekurangan disana sini, maka dari itu badan pengelola masjid agung an-nur provinsi riau memberikan kesempatan kepada Jamaah Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau untuk memberikan kritik dan sarannya dalam mewujudkan visi, misi dan tujuan Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau, adapun caranya jamaah dapat langsung memberikan masukan atau kritik dan sarannya kepada pengurus dengan menyampaikan secara langsung atau melalui pesan singkat (sms) apa yang dianggap perlu untuk diperbaiki, karena Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur ini tidak menyediakan kotak saran.

Dalam penyampaian informasi kepada masyarakat atau jamaah pada setiap kegiatan ibadah sholat atau kegiatan-kegiatan lain, Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur masih menggunakan sistem manual. Guna memberikan pelayanan secara maksimal terhadap masyarakat untuk melaksanakan ibadah sholat lima waktu, bidang ibadah BPMAA

memberikan pelayanan dengan menyusun jadwal dan pembagian tugas terhadap imam, pembantu imam dan bilal, bukan hanya itu, bidang ibadah BPMAA juga memberikan pelayanan sholat jum'at, biasanya untuk menjadi tenaga khatib BPMAA meminta kepada unsur perguruan tinggi yang ada di Pekanbaru seperti UIN Suska Pekanbaru, Kantor Wilayah Departemen Agama Provinsi Riau, MUI Kota Pekanbaru, Dewan Masjid Indonesia (DMI) Riau, IKMI Riau, MDI Kota Pekanbaru, Tokoh Masyarakat, dan Mubaligh lainnya, selain itu bidang Ibadah juga memberikan pelayanan Ibadah Ramadhan seperti sholat Tarawih, Ceramah Ramadhan, berbuka bersama, pelayanan I'tikaf bersama, bedah buku keislaman, sholat Idul Fitri dan Idul Adha, untuk penyelenggaraan sholat Idul Fitri dan Idul Adha BPMAA bekerja sama dengan Panitia Hari Besar Islam (PHBI) Provinsi Riau.

Untuk bidang dakwah BPMAA mereka memberikan pelayanan dalam pelaksanaan penyembelihan hewan qurban, menghimpun dan membagikan zakat, pelayanan bagi masyarakat yang ingin memeluk islam, pelayanan manasik haji. Untuk divisi usaha khususnya bidang usaha jasa, mereka memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan memfasilitasi mereka yang ingin melaksanakan kegiatan-kegiatan keagamaan, hari-hari besar islam dan kegiatan umum lainnya seperti pernikahan, rapat, seminar, pelatihan dan lain sebagainya, tentunya dengan memberikan uang pemeliharaan, ini juga termasuk dalam sumber dana bagi Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau yang dikelola oleh Bidang Usaha Jasa.⁵⁰

⁵⁰ Arsip Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau tahun 2010

BAB IV

ANALISIS DATA

Setelah data yang penulis sajikan pada bab III terkumpul, maka selanjutnya data yang peneliti dapatkan dari penelitian tersebut dianalisis untuk mengetahui Penerapan Fungsi Pengorganisasian dalam Pelayanan pada Jama'ah Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau. Analisis data ini peneliti lakukan dengan cara analisis deskriptif kualitatif, yaitu menggambarkan kembali data rill dilapangan tempat penulis melakukan penelitian, untuk lebih detilnya data tersebut, maka data tersebut peneliti sajikan sebagai berikut:

A. Penerapan Pengorganisasian BPMAA

Dari hasil penelitian yang peneliti lakukan, data-data yang terangkum dari dokumen-dokumen, wawancara dan observasi yang peneliti lakukan, Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau (BPMAA) menjalankan fungsi pengorganisasian sesuai dengan apa yang ditetapkan pada surat keputusan Gubernur Riau nomor 18 tahun 2010 tentang susunan organisasi dan tata kerja Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau. Kenapa badan pengelola ini harus menjalankan fungsi pengorganisasiannya sesuai dengan apa yang tertera pada surat keputusan Gubernur Riau tersebut, itu dikarenakan Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau ini masih dibawah naungan pemerintah Provinsi Riau.

Dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Bapak Sukmadi Mukmin selaku Sekretaris Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi

Riau, bahwa dalam fungsinya ketua umum badan pengelola masjid agung an-nur provinsi riau bertanggung jawab atas seluruh pengorganisasian termasuk program yang ada, dalam menjalankan program tersebut ketua umum dibantu oleh beberapa ketua yang masing-masing membidangi masing masing devisi, untuk ketua satu membidangi devisi pengembangan dan usaha, ketua dua membidangi devisi ketakmiran (*Imarah*), ketua tiga membidangi devisi pendidikan (*Tarbiyah*).⁵¹

Sedangkan untuk sekretaris (*Idarah*) membidangi biro umum dan kepegawaian, biro keuangan, biro perlengkapan, keamanan, perawatan dan kebersihan (*Riayah*), biro Info Dok Pus dan Keprotokoleran, bendahara satu dan bendahara dua.⁵² Karena sumber dana yang ada di masjid agung an-nur itu ada dua yaitu dana APBD dan dana yang bersifat Non APBD maka bendahara satu dan dua diberikan wewenang untuk mengelola keuangan sesuai tanggung jawab dan tugasnya masing-masing, bendahara satu khusus untuk mengelola dana APBD dan bendahara dua khusus mengelola dana non APBD dan berkoordinasi dengan bidang dakwah/ ketakmiran.

Menurut peneliti Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau ini sudah cukup bagus dalam menerapkan fungsi pengorganisasiannya, walaupun dalam prakteknya masih ada beberapa indikator organisasi yang baik belum dapat di penuhi oleh Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau ini, dari tujuh indikator organisasi hanya ada lima yang sudah terpenuhi oleh badan pengelola ini, sedangkan dua diantaranya yaitu

⁵¹ Sukmadi Mukmin (sekretaris) wawancara

⁵² Peraturan Gubernur Riau, OpCit, Struktur organisasi tahun 2010

mengembangkan program kegiatan dengan aktif dan piagam atau penghargaan sampai saat ini belum ada.

Belum lagi dari hasil observasi yang peneliti lakukan, untuk setiap harinya belum tentu semua pengurus pada badan pengelola ini (BPMAA) hadir tepat waktu, yang terjadi dilapangan sering kali meja pengurus kosong, ini dikarenakan pengurus memiliki jabatan lain di luar kantor, seperti untuk ketua itu langsung dari Sekretaris Daerah Riau, jadi mereka tidak dapat hadir setiap waktunya.⁵³

B. Pelayanan BPMAA pada Jamaah Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau

Dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Bapak Sukmadi Mukmin pada tanggal 01 Oktober 2013, adapun pelayanan-pelayanan yang diberikan Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau meliputi pada kegiatan ibadah dan dakwah, pelayanan pada kegiatan ibadah dan dakwah yang diberikan oleh Pengurus Masjid atau Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau meliputi, kegiatan ibadah sholat lima waktu, ceramah singkat setelah ibadah sholat, serta kegiatan wirid pengajian ibu-ibu jama'ah Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau dan kegiatan-kegiatan lainnya yang bersifat islami, dalam menunjang pemberian pelayanan pada kegiatan ibadah dan dakwah, Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau menyediakan tempat wudhu/toilet, parkir yang luas, fasilitas wifi gratis bagi jamaah Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau.

⁵³ Observasi

Dalam setiap kegiatan atau pelayanan yang diberikan oleh Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau tidak semuanya berjalan dengan lancar atau masih ada kekurangan disana sini, maka dari itu Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau memberikan kesempatan kepada Jamaah Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau untuk memberikan kritik dan sarannya dalam mewujudkan visi, misi dan tujuan Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau, adapun caranya jamaah dapat langsung memberikan masukan atau kritik dan sarannya kepada pengurus dengan menyampaikan secara langsung atau melalui pesan singkat (sms) apa yang dianggap perlu untuk diperbaiki, karena Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur ini tidak menyediakan kotak saran.⁵⁴

Dalam penyampaian informasi kepada masyarakat atau jamaah pada setiap kegiatan ibadah sholat atau kegiatan-kegiatan lain, Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur masih menggunakan sistem manual. Guna memberikan pelayanan secara maksimal terhadap masyarakat untuk melaksanakan ibadah sholat lima waktu, bidang ibadah BPMAA memberikan pelayanan dengan menyusun jadwal dan pembagian tugas terhadap imam, pembantu imam dan bilal, bukan hanya itu, bidang ibadah BPMAA juga memberikan pelayanan sholat jum'at, biasanya untuk menjadi tenaga khatib BPMAA meminta kepada unsur perguruan tinggi yang ada di Pekanbaru seperti UIN Suska Pekanbaru, Kantor Wilayah Departemen Agama Provinsi Riau, MUI Kota Pekanbaru, Dewan Masjid Indonesia (DMI) Riau, IKMI Riau, MDI Kota Pekanbaru,

⁵⁴ Amir MZ (Kabid Ibadah, Dakwah, Sosmas dan Hbi) wawancara

Tokoh Masyarakat, dan Mubaligh lainnya, selain itu bidang Ibadah juga memberikan pelayanan Ibadah Ramadhan seperti sholat Tarawih, Ceramah Ramadhan, berbuka bersama, pelayanan I'tikaf bersama, bedah buku keislaman, sholat Idul Fitri dan Idul Adha, untuk penyelenggaraan sholat Idul Fitri dan Idul Adha BPMAA bekerja sama dengan Panitia Hari Besar Islam (PHBI) Provinsi Riau.

Untuk bidang dakwah BPMAA mereka memberikan pelayanan dalam pelaksanaan penyembelihan hewan qurban, menghimpun dan membagikan zakat, pelayanan bagi masyarakat yang ingin memeluk Islam, pelayanan manasik haji. Untuk divisi usaha khususnya bidang usaha jasa, mereka memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan memfasilitasi mereka yang ingin melaksanakan kegiatan-kegiatan keagamaan, hari-hari besar Islam dan kegiatan umum lainnya seperti pernikahan, rapat, seminar, pelatihan dan lain sebagainya, tentunya dengan memberikan uang pemeliharaan, ini juga termasuk dalam sumber dana bagi Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau yang dikelola oleh Bidang Usaha Jasa.⁵⁵

Dalam memberikan pelayanan kepada Jamaah Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau, Badan Pengelola ini dari tahun ketahun selalu memperbaiki layanan yang ada pada masjid agung ini sendiri.

Menurut peneliti, pelayanan yang diberikan oleh Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau ini sudah cukup baik, itu bisa kita lihat dari beberapa indicator pelayanan prima yang sudah peneliti paparkan pada

⁵⁵ Arsip Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau, tahun 2010

bab III, namun walaupun seperti itu badan pengelola harus lebih meningkatkan pelayanan kepada Jamaah Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau, karena setiap pelayanan yang diberikan itu bertujuan untuk memanjakan atau untuk mempermudah konsumen, dan konsumen yang dimaksud ini yaitu Jamaah Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau, agar minat dari jamaah untuk melaksanakan sholat lima waktu di Masjid dapat meningkat, karena Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau adalah Masjid besar dan sebagai ikon Provinsi Riau harus bisa menjadi contoh bagi Masjid-Masjid yang ada di Provinsi Riau dalam memberikan pelayanan kepada Jamaah.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penyajian dan analisa data yang telah penulis lakukan seperti dipaparkan pada bab III dan IV maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau dalam menjalankan fungsi pengorganisasiannya, telah memenuhi beberapa hal yang peneliti gunakan untuk menjadi tolak ukur dalam penelitian ini seperti mempunyai struktur organisasi, program kegiatan, laporan pelaksanaan kegiatan, mengembangkan generasi penerus, mampu memanage keuangan sedangkan untuk memngembangkan kegiatan dan piagam-piagam yg didapat belum terpenuhi, selain dari itu BPMAA juga menerapkan pengorganisasian sesuai dengan apa yang sudah di tetapkan oleh Gubernur Riau yang tercantum dalam Surat Keputusan Gubernur No: 18 tahun 2010 tentang susunan Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau.

Sedangkan dalam memberikan pelayanannya Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau telah menerapkan beberapa hal yang menunjang dalam Pelayanan seperti Fasilitas Fisik, Keandalan/Konsistensi, Kesiapan pelayanan dan Kecepatan, Kepastian Pelayanan, dan Kemudahan. Walaupun dari beberapa *indicator* yang telah di laksanakan oleh Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur ini masih perlu peningkatan lagi.

Jadi dari pemaparan diatas tadi peneliti dapat menyimpulkan bahwasannya Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau sudah cukup baik, walaupun masih ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan lagi agar dapat memberikan rasa kenyamanan pada Jamaah Masjid Agung An-Nur dalam melaksanakan Ibadah di Masjid Agung An-Nur.

B. Saran-saran

Adapun saran-saran yang dapat penulis berikan kepada badan pengelola masjid agung an-nur provinsi riau.

1. Kepada Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau untuk dapat meningkatkan lagi kinerja dan pelayanan kepada Jama'ah Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau, karena Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau adalah Masjid besar dan ikon dari Provinsi Riau, dan harus menjadi contoh bagi Masjid-Masjid yang ada di Provinsi Riau dalam pengorganisasian dan pelayanan yang diberikan.
2. Kepada pengurus-pengurus Masjid yang ada di Riau, apa yang ada pada Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau dapat dijadikan contoh dalam Mengelola Masjid.
3. Kepada masyarakat Riau pada umumnya, dan masyarakat Pekanbaru yang berada disekitar Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau pada khususnya, tingkatkanlah minat dalam melaksanakan ibadah di Masjid.

DAFTAR PUSTAKA

- Abu Sin, Ahmad Ibrahim, 2006, *Manajemen Syariah (Sebuah Kajian Historis Dan Kontemporer)*, PT Raja Grafindo Persada: Jakarta
- Ali, M. Zasri, 2008, *Dasar-dasar Manajemen*, Suska Press: Pekanbaru Riau
- Ayub, E. M. 1996. *Manajemen Masjid*. Gema Insani Press: Jakarta
- Brantas, 2009, *Dasar-Dasar Manajemen*, Alfabeta: Bandung
- Budiono, 2005, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*. Karya Agung: Surabaya
- D.W, Rukmana, Nana, 2002, *Masjid dan Dakwah*, Al-Mawardi Prima: Jakarta
- Echols, M. J dan Shadily, Hassan, 2003, *Kamus Inggris Indonesia*, PT Gramedia: Jakarta
- Made Wirartha., 2006, *Pedoman Penulisan Usulan Penelitian. Skripsi, dan Tesis*, Yogyakarta: ANDI
- Moerir. H.A.S, 2008, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, PT Bumi Aksara: Jakarta
- Mustofa, Budiman, 2008, *Manajemen Masjid*, Ziyad Visi Media: Surakarta
- Sidi Gazalba. 1989. *Masjid (Pusat Ibadat dan Kebudayaan Islam)*. Pustaka Al-Husna: Jakarta
- Siswanto. H.B, 2006, *Pengantar Manajemen*, PT Bumi Aksara: Jakarta
- Suherman, Eman. 2012. *Manajemen Masjid (Kiat Sukses Meningkatkan Kualitas SDM Melalui Optimalisasi Kegiatan Umat Berbasis Pendidikan Berkualitas Unggul)*. Alfabeta: Bandung
- Tjiptono, Fandi. 2012. *Service Management*. C.V Andi Offset: Yogyakarta
- Winardi, J. 2003. *Teori Organisasi dan Pengorganisasian*. PT Raja Grafindo Persada: Jakarta
- <http://ricky1206.blogspot.com/2010/12/actuating-penggerakkan.html#ixzz1iAWW9nJm>, *Actuating* pergerakan diunduh pada Tanggal 5 Juni 2012 dari

[http://www.kumpulansejarah.com / 2013 / 05 / sejarah – berdirinya – masjid – agung - nur.html](http://www.kumpulansejarah.com/2013/05/sejarah-berdirinya-masjid-agung-nur.html) Aris (11-05-2013) Sejarah Berdirinya Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau diakses Pada Tanggal 28 Juli 2013 Jam 14.50 Wib

[http://nagabiru86.wordpress.com /2009/06/2009/ data-sekunder-dan-data-primer.](http://nagabiru86.wordpress.com/2009/06/2009/data-sekunder-dan-data-primer) Data sekunder dan data primer diunduh pada tanggal 06 september 2013 jam 14.41.

[http://2frameit.blogspot.com /2011/05/faktor-faktor-yang-mempengaruhi.html,](http://2frameit.blogspot.com/2011/05/faktor-faktor-yang-mempengaruhi.html) Dydiet Hardjito, Faktor-faktor yang mempengaruhi efektifitas organisasi (2009) diunduh pada Tanggal 30 April 2013

[http://imam-themanajemen.blogspot.com / 2012 / 03 / indikator -organisasi.html,](http://imam-themanajemen.blogspot.com/2012/03/indikator-organisasi.html) Indicator organisasi (31 maret 2012). Blogspot [online]. Diakses pada Tanggal 30 April 2013 jam 21.12 WIB

[http://Fusepmulyana.files.wordpress.com%2F2009%2F02%2Fmanajemen-pelayanan-an-publik.pdf.](http://Fusepmulyana.files.wordpress.com/2009/02/manajemen-pelayanan-publik.pdf) Manajemen Pelayanan Publik diunduh pada Tanggal 05 Juni 2012

[http://buatskripsi.com/ 2011/10 /cara- memilih- sampel-dengan menggunakan-teknik -purposif –sampling](http://buatskripsi.com/2011/10/cara-memilih-sampel-dengan-menggunakan-teknik-purposif-sampling) Panduan menulis skripsi, Pembuatan skripsi diunduh pada tanggal 06 september 2013 jam 14.12

[http://matakristal.com/tag/pengertian-wawancara/,](http://matakristal.com/tag/pengertian-wawancara/) Pengertian wawancara diunduh pada tanggal 06 september 2013

[http://id.shvoong.com/business-management/entrepreneurship/1947325- unsur-unsur - pelayanan /#ixzz1iFdpr5M6,](http://id.shvoong.com/business-management/entrepreneurship/1947325-unsur-unsur-pelayanan/#ixzz1iFdpr5M6) Unsur-unsur pelayanan diunduh pada Tanggal 30 April 2013 jam 19.58

FOTO KEGIATAN DAN FASILITAS MASJID



RIWAYAT HIDUP PENULIS



Mafari afrizal, lahir di Kampar pada tanggal 16 Juli 1990, penulis merupakan anak pertama dari tiga bersaudara, lahir dari pasangan Bapak Riyanto dan Ibu Mai Maftuchah.

Penulis menamatkan Sekolah Dasar di SDN 029 Desa Sumber Makmur Kecamatan Tapung

Kabupaten Kampar pada tahun 2003, penulis pernah menimba ilmu di MTS Minat Kesugihan Cilacap hingga satu setengah tahun, hingga akhirnya pindah ke MTs Himmatul Ummah Desa Sumber Makmur Kecamatan Tapung Kampar, hingga menamatkan masa belajar tingkat pertama pada tahun 2006, kemudian melanjutkan pendidikan ke Madrasan Aliyah Negeri Kuok Kampar dari mulai tahun 2006-2009. Kemudian meneruskan pendidikan Sarjana (S1) di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Sulthan Syarif Kasim Riau mulai dari tahun 2009 dan menyelesaikan masa studinya pada Februari 2014.