

### **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.<sup>1</sup>

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

---

<sup>1</sup> 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 devisi, untuk ketua satu membidangi devisi pengembangan dan usaha, ketua dua membidangi devisi ketakmiran (*Imarah*), ketua tiga membidangi devisi pendidikan (*Tarbiyah*).<sup>2</sup>

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.<sup>3</sup> 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

---

<sup>2</sup> Sukmadi Mukmin (sekretaris), wawancara

<sup>3</sup> 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.<sup>4</sup>

#### 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.

---

<sup>4</sup> Sukmedi Mukmin, Wawancara tanggal 01 Oktober 2013 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.<sup>5</sup>

#### 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

---

<sup>5</sup> 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.<sup>6</sup>

---

<sup>6</sup> 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*).<sup>7</sup>

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.<sup>8</sup> 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

---

<sup>7</sup> Sukmadi Mukmin (sekretaris) wawancara

<sup>8</sup> 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.<sup>9</sup>

#### **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.

---

<sup>9</sup> 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.<sup>10</sup>

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,

---

<sup>10</sup> 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.<sup>11</sup>

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

---

<sup>11</sup> 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.