

ABSTRAK

Chandra Septian Mulya. *Pengaruh Manajemen Masjid Darul Ihsan Terhadap Kualitas Pelayanan Jamaah Telkom Corporate University Bandung.*

Era globalisasi menyuguhkan berbagai tantangan dan harapan. Era globalisasi memberikan kemudahan bagi umat manusia dalam segala hal seperti mengakses informasi yang bisa dilakukan di mana saja dan mempermudah aktivitas kehidupan manusia sehari-hari. Di sisi lain era globalisasi secara perlahan namun pasti telah merusak tatanan nilai-nilai kultur dan agama dalam masyarakat dunia. Pesatnya kemajuan teknologi media yang merasuk ke dalam masyarakat kita tanpa disertai oleh saringan atau *filter* yang memadai dapat memberikan dampak yang besar bagi tat hidup masyarakat serta semakin longgarnya peranan etika dan nilai-nilai agama dalam masyarakat. Upaya yang kongkrit sejatinya harus terus di lakukan, maka di dalam mengupayakan saringan atau *filter* serta penangkal dari adanya pengaruh negatif globalisasi ini, Ibadah menjadi solusi yang baik dalam menangkal pengaruh negatif era globalisasi ini.

Tujuan Penelitian ini untuk menganalisa secara parsial dan simultan bahwa masjid yang berperan dan berfungsi sebagai sarana Ibadah perlu terus dioptimalkan pengorganisasiannya sehingga dapat tercapai pelayanan yang berkualitas terhadap jamaah.

Masjid sebagai salah satu sarana yang di pandang cukup efektif untuk memfasilitasi kegiatan Ibadah keagamaan. Hal ini dikarenakan masjid merupakan basis kegiatan peradaban manusia yang tepat bagi umat Islam di seluruh penjuru dunia. Untuk upaya mengoptimalkan masjid sebagai sarana Ibadah, maka diperlukan penerapan salah satu fungsi manajemen khususnya. Yaitu pengorganisasian yang merupakan proses penunjang terhadap pengaturan terhadap organisasi BKM. Pelayanan Kualitas meliputi 4 dimensi yaitu *tangibles*, *Quality*, *activity*, dan *safety*. Apabila semua unsur ini terpenuhi maka tujuan sebuah lembaga untuk memakmurkan Masjid akan tercapai yang akhirnya jamaah atau pelanggan akan loyal terhadap lembaga atau perusahaan. Loyalitas jamaah inilah yang menentukan maju mundurnya suatu lembaga atau perusahaan.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei. Penelitian ini dilakukan dengan menempuh langkah-langkah: menentukan lokasi penelitian, menentukan metode penelitian, menentukan jenis dan sumber data, menentukan populasi dan sampel, menentukan teknik pengumpulan data, dan akhirnya mengolah dan menganalisis data.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengorganisasian yang dilakukan di Masjid Darul Ihsan telah dilaksanakan walaupun masih terdapat beberapa kelemahan yaitu terdapatnya penggelembungan divisi di lapis bawah yang berpengaruh terhadap pencapaian tujuan organisasi. Selain itu proses kaderisasi yang di rasa masih kurang pelaksanaannya di BKM Darul Ihsan sehingga berpengaruh pada dinamika organisasi.

Pada tataran pengorganisasian BKM dalam memfungsikan masjid sebagai sarana Ibadah selain pengelolaan kegiatan Ibadah yang optimal, juga kegiatan pengorganisasian dilaksanakan lewat badan otonom yang didirikan oleh pengurus BKM Darul Ihsan.