

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada hakekatnya, Masjid adalah rumah Allah. Barang siapa memuliakan Masjid, maka Allah akan memuliakannya. Demikian pula sebaliknya. Memuliakan Masjid dapat dilakukan dalam berbagai cara. Cara yang pertama adalah dengan memakmurkan Masjid, mengisi Masjid dengan berbagai kegiatan ibadah, baik yang bersifat mahdhoh (yang diatur syarat dan tata caranya, seperti sholat) maupun ghoiru mahdhoh.

Masjid sebagai lembaga yang sangat sentral dalam kehidupan masyarakat muslim, sudah seharusnya Masjid dikelola dengan sebaik-baiknya. Hal ini bisa ditunjukkan melalui sistem manajemen yang efektif dan efisien yang disesuaikan dengan konteks perkembangan zaman saat ini. Menurut Andrew F, Sikula, manajemen pada umumnya dikaitkan dengan aktivitas perencanaan, pengorganisasian, pengendalian, penempatan, pengarahan, pemotivasian, komunikasi, dan pengambilan keputusan yang dilakukan oleh setiap organisasi dengan tujuan untuk mengkoordinasikan berbagai sumberdaya yang dimiliki oleh perusahaan sehingga akan dihasilkan suatu produk atau jasa secara efisien.

Masjid dilihat dari sudut bahasa berasal dari akar kata bahasa arab *sajada yasjudu sujudan, wudhia' jubhatan 'ala al-ardhi*, yakni meletakkan dahinya ke bumi (Ahmad Sutarmadi, 2001:13).

Menurut data Dewan Masjid Indonesia (DMI), dewasa ini tercatat terdapat sekitar 700 ribu Masjid dan mushala yang tersebar di seluruh penjuru tanah air. Pertumbuhan pesat Masjid dan mushala di Indonesia tersebut bernilai positif karena, setidaknya mencerminkan kecenderungan membangun di kalangan umat islam.

Masjid akan menjadi lebih mandiri jika dikelola secara lebih profesional serta sistematis sehingga mampu mengurangi penderitaan Masjid itu sendiri di satu sisi dan memberdayakan masyarakat secara umum di sisi lain (A. Bahrun Rifa'i dan Moch. Fakhruroji, 2005 : 18). Imam Shadiq dalam al-Kafi yang dikutip oleh Murtadha Muthahhari, pernah mewasiatkan, “Barangsiapa yang mengerti tentang zamannya, tak akan dikejutkan oleh serbuan segala yang membingungkannya.”Melihat konteks sekarang memang segala bentuk organisasi harus dikelola denganP professional sesuai dengan zamanya dan konteks yang dibutuhkan oleh masyarakat dewasa ini. Salah satu ciri orang modern ialah mereka selalu berupaya menyelesaikan masalah produktivitas dengan cara bekerjasama dengan orang lain dalam sebuah organisasi. Organisasi dipandang sebagai sarana atau wadah yang dapat mengantarkan kepada tujuan secara lebih efektif dan efesien. Oleh karena itu, yang terpenting bagi seseorang ketika merambah bidang organisasi, yakni organisasi dan manajemen (Bahrun Rifa'i dan Moch. Fakhruroji, 2005 : 105-106).

Idealisme itu dapat terwujud apabila pengelola Masjid dipegang oleh pemuka pemuka Islam yang takwa, handal dan memiliki profesionalisme yang tinggi. Pengelola harus pekerja *full time*, bukan sebagian waktu, atau dengan kata lain dengan sisa sisa waktu, sisa-sisa pikiran,sisa sisa tenaga, sehingga tidak dapat

melakukan tugas keMasjidan dengan baik. Selama ini pengurus pengurus Masjid yang ada, hanya yang sempat saja, yang dibantu oleh marbot yang biasanya dengan kemampuan yang terbatas (Ahmad Sutarmadi, 2001: 11).

Dari pemaparan di atas, peneliti merasa tertarik ingin mengetahui lebih mendalam tentang Bagaimana pengaruh pengorganisasian Masjid terhadap kemakmuran Masjid Darul Ihsan Telkom Bandung, dan pengaruhnya terhadap Kualitas Pelayanan Jamaah Masjid Darul Ihsan Telkom Bandung. Ketertarikan peneliti ini kemudian dituangkan dalam sebuah penelitian yang mudah-mudahan dapat mencari aspek-aspek terpenting dalam proses pengorganisasian yang dilaksanakan oleh para pengurus Masjid Darul Ihsan Telkom Bandung, sehingga menjadikan Kualitas Pelayanan Jamaah yang menyeluruh bagi Masjid Darul Ihsan Telkom Bandung.

Dalam konteks inilah relevansi dakwah hadir sebagai solusi bagi persoalan-persoalan yang dihadapi umat, karena didalamnya penuh dengan nasihat, pesan keagamaan dan social, serta keteladanan untuk menghindari diri dari hal-hal negative-desktruktif pada hal-hal positif-konstruktif kepada Allah Swt.

Secara etimologi dalam Bahasa Arab manajemen diwakili oleh kata *nazhama*. *Nazhamal-asyyaa` nazhman* berarti menata beberapa hal dan menggabungkan antarta satu dan yang lainnya. *Nazhama amrahu* berarti menyusun dan menertibkan sesuatu (Muhamad Abdul Jawwad, 2004:118).

Intazhamasy-syai`u berarti sesuatu tersebut rapid an teratur. *Inthazamal asyya* berarti hal-hal tersebut terkumpul, bersatu dan saling terkait. An-nizhaam berarti tertib dan teratur. Kadang orang arab mengatakan *nizhaamul-amri* yang berarti tiang dan penopangh sesuatu.

Menurut pendapat Muhamad Abdul Jawwad, manajemen (Bahasa Arab) *an-nizhaam;at-tanzhiim* adalah aktivitas menertibkan, mengatur, dan berpikir yang dilakukan oleh seseorang, sehingga dia mampu mengurutkan, menata dan merapikan hal-hal yang ada disekitarnya, mengetahui prioritas-prioritasnya, serta menjadikan hidupnya selalu selarasw dan serasi dengan yang lainnya.

Lawan kata dari manajemen adalah absurd, kacau, tidak teratur (Bahasa arab *al-faudha*) yang dapat menunjukkan dua arti :

1. Bercampurnya sesuatu dengan yang lainnya. Dalam Bahasa Arab, *ni`aamun faudha* berarti kenikmatan yang bercampur-campur menjadi satu. Contoh lain adalah *amwaaluhum faudha bainahum* yang berarti harta tersebut dimiliki dan dipakai bersama-sama.
2. Sama dalam segala sisi dan tingkatannya. Misalnya, dikatakan dalam Bahasa arab *faudha*, maka dia dapat diartikan orang-orang tersebut sama semua, tidak ada yang menjadi pemimpin.

Al-afwah Al-Audy berkata, “ adalah tidak baik apabila dalam satu kelompok semuanya berstatus sama (*faudha*) tidak ada pemimpinnya. Dan seorang pemimpin tidak ada pernah ada jika yang ada hanyalah orang-orang bodoh.”

Sedangkan menurut istilah, *al-faudha* (absurd, kacau) berarti mencampur aduk beberapa hal atau masalah , segi kemaamfaatan dan signifikansinya dianggap sama semua dan tidak ada untuk mensinkronkan waktu tersedia dengan kewajiban-kewajiban yang harus dilakukan.

Pada prinsipnya manajemen atau *an-nizhaam* adalah suatu kaidah yang menetapkan pentingnya penyiapan tempat untuk segala sesuatu dan penempatan

segala sesuatu pada tempatnya. Tradisi *an-nizhaam* ini dapat menyebar pada kehidupan manusia jika setiap pekerjaan yang dipilhkan untuk seseorang sesuai dengan orang tersebut. Begitu juga orang tersebut harus mempunyai kemampuan yang sesuai dengan tempat kerjanya. Dengan kata lain, prinsip *the right man in the place* harus selalu di jungjung tinggi (Muhamad Abdul Jawwad, 2004: 119).

Secara etimologis, kata manajemen berasal dari Bahasa Inggris, *management*, yang berarti ketatalaksanaan, tata pimpinan, dan pengelolaan. Artinya, manajemen adalah sebagai suatu proses yang diterapkan oleh individu atau kelompok dalam upaya-upaya koordinasi untuk mencapai suatu tujuan. Dalam Bahasa Arab, istilah manajemen diartikan sebagai *an-nizam* atau *at-thanzim*, yang merupakan suatu tempat untuk menyimpan segala sesuatu dan penempatan segala sesuatu pada tempatnya.

Pengertian tersebut dalam skala aktivitas juga dapat diartikan sebagai aktivitas menertibkan, mengatur, dan berpikir yang dilakukan oleh seseorang, sehingga ia mampu mengemukakan, menata, dan merapikan segala sesuatu yang ada disekitarnya, mengetahui prinsip-prinsipnya serta menjadikan hidup selaras dan serasi dengan yang lainnya.

Kualitas pelayanan dapat diukur dengan melihat tingkat kesenjangan antara harapan atau keinginan konsumen dengan persepsi mereka terhadap kinerja atau produk atau perusahaan yang diterima oleh konsumen yang dijelaskan dalam skala *service quality* (*servqual scale*). Penelitian menunjukkan bahwa penelitian menunjukkan bahwa *servqual* dapat menjadi alat yang sangat efektif dan stabil

untuk mengukur service quality melalui industri jasa (Pasuraman, Zeithaml, 1993).

Chang-His Yu, Hsiu-Chen Chang & Gow-Liang Huang (2006), menjelaskan hubungan antara service quality, customer satisfaction, dan loyalty didalam leisure industry untuk meningkatkan kualitas. Hasilnya menyatakan bahwa kerpuasan dan service quality mempunyai hubungan yang signifikan terhadap kualitas.

Saat ini konsep suatu pelanggan telah menjadi suatu pakem unoiversal dan telah menjadi factor yang dominan terhadap keberhasilan suatu organisasi. Service quality tidak hanya diadopsi oleh lembaga penyelenggara komersial, tetapi juga telah merambas ke lembaga-lembaga pemerintah, yang selama ini resisten terhadap tuntutan kualitas pelayanan publik yang prima (Dr. H. Bahrul Kirom, 2015: 1).

Ketidakmampuan suatu institusi penyelenggara pelayan publik untuk memberikan pelayanan terbaiknya kepada konsumen, telah menjadi daftar keluhan berkepanjangan dalam pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan public tersebut. Factor-faktor yang menjadi bagian dari ketidakmampuan memberikan pelayanan yang baik antara lain: sarana dan fasilitas yang kurang memadai, kondisi lingkungan yang kurang mendukung, tidak tersedianya SDM yang dapat bekerja secara professional dalam bidangnya.

Gronroos (1992) menyebutkan bahwa ada 6 (enam) prinsip dalam manajemen pelayanan, dimana dalam era pelayanan sekarang ini, diperlukan adanya

perubahan focus perusahaan dari mengkrete kualitas produk dan kegunaan menjadi focus pada kualitas hubungan pada setiap aspek dalam pelayanan kepada konsumen. Tntangan perbaikan pelayanan kearah menjadi lebih baik, merupakan focus perusahaan pada era globalisasi saat ini. Perusahaan yang tidak mampu memberikan pelayanan yang lebih baik kepada konsumen akan kehilangan pasar dan produknya (Dr. H. Bahrul Kirom, 2015: 5).

Pemetaan pola penilaian dan evaluasi yang tepat, merupakan strategi keberhasilan kebijakan pengembangan kemampuan professional SDM perusahaan. Kerberhasilan pengembangan model pengembangan kemampuan professional SDM dilingkungan perusahaan adalah kberhasilan manajemen perusahaan dalam mengidentifikasi factor-faktor apasaja yang berpengaruh dalam upaya peningkatan staf (Dr. H. Bahrul Kirom, 2015: 8) pelayanan terhadap kepuasan konsumen, serta upaya lain yang dilakukan untuk tetap terpeliharannya iklim pelayanan yang kondusif.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan di atas, maka masalah yang akan diteliti dalam pembuatan skripsi ini dirumuskan dalam bentuk judul “ Pengaruh Manajemen Masjid terhadap Kualitas Pelayanan Jamaah Masjid Darul Ihsan Telkom Bandung”, dengan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengorganisasian Masjid Darul Ihsan Telkom Bandung dalam hal kualitas Pelayanan jamaah ?
2. Bagaimana proses pelayanan manajemen Masjid terhadap kualitas pelayanan jamaah?

3. Bagaimana pengaruh pengorganisasian BKM Masjid Darul Ihsan Telkom Bandung dalam pelayanan kualitas jamaah Masjid Darul Ihsan Telkom Bandung?



C. Tujuan Penelitian

Dalam melakukan penelitian, setiap peneliti mempunyai tujuan yang telah ditentukan. Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pengorganisasian Masjid Darul Ihsan Telkom Bandung dalam Pelayanan Kualitas Jamaah terhadap Kualitas Pelayanan Jamaah Masjid Darul Ihsan Telkom Bandung?

D. Manfaat Penelitian.

Manfaat penelitian ini di harapkan dapat digunakan untuk:

1. Kegunaan secara teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan informasi yang mampu memberikan kontribusi yang sangat penting untuk menambah serta memperkaya khazanah keilmuan dalam upaya mengembangkan manajemen Masjid khususnya di Indonesia.

2. Kegunaan secara praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadikan sebuah model dalam proses pengorganisasian terhadap Kualitas Pelayanan Jamaah Masjid Daarul Ihsan Telkom Bandung serta dapat memberikan solusi terhadap kendala-kendala yang dihadapi oleh pengurus Masjid Darul Ihsan Telkom Bandung.

E. Kerangka Pemikiran

Masjid dilihat dari sudut bahasa berasal dari akar kata bahasa arab *sajada yasjudu sujudan, wudhia' jubhatan 'ala al-ardhi*, yakni meletakkan dahinya ke bumi.(Ahmad Sutarmadi, Masjid : 2001. 13) Bachrun Rifa'i dan Moch. Fakhruroji (2005 : 9) kata Masjid terbentuk dari bahasa Arab *sajada-yasjudu* yang artinya bentuk penyerahan diri. Sebuah penghambaan makhluk kepada sesuatu yang dianggap lebih dan Maha Berkuasa atas segala hal. Dari kata-kata tadi timbul istilah antara lain; *sujud* (posisi mencium bumi seraya menghadap sesuatu yang dianggap besar tadi); *sajadah*(benda yang biasa dijadikan sebagai alas untuk bersujud dalam shalat). Satu kata lagi yang terbentuk dari kata dasar tadi ialah *Masjid* dalam gramatika bahasa Arab berada pada posisi *isim makan* yang menunjukkan tempat.Dari makna tersebut telah dapat dipahami bahwa Masjid tidak lain berfungsi sebagai tempat bersujud seorang hamba sebagai bukti penyerahan diri kepada sang *khalik*. Dari arti diatas jelas bahwa Masjid berarti tempat sujud atau dapat diartikan pula sebagai tempat ibadah umat islam, dan bagaimana mungkin tempat ibadah itu bisa terwujud dalam keadaan rapi, bersih, asri dan indah kalau Masjid itu tidak dikelola oleh orang orang yang mampu dan ahli mengenai Masjid.

Dalam Al-Quran juga Allah swt. Memberikan motivasi dan dorongan terhadap manusia yang memakmurkan Masjid sebagai orang orang yang diberi petunjuk. Bila disimak dengan seksama ayat diatas ayat tersebut memberi penekanan bahwa pembangunan Masjid merupakan manifesatasi keimanan dan

hanya orang yang berimanlah yang sanggup memakmurkan Masjid. Jadi Masjid yang tidak makmur dan sepi merefleksikan keimanan umat dilingkungannya.

Setiap usaha untuk mencapai tujuan, apalagi harus melibatkan orang banyak mutlak diperlukan organisasi.(sofyan syarif harahap, 1993: 36). Organisasi adalah setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja bersama serta secara formal terikat dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditentukan dalam ikatan yang terdapat seorang beberapa orang yang disebut atasan dan seorang/ sekelompok orang yang disebut bawahan.(Sondang siagian, 2008: 6)

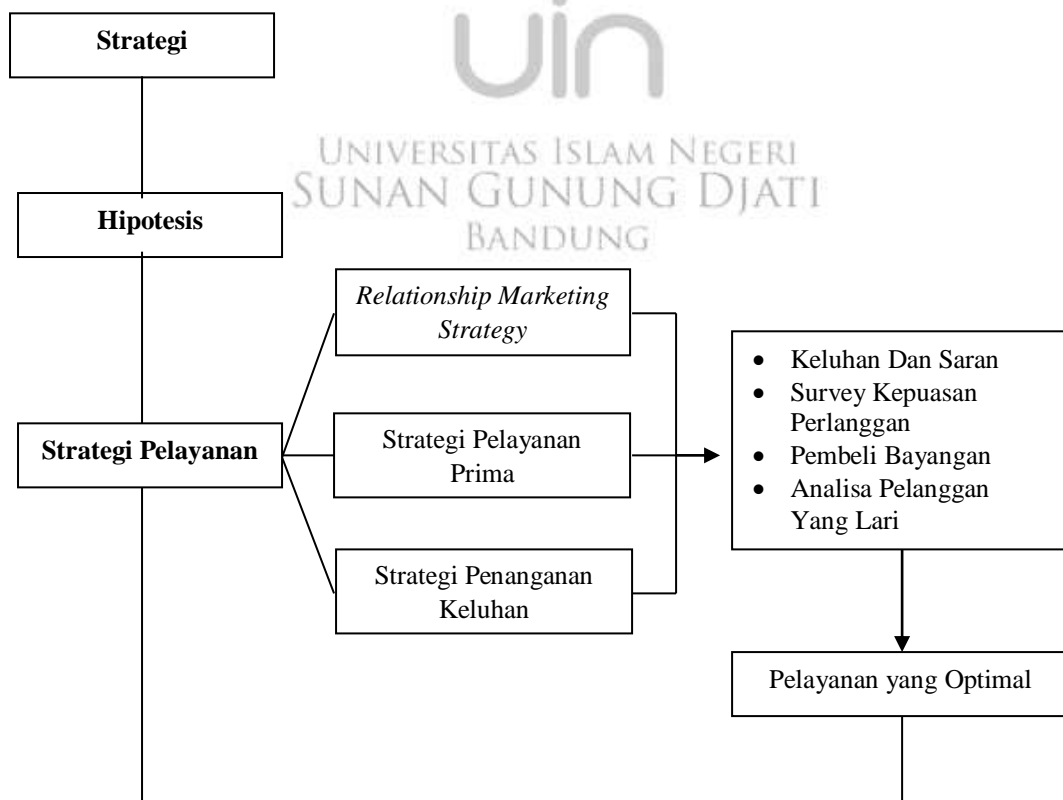
Menurut G.R.Terry, dalam bukunya '*Principles of Management*' mengemukakan bahwa “ manajemen adalah suatu proses yang khas yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan Sumber Daya Manusia dan sumber daya lainnya. Menurut Malayu S.P. Hasibuan menyatakan “ manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan Sumber Daya Manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Sebagai sebuah seni dan ilmu, manajemen dapat dibentuk kedalam sebuah konsep dalam mengembangkan berbagai hal. Penggunaan ilmu dan seni manajemen tersebut dapat diterapkan dengan penerapan fungsi-fungsi manajemen, antara lain perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), memimpin (*leading*), pengawasan (*controlling*).

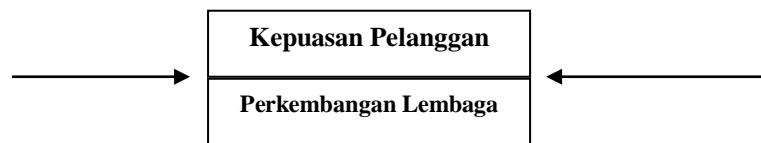
Pengorganisasian (*organizing*), yaitu proses memperkerjakan dua orang atau lebih untuk bekerja sama dalam cara terstruktur guna mencapai sasaran spesifik

atau beberapa sasaran(Lilis Sulastri, 2010) . Atau suatu proses mengatur dan mengalokasikan pekerjaan, wewenang dan sumber daya diantara anggota organisasi, sehingga tujuan organisasi dapat tercapai. Fungsi ini juga mencakup penetapan tugas-tugas apa yang harus dilakukan, siapa yang harus mengerjakan, bagaimana tugas-tugas tersebut dikelompokan, siapa membawahi siapa, dan dimana keputusan harus diambil.

Dari uraian di atas, penerapan fungsi manajemen yang lebih dikonsentrasikan pada pengorganisasian, bagi perkembangan Masjid dapat dijadikan sebagai salah satu cara agar fungsi Masjid bisa lebih dioptimalkan. Terlebih mengingat beberapa fungsi Masjid sebagai salah satu lembaga yang menjadi sentral umat islam dalam mengatur dan mengurus pemberdayaan serta perekonomian umat dengan pemberian pelayanan kepada masyarakat secara optimal.

1.1 Skema Kerangka Berpikir





F. Hipotesis

Berdasarkan rumusan masalah dan kerangka pemikiran di atas, maka hipotesis umum yang dapat digunakan adalah diduga terdapat pengaruh dari pengorganisasian Masjid Darul Ihsan Telkom Bandung dalam hal *idarah* terhadap Kualitas Pelayanan Jamaah Masjid Darul Ihsan Telkom Bandung?

H₀ : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara pengorganisasian BKM Masjid Darul Ihsan Telkom Bandung dalam pelayanan kualitas jamaah Masjid Darul Ihsan Telkom Bandung.

H₁ : Terdapat pengaruh yang signifikan antara pengorganisasian BKM Masjid Darul Ihsan Telkom Bandung dalam pelayanan kualitas jamaah Masjid Darul Ihsan Telkom Bandung.

G. Operasionalisasi Variable

Tabel 1.1
Operasionalisasi Variable

Variable X Pengorganisasian		
Sub Variable	Dimensi	Indikator
A. Departementalisasi	Pembuatan struktur organisasi dan Mengkoordinir kinerja pengurus Masjid serta memiliki kepekaan dalam memenuhi kebutuhan Masjid dan jamaah dan berinovasi dalam segala hal yang dibutuhkannya.	Struktur organisasi pengurus Masjid Darul Ihsan Telkom Bandung Kepekaan pengurus dalam memberikan pelayanan dan kebutuhan terhadap kebutuhan Masjid dan kebutuhan jamaah.
B. Pembagian Kerja	Pengurus bekerja sesuai dengan spesialisasi tugasnya serta bertanggung jawab atas tugasnya masing-masing dalam melayani apa yang diperlukan Masjid dan yang di butuhkan jamaah.	Mengkoordinir kinerja seluruh pengurus Masjid Darul Ihsan Telkom Bandung Spesialisasi pekerjaan Keprofesionalan dalam bertugas Program kerja
C. Koordinasi	Pengurus memiliki program kerja unggulan serta selalu bekerjasama secara harmonis dengan anggota pengurus dalam melayani keperluan Masjid dan kebutuhan jamaah	Kerjasama antar pengurus untuk memberikan keperluan Masjid dan pelayanan terbaik kepada jamaah Keharmonisan antar pengurus dan kepada jamaah.

Variable Y Kualitas Pelayanan Jamaah		
Sub Variable	Dimensi	Indikator
A. Bukti langsung (<i>tangibles</i>)	Suasana Masjid yang nyaman, aman, bersih, sejuk, ruangan luas, perlengkapan yang memadai, tersedianya tempat parkir serta penampilan pengurus yang rapih.	Perlengkapan Masjid yang lengkap, suasana ruangan dan lingkungan yang nyaman, bersih, sejuk serta ruangan yang luas.
B. Kualitas (<i>quality</i>)	Keadaan para pengurus yang handal, berwawasan agama yang luas, serta kompetitif dalam hal manajemen. Keadaan Masjid yang bersih, terkelola, rapih dan keindahan yang tampak dari setiap penjuru Masjid	Ruang tunggu, wc, kamar mandi, tempat parkir, serta penampilan para pengurus Masjid yang rapih Ibadah tinggi anggota pengurus, serta berwawasan kedepan.
C. Kegiatan (<i>activity</i>)	Seluruh agenda yang terjadwal di depan madding Masjid yang meliputi, kajian agama, politik, social ekonomi, dan kesejahteraan masyarakat.	Aktif, kreatif, inovatif dalam mengelolan keperluan Masjid dan kebutuhan jamaah. Tempat parker yang tertib dan area taman yang indah.
D. Keamanan (<i>safety</i>)	Pengurus selalu aktif dan inovatif dalam menjaga keamanan ataupun barang barang yang dibawa oleh jamaah.	Adanya jadwal khotib, murobbi, ustadz, imam dsb. Akses yang mudah bagi jamaah untuk mengikuti kajian.
E. Kedisiplinan (<i>discipline</i>)	Kegiatan yang tepat waktu, pengurus yang aktif, kreatif, disiplin tinggi.	Mampu memberikan keamanan kepada jamaah. Perhatian akan kebutuhan jamaah. Semua pelaksanaan kajian yang tepat, dan diisi oleh ahlinya di bidang masing masing.

H. Langkah-langkah Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Adapun lokasi yang akan penulis teliti bertempat di Masjid Darul Ihsan Telkom Bandung Jl. Geger Kalong Hilir no. 47 Bandung-Jawa Barat. Alasannya ialah masalah ini sangat penting untuk dipecahkan karena berkaitan dengan Kualitas Pelayanan Jamaah dan peningkatan Masjid, selain itu juga data yang di perlukan oleh kami bersumber dari lokasi tersebut dan sekitarnya.

1. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah metode survei. Metode survey bertujuan untuk menggambarkan populasi yang sedang diteliti, informasi dikumpulkan melalui responden dengan menggunakan kuesioner. Data dalam metode ini dikumpulkan dari sampel atas populasi untuk mewakili seluruh populasi. Data yang dikumpulkan dari sampel dilakukan secara langsung di tempat kejadian.

2. Jenis Data

Pada kesempatan ini, peneliti akan melakukan proses identifikasi data, data yang diidentifikasi adalah sebagai berikut:

- a. Data yang berhubungan dengan kebijakan ketua BKM Masjid Darul Ihsan terhadap pengurus Masjid.
- b. Data yang berhubungan dengan proses kinerja pengurus BKM dalam mengelola struktur manajemen organisasi terhadap kualitas pelayanan Masjid Darul Ihsan.

- c. Data yang berhubungan dengan pengaruh kualitas pelayanan BKM terhadap peningkatan kinerja pengurus Masjid Darul Ihsan Telkom Bandung.

3. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian kuantitatif ini ada dua macam, yaitu:

a. Data Primer

Sumber data Primer yaitu data pokok yang menjadi pembahasan dalam masalah ini, dengan cara metode wawancara secara langsung kepada Ketua BKM Masjid, pengurus BKM Masjid, Karyawan Telkom serta para simpatisan, kemudian dilanjutkan dengan penyebaran angket.

b. Data Sekunder

Sumber data Sekunder yaitu data penunjang terhadap permasalahan diatas yang dapat diperoleh dengan menganalisis literatur yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti ditambah data-data yang diperoleh dari data primer yang ada. Data ini merupakan data yang akan melengkapi bahan dalam penulisan.

4. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Sugiyono (2011:80) memberikan pengertian bahwa : “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang menjadi kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan

kemudian ditarik kesimpulannya. Sedangkan Riduwan dan Tita Lestari (1997:3) mengatakan bahwa “populasi adalah keseluruhan dari karakteristik atau unit hasil pengukuran yang menjadi objek penelitian.

Populasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah populasi sasaran (*target populatioan*) yang dibatasi pada jamaah Masjid Daruul Ihsan Telkom Bandung, namun tidak dibatasi oleh usia, pekerjaan, dan lainnya, yaitu jamaah yang sedang berkunjung di tempat. Pembatasan ini dilakukan mengingat ini adalah penelitian mengenai “ Pengaruh Manajemen Masjid Terhadap Kualitas Pelayanan Jamaah Masjid Darul Ihsan Telkom Bandung “, dimana Kualitas Pelayanan Jamaah didapatkan serta dirasakan langsung oleh jamaah yang berkunjung, yang telah merasakan makmurnya Masjid dari pengurus BKM Masjid Darul Ihsan Telkom Bandung.

b. Sampel

Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Pengambilan sampel dalam peneleititan ini menggunakan *probability sampling*. Menurut Riduwan (2009:10) dalam *probability sampling* setiap anggota populasi mempunyai peluang yang sama untuk dipilih menjadi anggota sampel. Pada *probability sampling* tersebut peneliti memilih menggunakan teknik pengambilan sampel dengan cara *sample random sampling* yaitu cara pengambilan sampel dari anggota populasi dengan menggunakan acak tanpa memperhatikan strata (tingkatan) dalam anggota populasi tersebut. Populasi sebanyak 1000 orang, maka sampel yang diambil adalah 10% dari jumlah populasi, sampel yang diambil dapat menggunakan rumus Taro Yamane (Rakmat, 1998: 82) sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{Nd^2 + 1}$$

Keterangan:

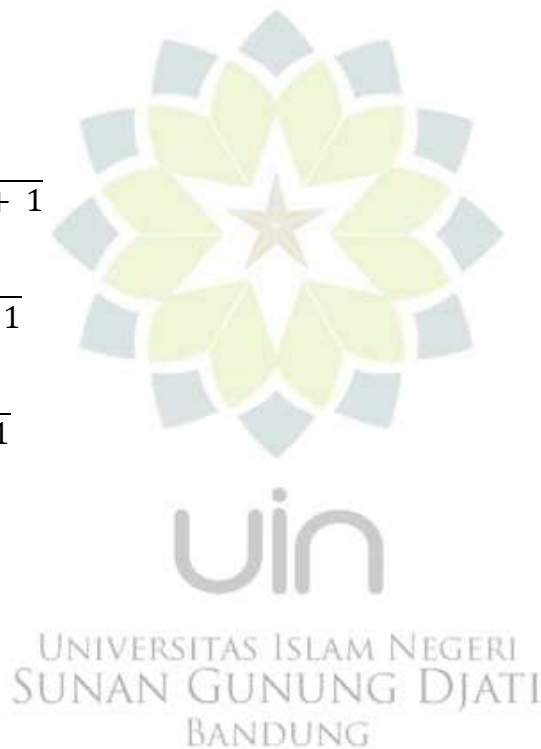
n = Jumlah Sampel yang diambil

N = Jumlah Populasi

d = Tingkat Kesalahan (ditetapkan 10% tingkat kepercayaan 90%)

maka sampel yang diambil adalah sebagai berikut :

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{Nd^2 + 1} \\ &= \frac{1000}{1000(10\%)^2 + 1} \\ &= \frac{1000}{1000(0.1)^2 + 1} \\ &= \frac{1000}{1000(0.01) + 1} \\ &= \frac{1000}{10 + 1} \\ &= \frac{1000}{11} \\ &= 90,90 \text{ Orang} \end{aligned}$$



Dibulatkan menjadi 91 orang.

5. Teknis Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data-data, peneliti menggunakan beberapa teknik yaitu:

a. Observasi

Peneliti langsung mendatangi lokasi penelitian dan melakukan pengamatan terhadap segala kegiatan yang sifatnya menunjang terhadap

masalah penelitian. Metode ini sifanya hanya membantu untuk memperoleh data yang sifatnya akan melengkapi data-data yang diperoleh dengan menggunakan teknik wawancara dan kuesioner.

b. Wawancara

Wawancara adalah sebuah dialog yang dilakukan oleh peneliti untuk memperoleh informasi dari yang diteliti. Wawancara dimaksudkan untuk mendapatkan data dan informasi secara pasti berdasarkan data yang telah ada.

c. Studi Dokumen

Sejumlah besar fakta dan data tersimpan dalam bahan yang berbentuk dokumentasi. Sebagian besar data yang tersedia adalah bentuk penyusunan desain program. Sifat umum data ini tak terbatas ruang dan waktu sehingga memberi peluang kepada pengamat atau peneliti untuk mengetahui hal-hal yang pernah terjadi di waktu silam.

d. Angket

Angket adalah teknik pengumpulan data secara tertulis dengan mengajukan sejumlah pertanyaan dengan disediakan alternatif jawaban. Karena dalam praktiknya yang mendapatkan pengaruh terbesar dari layanan BKM adalah mahasiswa, maka untuk mempermudah penelitian perlu dilakukan penelitian terhadap para mahasiswa. Responden pada penelitian ini adalah mahasiswa jurusan Manajemen Dakwah Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung angkatan 2011 yaitu sebanyak 53 orang. Pertanyaan yang disajikan berkaitan dengan data responden dan hubungan antara variabel-variabel penelitian.

Dalam penyebaran angket digunakan item-item berskala. Skala yang digunakan yaitu skala Likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2014:93). Pertanyaan dengan skala likert diberikan pada responden dengan jawaban Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Ragu-ragu (R), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS). Masing-masing jawaban memiliki nilai. Nilai yang peneliti tentukan ialah SS = 5, S = 4, R = 3, TS = 2, dan STS = 1.

Teknik ini peneliti gunakan untuk mengungkapkan dan memperoleh data-data mengenai pengaruh sistem informasi manajemen dan akademik (BKM) terhadap peningkatan pelayanan Jamaah.

e. Analisis Data

Data-data yang diperoleh dari berbagai sumber disortir dan dipilah-pilah sesuai dengan kebutuhan penelitian kemudian data tersebut diklasifikasikan berdasarkan keterkaitan dengan masalah penelitian. Hasilnya dirangkai menjadi suatu rangkaian tersusun yang dijadikan sebagai bahan dalam tulisan ini.

Untuk data yang bersifat kuantitatif ditempuh dengan cara:

1) Teknik Pengukuran Instrumen Penelitian

Menurut Cooper dalam Narimawati (2008: 42): "*Validity is a characteristic of measurement concern with the extend that a test measures, what the researcher actually wishes to measure*".

Uji validitas ini perlu dilakukan guna mengetahui apakah alat ukur yang disusun benar-benar mengukur apa yang perlu diukur. Uji validitas dimaksudkan sebagai ukuran seberapa cermat suatu uji melakukan fungsi,

sejauh mana suatu alat pengukur itu mengukur apa yang ingin diukur. Proses pengujian ini dilakukan menggunakan rumus Pearson Product Moment dengan dibantu software SPSS versi 13.0 for windows. Adapun rumusnya adalah (Riduwan, 2009:217):

$$r = \frac{n(\Sigma xy) - (\Sigma x) \cdot (\Sigma y)}{\sqrt{\{n \cdot \Sigma x^2 \cdot (\Sigma x)^2\} \cdot \{n \cdot \Sigma y^2 \cdot (\Sigma y)^2\}}}$$

Setelah uji validitas, selanjutnya ialah uji reliabilitas. Uji reliabilitas ialah pengujian instrument untuk menentukan kehandalan atau tingkat kepercayaan alat pengungkapan dari data. Dengan diperoleh nilai r dari uji validitas yang menunjukkan hasil indeks korelasi yang menyatakan ada atau tidaknya hubungan antara dua belahan instrumen. Setiap alat pengukur seharusnya memiliki kemampuan untuk memberikan hasil pengukuran yang relative konsisten dari waktu ke waktu.

Teknik yang digunakan untuk menguji reliabilitas dalam penelitian ini ialah teknik Alpha Cronbach's. Alpha Cronbach's ialah teknik pengujian data dengan melihat hasil alpha yang dihasilkan. Perhitungan uji reliabilitas ini akan dilakukan menggunakan software SPSS versi 13.0 for Windows.

2) Teknik Uji Regresi Sederhana

Uji regresi sederhana digunakan untuk meramalkan (memprediksi) variabel terikat (Y) bila variabel bebas (X) diketahui (Riduwan, 2009:269). Regresi sederhana dapat dianalisis karena didasari oleh hubungan fungsional atau hubungan sebab akibat antara variabel X terhadap variabel Y. Untuk

melakukan uji regresi sederhana, langkah-langkahnya adalah (Riduwan, 2009:270-271):

- Membuat H_a dan H_o dalam bentuk kalimat.
- Membuat H_a dan H_o dalam bentuk statistik.
- Membuat tabel penolong untuk menghitung angka statistik.
- Memasukkan angka-angka dari table penolong untuk mencari nilai b dan a dengan rumus:

$$b = \frac{n(\Sigma xy) - (\Sigma x) \cdot (\Sigma y)}{n \cdot \Sigma x^2 - (\Sigma x)^2}$$

$$a = \frac{\Sigma y - b \cdot \Sigma x}{n}$$

Setelah nilai a dan b diketahui, selanjutnya masukkan pada persamaan regresi sederhana sebagai

berikut:

$$Y = a + bX$$

- Menghitung Jumlah Kuadrat Regresi ($JK_{\text{reg}(a)}$) dengan rumus:

$$JK_{\text{Reg}(a)} = \frac{(\Sigma Y)^2}{n}$$

- Menghitung Jumlah Kuadrat Regresi ($JK_{\text{reg}(b/a)}$) dengan

rumus:

$$JK_{\text{Reg}(b/a)} = b \cdot \left(\Sigma XY - \frac{\Sigma X \cdot \Sigma Y}{n} \right)$$

- Menghitung Jumlah Kuadrat Residu (JK_{Res}) dengan

rumus:

$$JK_{\text{Res}} = \Sigma Y^2 - JK_{\text{Reg}(b/a)} - JK_{\text{Reg}(a)}$$

- Menghitung Rata-rata Jumlah Kuadrat Regresi ($RJK_{\text{Reg}(a)}$) dengan rumus:

$$RJK_{\text{Reg}(a)} = JK_{\text{Reg}(a)}$$

- i) Menghitung Rata-rata Jumlah Kuadrat Regresi_(b|a) ($RJK_{\text{Reg}(b|a)}$) dengan rumus:

$$RJK_{\text{Reg}(b|a)} = JK_{\text{Reg}(b|a)}$$

- j) Menghitung Rata-rata Jumlah Kuadrat Residu (RJK_{Res})

dengan rumus:

- k) Menuji signifikansi dengan rumus Fhitung:

$$RJK_{\text{Res}} = \frac{JK_{\text{Res}}}{n - 2}$$

- l) Menentukan aturan pengambilan keputusan atau criteria uji signifikansi. Kaidah pengujian signifikansi ialah:

$$F_{\text{hitung}} = \frac{RJK_{\text{Reg}(b|a)}}{RJK_{\text{Res}}}$$

Jika $F_{\text{hitung}} \geq F_{\text{tabel}}$, maka tolak H_0 (**signifikan**)

Jika $F_{\text{hitung}} \leq F_{\text{tabel}}$, maka terima H_0 (**tidaksignifikan**)

- m) Mencari nilai F_{tabel} menggunakan tabel F dengan rumus:

Taraf signifikansi $\alpha=5\%$

$$F_{\text{tabel}} = F_{(1-\alpha)(db_{\text{reg}} [b|a], db_{\text{Res}})}$$

- n) Membuat kesimpulan

3) Teknik Analisis Korelasi

Analisis korelasi digunakan untuk mencari hubungan variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y) dan data berbentuk interval ratio (Riduwan, 2009:217). Variabel X yaitu pengaruh Manajemen Badan Koordinasi Masjid (BKM) dan variabel Y yaitu peningkatan pelayanan Jamaah.

Adapun langkah-langkah yang harus ditempuh adalah sebagai berikut:

- a) Menentukan besarnya koefisien korelasi dengan rumus korelasi

Pearson Product Moment (Riduwan, 2009:217), yaitu:

$$r = \frac{n(\Sigma xy) - (\Sigma x) \cdot (\Sigma y)}{\sqrt{\{n \cdot \Sigma x^2 \cdot (\Sigma x)^2\} \cdot \{n \cdot \Sigma y^2 \cdot (\Sigma y)^2\}}}$$

- b) Menentukan besar kecilnya sumbangan variabel x terhadap y dengan menggunakan rumus koefisien determinan (Riduwan, 2009:218) sebagai berikut:

$$KP = r^2 \times 100\%$$

Keterangan:

KP = Besarnya koefisien penentu (determinan)

r = koefisien korelasi

