

## **BAB II**

### **TINJAUAN UMUM TENTANG MANAJEMEN, MASJID DAN PELAYANAN IBADAH UMAT**

#### **A. Manajemen dan Fungsi-fungsi Manajemen**

Manajemen merupakan sebuah kata yang sebenarnya sudah tidak asing ditelinga kita. Setiap orang pasti sudah pernah mendengar istilah ini dan secara tidak langsung pernah melakukan apa yang disebut dengan manajemen meskipun terkadang belum memahami teorinya secara penuh dan jelas. Maka dari itu penulis mencoba untuk memberikan gambaran tentang manajemen.

Secara etimologis, kata *manajemen* berasal dari Bahasa Inggris, yakni *management*, yang dikembangkan dari kata *to manage*, yang artinya mengatur atau mengelola. Kata *manage* itu sendiri berasal dari Bahasa Italia, *maneggio*, yang diadopsi dari Bahasa Latin *managiare*, yang berasal dari kata *manus*, yang artinya tangan (Samsudin, 2006: 15). *Manage* dalam bentuk kata kerja menjadi *managed*, dan *managing*, yang artinya ialah *to guide or handle with skill or authority; control; direct*. (mengarahkan atau mengambil peran dengan kemampuan atau kekuasaan; pengawasan; pengarahan) (Ahmad Sutarmadi, 2012: 1).

Sedangkan secara terminologi terdapat banyak definisi yang dikemukakan oleh banyak ahli. Manajemen menurut G.R. Terry adalah sebuah proses yang khas, yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengendalian yang dilakukan untuk mencapai sasaran-sasaran yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya (Hasibuan, 2001: 3).

Stoner sebagaimana dikutip oleh Handoko, menyebutkan bahwa “manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan usaha-usaha para anggota dan penggunaan sumber daya-sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. (Abdul Choliq, 2011: 3).

Umumnya diartikan sebagai proses yang dirancang untuk menjamin terjadinya kerja sama, partisipasi, keterlibatan dimana suatu kelompok mengarahkan tindakannya untuk mencapai tujuan bersama secara efektif (Nurhattati Fuad, 2014: 15).

Sedangkan menurut George R. Terry dan Leslie W. Rue. Manajemen adalah suatu proses atau kerangka kerja yang melibatkan bimbingan atau pengarahan suatu kelompok orang kearah tujuan-tujuan organisasional atau maksud-maksud yang nyata (Terry. W. Rue, 2003: 1).

Dengan menelaah definisi-definisi di atas maka jelaslah bahwa manajemen merupakan suatu proses pelaksanaan fungsi-fungsinya dengan memaksimalkan potensi sumber daya yang ada untuk mencapai tujuan organisasi. Sumber daya, baik sumber daya manusia maupun sumber daya lainnya harus bisa dipergunakan secara maksimal dan optimal dalam pemanfaatannya untuk mencapai tujuan organisasi apabila menginginkan organisasi itu tetap eksis. Namun untuk dijadikan pegangan dalam mempelajari manajemen bahwa pengertian yang dikemukakan di atas sekurang-kurangnya mengandung unsur-unsur sebagai berikut:

- a. Adanya kerja sama dalam kelompok orang dalam ikatan formal
- b. Adanya tujuan bersama baik dalam kepentingan maupun yang ingin dicapai
- c. Adanya pembagian kerja, tugas dan tanggung jawab yang teratur
- d. Adanya hubungan ikatan formal dan tata tertib yang baik
- e. Adanya sekelompok orang dan pekerjaan yang akan dilaksanakan
- f. Adanya *human organization* (kumpulan orang yang bekerja sama (Usman Effendi, 2014: 5).

Kegiatan manajemen harus mampu mengidentifikasi masalah-masalah yang terjadi dalam kehidupan bermasyarakat dan beragama. Kemudian membuat perencanaan yang matang, memulai dengan melakukan peorganisasian yang baik termasuk dalam pembagian tugas demi memecahkan masalah yang terjadi. Selanjutnya menggerakkan dan mengarahkan kepada sasaran yang dituju dengan pengawasan yang baik sehingga proses dakwah mampu berjalan secara efektif dan maksimal.

Menggunakan, menerapkan skema manajemen yang baik maka kegiatan apapun akan berjalan dengan baik, dan yang sangat penting adalah fungsi manajemen itu sendiri. Fungsi manajemen memiliki peran yang sangat penting dalam berbagai jenis kegiatan.

Fungsi manajemen adalah adalah rangkaian berbagai kegiatan yang telah ditetapkan dan memiliki hubungan saling ketergantungan antara satu dengan yang lainnya yang dilaksanakan oleh orang-orang dalam organisasi atau bagian-bagian yang diberi tugas untuk melaksanakan kegiatan (Munir, 2006: 81).

Sebagaimana yang telah diterangkan sebelumnya pada pengertian manajemen menunjukkan bahwa fungsi-fungsi dari manajemen yang terdapat bermacam-macam fungsi manajemen yang secara umum disingkat dengan POAC (*Planning, organizing, actuating, dan controlling*).

Sebelum kita bahas satu persatu fungsi-fungsi manajemen, berikut ini akan dikemukakan pendapat tokoh-tokoh manajemen dalam merumuskan fungsi-fungsi manajemen yang dikutip oleh M.Munir dan Wahyu Ilahi sebagai berikut:

- a. Henry Fayol, mengemukakan fungsi manajemen mencakup lima aspek, yaitu *planning* (perencanaan), *organizing* (pengorganisasian), *command* (perintah), *coordinating* (pengkoordinasian), dan *controlling* (pengawasan).
- b. L.M. Gullick merinci fungsi-fungsi manajemen menjadi enam urutan, yaitu: *Planning* (perencanaan), *organizing* (pengorganisasian), *stuffing* (kepegawaian), *directing* (pengarahan), *coordinating* (pengkoordinasian), *reporting* (pelaporan), dan *budgeting* (penganggaran).
- c. George R. Terry megemukakan empat fungsi manajemen yaitu: *Planning* (perencanaan), *organizing* (pengorganisasian), *actuating* (menggerakkan) dan *controlling* (pengawasan) (Munir, 2006: 81-82).

Dari berbagai macam pendapat para ahli manajemen dalam merumuskan fungsi-fungsi manajemen tersebut di atas pada dasarnya adalah sama, hanya sudut pandang dan titik terka serta pengalaman dan latar belakang masing-masing saja yang membedakan antara satu dengan yang

lainnya. Kesamaan dari beberapa pendapat di atas merupakan semua rangkaian kegiatan dari fungsi-fungsi manajemen yaitu sama, untuk mencapai tujuan organisasional.

Pembahasan ini akan diperinci empat fungsi manajemen yang dianggap sangat penting dalam proses manajemen yaitu perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), penggerakan (*actuating*), pengendalian (*controlling*).

#### 1. *Planning* (perencanaan).

Perencanaan merupakan suatu kegiatan membuat tujuan organisasi dan diikuti dengan berbagai rencana untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya bahwa manajer atau ketua ta'mir masjid terlebih dahulu memikirkan dengan matang tujuan dan tindakannya. Biasanya tindakan manajer atau ketua ta'mir masjid itu berdasarkan atas metode, rencana atau logika tertentu, bukan suatu firasat (Usman Effendi, 2014: 19).

Perencanaan pada dasarnya merupakan keputusan yang dirumuskan untuk mengantisipasi kondisi/ keadaan masa depan, dapat pula diartikan sebagai proses merumuskan keputusan yang berkenaan dengan pelaksanaan tugas-tugas pokok organisasi. Sesempurna apapun kegiatan manajemen, tetap membutuhkan sebuah perencanaan yang matang. Karena perencanaan merupakan langkah awal bagi sebuah kegiatan dalam bentuk memikirkan hal-hal yang terkait agar memperoleh hasil yang optimal. Maka dari itu setiap gerak dakwah secara ideal haruslah dilakukan dengan teknik-teknik merencanakan yang baik.

#### 2. *Organizing* (pengorganisasian)

Pengorganisasian merupakan pengaturan pada sumber daya manusia yang tersedia dalam organisasi untuk menjalankan rencana yang telah ditetapkan serta menggapai tujuan organisasi. Pengorganisasi berarti melakukan koordinasi secara menyeluruh terhadap sumber daya manusia

dan sumber daya bahan yang ada di dalam organisasi termasuk di dalam ruang lingkup masjid guna mencapai tujuan dengan baik.

Keefektifan sebuah organisasi tergantung dari peran ketua yang didukung oleh kemampuan dan kinerja masing-masing pengurus. Jelasnya, semakin terpadu dan terkoordinasi dengan baik dari tugas-tugas sebuah organisasi, akan semakin efektiflah organisasi itu (Usman Effendi, 2014: 19).

Adapun langkah-langkah pengorganisasian meliputi hal-hal sebagai berikut:

- a. Membagi-bagi dan menggolong-golongkan tindakan-tindakan dalam kesatuan-kesatuan tertentu.
- b. Menentukan dan merumuskan tugas dari masing-masing kesatuan, serta menempatkan pelaksana atau *da'i* untuk melakukan tugas tertentu.
- c. Memberikan wewenang kepada masing-masing pelaksana.
- d. Menetapkan jalinan hubungan (Shaleh, 1997: 54-55).

### 3. *Actuating* (menggerakkan)

Setelah perencanaan ditetapkan dan dibagi-bagikan kepada para pelaksana dakwah, maka langkah selanjutnya adalah menggerakkan mereka untuk segera melaksanakan kegiatan itu, sehingga apa yang menjadi tujuan dakwah benar-benar tercapai. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa penggerakan dakwah merupakan tindakan atau kegiatan pimpinan dakwah menggerakkan perilaku dakwah untuk melakukan suatu kegiatan dakwah (Shaleh, 1997: 101).

Penggerakan merupakan fungsi yang sangat penting, bahkan menentukan jalannya proses manajemen. Hal ini disebabkan karena penggerakan merupakan salah satu fungsi manajemen yang secara langsung berhubungan dengan manusia (pelaksana). Dengan fungsi penggerakan inilah maka ketiga fungsi manajemen yang lain baru akan efektif.

Sebagai contoh adalah perencanaan baru akan efektif dan mempunyai arti bila terdapat tenaga pelaksana yang bersedia merealisasikan rencana itu dalam bentuk kegiatan-kegiatan nyata. Tanpa adanya pelaksana, perencanaan apapun dalam hal ini untuk pelayanan ibadah umat, meskipun telah diformulis secara baik hanya akan baik di atas kertas saja. Begitu juga dengan pengorganisasian, ia baru akan efektif bila ada tenaga pelaksana yang bersedia melakukan kerjasama.

Sehingga dapat dikatakan bahwa penggerakan itu merupakan intinya manajemen. Sebab manajemen demi memberikan pelayanan kepada umat yang berarti proses menggerakkan para perilaku dakwah untuk melakukan aktivitas kepada umat yang dalam hal ini tidak lain merupakan kegiatan dakwah, tentulah tidak akan ada, sekiranya tidak dilakukan proses penggerakan.

Menggerakan dalam hal ini juga berarti bahwa melakukan kegiatan penggerakan dan memberikan motivasi pada pengurus untuk melakukan tugas-tugasnya dengan baik.(Usman Effendi, 2014: 20).

#### 4. *Controlling* (pengendalian)

Merupakan suatu aktivitas menilai kinerja berdasarkan standar yang telah dibuat untuk kemudian dibuat perubahan atau perbaikan jika diperlukan (Usman Effendi, 2014: 20). Apabila ada bagian tertentu di dalam pelaksanaannya berada pada jalan yang salah atau terjadi penyimpangan, maka dengan ini perlu adanya diadakan perbaikan.

Biasanya di dalam pelaksanaannya, pengendalian tidak pernah terlepas dari apa itu yang dinamakan pengawasan. Menurut George R Terry, pengendalian atau pengawasan adalah suatu usaha untuk meneliti kegiatan-kegiatan yang tekah dan akan dilaksanakan (Terry, 2003: 166). Memberikan saran, tanggapan, evaluasi terhadap suatu kegiatan organisasi merupakan suatu kebutuhan yang menjaga organisasi tetap eksis, sehingga kebutuhan akan evaluasi dan pengawasan sangat dibutuhkan dalam suatu organisasi masjid.

Mengevaluasi kegiatan yang telah terlaksana terdiri dari mengevaluasi kekurangan-kekurangannya, sampai dimana keberhasilannya, pelaksana yang ideal bagaimana. Hal-hal tersebut merupakan bahan-bahan evaluasi yang digunakan oleh para pimpinan untuk memberikan pembelajaran agar pelaksanaan kegiatan berikutnya bisa meminimalisir kekurangan-kekurangan yang telah terjadi pada kegiatan sebelumnya.

Penyelenggaraan pelayanan ibadah masjid yang tidak sesuai dengan rencana akan mengakibatkan kekacauan dan kebingungan dari tenaga-tenaga pelaksana, sehingga pelaksanaannya tidak bisa lancar. Pengawasan harus didasarkan kepada perencanaan yang lebih jelas, lebih lengkap dan lebih terpadu. Hal ini akan meningkatkan efektifitas pengawasan. Tidak hanya itu saja, melainkan keadaan masjid dengan sarana prasarannya sangat perlu untuk selalu diperhatikan demi memberikan pelayanan yang prima kepada jamaah dan menambah kepercayaan jamaah (Sutarmadi, 2012: 21).

## **B. Masjid**

### **1. Pengertian Masjid**

Rumah ibadah merupakan sarana keagamaan yang penting bagi pemeluk agama di suatu tempat. Selain sebagai simbol “keberadaan” pemeluk agama, rumah ibadah juga sebagai tempat penyiaran agama dan tempat melakukan ibadah. Artinya fungsi rumah ibadah di samping sebagai tempat peribadahan diharapkan dapat memberikan dorongan yang kuat dan terarah bagi jamaahnya, agar kehidupan spiritual keberagamaan bagi pemeluk agama tersebut menjadi lebih baik dan salah satu tempat ibadah yang dimaksud adalah masjid (Asnawati, 2004: 38).

Masjid dalam Bahasa Arab berarti tempat bersujud, tempat bagi seorang muslim berserah diri kepada Allah SWT. Di dalam masjid senantiasa dilantunkan ayat-ayat Allah SWT dengan kekhusyukan dan kedamaian serta pesan-pesan moral yang disampaikan (Amelia Fauzia, 2011: xi-xii).

Kata masjid diulang sebanyak 28 kali di dalam Al-Qur'an. Dari segi bahasa, kata tersebut diambil dari akar kata *sajada-sujudun*, yang berarti patuh, taat, serta tunduk dengan penuh hormat (Mustofa, 2008: 19). Pendapat lain mengatakan *sajada* berarti tempat sujud atau tempat menyembah Allah swt. Bumi yang kita tempati ini adalah masjid bagi kaum muslimin (Harahap, 1993: 6).

Lebih jelasnya dari segi bahasa, kata masjid terambil dari akar kata *sajada-yasjudu-sujud*, yang berarti patuh, taat, serta tunduk dengan penuh hormat dan takzim. Meletakkan dahi, kedua tangan, lutut, dan kaki ke bumi, yang kemudian dinamai sujud oleh syariat, adalah bentuk lahiriah yang paling nyata dari makna sujud. Itulah sebabnya mengapa bangunan yang dikhususkan untuk melaksanakan shalat dinamakan masjid, yang artinya "tempat bersujud".

Manurut Sidi Gazalba, dilihat dari segi harfiah, perkataan masjid berasal dari kata bahasa Arab. Masjid berasal dari pokok *sujudan*, dengan *fi'il madli sajada* yang berarti tempat sujud atau tempat sembahyang, dan karena berupa *isim makan*, maka diberi awalan "ma" yang kemudian berubah kata menjadi *masjidu*. Umumnya dalam bahasa Indonesia huruf "a" menjadi "e", sehingga kata masjid ada kalanya disebutkan dengan masjid (Gazalba, 1989: 118).

Sependapat dengan Sidi Gazalba, Wahyudin Sumpeno memberikan pengertian masjid secara harfiah sebagai kata yang berasal dari bahasa Arab. Kata pokoknya *sujudan*, *masjidun* yang berarti tempat sujud atau tempat shalat, sehingga masjid mengandung pengertian tempat melaksanakan kewajiban bagi umat Islam untuk melaksanakan shalat lima waktu yang diperintahkan Allah SWT. Pengertian lain tentang masjid, yaitu seluruh permukaan bumi, kecuali kuburan adalah tempat sujud atau tempat beribadah bagi umat Islam (Supeno, 1984: 1).

Masjid adalah Baitullah tempat umat Islam beribadah dan kembali kepada-Nya. Masjid merupakan simbol tempat pengabdian kepada Allah SWT, berjama'ah dalam shaf-shaf yang teratur. Sikap dan perilaku egaliter dapat dirasakan, kebersamaan dan ukhuwah nampak dengan jelas, serta

perasaan saling mengasihi sesama muslim terbentuk dengan baik. Di sini pula semangat Islam dan kesatuan jama'ah menjadi nyata (Harahap, 1993: 6).

Dalam pengertian sehari-hari, masjid merupakan bangunan tempat shalat kaum Muslim. Tetapi, karena akar katanya mengandung makna tunduk dan patuh, hakikat masjid adalah tempat melakukan segala aktivitas yang mengandung kepatuhan kepada Allah semata.

Jika dikaitkan dengan bumi ini, masjid bukan hanya sekadar tempat sujud dan sarana penyucian. Di sini kata masjid juga tidak lagi hanya berarti bangunan tempat shalat, atau bahkan bertayamum sebagai cara bersuci pengganti wudu tetapi kata masjid di sini berarti juga tempat melaksanakan segala aktivitas manusia yang mencerminkan kepatuhan kepada Allah Swt (Shihab, 2002: 101) dengan tujuan meningkatkan solidaritas dan silaturahmi di kalangan umat muslim.

Secara jelas dalam al-Quran Surah Al-Jin (72) : 18, menegaskan bahwa masjid merupakan milik Allah dan menekankan bahwa hanya Allah yang berhak disembah: *“Sesungguhnya masjid-masjid itu adalah milik Allah, karena janganlah menyembah selain Allah sesuatu pun.”*

Di samping itu, penegasan tentang masjid juga disabdakan oleh Rasul saw. dalam haditsnya *“Telah dijadikan untukku (dan untuk umatku) bumi sebagai masjid dan sarana penyucian diri”*. (HR Bukhari dan Muslim melalui Jabir bin Abdullah).” (Ayub, 1996: 2).

Masjid memang merupakan bangunan yang didirikan dengan fungsi utama untuk memfasilitasi dalam pelaksanaan shalat dan upaya mendekatkan diri kepada Allah SWT. Maka dari itu dalam mendirikan masjid haruslah dengan niat bertakwa dan taat kepada Allah SWT dan Rasul-Nya, bukan atas dasar yang lain.

Hal tersebut berarti ketika seseorang mendirikan masjid, maka harus dilakukan semata-mata atas dorongan dan motivasi takwa dan iman, bukan untuk sekedar ingin tenar, apalagi riya'. Juga tidak boleh dilakukan atas dasar kepentingan politik, sukuisme, atau hal lain yang bersifat jahiliyah (Mustofa, 2008: 21-22):

Jika dilihat di masa Nabi Muhammad Saw ataupun di masa sesudahnya, masjid menjadi pusat atau sentral dalam kegiatan kaum muslimin. Kegiatan dibidang pemerintahanpun mencakup, ideologi, politik, ekonomi, sosial, peradilan dan kemiliteran dibahas dan dipecahkan di lembaga masjid. Masjid berfungsi juga sebagai pusat pengembangan kebudayaan Islam. Masjid juga merupakan ajang diskusi, tempat mengaji, dan memperdalam ilmu-ilmu pengetahuan agama ataupun umum (Ayub, 1996: 2).

## 2. Fungsi Masjid

Dalam perjalanan sejarahnya, masjid telah mengalami perkembangan yang pesat, baik dalam bentuk bangunan maupun fungsi dan perannya. Hampir dapat dikatakan, dimana ada komunitas muslim di situ ada masjid. Memang umat Islam tidak bisa terlepas dari masjid. Disamping menjadi tempat beribadah, masjid telah menjadi sarana berkumpul, menuntut ilmu, bertukar pengalaman, pusat da'wah dan lain sebagainya (Ahmed dkk, 2010: 14-15).

Tertuang pula dalam buku *Masjid Pusat Ibadat dan Kebudayaan Islam*, yang ditulis oleh Sidi Gazalba bahwa masjid mampu menjadi tempat untuk memobilisasi hal-hal yang terkait dengan dimensi sosial, ekonomi, politik, ilmu pengetahuan dan dalam hal seni. Lebih lanjut, Masjid merupakan pangkal tolak dari tiap segi kehidupan yang menyangkut kesejahteraan bersama. Masjid juga merupakan ujung dari tiap segi kehidupan. Masjid adalah tempat di mana diajarkan, dibentuk, ditumbuhkembangkan dunia fikiran dan dunia rasa Islam (Gazalba, 1994: 168).

Banyak masjid didirikan umat Islam, baik masjid umum, masjid sekolah, masjid kantor, masjid kampus maupun yang lainnya. Masjid didirikan untuk memenuhi hajat umat, khususnya kebutuhan spiritual, guna mendekatkan diri kepada Pencipta-Nya. Untuk tunduk dan patuh mengabdikan kepada Allah SWT.

Meskipun fungsi utamanya sebagai tempat menegakkan shalat, namun masjid bukanlah hanya tempat untuk melaksanakan shalat saja. Di masa Rasulullah saw., selain dipergunakan untuk shalat, berdzikir dan beri'tikaf, masjid bisa dipergunakan untuk kepentingan sosial. Misalnya, sebagai tempat belajar dan mengajarkan kebajikan (menuntut ilmu), merawat orang sakit, menyelesaikan hukum dan lain sebagainya.

Al-Quran menyebutkan fungsi masjid secara tegas yang terdapat di dalam firman-Nya sebagai berikut:

فِي بُيُوتٍ أُذِنَ لِلَّهِ أَنْ تُرْفَعَ وَيُذْكَرَ فِيهَا اسْمُهُ يُسَبِّحُ لَهُ فِيهَا بِالْغُدُوِّ وَالْآصَالِ (٣٦)  
 رَجَالٌ لَا تُلْهِهِمْ تِجَارَةٌ وَلَا بَيْعٌ عَن ذِكْرِ اللَّهِ وَإِقَامِ الصَّلَاةِ وَإِيتَاءِ الزَّكَاةِ يَخَافُونَ  
 يَوْمًا تَتَقَلَّبُ فِيهِ الْقُلُوبُ وَالْأَبْصَارُ (٣٧)

*“(36) (Cahaya itu) di rumah-rumah yang disana telah diperintahkan Allah untuk memuliakan dan menyebut nama-Nya, di sana bertasbih (menyucikan) nama-Nya pada waktu pagi dan petang, (37) orang yang tidak dilalaikan oleh perdagangan dan jual beli dari mengingat Allah, melaksanakan salat, menunaikan zakat. Mereka takut kepada hari ketika hati dan penglihatan menjadi guncang (hari Kiamat)”. (QS An-Nur [24]: 36-37). (Kementerian Agama RI, 2010: 608).*

Dari ayat di atas dijelaskan bahwa di antara orang-orang yang akan diberikan oleh Allah swt pancaran *Nur Ilahi* ialah orang-orang yang selalu menyebut nama Allah swt di masjid-masjid pada pagi dan petang serta bertasbih menyucikan-Nya. Mereka tidak lalai mengingat Allah swt dan mengerjakan salat walaupun sedang melakukan urusan perniagaan dan jual beli (Kementerian Agama RI, 2010: 609).

Tasbih memiliki makna yang dalam –bukan hanya berarti mengucapkan *Subhanallah*, sesuai dengan makna yang dicakup oleh kata tersebut berserta konteksnya. Sudah tentu masjid memiliki keistimewaan tersendiri bagi umat Islam. Berbeda dengan tempat peribadatan yang lain. Di antara fungsi dan peran masjid yang utama adalah sebagai berikut (Mustofa, 2008: 26-27):

1. Sebagai sentral peribadatan umat Islam, terutama dalam melaksanakan shalat 5 waktu dan shalat-shalat sunnah lainnya.
2. Sebagai sekolah, tempat berkumpul para ulama besar dalam mengajarkan ilmu, tempat menyampaikan penjelasan hukum-hukum syari'at (*taujih as-syar'i*) atau arahan-arahan keagamaan kepada masyarakat (*taujih Al-Ma'nawi*).
3. Tempat kaum muslimin beri'tikaf, membersihkan diri, menggembleng batin, untuk membina kesadaran dan mendapatkan pengalaman batin/keagamaan sehingga selalu terpelihara keseimbangan jiwa dan raga serta keutuhan kepribadian.
4. Tempat bermusyawarah kaum muslimin guna memecahkan permasalahan yang timbul dalam masyarakat.
5. Tempat kaum muslimin berkonsultasi, mengajukan kesulitan-kesulitan, meminta bantuan dan pertolongan.
6. Membina keutuhan ikatan jamaah dan bergotong-royong di dalam mewujudkan kesejahteraan bersama.
7. Masjid dengan majelis taklimnya merupakan wahana untuk meningkatkan kecerdasan dan ilmu pengetahuan kaum muslimin.
8. Tempat yang digunakan untuk melakukan pembinaan dan pengembangan kader-kader pimpinan umat (Ayub, 1996: 7-8).
9. Tempat untuk *mass-education* dan *mass-information* dan kepustakaan Islam (Sidi Gazalba, 1994: 126).

Dari berbagai fungsi masjid di atas yang disebutkan bahwa bagi umat Islam, masjid sebenarnya pusat segala kegiatan. Masjid juga mampu menjadi pusat kebudayaan/muamalat tempat dimana lahir kebudayaan Islam yang demikian kaya dan berkah. Keadaan ini sudah terbukti pada zaman Rasulullah saw. Maka dari itu tinggal bagaimana tugas umat muslim pada era zaman sekarang mampu meneruskan fungsi masjid sebagaimana telah disebutkan di atas.

Tidak heran jika masjid merupakan asas utama dan terpenting bagi pembentukan masyarakat Islam. Karena umat muslim tidak akan terbentuk

secara baik dan kokoh kecuali dengan adanya komitmen terhadap sistem, aqidah dan tatanan Islam. Hal ini tidak akan dapat ditumbuhkan kecuali dengan semangat masjid (Harahap, 1993: 5).

Fungsi masjid besar seperti pada zaman keemasan Islam tentunya sulit untuk diwujudkan pada masa kini. Namun, bukan berarti bahwa masjid tidak dapat berperan dan berfungsi di dalam masyarakat seperti dulu.

Masjid-masjid besar harus mampu melaksanakan fungsi-fungsi di atas dalam upaya mensejahterakan umat muslim. Paling tidak melalui pengelolaan yang memberikan nasehat akan arahan kepada umat guna mengarahkan mereka kepada kehidupan duniawi dan ukhrawi yang lebih berkualitas.

Apalagi masjid dituntut untuk membina umat, tentu sarana yang dimiliki harus tepat, menyenangkan, dan menarik bagi semua orang – baik dewasa, kanak-kanak, tua, muda, pria, wanita, yang terpelajar maupun tidak, serta kaya dan miskin (Mustofa, 2008: 30).

### **C. Pelayanan Ibadah Umat**

Pelayanan adalah sebuah hal dengan kegiatan tertentu yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan. Ini merupakan definisi yang paling mudah. Sedangkan dalam buku karya Ratminto dan Atik Septi Winarsih mengutip pendapat dari Gronroos bahwa pelayanan merupakan suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan (Ratminto, dkk, 2005: 2).

Menurut definisi di atas, pelayanan ini berarti segala kegiatan yang terjadi antara konsumen yaitu jamaah masjid/umat muslim dengan karyawan atau pengurus masjid/takmir sebagai proses terjadinya aktivitas pemakmuran dalam rangka menjalankan fungsi masjid sebagaimana masjid pada umumnya.

Dalam proses pelayanan membutuhkan suatu tenaga atau sumber daya manusia yang dalam hal ini ialah pengurus masjid/takmir. Terbentuknya suatu pengurus sangat penting bagi terjalannya sebuah kepentingan. Tujuan dari adanya sebuah kepengurusan dalam suatu organisasi adalah untuk mencapai suatu tujuan. Dalam proses meraih hasil yang sudah ditetapkan pasti akan memerlukan sebuah pelayanan yang prima dari pengurus kepada target, dalam hal ini target nya adalah jamaah/ umat muslim.

Pelayanan adalah kunci untuk meraih keuntungan (Rahmayanty, 2010: 3), Keuntungan tersebut ialah dengan makmurnya dan ramainya kegiatan-kegiatan keagamaan di dalam masjid. Tujuan tersebut ialah dengan memaksimalkan kegiatan-kegiatan yang menjadi program unggulan di masjid. Selain itu perlu juga dalam pelayanan dalam tempat ibadah. Tempat yang bersih sangat mempengaruhi jamaah untuk beribadah, karena mereka membutuhkan tempat yang nyaman dalam melakukan ibadah.

Disini peningkatan mutu/kualitas pelayanan bagi anggota jamaah masjid dapat menambah kepercayaan bagi anggota jamaah masjid. Kata kunci “pelayanan” perlu dikembangkan di lingkungan masjid. Disisi lain pada hakekatnya anggota jamaah masjid mampu memberikan penilaian kepada kualitas kepengurusan masjid yang dimana akan menjadi koreksi bagi pengurus untuk selalu meningkatkan kualitas manajemen kepengurusan dari pengurus masjid. Melaksanakan manajemen masjid secara serius tetapi luwes dan santai, serta ada peningkatan dalam kinerjanya (Sutarmadi, 2012: 21).

Mengambil istilah Rahmayanty ialah “*Tanpa pelanggan, kita/perusahaan tidak punya apa-apa*” (Rahmayanty, 2010: 5). Ini berarti bahwa tanpa jamaah, maka masjid itu tidak akan menjadi makmur. Ketika kegiatan dakwah masjid dan manajemennya baik, hal ini berpengaruh juga dengan jumlah jamaah akan banyak yang turut memakmurkan masjid.

Kondisi memakmurkan masjid ini tercantum dalam firman Allah swt QS. At-Taubah: 9:18):

إِنَّمَا يَعْمُرُ مَسْجِدَ اللَّهِ مَنْ ءَامَنَ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ وَأَقَامَ الصَّلَاةَ وَءَاتَى الزَّكَاةَ وَلَمْ يَخْشَ إِلَّا اللَّهَ فَعَسَىٰ أُولَٰئِكَ أَنْ يَكُونُوا مِنَ الْمُهْتَدِينَ

*"Sesungguhnya yang memakmurkan masjid-masjid Allah hanyalah orang-orang yang beriman kepada Allah dan hari kemudian, serta tetap mendirikan shalat, menunaikan zakat dan tidak takut (kepada apa pun) kecuali kepada Allah, maka mudah-mudahan mereka termasuk orang-orang yang mendapat petunjuk". (Kementerian Agama RI, 2010: 77).*

Mengelola masjid pada zaman sekarang ini memerlukan ilmu dan ketrampilan manajemen. Pengurus masjid harus mampu menyesuaikan diri dengan perkembangan zaman. Metode/pendekatan, perencanaan, strategi, dan model evaluasi yang dipergunakan dalam manajemen modern merupakan alat bantu yang juga diperlukan dalam manajemen masjid modern. Sebab bukan saatnya lagi pengurus mengandalkan sistem pengelolaan tradisional yang tanpa perencanaan, tanpa pembagian tugas, tanpa laporan pertanggung jawaban keuangan, dan sebagainya (Siswanto, 2005:52-54). Sehingga diharapkan dengan adanya manajemen akan mampu memberikan pelayanan yang baik terhadap terlaksananya ibadah umat muslim.

Masalah selanjutnya adalah berkenaan dengan keinginan umat yang selalu meningkat dan menuntut juga harus mengadakan program masjid yang lebih baik lagi. Maka dibutuhkan manajemen professional untuk menuju hasil yang lebih optimal. Tentu diperlukan bagaimana meningkatkan mutu jamaah masjid dar segi ibadah muamalah, kesehatan jasmani dan rohani, meningkatkan mutu pengurus dan lain-lain (Sutarmadi, 2012: 21).