

MANAJEMEN PELAYANAN MASJID BAHTERAMAS KOTA KENDARI

Evi Hudriati¹, Rahmawati²

^{1 2}Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah IAIN Kendari

Abstract

This study aims to describe the service management process at the Bahteramas Mosque, from the aspect of service to the congregation and the obstacles faced in service. Data was collected through observation, interviews and documentation. The data is presented after reduction and verification as well as checking the validity of the triangulation technique. The results showed that the management of services to the congregation at the Bahteramas Mosque in Kendari City was quite good so that it could provide comfort, especially the place and equipment for prayer and the place for ablution is clean and routine studies are available. To strengthen the relationship between fellow worshipers and administrators, after every Friday prayer, a group meal is held. The obstacles faced in service to the congregation are that some of the services still depend on funding and arrangements from the hospital, thereby reducing the independence of the management in innovating and developing.

Keyword: *management, service, congregation*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan proses manajemen pelayanan di Masjid Bahteramas, dari aspek pelayanan kepada jamaah dan kendala yang dihadapi dalam pelayanan. Data dikumpulkan melalui pengamatan, wawancara dan dokumentasi. Data disajikan setelah dilakukan reduksi dan verifikasi serta pengecekan keabsahan teknik triangulasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen pelayanan kepada jamaah di Masjid Bahteramas Kota Kendari cukup baik sehingga dapat memberikan kenyamanan terutama tempat dan peralatan shalat dan tempat wudhunya bersih serta tersedia kajian rutin. Untuk mempererat hubungan sesama jamaah dan

pengurus, setiap selesai shalat jum'at diadakan makan bersama. Adapun kendala yang dihadapi dalam pelayanan kepada jamaah adalah di antaranya sebagian layanan masih tergantung dengan pendanaan dan pengaturan dari pihak rumah sakit sehingga mengurangi kemandirian pengurus dalam melakukan inovasi dan pengembangan.

Kata Kunci: Manajemen, pelayanan, jamaah

A. Pendahuluan

Masjid merupakan suatu bangunan yang didirikan sebagai tempat ibadah kepada Allah Swt. Akar kata dari Masjid adalah *sajada* di mana *sajada* berarti sujud atau tunduk (Aisyah Nur Hidayant, 2010: 51). Pada zaman sekarang pembangunan Masjid begitu pesat, kita bisa melihat di Kota-Kota besar, di Desa-Desa, Rumah Sakit, Kampus, Terminal dan lain sebagainya telah banyak di dirikan Masjid. Munculnya masjid-masjid baru di berbagai tempat ataupun merenovasi atas Masjid-Masjid lama merupakan bentuk semangat Masyarakat.

Selain ibadah kepada Allah di dalam Masjid seseorang dapat menjalin tali *silaturrahim* kepada sesama umat muslim untuk meningkatkan solidaritas, memperdalam ilmu-ilmu pengetahuan agama ataupun umum dan kegiatan lain untuk menambah ketaqwaan kepada Allah sehingga Masjid berfungsi pula menjadi pusat pengembangan kebudayaan Islam terutama saat gedung-gedung khusus untuk itu belum di dirikan (Muhammad E, Ayub, 1996: 2).

Pentingnya Masjid dalam kehidupan umat muslim telah terbukti dengan terulang-ulangnya kata Masjid dalam al-Qur'an sebanyak dua puluh delapan kali yang berintikan tempat ketundukan insan pada Khaliqnya (Moh. Roqib, 2005: 73).

Allah Swt berfirman dalam surah al-Taubah ayat 18, mengenai pentingnya memakmurkan masjid:

Sesungguhnya yang memakmurkan Masjid Allah hanyalah orang-orang yang beriman kepada Allah dan hari kemudian. Serta (tetap) melaksanakan shalat, menunaikan zakat dan tidak takut (kepada apa pun) kecuali kepada Allah. Maka mudah-mudahan mereka termasuk orang-orang yang mendapat petunjuk (TQS al-Taubah/9: 18)

Dari ayat di atas yang wajar memakmurkan Masjid yakni tidak lain kecuali siapa yang beriman dengan benar kepada Allah dan hari kemudian, serta tetap mendirikan shalat secara tekun dan benar, menunaikan zakat dengan sempurna dan tidak takut kepada siapa pun kecuali kepada Allah maka mereka itulah yang sangat jauh lagi tinggi kedudukannya adalah orang-

orang yang diharapkan termasuk golongan orang-orang yang mendapat petunjuk serta melaksanakan secara sempurna petunjuk Allah SWT. (M. Quraish Shihab, 2002: 551).

Selain itu, Nabi Muhammad Saw juga bersabda akan pentingnya memakmurkan masjid sebagaimana yang diriwayatkan oleh Imam Muslim yang berbunyi:

Tidaklah berkumpul sekelompok orang yang disalah satu rumah-rumah Allah (Masjid). Mereka membaca al-Qur'an dan saling mempelajarinya (bersama- sama) di antara mereka, melainkan (akan) turun ketenangan atas mereka, mereka akan diliputi rahmat dan para malaikat (hadir) mengelilingi mereka, serta Allah menyebutkan (nama-nama) mereka di hadapan (para malaikat) yang berada di sisi-Nya (Imam An-Nawawi, 2011: 225).

Hadis tersebut menjelaskan bahwa betapa pentingnya memakmurkan Masjid dalam Islam. Mereka yang membaca al-Qur'an dan mempelajarinya akan diliputi ketenangan dan rahmat, para malaikatpun mengelilingi mereka dan Allah menyebut nama mereka dihadapan para malaikat.

Masjid tidak luput dari berbagai problematika, baik menyangkut pengurus, kegiatan maupun yang berkenaan dengan jamaah. Jika saja rupa-rupa problematika ini dibiarkan berlarut-larut, kemajuan dan kemakmuran Masjid bisa terhambat. Fungsi Masjid menjadi tidak berjalan sebagaimana mestinya, sehingga keberadaan Masjid tidak berbeda dengan bangunan biasa (Muhammad E. Ayub, 1996: 21).

Maka dari itu dalam mewujudkan Masjid yang ideal ada yang perlu diperhatikan baik itu dari sisi *Imarah, Riayah, dan Idarah*. Maksud dari *Imarah* adalah bagaimana cara membuat kegiatan dalam Masjid sehingga Masjid menjadi berguna dan memberikan manfaat keagamaan. *Riayah* adalah pemeliharaan Masjid, baik itu seni arsitekturnya, mihrab, mimbar, kubah dan menara. *Idarah* adalah bentuk penataan Masjid itu sendiri baik itu pembangunan Masjidnya, taman Masjid dan sebagainya. Maka pembangunan Masjid itu tidak boleh hanya mengfokuskan kepada pembangunan fisik saja, melainkan juga harus merancang kegiatan-kegiatan yang dapat meramaikan Masjid. Untuk itu para pengurus Masjid dituntut untuk memahami ilmu pengetahuan dan wawasan yang luas serta menguasai keterampilan manajemen. Pengurus Masjid harus mampu menyesuaikan diri dan antisipatif terhadap perkembangan zaman (Nana Rukamana D.W., 2002: 3).

Akan tapi, ternyata semangat membangun Masjid belum diiringi dengan semangat kemakmurannya. Hal ini tidak sedikit Masjid yang sunyi dari kegiatan. Masjid dilingkungan Kantor misalnya hanya berfungsi seminggu sekali untuk shalat jum'at atau hanya untuk shalat dzuhur atau ashar berjamaah saja, atau banyak Masjid-Masjid di lingkungan perumahan yang

sebagian besar hanya berfungsi untuk shalat jum'at, maghrib dan shalat isya berjamaah dan sering pula kita jumpai Masjid yang berangsur-angsur ditinggalkan jamaahnya karena kotor, tempat wudhu dan WC nya yang tidak terpelihara (Nana Rukamana D.W., 2002: 3).

Dari keadaan banyaknya Masjid yang sepi oleh jamaah tidak membuat pengurus Masjid Bahteramas Kota Kendari berkecil hati, tetapi mereka justru giat dan tidak patah semangat untuk memakmurkan Masjid. Salah satu pelayanan yang dilakukan oleh pengurus Masjid adalah mengadakan kajian-kajian yang tidak memungut biaya kepada jamaah dan menaghadirkan narasumber kajian seorang ustadz yang bergelar Lc.

Berdirinya Masjid bukan hanya sebagai tempat ibadah saja melainkan sebagai kegiatan umat muslim dan memperdalam ilmu agama, untuk itu Masjid Bahteramas Kota Kendari mempunyai kegiatan sebagai wadah masyarakat untuk menimba ilmu, kegiatan yang dilaksanakan oleh Masjid Bahteramas Kota Kendari meliputi kegiatan kajian rutin seperti belajar tahsin dan pengajian.

Untuk itu Masjid perlu dikelola dengan menerapkan manajemen yang baik. Hal ini bertujuan memaksimalkan fungsi dan peran Masjid selain itu pengelolaan Masjid yang baik dapat meningkatkan pelayanan yang dilakukan oleh pengurus Masjid, karena kegiatan yang dilaksanakan sangat menuntut untuk memenuhi kebutuhan jamaah yang sangat kompleks berupa sarana maupun prasarana Masjid sehingga apabila kegiatan dikelola dengan baik, maka jamaah akan merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan serta selalu semangat untuk mengunjungi Masjid baik untuk beribadah kepada Allah Swt maupun untuk memperdalam ilmu agama.

Masjid Bahteramas merupakan Masjid yang tergolong sudah lama karena Masjid tersebut sudah berdiri selama 6 tahun. Masjid Bahteramas berdiri di tengah-tengah Rumah Sakit dan dekat dari permukiman penduduk sehingga masyarakat mudah untuk menjangakunya. Akan tetapi ketika kita melihat fakta di lapangan kebanyakan masyarakat masih enggan datang ke Masjid untuk beribadah namun ketika hari besar Islam misalnya shalat jum'at, di Masjid Bahteramas shafnya selalu dipenuhi oleh jamaah namun pengurus Masjid tetap melakukan pelayanan yang baik sehingga kegiatan yang dilaksanakan dapat menarik masyarakat untuk mengunjungi Masjid.

Dengan dikelolanya aktivitas Masjid Bahteramas Kota Kendari secara maksimal pengurus Masjid memberikan pelayanan dan fasilitas yang mendukung masyarakat dalam meningkatkan potensi yang didukung keimanan dan ketakwaan. Fasilitas tempat ibadah yang nyaman dan bersih menjadi hal yang prioritas bagi pengurus Masjid Bahteramas Kota Kendari kepada jamaah. Masjid Bahteramas memiliki pelayanan yang berbeda dengan Masjid yang lainnya yaitu dalam program kegiatan setiap selesai shalat jum'at selalu diadakan makan bersama para pengurus Masjid dan jamaah Masjid Bahteramas kota Kendari. Untuk itu kegiatan yang di laksanakan di Masjid

Bahteramas memerlukan pengelolaan yang optimal sehingga meningkatkan manajemen pelayanan yang baik untuk jamaahnya.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif untuk menggambarkan secara sistematis, tekstual dan aktual mengenai fakta dari suatu peristiwa serta sifat-sifat tertentu sesuai dengan yang didapatkan di lapangan, sebagaimana definisi Kirk dan Miller bahwa tradisi dalam ilmu pengetahuan social yang secara fundamental bergantung pada pengamatan terhadap manusia dalam kawasannya sendiri dan berhubungan dengan orang-orang tersebut dalam bahasanya dan dalam peristilahannya. (James A. F. Atoner, R. Edward Freeman, Daniel R. Gilbert, JR, 1995: 7). sehingga penelitian berpola menggambarkan apa yang ada di lapangan dan mengupayakan penggambaran data terlepas apakah data itu kualitatif maupun kuantitatif (Sarwoto, 1988: 45).

Dalam menentukan sumber data peneliti menggunakan teknik *snowball sampling*, yakni mengidentifikasi, memilih dan mengambil sampel dalam suatu jaringan atau rantai hubungan yang menerus. Pengamatan (observasi) dilakukan untuk memperoleh data melalui kegiatan pengamatan langsung terhadap objek penelitian untuk memperoleh keterangan atau data yang relevan dengan objek penelitian (Sanafiah Faizah, 2007: 90). Selanjutnya, peneliti memahami dan menganalisis berbagai gejala yang berkaitan dengan proses perencanaan, penorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan di Masjid bahteramas tahun 2018. Wawancara juga dilakukan secara langsung dengan sumber data primer yang tujuan memperoleh informasi (Nasution, 1996: 113).

Analisis data dilakukan dengan mencari dan menyusun data secara sistematis yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun dengan pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain (Sugiono, 2005: 45). Langkah yang ditempuh adalah reduksi, display dan verifikasi data. Semua data di lapangan dirangkum dan memilih hal-hal yang pokok, mengambil data yang mengarah pada fokus permasalahan penelitian ini. Data lalu disajikan (*data display*) dengan dilakukan penelaahan pada seluruh data yang ada dari berbagai sumber yaitu wawancara dan dokumentasi yang telah diperoleh untuk menjadi bahan dalam melakukan analisis dalam bentuk uraian singkat, bagian hubungan antar kategori *flowchart* dan sejenisnya *verifikasi Data*, yaitu teknik analisis data yang dilakukan oleh peneliti dalam rangka mencari makna data dan menyimpulkannya. Dalam pengecekan keabsahan data maka digunakan *triangulasi* baik *triangulasi* sumber, teknik maupun waktu.

C. Pembahasan

Masjid Bahteramas merupakan Masjid yang berlokasi di area Rumah Sakit Umum Bahteramas Kendari Provinsi Sulawesi Tenggara yang terletak di Jl. Kapten Piere Tendean No. 50 Kelurahan Baruga Kota Kendari. Bangunan pertama Masjid ini seluas 33X33m² perencanaan kedepan seluas 37X37m² dan tinggi 3m dari permukaan tanah.

Masjid Bahteramas yang berada di pusat Kelurahan Baruga dimana posisi yang strategis yang tidak jauh dari pemukiman penduduk dan mudah dijangkau dengan kendaraan umum sehingga bagi masyarakat yang ingin shalat di Masjid bisa langsung ke Masjid Bahteramas untuk melaksanakan shalat.

Masjid ini sangat memudahkan para karyawan, keluarga pasien ataupun masyarakat luar yang ingin melaksanakan ibadah di Masjid. Bukan hanya sekedar menyediakan tempat shalat, tetapi juga banyak kegiatan-kegiatan yang lain yang dilakukan di Masjid Bahteramas.

Pembangunan Masjid Bahteramas dimulai dengan peletakan batu pertama oleh Gubernur Sulawesi Tenggara Bapak H. Nur Alam, SE, M. Si pada tanggal 8 juli 2014 bertepatan dengan 9 Ramadhan 1435 H. Tujuan utama pembangunan Masjid ini adalah agar para karyawan atau masyarakat kapan saja dapat melaksanakan kewajibannya shalat lima waktu di Masjid kompleks RSUD Bahteramas. Bangunan Masjid terdiri dari satu lantai, tempat wudhu untuk laki-laki diarea laki-laki dan perempuan di area perempuan, tempat wudhunya dipisah dan memiliki ruangan yang tertutup dan nyaman. Bagian dalam Masjid cukup luas dengan penerangan puluhan lampu sehingga orang yang beribadah tidak merasakan kegelapan dan Masjid ini seluas 37X37 m³ mampu menampung ratusan jamaah. Adapun pembiayaan Masjid ini adalah donatur dari Arab Saudi yang di bawah oleh ICM untuk membantu pembangunan Masjid Bahteramas.

Visi yang dicanangkan oleh pengurus dalam mengelola masjid adalah “Menjadikan Masjid Bahteramas sebagai Masjid teladan, pusat pembinaan umat dan *ukhuwah islamiyah* di Sulawesi Tenggara”. adapun misinya adalah: Menjadikan manusia tetap beriman dan bertakwa kepada Allah SWT, Meningkatkan mutu kehidupan umat secara terpadu dalam hubungan dengan Allah dan sesama manusia berdasarkan pemahaman *Ahlul sunnah wal jamaah*, Menjadikan Masjid Bahteramas sebagai wadah untuk meningkatkan *ukhuwah* antar ulama, umara, umat, dan masyarakat sekitarnya. Tujuan lanjutan pembangunan Masjid Bahteramas adalah tercapainya kondusifitas beribadah yang nyaman, tenang serta dapat menjadikan Masjid sebagai media komunikasi dan kegiatan keumatan, tentunya dengan memenuhi kriteria Masjid sebagaimana Masjid dizaman Rasulullah Saw.

1. Bentuk Pelayanan kepada Jamaah

Masjid bukan hanya sebagai tempat beribadah tetapi juga memiliki

fungsi yang beragam, baik untuk menjalankan ibadah ukhrawi maupun ibadah duniawi. Masjid sebagai tempat shalat, dikunjungi minimal 5 kali setiap hari dari sejak shubuh dipagi hari sampai isya dimalam hari. Pada setiap hari jum'at, umat Islam berbondong-bondong mengunjungi Masjid untuk menjalankan shalat jum'at. Ketika seorang muslim meninggal dunia jenazahnya pun dishalatkan di Masjid. Begitu pula ketika akan menunaikan ibadah haji, keberangkatannya seharusnya berawal pula dari Masjid. Seyogyanyalah kehidupan umat Islam selalu berawal dari Masjid dan berakhir di Masjid.

Perkembangan Masjid di seluruh dunia menunjukkan peningkatan, baik di dunia timur maupun barat. Di Inggris misalnya, mulai tampak pembangunan Masjid-Masjid baru sejalan dengan perkembangan Islam di sana. Di Indonesiapun menunjukkan perkembangan yang luar biasa, di setiap Kampung, Desa, Kecamatan bahkan Sekolah dan di Kantor-Kantor pemerintah di bangun Masjid yang besar gejala ini menunjukkan perkembangan yang positif dari fisik maupun kerohanian (Ahmad Subianto, 2004: 1-2).

Dalam mewujudkan pelayanan yang baik pengurus Masjid Bahteramas Kota Kendari, ada beberapa hal yang dijadikan sebagai tolok ukur peneliti dalam menentukan suatu pelayanan itu sudah dapat dikatakan dengan pelayanan yang baik, yakni:

a. Fasilitas fisik

Dalam mewujudkan pelayanan yang baik, suatu lembaga yang menyediakan jasa layanan harus memiliki fasilitas fisik sebagai penunjang pelayanan tersebut, adapun indikator dari fasilitas fisik antara lain yaitu: peralatan dan fasilitas, dung/kantor yang memadai dan nyaman, petugas yang ramah dan rapih (Mafari Afrizal, 2014: 49).

Begitu juga dengan Pengurus Masjid Bahteramas Kota Kendari itu sendiri sebagai lembaga penyedia layanan kepada jamaah, untuk saat ini sudah memenuhinya dari fasilitas yang lengkap dan nyaman, hingga petugas yang ramah dan rapih. Untuk fasilitas pengelolaan Masjid Bahteramas Kota Kendari sudah mempunyai fasilitas yang dapat dikatakan nyaman antara lain:

- 1) Ruang utama masjid, tempat pelaksanaan shalat berjamaah
- 2) Teras masjid bagian kanan, kiri dan belakang
- 3) Ruangan khusus tamu ustadz
- 4) Ruangan *ta'mir* Masjid
- 5) Toilet laki-laki dengan kloset jongkok, duduk dan ada juga yang memiliki sower. Sedangkan kamar kecil untuk perempuan ada yang memiliki kloset dan tidak memiliki kloset
- 6) Tempat wudhu laki-laki dan perempuan
- 7) Tempat parkir yang luas
- 8) Ruang VIP

b. Keandalan atau konsistensi

Dalam mewujudkan pelayanan yang baik, keandalan atau konsistensi dalam memberikan layanan juga sangat mempengaruhi terciptanya pelayanan yang baik, karena Ketepatan pelaksanaan layanan, kesesuaian pelaksanaan dengan prosedur, dan konsisten tidak pilih kasih dalam memberikan layanan dapat mempengaruhi kepuasan bagi penerima layanan itu sendiri (Mafari Afrizal, 2014: 49).

Begitu juga dengan Pengurus Masjid Bahteramas Kota Kendari, mereka sebagai institusi yang mengelola Masjid dan penyedia layanan yang ada pada Masjid Bahteramas dituntut untuk dapat memenuhi ketiga indikator tersebut.

c. 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 Bahteramas Kota Kendari. Kesiapan dan kecepatan dalam memberikan layanan dapat dilihat dari kecekatan petugas dalam pelayanan dan efisiensi waktu dan tenaga dalam memberikan layanan.

Menurut Bapak. H. dr. Abdul Karim, Sp.PK Ketua Masjid Bahteramas bahwa: Pengurus dituntut untuk bisa siap bertindak cepat dalam memberikan pelayanan seperti dalam menyelesaikan permasalahan yang terjadi pada pelayanan dan jamaah.

d. Kemudahan

Kemudahan dalam memperoleh pelayanan, kejelasan informasi dan pemahaman pelanggan akan pelayanan yang ada itu sangatlah penting dalam memberikan pelayan, kemudahan-kemudahan yang dimaksud dapat berbentuk seperti informasi tentang letak-letak fasilitas pendukung seperti, tempat wudhu, parkir, tempat ibadah, dan lain-lain. Hal-hal tersebut perlu dilaksanakan dalam memberikan pelayanan yang baik bagi Pengurus Masjid Bahteramas.

Dalam mencapai hasil yang memuaskan diperlukan suatu kerja sama yang sungguh-sungguh, apabila lembaga tersebut mempunyai tujuan dalam menyiarkan agama Islam yang berlandaskan pada al-Qur'an dan Hadis guna meningkatkan sumber daya manusia dalam beragama dan dalam kemampuan bersaing untuk kelangsungan hidup, maka dalam mencapai tujuan tersebut diperlukan manajemen yang baik di mana lembaga tersebut harus bekerja sama dengan teratur dan terarah oleh karena itu penerapan manajemen sangat diperlukan. Namun manajemen yang ada di Masjid bahteramas masih kurang baik, unsur-unsur manajemen tidak difungsikan dalam setiap hari. Hanya ketika ada kegiatan yang dilakukan oleh pengurus masjid unsur-unsur

manajemen barulah difungsikan.

Berikut diskusi bersama Ketua Masjid terkait dengan manajemen yang ada di Masjid Bahteramas, beliau mengatakan bahwa :

Manajemen Masjid yang ada di Masjid Bahteramas ini kami memulai dari proses perencanaan dengan memilih tema dan tema itulah kami jadikan menjadi sebuah program, misalnya saat ini menyambut bulan ramadhan maka tema yg kami angkat itu ialah orang memakmurkan Masjid pasti di makmurkan oleh Allah SWT. Dari tema itu kami mengkonsultasikan kepada ustad setelah di ACC kami membawanya ke penasehat setelah selesai semuanya kami membuat jenis-jenis program yang berhubungan dengan tema tersebut. Setelah itu struktur organisasinya dibuat maka setiap orang memegang tanggung jawabnya yang akan dipertanggung jawabkan nanti setelah itu kami mengadakan evaluasi diakhir kegiatan setelah bulan suci ramadhan.

Berdasarkan wawancara di atas manajemen Masjid yang berada di area Rumah Sakit Bahteramas menerapkan manajemen ketika melakukan suatu kegiatan padahal keberhasilan suatu lembaga/organisasi adalah dengan diterapkannya unsur-unsur manajemen seperti perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pelaksanaan atau penggerak (*actuating*), dan evaluasi (*controlling*) tidak harus ada kegiatan akan tetapi di luar kegiatanpun harus diterapkan unsur-unsur manajemen sehingga lembaga/organisasi tersebut berjalan sesuai dengan apa yang direncanakan.

Pengurus Masjid Bahteramas harus mengupayakan sejalan dengan penerapan manajemen. Hal tersebut dilakukan guna memaksimalkan potensi yang ada dalam pengurus Masjid sehingga tujuan dalam memberikan pelayanan kepada umat Islam mampu berjalan dengan baik, karena hanya dengan menerapkan manajemen yang baik mampu melahirkan jamaah yang berkualitas. Terlebih lagi pengelolaan Masjid pada zaman sekarang ini harus memiliki keterampilan sehingga jamaahnya selalu antusias datang ke Masjid untuk melaksanakan ibadah ataupun mengikuti kegiatan-kegiatan yang lainnya sebagaimana fungsi Masjid yang ada di dalam al-Qur'an sejalan dengan praktik yang dilakukan oleh Rasulullah Saw. Beliau memanfaatkan Masjid tidak hanya sekedar tempat sujud/shalat saja, akan tetapi Masjid juga dijadikan tempat kegiatan dan pembinaan umat.

Masjid Bahteramas merupakan salah satu Masjid yang ada di Kota Kendari yang mengfungsikan Masjid sebagaimana fungsi Masjid yang dicontohkan oleh Rasulullah Saw yang tidak hanya sekedar shalat setelah shalat kemudian Masjid ditutup dan sunyi dari jamaah akan tetapi di Masjid Bahteramas telah membentuk organisasi yang tujuannya untuk memakmurkan Masjid sehingga jamaah yang datang shalat di Masjid Bahteramas bisa merasakan kenyamanan dan bisa menambah ilmu.

Berikut diskusi dengan ketua Masjid Bahteramas terkait pelayanan yang ada di Masjid tersebut yakni Bpk. H. dr. Abdul Karim, Sp.PK yang mengatakan bahwa :

Dalam proses pelayanan kepada jamaah Masjid Bahteramas Kota Kendari, kami sebagai pengurus Masjid berusaha memfasilitasi jamaah untuk melaksanakan shalat lima waktu, shalat jum'at, kajian-kajian yang berlangsung setiap malam senin ba'da magrib kemudian hari Selasa ba'da dzuhur kemudian hari Rabu dan jum'at ta'sin para pegawai laki-laki dan perempuan kemudian hari Ahad pengajian ibu-ibu dari wahda, kuliah tamu kemudian shalat gerhana bulan, gerhana matahari, shalat Idul Fitri, Idul Adha, kurban, penerimaan dan pendistribusian zakat, memfasilitasi aqiqah, pernikahan, syukuran dan seremonial yang lain pelayanan ini dalam bentuk non fisik sedangkan pelayanan secara fisik kami menyediakan mukena, sarung, tempat wuduh yang disediakan sesuai umur.

Hal senada juga diungkapkan oleh Pengurus Masjid lainnya yang bernama Abdullah bahwa:

Kami akan berusaha melayani jamaah dengan baik agar jamaah tetap nyaman untuk beribadah dan mengikuti kegiatan-kegiatan yang diadakan di Masjid Bahteramas yang telah dibuat oleh pengurus Masjid yang sesuai dengan visi dan misinya sehingga tercapailah tujuan yang diinginkan yaitu tercapainya kondusifitas beribadah yang nyaman, tenang serta dapat menjadikan Masjid sebagai media komunikasi dan kegiatan keumatan, tentunya dengan memenuhi kriteria Masjid sebagaimana Masjid dizaman Rasulullah Saw.

Dari informasi di atas diketahui bahwa bentuk pelayanan yang ada di Masjid Bahteramas bukan hanya menyediakan sarana prasarananya yang nyaman dan bersih, tetapi pengurus Masjid juga menyediakan pelayanan berupa kajian-kajian, belajar tahsin, pengajian ibu-ibu dari luar dan lain-lain. Jadi beribadah di Masjid bukan hanya sebagai tempat beribadah saja seperti yang selama ini kita lihat, tetapi banyak hal yang bisa dilakukan di Masjid. Masjid yang berkualitas melahirkan pemuda-pemudi yang berkualitas pula, tetapi Masjid itu akan redup apabila tidak diterapkannya manajemen yang baik.

Adapun program Masjid Bahteramas, dibagi menjadi program harian, pekanan dan bulanan dan tahunan. Program harian terdiri dari: shalat lima waktu, perilaku hidup bersih dan sehat, dan sedekah makanan dan minuman. Program pekanan: shalat jum'at, pengajian terjadwal, makan siang ba'da shalat jum'at. Adapun program bulanan dan tahunan adalah: ibadah syahrul

ramadhan, hari raya idul fitri dan idul adha, shalat gerhana matahari dan bulan, sesuai arahan pembina atau masukan jamaah. Selain itu, terdapat juga program yang tak terjadwal, yakni: pernikahan (*walimatul ursy*), penyelenggaraan aqiqah, majelis *ta'lim* ormas Islam dan umum, penelitian dan pengembangan.

Kegiatan lain yang juga menjadi program di Masjid Bahteramas dapat dirinci sebagai berikut:

1. Pembersihan dan penyehatan Masjid (PHBS)
 - a. Pengadaan dan penambahan alat dan PHB kebersihan
 - b. Fasilitasi kebersihan ruangan dan halaman Masjid
 - c. Fasilitasi keperluan air bersih / wudhu
 - d. Fasilitasi peralatan *sound system* dan kelistrikan
 - e. Fasilitasi perbaikan kipas angin dan AC
 - f. Fasilitasi keperluan ruangan yang telah ditetapkan peruntukannya
2. Fasilitasi penempatan jamaah sesuai kegiatan yang sedang berlangsung makan berjamaah laki-laki dan wanita
 - a. Buka puasa dengan *ta'jil*
 - b. Makan malam ba'da shalat maghrib
 - c. Menjamu jamaah shalat idul fitri fitri
 - d. Tempat laki-laki dan wanita terpisah
3. Shalat wajib, shalat tarawih dan shalat lail
 - a. Shalat wajib lima waktu
 - b. Shalat tarawih 8 rakaat, ba'da shalat isya 20 malam pertama dengan bacaan surah 1 juz / malam.
 - c. Shalat lail 8 rakaat, 10 malam terakhir dengan bacaan surah sebagai berikut:
 - 1) Malam gajil, 2 juz / malam di mulai jam 00.30
 - 2) Malam genap, 1 juz / malam di mulai jam 01.30
 - 3) Malam ke 27, 5 juz / malam di mulai jam 21.00
 - d. Imam terdiri dari para hafiz al-Qur'an, seperti: Ustadz Iqbal, Ustadz Abbas dan Ustad Hamzah.
 - e. Muadzin yang terdiri dari para remaja masjid yang dibagi pada setiap waktu shalat, yakni: shalat maghrib, shalat isya dini hari dan subuh: anak Al Fath dari Pondok Darul Ilmi Hombis.
4. Kuliah subuh, ceramah dzuhur dan tahsin
 - a. Hari sabtu dan ahad : Kuliah ba'da shalat subuh
 - b. Hari senin dan kamis : Ceramah ba'da shalat dzuhur
 - c. Hari selasa : Ceramah ba'da shalat dzuhur (wanita)
 - d. Hari rabu dan jumaat : Tahsin ba'da shalat dzuhur
5. I'tikaf 10 malam terakhir dengan peserta:
 - a. Panti Asuhan Darul Mukhlisin : 50 orang
 - b. Santri Abdul Rahman Bin Auf : 30 orang
 - c. Dewasa umum laki-laki dan wanita

- d. Mulai masuk 20 ramdhan ba'da sholat ashar
6. Penerimaan dan pendistribusian Zis. Zakat fitrah dimuali setelah ada penentuan dari Depag Kota Kendari dan zakat mal, infak dan sedekah dimulai sejak masuk bulan Ramadhan. Zakat fitrah, diprioritaskan ke Santri / Panti Asuhan Darul Mukhlisin, Hidayatullah, Abdul Rahman Bin Auf dan Amil zakat (*Takmir Masjid*). Zis lainnya untuk memakmurkan Masjid Bahteramas
7. I'tikaf 10 malam terakhir dengan peserta:
 - a. Panti Asuhan Darul Mukhlisin : 50 orang
 - b. Santri Hafidz Hidayatullah 20 orang
8. Idul Fitri 1 syawal
Pelaksanaan shalat Idul Fitri ditempatkan di halaman Parkiran dengan volume lapangan 2000 jamaah. Setelah dilaksanakan shalat, disediakan jamuan *silaturrahim* di pelataran Masjid Bahteramas (Dokumen, Masjid Bahteramas Kelurahan Baruga, Kendari, 28 Maret 2019).

Untuk mengetahui apakah di Masjid tersebut benar-benar melakukan pelayanan yang baik kepada jamaahnya seperti menyediakan mukenah, al-Qur'an atau menjaga kebersihan Masjid sehingga para jamaah yang berada di area Masjid merasa nyaman. Peneliti langsung menanyakan hal tersebut kepada jamaah yang hadir di Masjid Bahteramas. Berikut kutipan wawancara dari Sitti Sarwani:

Bentuk pelayanan yang ada di Masjid Bahteramas sudah baik mulai dari pelayanan non fisik maupun secara fisiknya. Karena selama saya shalat di Masjid Bahteramas pengurus Masjid sangat antusias terhadap kenyamanan jamaah mulai dari kebersihan, penyediaan alat shalat dan sebagainya.

Pengurus Masjid harus memperhatikan kenyamanan jamaahnya mulai dari mukenah yang harus dicuci, kebersihan tempat wudhu dan sebagainya karena ketika jamaah tidak merasa nyaman berada di tempat tersebut maka Masjid tersebut akan redup dan tidak akan bisa berfungsi sebagaimana fungsi Masjid.

Untuk mengembalikan dan menunaikan risalah Masjid seperti pada zaman Rasulullah Saw memang tidak semudah membalikkan telapak tangan. Modal utamanya adalah niat yang ikhlas karena Allah kesungguhan dalam bekerja kemauan dalam berusaha serta mau menghadapi tantangan dan ganjalan yang datang dari dalam maupun dari luar. Secara umum Allah telah memberikan beberapa kriteria yang amat mendasar yang harus dimiliki para pemakmur masjid demi tercapainya risalah Masjid. Sebagaimana dalam firman Allah dalam surah At-Taubah /9 : 18 berikut ini:

Sesungguhnya yang memakmurkan Masjid Allah hanyalah orang-orang yang beriman kepada Allah dan hari kemudian. Serta (tetap) melaksanakan shalat, menunaikan zakat dan tidak takut (kepada apa pun) kecuali kepada Allah. Maka mudah-mudahan mereka termasuk orang-orang yang mendapat petunjuk (TQS. al-Taubah /9 : 18).

Merupakan satu langkah mundur jika kepengurusan Masjid diserahkan kepada orang-orang yang tidak tergolong dalam ayat di atas. Karena itu menggali dan mengkaji kembali perjalanan sejarah Masjid-Masjid pada masa Rasulullah dan generasi pertama umat Islam adalah jalan terbaik untuk merevitalisasi fungsi Masjid. Selanjutnya tidak memilih para pengurus Masjid kecuali orang yang dikenal karena ketaqwaan dan pengabdianya kepada Islam.

Pengunjung Masjid Bahteramas bukan hanya dari sekitaran Masjid saja namun dari berbagai daerahpun ada karena Masjid tersebut berada di area Rumah Sakit Umum Bahteramas sehingga siapa saja yang ingin melaksanakan shalat di Masjid tidak memerlukan lagi waktu yang lama untuk mencari Masjid. Secara fisik, Masjid hanyalah sebuah bangunan yang terdiri atas lantai, atap, tiang, tembok, dan lain-lain.

Namun, secara nilai spiritual, Masjid sejatinya poros kegiatan dan urat nadi yang sangat penting untuk umat Islam. Selain sebagai tempat untuk menebar kebaikan dan pahala, Masjid juga tempat untuk seorang hamba bersujud dan berdoa kepada Allah SWT. Artinya, umat Islam membangun komunikasi vertikalnya dengan Allah lebih utama dilakukan di dalam Masjid. Di dalam Masjid itulah, seorang Muslim membangun jembatan untuk mi'raj menuju Sang Khalik Hasil diskusi bersama Bapak. Ahmad, beliau mengatakan bahwa:

Pelayanan di Masjid Bahteramas sudah sangat bagus dan saya cukup puas dengan pelayanan di sini saya adalah karyawan di Rumah Sakit Bahteramas jadi setiap hari setelah tiba waktunya shalat sayapun datang ke Masjid ini dan sangat memudahkan kami para karyawan untuk beribadah dan ada makan bersama juga kalau hari jumaat.

Menurut pendapat Moenir dalam bukunya yang berjudul Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia, mengatakan bahwa, Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung (Moenir, 2008).

Salah satu indikasi Muslim yang beriman dengan baik, yaitu mampu menciptakan kondisi Masjid yang bersih dan nyaman tidak membiarkan Masjid menjadi tempat yang kotor. Secara kasat mata, membersihkan Masjid adalah kegiatan yang biasa-biasa saja. Bahkan, membersihkan Masjid oleh sebagian orang dianggap sepele dan tidak memiliki makna ibadah. Akan

tetapi, jangan lupakan perhatian dan balasan dari Allah bagi yang melakukannya.

Hal senanda di ungkapkan Ibu Hildawati, beliau mengatakan bahwa :

Saya nyaman beribadah di sini, Masjidnya bersih tempat wudhunya juga terjaga apalagi ada kajian-kajian rutinnya namun kalau bisa penghalang antara ikhwan dan akhwat itu lebih ditinggikan lagi dan kainnya itu perlu diperhatikan karena mengantisipasi hal-hal yang tidak diinginkan untuk akwat yang bercadar sering shalat menggunakan cadarnya karna itu tadi mengantisipasi hal-hal yang tidak diinginkan (Hildawati, Jamaah Masjid Bahteramas).

Berdasarkan wawancara di atas penulis menyimpulkan bahwa pelayanan yang ada di Masjid Bahteramas sudah bagus dan memudahkan para petugas dan pengujung Rumah Sakit untuk melaksanakan ibadah serta kegiatan-kegiatan yang ada di Masjid Bahteramas akan tetapi lebih diperhatikan lagi hal-hal yang kecil karena hal yang kecil akan berdampak besar untuk seseorang dan manajemen kepengurusan Masjid yang professional saat ini sangat di perlukan dan diharapkan untuk memakmurkan Masjid Peran pengurus Masjid Bahteramas mempunyai posisi yang sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada jamaah. Peran mereka adalah mengoptimalkan fungsi Masjid sebagai *Islamic Center* yaitu tempat membina hubungan manusia dengan Allah SWT dan hubungan manusia dengan manusia dan membina serta mengadakan kegiatan-kegiatan yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan pada jamaah khususnya dalam hal agama.

Hasil diskusi bersama Ibu Andi Erni Harun, bahwa :

Pelayanan yang ada di Masjid Bahteramas sudah sangat bagus apa lagi setelah selesai sholat jumaat ada makan bersama terkadang hari jumaat itu airnya habis karena banyaknya masyarakat yang melaksanakan sholat di Masjid Bahteramas tapi setelahnya airnya kembali terisi penuh.

Berdasarkan hasil wawancara di atas bentuk pelayanan yang ada di Masjid Bahteramas sudah bagus walaupun ada sedikit kendala tapi masih bisa diatasi, ini menunjukkan bahwa pengurus Masjid memang ingin benar-benar memakmurkan Masjid bukan hanya sekedar teori akan tetapi benar-benar dibuktikan dengan perbuatan. Setelah selesai shalat jum'at ada kegiatan makan siang bersama ini dilakukan sejak awal berdirinya Masjid Bahteramas, terbuka untuk umum dan setiap shalat jum'at jamaahnya selalu banyak. Ini merupakan salah satu cara agar umat Islam senantiasa mencintai dan terbiasa dengan Masjid.

Hal senada juga diungkapkan oleh Bapak Ilham bahwa:

Pelayanan yang ada di Masjid bahteramas sudah bagus penyediaan sarana dan prasarananya sudah mulai banyak, kebersihannya di jaga dan di sini itu yang paling saya sukai ada kajian rutin yang di adakan di Masjid ini Alhamdulillah dari sinilah saya mendapat ilmu baru (Ilham, Jamaah Masjid Bahteram).

Dari hasil wawancara di atas Masjid merupakan sentra dan jantung kegiatan masyarakat Muslimin. Tidak mungkin adab dan akhlak kolektif umat Islam terbina tanpa fasilitas tersebut. Rasulullah SAW sendiri telah mencontohkan, ketika hijrah dari Makkah ke Yastrib (Madinah). Beliau mendirikan Masjid sebagai sarana dakwah sekaligus pusat aktivitas masyarakat. Dengan sering hadir dalam jamaah, seorang Muslim tidak akan terasing dari sesamanya. Imannya pun akan kian kuat. Dia tidak akan menjadi seakan-akan domba yang lepas dari kawanannya, sehingga mudah diterkam serigala.

Keberadaan Pengurus Masjid akan sangat menentukan di dalam membawa jamaahnya kepada kehidupan yang lebih baik. Berfungsinya Masjid sebagai tempat ibadah dan pusat pembinaan umat sangat ditentukan oleh kreatifitas dan keihlasan Pengurus Masjid dalam memenuhi amanahnya. Siapapun yang telah dipercaya memegang amanah ini haruslah berani mempertanggung jawabkan seluruh hasil karyanya, baik dihadapan Allah maupun dihadapan jamaahnya sendiri.

2. Kendala dalam Pelayanan Masjid Bahteramas Kota Kendari

Kesempurnaan sebuah Masjid belumlah berhasil jika tidak memiliki kegiatan yang bermanfaat bagi umatnya. Dalam memakurkan Masjid dan mengadakan kegiatan, kita tidak bisa meninggalkan peran sentral dari para Pengurus Masjid. Kita ketahui bersama tanpa adanya mereka fungsi Masjid yang sebagaimana dilakukan oleh Rasulullah SAW tidak akan berjalan dengan baik. Perlu diingat pula dalam pelaksanaannya sangat membutuhkan dari penerapan manajemen.

Dari kegiatan penelitian yang dilakukan di Masjid Bahteramas, penulis merasa apa yang dilakukan oleh pengurus Masjid cukup baik, akan tetapi harus digaris bawahi bahwasanya setiap kegiatan pasti memiliki beberapa faktor yang menyebabkan kendala dalam suatu lembaga. Adapun faktor-faktor penghambatnya yaitu:

1. Pelayanan pemberian makan siang, secara konsep sudah di jadwalkan bagi habis dalam 3 kali periode namun terkadang ada bagian-bagian tertentu yang tidak setuju.
2. Untuk pemberian insentif khatib dan insentif kebersihan dialokasikan untuk kas Masjid kadang tidak terpenuhi dalam waktu yang ditentukan.

3. Tidak ada pelayanan khusus untuk tempat wudhu.
4. Jarang melaksanakan rapat dan sistemnya masih komando jadi musyawarah agak sulit (dr H. Abdul Karim, Ketua Masjid Bahteramas).

Masjid tidak luput dari berbagai problematika, baik menyangkut masalah pengurus, kegiatan, maupun berkenaan dengan jamaah. Jika saja problematika Masjid ini dibiarkan begitu saja, maka hal inilah yang akan menjadikan tantangan bagi masjid.

Secara umum ada dua tipe kecenderungan penyimpangan dalam pengelolaan Masjid-Masjid zaman sekarang. Pengelolaan Masjid secara konvensional, gerak dan ruang lingkup Masjid dibatasi pada dimensi-dimensi vertikal saja sedang dimensi-dimensi horizontal kemasyarakatan dijauhkan dari Masjid. Indikasi tipe pengelolaan Masjid jenis ini adalah Masjid tidak digunakan kecuali untuk shalat berjamaah setelah itu Masjid dikunci rapat-rapat. Bahkan terkadang jamaah pun hanya tiga waktu yaitu: Maghrib, Isya' dan Shubuh.

Tipe lainnya adalah pengelolaan Masjid yang melewati batasan syara'. Biasanya mereka berdalih untuk memberi penekanan pada fungsi sosial Masjid tetapi mereka kebablasan. Maka diselenggarakanlah berbagai acara menyimpang di Masjid, misalnya pesta pernikahan dengan pentas musik atau tarian perayaan hari-hari besar Islam dengan ragam acara yang tak pantas diselenggarakan di Masjid dan sebagainya. Mereka lebih mengutamakan dimensi sosial yang ironinya menabrak syari'at Islam dan tidak mengabaikan fungsi Masjid sebagai sarana ibadah dalam arti luas.

Belum lagi tiap Masjid akan mempunyai masalah tersendiri yang berbeda dari Masjid lainnya. Misalnya Masjid kurang terurus jarangny pengurus dan jamaah sekitarnya yang shalat ke Masjid terjadinya perselisihan antar pengurus dalam menentukan kebijaksanaan Masjid yang tidak lagi buka 24 jam dan lain sebagainya. Nampaknya faktor internallah yang menjadi penyebab utama terbenkhalainya rumah-rumah Allah tersebut.

Beberapa kendala yang ditemukan dalam upaya menjadikan Masjid sebagai pusat pembinaan umat dan pengembangan risalah. kendala ini tidak terjadi begitu saja tanpa penyebab, baik akibat kesalahan umat kita maupun akibat faktor luar di luar kontrol dan jangkauan kita.

Beberapa penyebab dapat dikemukakan sebagai berikut:

a. Perbedaan Pandangan

Polalirasi umat Islam akibat pertikaian politik baik aliran politik zaman mengakibatkan Masjid menjadi salah satu penyebab perbedaan "kami dan kamu". Sehingga Masjid di Indonesia membuat pengelompokan sendiri ada Masjid muhamadiyah, Masjid NU, Masjid Alwashiliyah, Masjid persisi dan lain lain. Yang lebih aneh lagi dalam suatu kampung tidak jarang yang memiliki dua atau tiga buah Masjid.

Keadaan ini menimbulkan pemborosan energi umat Islam dalam membangun Masjid dengan investasi yang begitu besar, pemborosan karena biaya pengelolaan yang perlu ditanggung, terkurasnya kekayaan umat, berkurangnya pengembangan ide, akhirnya timbul konflik sehingga kekuatan umat Islam terbagi menjadi lebih kecil dan akhirnya melemah dan bermuara pada kelemahan umat Islam secara keseluruhan.

Kemungkinan besar pola ini merupakan kesenjangan dan merupakan strategi rapi dari kalangan penjajah sejak dulu dengan "*divide et ampera*" atau menguasai umat Islam dan menghancurkannya dari dalam.

b. Faktor Ekonomi

Tingkat kesejahteraan ekonomi umat yang masih bergelut dengan kemiskinan juga merupakan kendala pengembangan Masjid sebagai pusat kebudayaan ibadah

c. Faktor Keahlian

Tingkat intelektualitas dan keahlian rata-rata umat Islam pada awalnya memang cukup menyedihkan, sehingga tidak terfikir bagaimana sebaiknya mengelola Masjid secara professional.

d. Ketiadaan Perencanaan

Tidak adanya konsep manajemen termasuk konsep perencanaan tentang fungsi Masjid juga mengurangi optimalisasi Masjid.

e. Jamaah dan Struktur Organisasi

Sulit kadangkala mengidentifikasi siapa pemilik dan penguasa Masjid juga dapat menjadi kendala. Setiap orang merasa ikut memiliki Masjid pada saat yang sama setiap orang merasa tidak bertanggung jawab pada Masjid.

Keadaan ini menimbulkan kesulitan dan menentukan siapa mengatur siapa dan siapa yang harus kita dengar.

f. Pemahaman Fiqih

Beberapa pendapat yang sangat ketat tentang Masjid pada masa lalu seperti banyaknya yang tidak boleh dari pada yang boleh. Seperti tidak boleh hiburan, tidak boleh ribut, anak-anak tidak boleh dibawa ke Masjid, tidak boleh pemuda main-main di Masjid. Sehingga Masjid dibiarkan sendiri sebagai pusat ibadah saja dan tempat yang sholeh saja.

g. Pengetahuan Umat

Kurangnya pengetahuan pada konsep Islam, khususnya tentang bagaimana peranan Masjid dalam membangun umat, menimbulkan keengganan dalam memenej Masjid.

h. Dominasi Ulama

Anggapan yang salah dalam mengurus Masjid juga memberikan andilnya. Ada anggapan yang menyatakan Masjid hanya boleh diurus oleh para kyai atau mereka yang menguasai agama sehingga mereka yang mempunyai potensi dan kemauan tetapi bukan ulama tidak berani tampil (Ayub, Moh.E. Mukhsin MK, Ramlan Marjoned, 2001: 21).

Selain yang di atas ada juga problematika Masjid yang lain yaitu:

a. Pengurus Tertutup

Pengurus dengan corak kepemimpinan tertutup biasanya tidak peduli terhadap apresiasi jamaahnya. Mereka mengaggap diri lebih tahu dan bersikap masa bodoh atas usulan dan pendapat. Apabila pengurus berwatak seperti ini sangat riskan mengharapakan Masjid yang maju dan makmur sesuai dengan fungsinya. Jamaah Pasif.

Dalam pembangunan ataupun dalam pelaksanaan kegiatan-kegiatan Masjid, dukungan dan partisipasi dari jamaah sangat diharapkan. Dinamika sebuah Masjid hanya terjadi aktif mau peduli, mau berbagi, ringan langkahnya dan sudi berderma. Kebanyakan jamaah pasif cenderung tidak menyimak khutbah khotib ketika shalat jum'at. Mereka malah tidur di Masjid suatu pemandangan meyedihkan tetapi kerap kita jumpai.

b. Berpihak Pada Satu Golongan atau Paham

Pengurus Masjid yang dalam melaksanakan tugas pembangunan atau kegiatan pelaksanaan ibadah memihak satu golongan atau paham akan mengakibatkan jamaah itu pasif. Menolak sikap / paham golongan yang kebetulan tidak sehaluan, disamping tidak memperlihatkan jiwa besar, juga akan menjadikan kegiatan Masjid kehilangan gairah.

c. Kegiatan Kurang

Memfungsikan Masjid semata-mata sebagai ibadah shalat jum'at otomatis menisbikan inisiatif untuk menggelorakan kegiatan-kegiatan lain. Masjid hanya ramai dalam seminggu, di luar jadwal itu barangkali hanya para musafir yang datang untuk sholat dan beristirahat. Masjid seperti ini namanya tetap Masjid tapi sungguh jauh dari status maju apalagi makmur. Masjid “nganggur” semacam ini memerlukan suntikan program untuk lebih berfungsi.

d. Kurang pemeliharaan

Tempat Wudhu Kotor Kurangnya pemeliharaan mengakibatkan Masjid kotor dan rusak. Kurangnya pemeliharaan mengakibatkan Masjid kotor dan rusak.

D. Penutup

1. Kesimpulan

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan, maka pada bagian penutup ini dikemukakan beberapa poin sebagai kesimpulan, yakni:

- a. Masjid Bahteramas memanfaatkan manajemen yang di dalamnya terdapat fungsi-fungsi manajemen yang meliputi perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pelaksanaan atau penggerakan (*actuating*), dan evaluasi (*controlling*) kecuali ada agenda yang akan dilaksanakan namun bentuk-bentuk pelayanannya sudah baik.
- b. Dalam pelayanan, pengurus Masjid mendapat kendala-kendala, yakni: perbedaan pandangan di kalangan pengurus, kendala karena faktor ekonomi jamaah, kurangnya pemahaman jamaah, kurangnya perhatian pengurus dalam pemeliharaan fasilitas, kurangnya kegiatan, pengurus kurang terbuka menerima masukan, dan terkesan pengurus berpihak pada satu pemahaman dalam mengelola masjid.

2. Saran

Setelah penulis mengadakan penelitian dan pengamatan tentang Manajemen Pelayanan Kepada Jamaah Masjid Bahteramas Kota Kendari, maka penulis ingin menyampaikan saran-saran demi perbaikan dan kemajuan:

a. Bagi Pengurus Masjid Bahteramas

Kepada pengurus Masjid untuk lebih meningkatkan dan menghidupkan lagi kegiatan-kegiatan yang sudah berjalan, serta lebih menguatkan kekompakan antara sesama pengurus Masjid, Remaja, dan Masyarakat. Manfaatkan fungsi-fungsi manajemen bukan hanya ada kegiatan.

b. Bagi Jamaah

Kepada jamaah agar selalu senantiasa menghadiri shalat lima waktu secara berjamaah dan ikut berpartisipasi dalam berbagai kegiatan untuk meningkatkan kualitas keimanan kita kepada Allah Swt yang diadakan oleh pengurus Masjid Bahteramas.

DAFTAR PUSTAKA

Al-Qur'an dan Terjemahnya.

Afrizal, Mafari. "Penerapan Fungsi Pengorganisasian dalam Pelayanan Ibadah pada Jamaah Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau". *Skripsi*. Riau, 2014

An-Nawawi, Imam. *Syarah Shahih Muslim*. Jakarta: Pustaka Azzam, 2011

AS, Moenir, H. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara 2008

Atoner, James A. F. & R. Edward Freeman, Daniel R. Gilbert, JR, *Management, Sixth Edition*, New Jersey: Prentice Hall, 1995

Ayub, Muhammad E. *Manajemen Masjid*. Jakarta: Gema Insane Press, 1996

- Hidayant, Aisyah Nur. *Masjid Sebagai Pusat Pengembangan Masyarakat*. Malang: UIN MALIKI PRESS, 2010.
- Nana Rukamana D.W., *Masjid dan Dakwah*. Jakarta: Al Mawardi Prima, 2002
- Nasution. *Metode Research*. Yogyakarta : Bumi Aksara, 1996
- Roqib, Moh. *Menggugat Fungsi Edukasi Masjid*. Purwokerto: STAIN Purwokerto Press, 2005
- Sarwoto. *Dasar-Dasar Organisasi dan Manajemen*. Jakarta : Ghalia Indonesia, 1988
- Shihab, M. Quraish. *Tafsir Al- Misbah (Pesan, kesan dan keserasianal-Qur'an)*. Jakarta: Penerbit Lentera, 2002
- Subianto, Ahmad. *Pedoman Manajemen Masjid*. Jakarta : ICMI Orsat Cempaka Putih, 2004
- Sugiono, *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta, 2005
- Ayub, Moh. E. Mukhsin MK, Ramlan Marjoned, *Manajemen Masjid Petunjuk Praktis bagi Para Pengurus*. Jakarta: Gema Insani Press, 2001