

**MANAJEMEN PELAYANAN KEPADA JAMAAH MASJID
BAHTERAMAS KOTA KENDARI**



SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana
Sosial Pada Program Studi Manajemen Dakwah**

OLEH :

EVI HUDRIATI
Nim. 15030103005

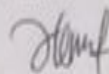
**FAKULTAS USHULUDDIN ADAB DAN DAKWAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
KENDARI
2019**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kesadaran, penulis yang bertanda tangan di bawah ini, menyatakan bahwa skripsi ini benar adalah hasil karya penulis sendiri. Jika dikemudian hari terbukti bahwa ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Kendari, 24 September 2019

Penulis,



Evi Hudriati

NIM. 15030103005

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang Berjudul **Manajemen Pelayanan Kepada Jamaah Masjid Bahteramas Kota Kendari**, Evi Hudriati, NIM : 15030103005, mahasiswa Program Studi Manajemen Dakwah pada Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah IAIN Kendari, telah diuji dan dipertahankan dalam sidang *munaqasyah* yang diselenggarakan pada hari Senin, tanggal 30 September 2019 M bertepatan dengan 01 Safar 1441 H, dinyatakan telah dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial Program Studi Manajemen Dakwah (dengan beberapa perbaikan).

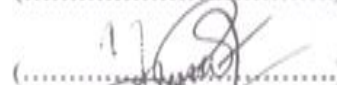
Kendari, 30 September 2019 M
01 Safar 1441 H

DEWAN PENGUJI

Aminuddin, S. Ag., M.A.


(.....)

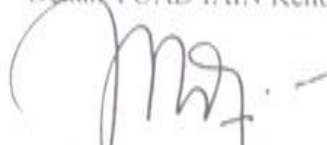
Dra. Rahmawati, M. Pd.


(.....)

Drs. H. Samsu, M. Pd.


(.....)

Diketahui oleh:
Dekan FUAD IAIN Kendari



Dr. Nurdin, S.Ag, M.Pd
NIP. 197007091999031003

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الحمد لله رب العالمين و الصلاة و السلام على أشرف الأنبياء و المرسلين و
على

آله و أصحابه أجمعين. أما بعد

Alhamdulillah, segala puji dan syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT, Tuhan pemilik kehidupan atas seluruh nikmat yang telah di berikan-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul “Manajemen Pelayanan Kepada Jamaah Masjid Bahteramas Kota Kendari”. Teriring shalawat dan salam rindu semoga terlimpahkan kepada Nabi yang sangat Agung yakni Baginda Muhammad SAW, Nabi terakhir yang diharapkan syafaatnya kelak dihari ketika mulut terkunci, serta tangan dan kaki terbelenggu.

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi syarat mengikuti ujian skripsi penelitian program studi Manajemen Dakwah (MD) di Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah Institusi Agama Islam Negeri (IAIN) Kendari. Dalam penyusunan skripsi ini peneliti merasa bersyukur dan berterima kasih kepada Ayahanda La Udi dan Ibunda Wa Ajia tercinta yang telah memberikan cinta dan kasih sayangnya, perhatian, motivasi, dukungan serta doa yang tulus dalam keberhasilan peneliti sampai sekarang ini.

Peneliti juga merasa bersyukur dan berterima kasih kepada Bapak Aminudin, S.Ag, M.A selaku pembimbing yang telah meluangkan banyak waktunya untuk memberikan bimbingan dan mengarahkan peneliti dalam penyusunan skripsi ini. Para dewan penguji Bapak Drs. H. Samsu, M.Pd dan Ibu Dra. Rahmawati, M.Pd yang telah berperan penting dalam proses penelitian ini.

Peneliti juga menyampaikan terima kasih sedalam-dalamnya kepada berbagai pihak baik langsung maupun tidak langsung yang begitu besar partisipasinya demi terselesainya skripsi ini. Maka peneliti sampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat.

1. Ibu Prof. Dr. Faizah Binti Awad M. Pd selaku Rektor IAIN Kendari, Wakil Rektor I. Bapak Dr. Husain Insawan, M.Ag, Wakil Rektor II. Bapak Dr. Batmang, M. Pd, Wakil Rektor III. Bapak Dr. H. Herman, M. Pd.I yang telah menyediakan fasilitas belajar sehingga penulis dapat mengikuti kuliah dan dapat menimba ilmu di IAIN Kendari.
2. Bapak Dr. Nurdin, S.Ag, M. Pd selaku Dekan Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah IAIN Kendari dan Wakil Dekan I. Ibu Sitti Fauziah, M. S.Pd.I, M.Pd., Wakil Dekan II. Ibu Dra. Rahmawati, M.Pd, Wakil Dekan III. Bapak Dr. H. Muh. Ikhsan, M.Ag yang telah membimbing, memberikan nasehat dan petunjuk sampai proses penyelesaian.
3. Bapak Aminudin, S.Ag, M.A sebagai Ketua Jurusan Manajemen Dakwah yang peneliti kenal sebagai sosok yang baik dan tegas serta Bapak dan Ibu dosen yang telah mendidik dan menyalurkan ilmu pengetahuannya kepada peneliti selama dalam proses studi.
4. Seluruh Civitas Akademika Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah yang telah membantu prosedur dalam penyelesaian skripsi peneliti.
5. Bapak Tilman S.Sos.,MM selaku Kepala Perpustakaan IAIN Kendari serta Staf Perpustakaan yang telah menyediakan dan memberikan kemudahan

dalam peminjaman buku-buku referensi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

6. Bapak Dr. H. Lukman Abunawas, S.H., M.Si selaku pembina Masjid Bahteramas Kota Kendari dan dr. Abdul Karim, Sp.PK selaku ketua pengurus Masjid Bahteramas Kota Kendari yang telah membantu peneliti dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Teman-teman peneliti yang tidak dapat peneliti tuliskan satu persatu namun tidak mengurangi rasa sayang peneliti kepada kalian semuanya yang telah memberikan banyak motivasi ke pada peneliti.

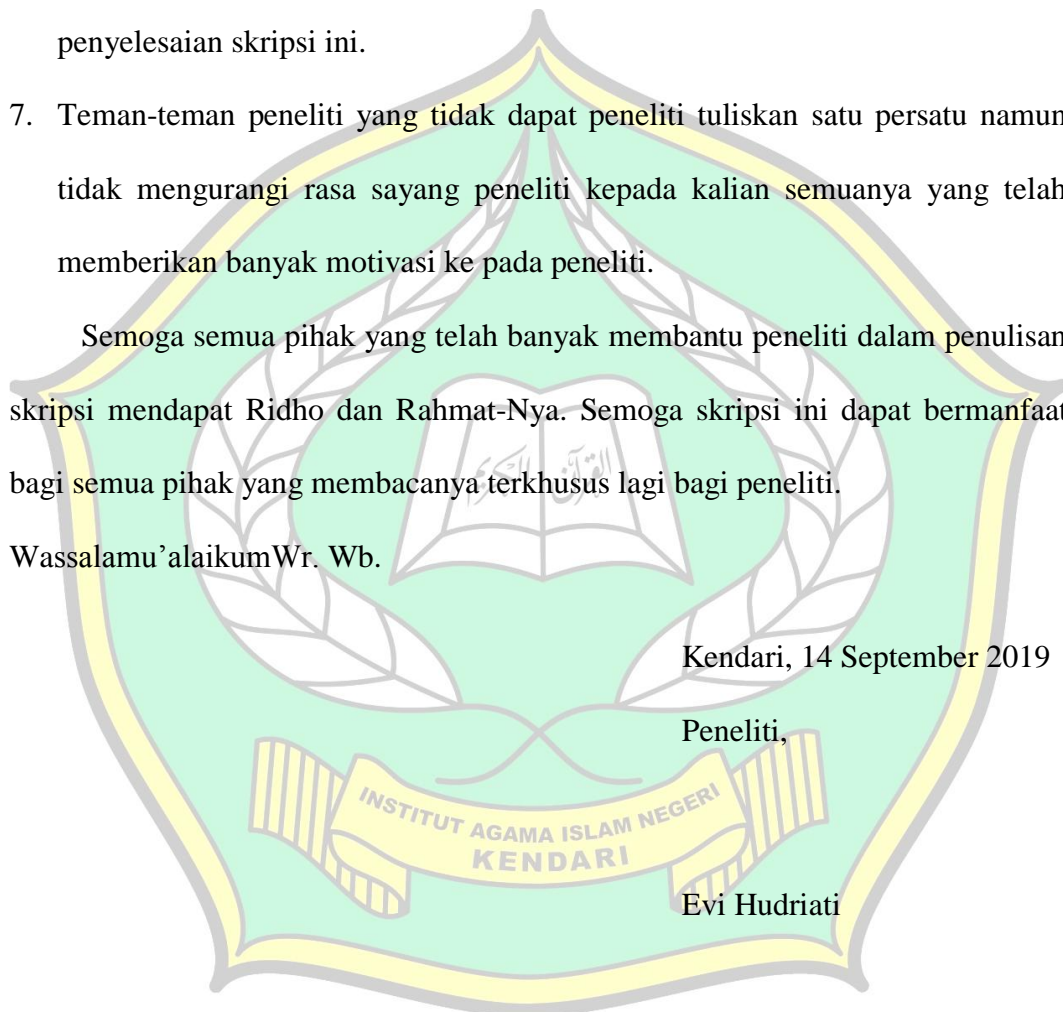
Semoga semua pihak yang telah banyak membantu peneliti dalam penulisan skripsi mendapat Ridho dan Rahmat-Nya. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya terkhusus lagi bagi peneliti.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Kendari, 14 September 2019

Peneliti,

Evi Hudriati



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Fokus Penelitian	6
C. Rumusan Masalah	6
D. Tujuan Penelitian	6
E. Manfaat Penelitian.....	7
F. Defenisi Operasional	7
BAB II. KAJIAN PUSTAKA	9
A. Manajemen	9
1. Pengertian Manajemen	9
2. Unsur-unsur Manajemen	10
3. Fungsi Manajemen	11
4. Pentingnya Manajemen	15
B. Pelayanan Jamaah Masjid	17
1. Pengertian Pelayanan.....	17
2. Pengertian Pelayanan Menurut Para Ahli.....	17
3. Pelayanan Jamaah Masjid.....	19
a. Pengorganisasian Dan Jamaah Masjid	19
b. Pengurusan Dan Pengelolaan Masjid	21
c. Memelihara Masjid.....	22
d. Mengatur Kegiatan Masjid	22
e. Rencana Kerja Masjid	23
f. Gerakan Memakmurkan Masjid	24
4. Masjid	26
a. Pengertian Masjid.....	26
b. Tujuan Masjid.....	27
c. Manfaat Masjid.....	27
d. Fungsi Masjid	30
C. Kajian Relevan	31
BAB III. METODE PENELITIAN	34
A. Jenis Penelitian	34
B. Lokasi Dan Waktu	34
C. Sumber Data	35
D. Teknik Pengumpulan Data	35
E. Teknik Analisis Data	36

F. Pengecekan Keabsahan Data	37
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	39
A. Gambaran Umum Masjid Bahteramas Kota Kendari.....	39
B. Bentuk – Bentuk Manajemen Pelayanan Kepada Jamaah Masjid Bahteramas Kota Kendari.....	41
C. Kendala Dalam Pelayanan Pada Jamaah Masjid Bahteramas Kota Kendari.....	54
BAB V. PENUTUP	61
A. Kesimpulan	61
B. Saran	62

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

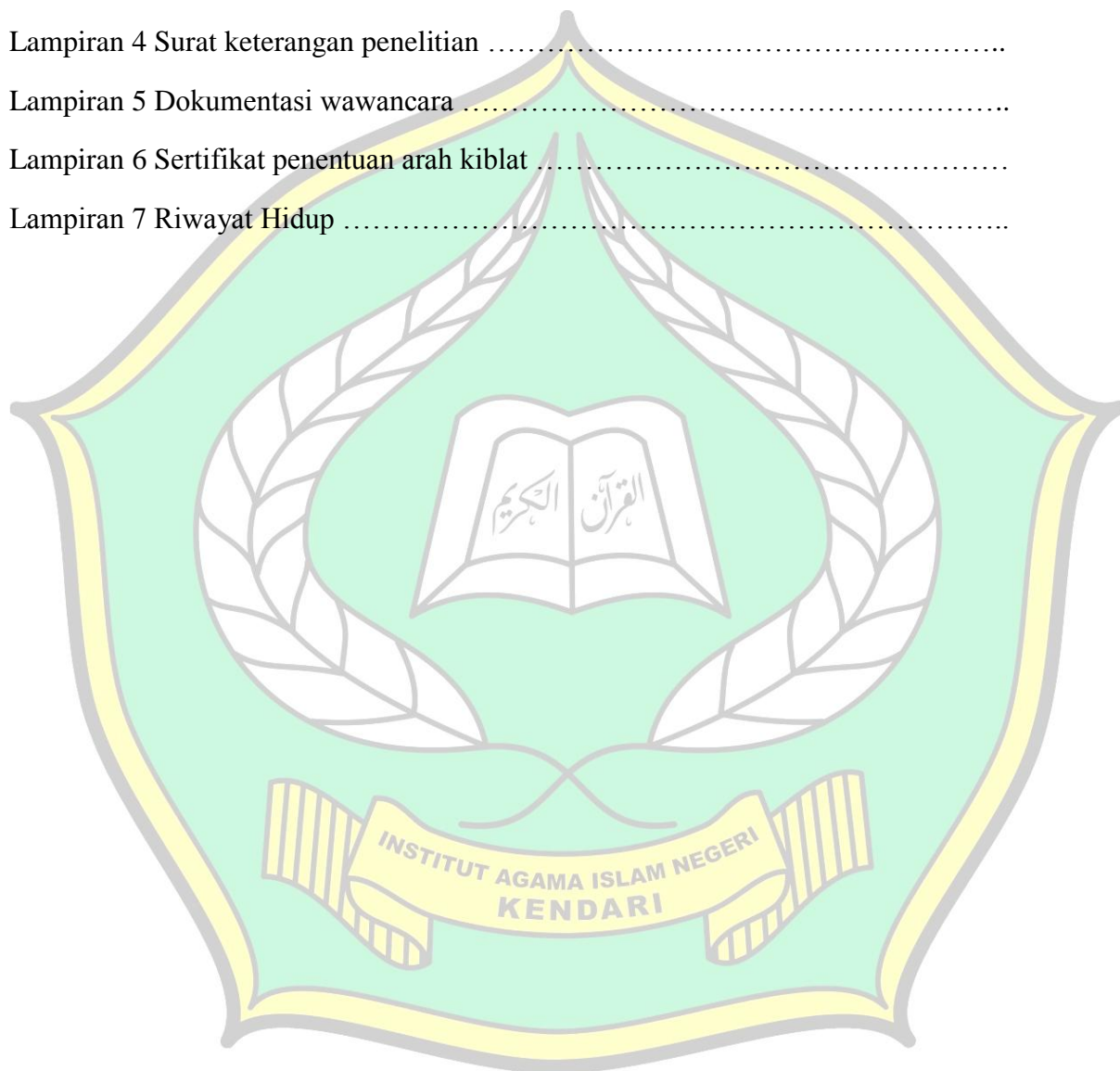


DAFTAR LAMPIRAN

Nomor

Lampiran

Lampiran 1 Pedoman wawancara	
Lampiran 2 Pedoman observasi	
Lampiran 3 Surat izin penelitian	
Lampiran 4 Surat keterangan penelitian	
Lampiran 5 Dokumentasi wawancara	
Lampiran 6 Sertifikat penentuan arah kiblat	
Lampiran 7 Riwayat Hidup	



ABSTRAK

Evi Hudriati (15030103005). *Manajemen Pelayanan Kepada Jamaah di Masjid Bahteramas Kota Kendari* . Dibimbing oleh Aminudin, S. Ag., M.A.

Penelitian ini membahas tentang Manajemen Pelayanan Kepada Jamaah di Masjid Bahteramas Kota Kendari. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana proses manajemen pelayanan yang ada di Masjid Bahteramas. Adapun rumusan masalahnya yaitu : a). Bagaimana manajemen pelayanan kepada jamaah Masjid Bahteramas Kota Kendari, b). Apa kendala dalam pelayanan pada jamaah Masjid Bahteramas Kota Kendari. Penelitian ini bertujuan untuk a). Untuk mengetahui manajemen pelayanan kepada jamaah Masjid Bahteramas Kota Kendari, b). Untuk mengetahui kendala dalam pelayanan pada jamaah Masjid Bahteramas Kota Kendari.

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif yaitu mendeskripsikan data yang berhubungan dengan masalah penelitian. Teknik pengumpulan data juga dilakukan melalui pengamatan, wawancara dan dokumentasi. Adapun analisis data melalui reduksi data, penyajian data dan verifikasi data. Kemudian pengecekan keabsahan data menggunakan Triangulasi teknik, triangulasi sumber dan triangulasi waktu.

Adapun hasil penelitian menunjukkan bahwa : Manajemen Pelayanan Kepada Jamaah di Masjid Bahteramas Kota Kendari cukup baik, jamaah yang datang ke Masjid Bahteramas merasa nyaman dengan pelayanan di Masjid tersebut, mulai dari penyediaan alat shalat yang bersih, tempat wudhunya juga bersih, setiap selesai shalat jum'at selalu ada makan bersama antara pengurus dan jamaahnya selain itu juga di Masjid Bahteramas mengadakan kajian-kajian rutin. Adapun kendala dalam manajemen pelayanan kepada jamaah di Masjid Bahteramas salah satunya pelayanan pemberian makan siang. Secara konsep sudah dijadwalkan secara merata kepada semua unit, namun faktanya masih terdapat unit tertentu yang terkendala dananya karena tergantung dari rumah sakit seperti jasa APP dan ini merupakan alasan mereka untuk tidak memberikan. Oleh karena itu untuk menjaga keberlanjutan pelayanan (makan siang), maka pengurus mempunyai siasat untuk mengambil makanannya duluan atau ada bagian tertentu yang talangi. Ketika dana dari unit tersebut terkumpul kemudian diserahkan kembali kepada siapa saja yang memberikan talangan tersebut.

Kata Kunci : Manajemen, Pelayanan, Jamaah