

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Menurut Ayub tentang pengertian masjid, yaitu “Masjid berasal dari bahasa Arab *sajada* yang berarti tempat sujud atau tempat menyembah Allah SWT. Bumi yang kita tempati adalah masjid bagi kaum muslimin.”² Masjid adalah tempat melaksanakan ibadah, baik shalat, dzikir, dan mengaji. Masjid juga merupakan salah satu sarana untuk menyebarkan dakwah Islamiyah yang paling strategis. Dikatakan sebagai pusat pembinaan umat Islam karena eksistensi masjid mulai mengalami perubahan-perubahan. Fenomena yang muncul terutama di kota-kota besar memperlihatkan bahwa, masjid telah menunjukkan fungsinya selain sebagai tempat ibadah juga sebagai tempat pendidikan, tidak hanya itu saja tetapi juga sebagai tempat berkumpulnya kaum muslimin untuk berdiskusi guna memperdalam ilmu pengetahuan agama ataupun umum, dan kegiatan-kegiatan berdakwah. Fungsi masjid tersebut dapat dikembangkan dan dikelola dengan baik sehingga dapat memberikan fasilitas yang baik dan dibutuhkan oleh jama’ahnya. Contohnya seperti Masjid Al-Ikhlash saat ini yaitu:

“Selain sebagai tempat ibadah masyarakat, manajemen Masjid Al-Ikhlash juga mengelola unit pelayanan klinik kesehatan lengkap dengan tenaga dokternya, kelompok bermain dan taman kanak-kanak islam terpadu (KB-TKIT), taman pendidikan Al-Qur'an (TPA), lembaga pendidikan dan latihan Al-Qur'an (LPLQ), media center, unit pemberdayaan perempuan,

² Mohammad E. Ayub, 1996, *Manajemen Masjid: Petunjuk Praktis Bagi Para Pengurus*, Gema Insani Press, Jakarta, Hal. 1.

pengembangan ekonomi islam melalui penyewaan ruang toko, perpustakaan, pelayanan zakat dan sebagainya.”³

Dari uraian di atas, dapat dilihat bahwa masjid saat ini memiliki banyak fungsi yang dapat memberikan pengembangan pada umat islam. Sehingga masjid tersebut dapat memberikan fasilitas yang dapat menarik minat jama'ahnya dengan pelayanan yang diberikan. Jika dilihat, kegiatan yang ada di masjid merupakan kegiatan yang pada umumnya dilakukan di luar daerah masjid tetapi dengan kelengkapan fasilitas yang di sediakan oleh pihak masjid maka hal ini dapat mempermudah kebutuhan jama'ah masjid tersebut.

Dalam era globalisasi, suatu organisasi dituntut untuk memberikan jaminan kualitas pelayanan yang baik, meningkatkan kemampuan dalam pengelolaannya, dan mampu membuat publik percaya terhadap produk atau jasa yang di berikan oleh suatu organisasi. Parasuraman menyatakan bahwa : “Ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu: *expective service* (pelayanan yang diharapkan) dan *perceived service* (pelayanan yang diterima). Karena kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan dari keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan.”⁴ Dinamakan kualitas jika antara pemberi dan penerima sama-sama mendapatkan manfaat yang berkaitan. Contohnya : jasa

³ Cholis Akbar, 2011, *Masjid Al-Ikhlash Jatipadang Raih ISO 9001:2008*, diakses tanggal 14 Mei 2013 dari, <http://www.jprmi.or.id/mnu-kiprah/mnu-kiprahliputanmedia/item/100-masjid-al-ikhlah-jatipadang-raih-iso-90012008>

⁴ Pertarunganhidup, 2012, *Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Pasien Jamkesmas Di Puskesmas Tadang Palie Kecamatan Cempa Kabupaten Pinrang Tahun 2010*, diakses pada tanggal 19 Mei 2013 dari, <http://pertarunganhidup.wordpress.com/2012/04/10/faktor-faktor-yang-berhubungan-dengan-kualitas-pelayanan-kesehatan-pada-pasien-jamkesmas-di-puskesmas-tadang-palie-kecamatan-cempa-kabupaten-pinrang-tahun-2010/>

peminjaman mukena, jika seseorang lupa membawa mukena maka jasa tersebut dapat menjadi alternatif yang dibutuhkan dan sebagai penyedia jasa selalu senantiasa menjaga kebersihan mukena dan menjaga mukenanya agar tidak hilang saat dipinjamkan, maka yang dilakukan adalah menitipkan KTP (Kartu Tanda Penduduk) jika seseorang akan menggunakan jasanya.

Salah satu ciri pangsa pasar adalah memiliki kemampuan untuk bersaing dalam hal mutu. Konsumen pun mulai paham dan jeli terhadap produk atau jasa yang akan dipilih untuk digunakan sesuai dengan kebutuhan yang mereka inginkan, dan memiliki mutu yang baik sehingga tidak mengecewakan. Untuk mencapai tujuan tersebut, suatu organisasi perlu untuk melakukan perbaikan mutu. Menurut Covey :

“Paradigma mutu terpadu adalah perbaikan terus-menerus. Orang dan perusahaan tidak boleh puas dengan keadaannya sekarang, tak peduli betapa berhasil mereka nampaknya. Dan sedikit sekali orang atau perusahaan yang mungkin dapat merasakan puas dengan keadaannya saat ini apabila mereka secara teratur menerima umpan balik yang akurat mengenai kinerja mereka dari para stakeholder mereka. Kualitas bermula dengan suatu pemahaman mengenai kebutuhan dan harapan para stakeholder, namun ujung-ujungnya ini berarti memenuhi atau melebihi kebutuhan dan harapan itu.”⁵

Sallis menjelaskan tentang dua faktor yang menentukan mutu, yaitu:
“Terpenuhinya spesifikasi yang telah ditentukan sebelumnya dan terpenuhinya spesifikasi yang diharapkan menurut tuntutan dan kebutuhan pengguna jasa.

⁵ Stephen R. Covey, 1996, *Principle-Centered Leadership*, Terj. Julius Sanjaya, Binarupa Aksara, Jakarta Barat, Hal. 311.

Mutu yang pertama disebut *quality in fact* (mutu yang sesungguhnya) dan yang kedua disebut *quality in perception* (mutu persepsi).”⁶

Standar mutu yang sesuai dengan spesifikasi yaitu, cocok dengan kebutuhan yang diperlukan oleh masjid, tanpa cacat dan selalu dalam keadaan baik sejak awal. Contohnya kebutuhan perlengkapan masjid seperti *sound system* yang digunakan untuk memberikan kutbah Jum’at semisal mengalami kerusakan maka hal tersebut dapat mengganggu kegiatan shalat Jum’at. Sehingga harus dilakukan pemeriksaan agar dalam keadaan baik sejak awal. Sedangkan jika spesifikasi menurut kepuasan yaitu, meningkatnya minat, harapan dan kepuasan jama’ah. Contohnya masih berhubungan dengan yang di atas bahwasannya, jika perlengkapan kebutuhan masjid di penuhi dengan baik, sama halnya dengan memenuhi harapan jama’ah yang ingin mendapatkan pelayanan yang menimbulkan rasa kepuasan.

Quality In Fact merupakan fasilitas yang diberikan oleh lembaga masjid yang berbentuk unit-unit pelayanan bagi jama’ahnya. Sedangkan pada *Quality In Perception* merupakan kepuasan dan bertambahnya minat jama’ah terhadap fasilitas masjid.

Mulyadi menjelaskan tentang mutu, yaitu:

“Mutu merupakan hal yang penting. Saat ini, salah satu konsep mutu yang berkembang adalah Manajemen Mutu Terpadu (*Total Quality Management* atau *TQM*). *Total Quality Management* atau *TQM* adalah suatu sistem manajemen yang berfokus kepada orang yang bertujuan untuk meningkatkan secara berkelanjutan kepuasan *customer* pada biaya sesungguhnya yang secara berkelanjutan turun menurun.”⁷

⁶ Edward Sallis, 2006, *Total Quality Management In Education*, terj. Ahmad Ali R. dan Fahrurrozi, Ircisod, Yogyakarta, hal. 7.

⁷ Mulyadi, 1998, *Total Quality Manajemen*, cet.1, ed.1, Aditya Media, Yogyakarta, Hal. 10.

Gaspersz menjelaskan tentang sistem manajemen mutu, yaitu: “Sistem manajemen mutu merupakan sekumpulan prosedur terdokumentasi dan praktek-praktek standar untuk manajemen sistem yang bertujuan menjamin kesesuaian dari suatu proses dan produk terhadap kebutuhan atau persyaratan tertentu.”⁸

Salah satu teknik *TQM* adalah ISO 9001:2008, yang merupakan standar internasional untuk sistem manajemen mutu/kualitas disebutkan dalam tulisan Subagyo: “ISO 9001 dipahami sebagai sistem manajemen mutu yang menjadikan *costumer* sebagai orientasi keberhasilan organisasi (Prinsip Fokus Pelanggan) dengan mendayagunakan seluruh komponen organisasi sebagai suatu kesatuan utuh.”⁹ ISO 9001:2008 menetapkan persyaratan-persyaratan dan rekomendasi untuk desain dan penilaian dari suatu sistem manajemen mutu.

Terdapat beberapa penelitian yang memaparkan tentang penerapan sistem manajemen, yaitu :

1. Cahyono (2007) menyimpulkan bahwa, *Service Quality Assurance* dengan tujuan menjamin kontinuitas penerapan standar layanan dan menjadi motor penggerak implementasi standar layanan. Layanan tersebut lebih

⁸ Vincent Gaspersz, 2008, *Total Quality Manajemen*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, Hal. 268.

⁹ Yoyo Subagyo, 2009, *Peran Penting ISO 9001*, diakses tanggal 1 Mei 2013 dari, <http://www.wikimu.com/News/DisplayNews.aspx?id=13348>.

dikenal dengan “layanan prima”. Standar layanan prima telah berhasil mendapat sertifikasi ISO 9001:2000.¹⁰

2. Chalimah (2011) menyimpulkan bahwa, mengimplementasikan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di Perpustakaan Universitas Sanata Dharma Yogyakarta diawali dengan proses transformasi ISO 9001:2000 ke 9001:2008 serta menginterpretasikan semua klausul yang dipersyaratkan ISO 9001:2008.¹¹

Dalam suatu lembaga atau perusahaan, pemberian ISO bukan hal yang baru, lain halnya dengan lembaga seperti masjid. Pemberian ISO kepada masjid masih jarang terjadi, masjid pertama yang mendapatkan sertifikat ISO terlebih dahulu adalah Masjid Al-Ikhlash Jati Padang Jakarta. Kemudian disusul Masjid Al-Akbar Surabaya yang mendapatkan sertifikat ISO 9001:2008 pada awal tahun 2013 ini. Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti mengambil judul skripsi “Sistem Manajemen Mutu Berdasarkan ISO 9001:2008 di Masjid Al-Akbar Surabaya”.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Masjid Al-Akbar Surabaya mendapatkan sertifikat ISO 9001:2008 ?

¹⁰ Gut Cahyono, 2007, *Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 (Study Analisis Tentang Kualitas Pelayanan Pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Pembantu Sidoarjo)*, Skripsi Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah IAIN Sunan Ampel Surabaya, Hal. 126.

¹¹ Robi'atul Chalimah, 2011, *Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di Perpustakaan Universitas Sanata Dharma Yogyakarta*, Skripsi Jurusan Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, hal. 135.

2. Apa saja faktor-faktor pendukung untuk mendapatkan sertifikat ISO 9001:2008 di Masjid Al-Akbar Surabaya?

C. Tujuan Penelitian

1. Menggambarkan perolehan sertifikat ISO 9001:2008 pada Masjid Al-Akbar Surabaya.
2. Menggambarkan faktor-faktor pendukung untuk mendapatkan sertifikat ISO 9001:2008 di Masjid Al-Akbar Surabaya.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis, yaitu untuk menggambarkan perolehan sertifikat ISO 9001:2008 pada Masjid Al-Akbar Surabaya, dan untuk mendapatkan teori-teori yang sesuai mengenai Sistem Manajemen Mutu Berdasarkan ISO 9001:2008.
2. Manfaat Praktis, yaitu sebagai bahan masukan atau referensi bagi masjid-masjid lainnya untuk mengikuti jejak langkah Masjid Al-Akbar Surabaya dalam pencapaian perolehan ISO 9001:2008. Selain untuk memberikan gambaran bagi pembaca pada umumnya tentang perolehan ISO di masjid.

E. Definisi Konsep

1. Pengertian Sistem Manajemen Mutu

A.M Kadarman mangartikan sistem sebagai, “Suatu kumpulan bagian yang saling berhubungan dan bergantung serta diatur sedemikian rupa sehingga menghasilkan suatu keseluruhan untuk mencapai tujuan.”¹²

Menurut Kotler yang dikutip oleh Alma mendefinisikan: “Manajemen mutu sebagai suatu pendekatan perusahaan secara menyeluruh untuk meningkatkan kualitas produk, mulai dari proses pembuatan, hasil jadi, pengiriman serta pelayanan secara terus-menerus.”¹³

Dari kedua pengertian diatas, bisa dilihat bahwa sistem manajemen mutu menuntut adanya perbaikan mutu secara kontinyu (terus menerus) melalui tahapan-tahapan yang harus dilakukan sehingga menghasilkan suatu keseluruhan untuk mencapai tujuan.

2. Pengertian ISO 9001:2008

Amin Widjaja Tunggal menjelaskan ISO 9001, yaitu:

“ISO 9001 salah satu sistem kepastian mutu ISO 9000, yaitu untuk organisasi yang melaksanakan desain, pengembangan, perekayasaan, produksi atau manufacturing, instalasi atau perakitan dan pelayanan atau reparasi. ISO 9001 adalah sistem mutu model untuk jaminan mutu dalam perancangan atau pengembangan, produksi, instansi dan pelayanan jasa.”¹⁴

¹² AM. Kadarman, 1996, *Pengantar Ilmu Manajemen*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, Hal. 8.

¹³ Buchari Alma, 2000, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Alfabeta, Bandung, hal. 233.

¹⁴ Amin Widjaja Tunggal, 1993, *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management) Suatu Pengantar*, PT. Rineka Cipta, Jakarta, hal. 102 dan 106.

Menurut Budi Wahyono : “Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008 adalah Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001 yang dikeluarkan pada tahun 2008 sebagai revisi SMM ISO 9001:2000.”¹⁵ Jadi, ISO 9001:2008 adalah suatu standar internasional untuk sistem manajemen mutu/kualitas.

3. Pengertian Masjid

Menurut Ayub tentang pengertian masjid, yaitu “Masjid berasal dari bahasa Arab *sajada* yang berarti tempat sujud atau tempat menyembah Allah SWT. Bumi yang kita tempati adalah masjid bagi kaum muslimin.”¹⁶

F. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan dan penelitian kualitatif ini, disusun untuk lebih teratur dan tertib mengenai hubungan antara bab satu dengan bab-bab berikutnya. Dalam penelitian ini, peneliti membagi sistematika pembahasan menjadi lima bab, yaitu:

BAB I : Pendahuluan

Bab ini berisikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian definisi konsep dan sistematika pembahasan.

¹⁵ Budi Wahyono, 2012, *Sistem Manajemen Mutu (Quality Management System) ISO 9001:2008*, diakses tanggal 8 April 2013 dari, <http://www.pendidikanekonomi.com/2012/07/sistem-manajemen-mutu-quality.html>

¹⁶ Mohammad E. Ayub, hal. 1.

- BAB II : Kajian Teoritik
Bab ini berisikan pembahasan tentang penelitian terdahulu yang relevan dan kerangka teori.
- BAB III : Metode penelitian
Bab ini berisikan pembahasan tentang pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, jenis dan sumber data, tahap-tahap penelitian, teknik penngumpulan data, teknik analisa data, teknik validitas data.
- BAB IV : Hasil penelitian
Bab ini berisikan pembahasan tentang gambaran umum obyek penelitian, penyajian data, dan pembahasan hasil penelitian (analisis data).
- BAB V : Penutup
Bab ini berisi penutup yang meliputi: kesimpulan, saran-saran, rekomendasi dan keterbatasan penelitian.