DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL i

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN ii

HALAMAN PENGESAHAN iii

HALAMAN PERSETUJUAN iv

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI v

PEDOMAN TRANSLITERASI vi

MOTTO vii

ABSTRAK viii

ABSTRACT ix

UCAPAN TERIMA KASIH x

DAFTAR ISI xi

DAFTAR TABEL xv

DAFTAR GAMBAR. xvi

BAB I PENDAHULUAN 1

A. Latar belakang masalah 1

B. Pembatasan masalah 11

C. Rumusan masalah 12

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

D. Tujuan Penelitian 12
E. Signifikansi Penelitian 13
F. Penelitian Terdahulu 13
G. Metode Penelitin 17
1. Jenis penelitian 17
2. Sumber data penelitian 18
3. Metode pengambilan data 18
4. Metode klasifikasi data 19
5. Teknik Analisis Data 20
6. Instrumen penelitian 21
H. Sistematika pembahasan 26
I. Outline Penelitian 27
BAB II KERANGKA TEORI 28
A. Pengertian Masjid 28
B. Sejarah perkembangan Masjid 28
C. Fungsi dan peran masjid dalam dakwah dan peradaban Islam 31
D. Pengertian Managemen Masjid 34
E. Fungsi dan Peran Masjid 36
F. Aspek managemen Masjid 37
G. Managemen Pelayanan 41
H. Managemen pemasaran 44
I. Managemen strategis 47
J. Teori Sistem Managemen 55

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

K. Teori Balanced scorcard 56

L. Standart Operasional Prosedur 67

M. Balanced Scorecard pada Lembaga 70

BAB III PROFILE LEMBAGA KURSUS AL QUR'AN 74

A. Gambaran Umum Lembaga Kursus al-Qur'an 74

B. Visi 78

C. Misi 78

D. Tujuan 78

E. Sasaran 79

F. Program 79

G. Sistem Managemen SDM lembaga 84

H. Santri (pelanggan) 106

I. Dana 108

J. Perencanaan pelayanan lembaga 110

K. Managemen Mutu Pelayanan Lembaga 111

1. Pelayanan Administrasi 111

a. Jam Kursus 111

b. Biaya kursus 112

c. Pengambilan paket belajar 113

2. Pelayanan Kepengajaran 114

a. Kualitas pengajaran 114

b. Pembagian kerja SDM pengajar lembaga 115

c. Evaluasi hasil kepengajaran 117

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

d. Komplain kepada pengajar 118
3. Pelayanan non kepengajaran 118
a. Konsultasi,menjenguk yg sakit, dan men-do'akan 118
b. Memberikan masukan kepada lembaga 119
c. Festival santri 119
d. Wisuda dan khataman Qur'an 120
e. Wisata bakti 121
BAB IV ANALISA 124
A. Penyajian Data 124
B. Analisis SWOT Lembaga 137
C. Analisa perspektif finansial 152
D. Analisa perspektif pelanggan 160
E. Analisa perspektif proses bisnis internal 169
F. Analisa perspektif pembelajaran dan pertumbuhan 172
BAB V PENUTUP 178
A. Kesimpulan 178
B. Implikasi teoritik 180
C. Keterbatasa studi 181
D. Rekomendasi 182
DAFTAR PUSTAKA 183

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR TABEL

1. Tabel 2.1. Karakteristik Barang dan Jasapelayanan)…… ……. 42
2. Tabel 2.2. Perbedaan dan persamaan antara lembaga nirlaba…… 72
3. Tabel 3.1. Kategorisasi Santri ……... 85
4. Tabel 3.2. Kategorisasi jumlah paket kursus yg diambil dan waktu kursus……. 106
5. Tabel 3.3. Penyajian data hasil wawancara……..... 127
6. Tabel 4.1: Keadaan Internal & Ekternal Lembaga Kursus…… 138
7. Tabel 4.2: Peta Kekuatan Lembaga…… 144
8. Tabel 4.3. Peta Kelemahan Lembaga……. 146
9. Tabel 4.4. Peta Peluang Lembaga…….. 146
10. Tabel 4.5. Peta Ancaman Lembaga…… 147
11. Tabel 4.6: Tabel & Matriks SWOT Lembaga…… 148

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR GAMBAR

1. Gambar 4.6: Matriks IFAS-EFAS Lembaga..... 150

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id