

lahiriyahnya, MAS akan menjadi Landmark kota Surabaya, dan secara simbolik memperkaya peta dunia Islam, yang tentunya mengangkat citra kota Surabaya di mancanegara.

Awal mula ide membangun Masjid tersebut berawal dari gagasan Walikota Surabaya saat itu, H. Soenarto Soemoprawiro (Alm) dengan peletakkan batu pertama oleh Wakil Presiden RI H. Try Sutrisno pada bulan Agustus 1995, sedangkan pembangunannya dimulai sejak September 1996. Pada 10 Nopember 2000 MAS diresmikan oleh Presiden RI, KH. Abdurrahman Wahid.

Untuk kelancaran pembangunan, berdasar rekomendasi dari Departemen Perhubungan dan Departemen Pekerjaan Umum membuka jalan tol menuju masjid, untuk mengangkat alat-alat berat yang tidak mungkin bisa melalui akses jalan pemukiman penduduk. Mengingat posisi tanah labil dengan tingkat kekerasan yang minim, maka pembuatan pondasi dilakukan dengan system pondasi dalam atau pakubumi, dengan menancapkan tiang pancang. Sempat terjadi kekurangan stok tiang pancang sehingga harus dipasok dari Jawa Tengah. Tiang pancang yang diperlukan untuk berdirinya masjid ini sebanyak tidak kurang dari 2000 tiang pancang. Proses pemancangan tiang pondasi ini menghabiskan waktu kurang lebih tiga bulan.

Lantai dirancang dengan ketinggian 3 meter dari permukaan jalan sekitar lokasi, berarti diperlukan tanah pengurugan setinggi itu pula. Namun dalam pelaksanaan selanjutnya mengalami perubahan, ruang urugan dijadikan basement, lantai di atas basement (lantai 1) disangga dengan tiang-tiang (sistem floating floor). Pengerjaan lantai dibuat dengan sistem pengecoran ditempat dan beton precast, terdiri dari plat lantai empat persegi panjang dengan lebar 3 x 3 meter dan tebal 15 cm. Sampai dengan tahap penyelesaian lantai yang memakan waktu kurang lebih 3 bulan.

Sedangkan pengerjaan kolom memakan waktu cukup lama, sekitar 3 bulan. Kolom berbentuk sentrifugal (bulat) dengan diameter 110 cm, 70 cm dan 60 cm sedangkan kolom-kolom basement didominasi diameter 40 cm. Karena kolom ini akan tetap tampak ketika bangunan sudah selesai, maka posisinya diperhitungkan dengan cermat dan estetikanya sangat diperhatikan. Untuk dudukan struktur atap disiapkan, balok beton (ringbalk) dengan sistem vierendeel yang menghubungkan kolom-kolom struktur pada ketinggian 20 m dari atas lantai dasar (lantai 1). Ringbalk ini membentang 30 m tanpa kolom, sehingga bidang lantai tidak terpisah oleh sekat maupun kolom, dengan demikian dijamin bahwa jamaah tidak saling terpisah oleh sekat maupun kolom pada waktu sholat.

Rangka kubah dibuat dengan sistem *space frame*, menggunakan bahan besi baja dengan sistem *chremona* atau struktur segitiga yang disambungkan. Selanjutnya kubah dibentuk di atas rangka atap dengan bentangan utama berukuran 54 x 54 meter, tanpa ada tiang penyangga. Bobot kubah tersebut hampir mencapai 200 ton. Keunikan bentuk kubah ini ditunjang dengan bentuk kubah yang menyerupai setengah telur dengan 1,5 layer memiliki tinggi sekitar 27 meter. Kubah ini menumpu pada atap piramida terpancung dalam 2 layer setinggi kurang lebih 11 meter.

Penutup struktur rangka atap dan kubah terdiri dari tiga lapis yaitu Atap Kedap Air (AKA), ESP sebagai cover atap terluar, dan penutup plafon. AKA ini adalah dalam bentuk segmen-segmen yang menumpu pada konstruksi *space frame* yang ada dibawahnya. Sedangkan ESP adalah ***Enamel Sheet Panel*** merupakan plat baja yang dicoating atau diwarnai, kemudian dipanaskan hingga 800 derajat Celcius, selanjutnya plat dipotong-potong dengan ukuran tertentu dan berbeda-beda sesuai dengan kebutuhan ukurannya yang pada akhirnya berfungsi sebagai cover penutup atap. ESP ini didesain khusus untuk atap Masjid Nasional Al Akbar Surabaya dengan kemampuan tahan panas dan hujan serta tahan karat, diharapkan akan mampu berfungsi sampai 50 tahun lebih. Kemudian penutup rangka bawah yang berfungsi sebagai plafon ditutup dengan bahan kedap suara, sehingga akustik pada bangunan ini didesain dengan sangat memadai. Kesemuanya elemen penutup

rangka atap tersebut telah teradopsi dari Masjid Raya Selangor di Syah Alam, Malaysia.

Masjid ini memiliki 45 pintu dengan daun pintu (bukaan) ganda yang berarti dibutuhkan 90 daun pintu dengan ukuran masing-masing : lebar 1,5 m dan tinggi 4,5 m. Pintu terbuat dari kayu jati yang didatangkan khusus dari Perhutani dan dibuat oleh para pengrajin dari Surabaya. Kusen terbuat dari rangka besi dilapisi kayu yang dihubungkan ke engsel maupun slot yang telah diselaraskan dengan struktur dan estetika masjid. Karena berat daun pintu ini lebih dari 250 kg, maka engsel didesain dan dibuat secara khusus.

Untuk memenuhi kenyamanan, estetika serta keserasian keseluruhan bangunan masjid, maka marmer dari Lampung dipilih untuk pelapis dinding dan lantai ruang dalam masjid, sehingga dukungan dari lantai terasa sekali ruangan menjadi sejuk dan kujuk.

Kaligrafi merupakan unsur penting dalam desain masjid ini, karena sentuhan kaligrafi inilah yang memberi sentuhan nuansa Islami. Bahan yang digunakan untuk kaligrafi tersebut terbuat dari kayu jati dengan finishing cat sistem ducco. Sedangkan perancangannya adalah seorang ahli kaligrafi nasional yaitu Bapak Faiz dari Bangil.

Mimbar dibuat dengan ketinggian 3 meter untuk mendukung kemantapan khotbah. Agar tercipta suasana khas, mimbar diberi sentuhan

etnis dengan hiasan ornamen Madura yang digarap para pengrajin dari Madura.

Dalam rancangannya menara tadinya berjumlah 6 buah, namun karena pertimbangan-pertimbangan yang bersifat teknis maupun biaya, maka menara hanya dibuat satu. Untuk membangun menara masjid ini digunakan teknologi *Slip Form* dari Singapura yang memerlukan waktu sekitar 2 bulan dalam pengecorannya. Menara ini memiliki ketinggian 99 meter yang puncaknya dilengkapi dengan *view tower* pada ketinggian 68 meter yang dapat memuat sekitar 30 orang dan pencapainnya dengan menggunakan lift untuk melihat pemandangan kota Surabaya.

Plaza dibangun dengan konsep kesatuan antara estetika lingkungan dan fungsi plaza sebagai lapangan ibadah, untuk ibadah tertentu seperti sholat Ied dan lain-lain. Luas plaza kurang lebih 520 m², dengan bahan lantai *paving stone*, yang didesain khusus untuk Masjid Nasional Al Akbar Surabaya, motif desain dibuat sesuai dengan ornamen arsitektur masjid, garis motif dibuat sejajar dengan garis shof di halaman masjid.

Elemen arsitektur MAS juga didesain sedemikian rupa, untuk mencapai keindahan, kemewahan serta keanggunan. Antara lain elemen hiasan kaca patri (*steined glass*). Hiasan kaca patri yang digunakan masjid ini dibuat dengan sistem *triple glazed unit*. Yaitu pelapisan panel kaca patri atau

bagian-bagian yang hendak mendapatkan sertifikasi ISO, dan melakukan audit internal yang dilakukan oleh bagian yang telah memiliki wewenang. Setelah audit internal selesai pihak audit internal melakukan kordinasi dengan pihak audit eksteral yang dapat memberikan sertifikasi ISO, MAS di audit oleh Breau Veritas yang merupakan lembaga yang memiliki wewenang untuk memberikan sertifikasi ISO 9001:2008. MAS menerima sertifikasi ISO pada akhir tahun 2012 pada Direktorat Idarah, Imaroh/Ijtimaiyah, dan Shiyahah.⁵⁹

Bagian ISO MAS adalah bagian audit Internal yang memiliki wewenang untuk menjamin penerapan SMM ISO 9001:2008 ini berjalan dengan baik di Masjid Nasional Al-Akbar. Bagian ini memiliki kekuasaan dan tanggung jawab langsung dibawah pimpinan Direktur Utama, dan memiliki peranan inti dari terlaksananya penerapan SMM ISO 9001:2008 di MAS, karena bagian ISO MAS dibentuk sebelum sertifikasi ISO 9001:2008 dimana tugas utamanya adalah merealisasikan Sistem Mutu kepada bagaian yang akan di ISO kan.⁶⁰

⁵⁹ Wawancara dengan Documen Control ISO Masjid Nasional Al-Akbar Surabaya(MAS), Bpk Bambang Witjaksono: 29/07/2015, pukul 09.00-selesai

⁶⁰ Wawancara dengan Documen Control ISO Masjid Nasional Al-Akbar Surabaya(MAS), Bpk Bambang Witjaksono: 29/07/2015, pukul 09.00-selesai

dengan koresi dari keluhan-keluhan jama'ah baik yang disampaikan melalui kotak saran, atau layanan online seperti melalui sms, e-mail, maupun di web MAS.

Setelah semua dicek dan keluhan-keluhan jama'ah diketahui, bagian ISO membuat pertemuan yang dihadiri Direktur Utama dan jajaran Direktur lainnya serta kepala bagian. Setelah pertemuan diselenggarakan, semua bahan yang didapat dimusyawarahkan bersama, mengkoreksi dari bagian terkecil hingga keseluruhan bagian, dan kegiatan koreksi yang dilakukan disesuaikan kepada unit kerja masing-masing hingga menemui pokok yang harus diperbaiki maupun yang harus ditingkatkan.

Untuk melakukan perbaikan ataupun kegiatan peningkatan masing-masing bagian yang memiliki kewajiban membuat rencana perbaikan atau peningkatan, setelah membuat rencana tersebut dilakukan cek lapangan bersama unit kerja lalu dibuat aturan perbaikan sehingga menjadi SOP baru sebagai bentuk perbaikan dan peningkatan dari SOP yang lama. Dan kegiatan dilakukan secara kontinyu. Berikut desain proses Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 di Masjid Nasional Al-Akbar Surabaya.

- a) Produk : Pelayanan kegiatan peribadatan dan dakwah
- b) Jama'ah : Jama'ah dan pengguna fasilitas
- c) Lokasi : Masjid Al-Akbar
- d) Direktorat : Idarah, Imarah, Shiyanah
- e) Pengecualian dalam sistem yaitu beberapa persyaratan sistem manajemen mutu yang memang dinilai kurang tepat jika diterapkan pada Masjid Nasional Al-Akbar oleh pihak penilai eksternal terdapat persyaratan umum ISO 9001:2008 pasal 7.3 tentang Desain dan Pengembangan, 7.5.2 tentang Validasi Proses Produksi dan Penyediaan Jasa, 7.6 tentang Pengendalian Peralatan Penukuran dan Pemantauan.

Dalam persyaratan umum penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 terdapat klausul-klausul yang merupakan dasar penerapan dari Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008. Klausul-Klausul tersebut terdiri dari 8 klausul dasar SMM ISO seperti yang telah dipaparkan pada BAB II dan BAB ini menjelaskan penerapan SMM ISO 9001:2008 di MAS sesuai klausul yang berlaku, klausul tersebut telah dimodifikasi dan disesuaikan oleh lembaga audit internal(Bagian ISO MAS) dan eksternal (Bureau Veritas Certification). Perlu diketahui pada klausu 1 sampai 3 merupakan

manajemen mutu, klausul 5 Tanggung Jawab Manajemen, klausul 6 Pengelolaan Sumber Daya, klausul 7 Realisasi Produk, dan 8 Pengukuran Analisis dan Perbaikan.

Untuk lebih jelas mengenai pembahasan maka peneliti membahas ulang beberapa dari keseluruhan penyajian data yaitu:

Klausul 1 lingkup, menjelaskan tentang bagaimana MAS bisa memperagakan kemampuannya untuk taat azaz, dengan produknya berupa peribadatan dan dakwah yang memenuhi persyaratan jama'ah dan peraturan yang berlaku, kegiatan tersebut bertujuan untuk meningkatkan kepuasan jama'ah melalui penerapan sistemnya secara efektif, termasuk perbaikan berkelanjutan dari sistem dan kepastian mutu dengan penerapan kesesuaian pada persyaratan jama'ah dan peraturan yang berlaku. Realisasi dari klausul 1 ini, dapat dilihat kegiatan sehari-hari dalam lingkup kegiatan peribadatan dan dakwah.

Klausul 2 Acuan yang Mengatur, dari persyaratan umum klausul ISO 9001:2008 di MAS yang mengatur dokumen berstandar Internasional, tentang dokumen pembaharuan, diubah atau direvisi, jika terdapat pihak-pihak yang berkepentingan dianjurkan untuk menggunakan edisi terbaru dari dokumen mutu yang diterapkan. Contoh, MAS menerapkan SMM ISO 9001:2008,

maka yang dilakukan ialah menerapkan ISO model 9001:2008 yang telah disesuaikan oleh kemampuan MAS dalam memperagakan kekuatannya untuk memberikan pelayanan yang baik kepada jama'ah, dan acuan untuk melakukan itu ialah keseluruhan pasal-pasal yang telah ditentukan dalam ISO 9001:2008.

Berikutnya yaitu tentang definisi dan istilah terdapat pada klausul 3. Tujuan dari adanya klausul ini ialah untuk memberikan istilah-istilah yang telah disetujui oleh pihak organisasi dalam audit internal maupun eksternal untuk mempermudah jama'ah sebagai *costumers* dalam mengenali keseluruhan yang ada didalam organisasi. Contoh jika didalam klausul 3 di persyaratan umum SMM ISO 9001:2008, MAS merupakan definisi atau istilah dari Masjid Nasional Al- Akbar Surabaya.

Manual Mutu berikutnya membahas klausul 4 Sistem manajemen Mutu, dimana MAS menetapkan, mendokumentasikan, dan memelihara sistem manajemen mutu dan terus-menerus memperbaiki keefektifan sesuai dengan persyaratan standart Internasional ISO 9001:2008 dengan cara melakukan identifikasi proses-proses dalam penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 untuk kegiatan peribadatan dan dakwah.

Klausul 5 Tanggung Jawab Manajemen, dimana pada klausul ini membahas tentang Komitmen Direktur Utama dalam memberikan bukti perlibatannya pada pengembangan dan penerapan sistem manajemen mutu serta terus menerus memperbaiki keefektifan kegiatan peribadatan dan dakwah pada semua lini termasuk pendukung kegiatan tersebut. Dengan mengadakan rapat pimpinan minimal setiap 6 bulan sekali yang dihadiri oleh Direktur Utama, Wakil Direktur Utama, Direktur, Kepala Bagian, dan Kepala Urusan. Dalam rapat tersebut agenda utamanya ialah pencapaian sasaran mutu, kinerja organisasi, penyediaan sumber daya untuk pencapaian sasaran mutu, kinerja bahasan bidang peribadatan dan dakwah lainnya.

Klausul selanjutnya ialah klausul 6 Pengelolaan Sumber daya Peribadatan dan Dakwah dimana dalam klausul ini dijelaskan bagaimana MAS menyediakan sumber daya dalam menerapkan, meningkatkan mutu, meningkatkan kepuasan jama'ah dan stakeholder dalam hal peribadatan dan dakwah. Penyediaan sumber daya meliputi penyediaan sumber daya manusia yaitu semua personil bagian MAS yang dipastikan kemampuannya berdasarkan aspek pendidikan, pelatihan, keterampilan dan pengalangan sesuai dengan tugas masing-masing dan dibuatkan matrik kompetensinya,

Matrik kompetensi karyawan ditinjau secara berkala untuk memastikan bahwa kesesuaiannya dan ditingkatkan untuk memenuhi kebutuhan dan tuntunan jama'ah serta persyaratan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

Klausul 7 tentang produk yaitu Penyelenggaran Peribadatan dan dakwah, menjelaskan bahwa MAS terus berupaya bahwa semua fungsi yang terlibat dalam proses realisasi produk wajib membuat rencana dan pengembangan rangkaian proses untuk realisasi program kegiatan. Perencanaan tentang realisasi program kegiatan ini harus konsisten dengan persyaratan-persyaratan dari rangkaian proses lain dalam lingkup sistem manajemen mutu.

Dalam perencanaan realisasi program kegiatan, semua kabag dan kaur yang terkait harus melakukan perencanaan secara konsisten dan sesuai dengan persyaratan sistem manajemen mutu, meliputi: sasaran mutu dan persyaratan produk, merencanakan proses yang akan dilakukan, adanya verifikasi, mempersiapkan dan mengerjakan catatan kerja yang diperlukan untuk alat pembuktian bahwa proses realisasi program kegiatan sudah dilakukan sesuai dengan persyaratan produk bersangkutan. Jika ada realisasi program kegiatan yang baru dan tidak sesuai dengan rencana mutu

yang ada, maka MAS akan menyusun Rencana Mutu khusus untuk perencanaan dan pemenuhan realisasi program kegiatan tersebut.

Produk yang direncanakan yaitu kegiatan peribadatan dan dakwah menyesuaikan dengan persyaratan yang diberikan oleh jama'ah melalui komunikasi jama'ah berupa informasi produk (program kegiatan) permintaan maupun umpan balik dari jama'ah. Untuk lebih meyakinkan jama'ah, didalam website MAS terdapat beberapa program unggulan pada setiap direktorat MAS dapat dilihat pada website (www.masjidalakbar.com).

Klausul 8 Pengukuran, Analisis dan Perbaikan menjelaskan tentang rencana dan penerapan proses-proses pemantauan, pengukuran, analisis dan peningkatan perbaikan sesuai dengan metode yang berlaku termasuk jangkauan pemakainya, untuk memastikan kesesuaian sistem manajemen mutu dan terus-menerus memperbaiki keefektifan sistem manajemen mutu.

Dengan melakukan pemantauan dan pengukuran yang dilakukan dari informasi jama'ah dan dilakukan audit internal, lalu dilakukan proses pengukuran persesuaian yang dilakukan oleh Manajemen Representative yang termasuk ketua dalam bagian ISO di MAS. Jika terdapat produk yang tidak sesuai maka akan ada

penanganan yang diambil dari pengukuran dan analisa data yang diperoleh dari informasi jama'ah ataupun audit internal. Lalu, akan ditindak lanjuti dengan melakukan peningkatan, dan tidak lupa membuat tindakan pencegahan selanjutnya, dan itu terjadi secara kontinyu dan selalu kesinambungan.

2. Kendala Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di Masjid Nasional Al-Akbar Surabaya.

Dari pemaparan hasil penelitian tentang kendala Implementasi Sistem Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di Masjid Nasional Al-Akbar Surabaya diketahui bahwa kendalan Implementasi SMM ISO 9001:2008 terdapat pada latarbelakang Sumber Daya Manusia yang berasal dari berbagai tingkatan sosial berbeda dan memiliki kemampuan pemahaman yang berbeda-beda hingga pada personil Masjid Nasional Al-Akbar pada tingkatan sosial kurang mampu, akan memiliki kecenderungan kesulitan dalam memahami Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 yang diterapkan di Masjid Nasional Al-Akbar Surabaya.

Jika dilihat dari desain gambar 4.1 maka kendala ini terdapat pada lingkaran Masjid Nasional Al-Akbar pada kolom Pengelolaan Sumber Daya MAS, jika dikaitkan dengan persyaratan umum penerapan ISO 9001:2008 di MAS maka terdapat pada klausul 6

Pengelolaan Sumber daya Peribadatan/Dakwah, sub 6.2 Sumber daya Manusia, 6.2.2 Kompetensi, Pemahaman, dan Pelatihan.

Dalam upaya mengatasi kendala tersebut, pada pemaparan hasil penelitian dijelaskan bahwa ada bagian yang berwenang untuk melakukan sosialisasi tentang penerapan SMM ISO 9001:2008 di MAS dan melakukan audit internal setiap 6 bulan sekali untuk sebagai bentuk kontrol lalu diadakan evaluasi bersama. Jika dilihat pada desain gambar 4.1 maka terlihat pada lingkaran MAS pada kolom Pengukuran, Analisis dan Perbaikan, dan dikaitkan pada Klausul SMM ISO di MAS terdapat pada klausul 8 Pengukuran, Analisa, Perbaikan sub, 8.2 Pemantauan dan Pengukuran, 8.3 Penanganan Produk yang Tidak Sesuai, 8.4 Analisis Data, 8.5 Peningkatan.