

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Sistem pelayanan merupakan suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang pada suatu organisasi perusahaan atau badan usaha untuk memberikan bantuan dan kemudahan pada masyarakat yang mempunyai kepentingan dalam organisasi itu dalam rangka mencapai tujuan sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sistem pelayanan merupakan salah satu keseluruhan yang terpadu dari semua satuan dan kegiatan yang berkaitan satu dengan lainnya dalam lingkungan masyarakat (Widiasa, 2007: 14).

Untuk mengusahakan tercapainya tujuan pelayanan, sumber daya manusia merupakan salah satu pendukung dan penunjang pelaksanaan pelayanan yang terwujud sebagai tenaga, dana, sarana, dan prasarana yang tersedia atau diadakan dan didayagunakan oleh masyarakat maupun pemerintah. Mencermati kegiatan tersebut maka seluruh institusi yang ada perlu melaksanakan secara baik tugas dan fungsinya, agar secara maksimal mendukung pencapaian tujuan pelayanan.

Masjid harus memiliki sistem pelayanan yang memadai, sehingga segala aktivitas yang ada akan berjalan dengan baik tanpa hambatan dan jemaah yang berkunjung merasa puas dengan layanan yang diberikan. Jemaah yang puas

akan membuat masjid menjadi lebih ramai dan sering dikunjungi (Hasil Survey Awal, Oktober 2023).

Membangun masjid harus berbeda dengan membangun sebuah rumah atau tempat tinggal apa pun. Karna masjid merupakan tempat ibadah, maka nuansa spritual yang mewarnai bangunan masjid tersebut harus di perhatikan. Segala hal yang memperlancar jalannya pelaksanaan ibadah dan aktifitas lain yang menjadi ciri khas dan karakter masjid juga harus di perhatikan. Jangan sampai mengunggulkan design interior atau eksterior masjid dengan tanpa memperhatikan karakter masjid yang mempunyai peran dan multifungsi dalam membina dan membangun masyarakat. Disinilah perlunya pandangan kedepan yang sangat perlu dipertimbangkan pengurus. Pada saat-saat masjid ramai dikunjungi, tentu kesempatan bagi pengurus untuk biasa mendapatkan bantuan material dan jamaah, tetapi kalau tidak mampu menata manajemannya secara baik, maka akan berdampak kepada persoalan imaroh, dan ri'ayah. Artinya jangan-jangan malah jamaah akan lari dan sholat pada rumah ibadah yang lain. (Syafi'I, Zulkarnain, 2014: 73).

Masjid ini tentunya bukan hanya monopoli masyarakat tertentu dalam arti bukan hanya khusus diperuntukkan bagi golongan masyarakat dalam suatu lingkungan tertentu, tapi setiap Muslim dapat beribadat di dalamnya. Oleh karenanya agar seseorang musafir (orang yang sedang dalam perjalanan) dapat mengetahui dengan pasti tempat salat (masjid), maka bangunan masjid ini harus mempunyai bentuk yang khas sehingga setiap orang dengan mudah dapat

mngenalinya. Menara sebenarnya dapat merupakan ciri bagi masjid. Suatu bentuk yang menjulang tinggi, biasanya merupakan tanda yang jelas (*Land Mark*) bagi lingkungan sekitarnya. Menara ini di samping berfungsi sebagai *land mark*, yang lebih utama lagi adalah sebagai tempat menyeru, memanggil umatnya dengan gema atau suara azan, yang diharapkan akan berkumandang jauh sehingga bagi muslim yang tersebar di seluruh pelosok sekitar masjid dengan berbagai kegiatannya akan dapat mendengar panggilan salat tersebut (Rukmana, 2002: 55-56).

Pelayanan yang berkualitas tentunya dilakukan oleh aparatur yang mempunyai kinerja yang baik melalui peningkatan efektivitas, efisien, profesionalisme, dan akuntabilitas dari pelayanan itu sendiri. Profesionalitas kinerja dibangun berdasarkan kemampuan dan soft skill yang dimiliki aparatur. Ketika profesionalitas dibangun dalam diri aparatur pelayanan publik, yang diikuti oleh pemberian pelayanan secara optimal dan prima, maka disitulah kinerja pelayanan tampak optimal. Ciri masyarakat maju ialah keinginan untuk berpartisipasi dan sekaligus berkompetisi, sehingga tuntutan peningkatan kualitas pelayanan umum dan kepuasan masyarakat dalam pelayanan yang diberikan menjadi tidak terelakkan. Oleh sebab itu indikator kepuasan masyarakat itulah yang menjadi tolak ukur keberhasilan pemerintah dalam memberikan pelayanan.

Secara filosofis dapat diketahui bahwa substansi kata sujud merupakan penyerahan diri seorang hamba. Dalam Islam dapat dikenal dengan nama

kategorisasi ibadah mahdhah yang merupakan ibadah mikro dalam arti yang sempit dan ibadah ghayr mahdhah merupakan ibadah makro dalam arti yang lebih luas. Pengabdian kepada Allah SWT tidak membatasi ibadah ritual hubungan manusia dengan Allah SWT tetapi juga menumbuhkan hubungan manusia dengan manusia lainnya yang dimana merupakan sebab-akibat dari ajaran agama Islam itu sendiri rahmat bagi seluruh alam. Keberadaan masjid di tengah masyarakat merupakan salah satu sentral kegiatan keagamaan yang terdapat di masyarakat sangat penting. Selain itu, kehadirannya yang ikut membendung upaya agama dan keyakinan lain untuk mempengaruhi keyakinan (akidah) kaum muslimin. Kemudian adapun secara maknawi, keberadaan masjid yaitu sebagai salah satu basis terpenting dalam membangun persepsi yang benar tentang Islam kepada masyarakat dengan memberikan perlindungan dan asumsi akidah, serta menyatukan umat Islam dalam sebuah ikatan persaudaraan yang kokoh (Rifa'i, dkk, 2005: 16).

Menurut Fandy Tjiptono dalam bukunya yang berjudul “prinsip- prinsip total *quality service*” mengatakan bahwa ada tiga kunci dalam memberikan pelayanan pelanggan yang unggul. *Pertama*, kemampuan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan. *Kedua*, pengembangan dibatasi yang lebih akurat dari pada pesaing. *Ketiga*, pemanfaatan informasi-informasi yang diperoleh dalam riset pasar dalam suatu kerangka strategi.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang menentukan kepuasan pelanggan. Ada dua faktor yang utama yang mempengaruhi kualitas

pelayanan, yaitu *expected servis* dan *perceived*. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melebihi harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas pelayanan yang ideal.

Pelayanan yang diterima lebih rendah dari pada harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan-kemampuan penyediaan layanan dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten. Parasuraman, Zeith dan Berry seperti dikutip oleh Bilsonsimaromo, ada beberapa kualitas jasa pelayanan berikut ini akan memeberikan jawaban terhadap jasa pelayanan terdapat lima faktor utama penentu kualitas pelayanan. Selanjutnya kelima dimensi tersebut dijadikan pedoman untuk mengetahui kualitas pelayanan, diantaranya:

- a. *Tangible* (bukti nyata), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi) serta penampilan karyawannya

- b. *Reliability* (keandalan), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan segera, akurat dan memuaskan. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan.
- c. *Responsiveness* (ketanggapan), yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas.
- d. *Assurance* (jaminan), yaitu mencakup pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para karyawan, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. *Assurance* terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*) dan sopan-santun (*courtesy*).
- e. *Empaty* (kepedulian), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual antar pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Yang diperlukan untuk menciptakan kenyamanan bagi pelanggan.

Banyak masjid megah berdiri, akan tetapi disaat waktu sholat tiba, jamaah yang hadir untuk sholat jamaah di masjid berbanding terbalik dengan luas bangunannya. Mungkin kejadian tersebut tidak hanya terjadi di satu dua masjid saja, kejadian serupa bisa saja sudah dianggap lumrah oleh sebagian kalangan. Apabila demikian maka semakin lama masjid akan ditinggalkan jamaahnya. Dalam manajemen Masjidnya menentukan wilayah dakwah masjid, melakukan pendataan jamaah masjid, merencanakan kegiatan masjid, mensosialisasikan kegiatan masjid, serta membuat laporan kegiatan masjid. Dalam penerapannya, manajemen masjid juga harus memegang prinsip-prinsip utama seperti: melayani, memahami, mensosialisasikan, dan mempertanggungjawabkan.

Kegiatan-kegiatan pelayanan yang dilaksanakan juga harus jeli dalam membidik potensi dalam masyarakat, agar dapat kembali mendekati warga ke masjid dan familier dengan masjid. Bentuk-bentuk pelayanan itu dapat berupa: pelayanan kesehatan, pendidikan, kesenian, sosial, dll. Selain mampu memanajemen kegiatan untuk jamaah, masjid juga harus mampu memanajemen laporan kegiatan masjid.

Peneliti melihat bahwa pelayanan yang diberikan Masjid Raya Al Jabbar masih jauh dari kata sempurna, dikarena masih banyak fasilitas yang tersedia sangat kurang memadai dan kurang memudahkan untuk jamaah. Masjid Raya Al Jabbar memiliki pelayanan yang dapat dinikmati baik oleh organisasi masyarakat, orang tua, anak-anak, dan pelajar. Adapun bentuk pelayanan yang diberikan dari pihak Masjid Raya Al Jabbar yaitu fasilitas Masjid Raya Al

Jabbar, petunjuk arah ke Masjid Raya Al Jabbar, download booklet profil Masjid Raya Al Jabbar, pendaftaran kegiatan taklim atau pengajian, dan galeri Rasulullah (Jabarprov.go.id, diakses 9 Juli 2024 jam 15.45).

Masjid Raya Al Jabbar merupakan salah satu Masjid Besar di Jawa Barat yang mana mengharuskan Masjid ini untuk memiliki model pelayanan yang baik, karena jemaah yang datang dari berbagai daerah dan selalu dalam jumlah yang banyak, tak hanya dikunjungi sebagai destinasi wisata tetapi menjadi pusat berlangsungnya kegiatan keagamaan.

Sekarang ini, pelayanan Masjid Raya Al Jabbar masih jauh dari kata sempurna, karena masih banyak nya fasilitas yang kurang memadai dan banyak oknum yang memanfaatkan kondisi saat ini untuk mencari penghasilan lebih yang mana hal itu dilakukan secara ilegal. Masjid Raya Al Jabbar mulai didesain tahun 2015 oleh Ridwan Kamil, sebagai wasiat sang ayahanda yang berpesan agar jangan pernah berhenti mendesain Masjid. Jawa Barat adalah sebuah provinsi dengan jumlah penduduk pemeluk agama Islam terbanyak di Indonesia sehingga memerlukan masjid besar yang dapat membanggakan warganya.

Pemilihan judul ini dikarenakan atas pertimbangan peneliti mengamati berbagai tantangan dan kekurangan sistem pelayanan Masjid Raya Al Jabbar Provinsi Jawa Barat mempengaruhi terhadap segala aktivitas keagamaan. Oleh karena itu, diperlukan pemahaman yang lebih baik tentang sistem pelayanan yang digunakan oleh Masjid Raya Al Jabbar untuk meningkatkan pelayanan

mereka. Pemilihan objek penelitian di Masjid Raya Al Jabbar Provinsi Jawa Barat dikarenakan atas pengamatan peneliti bahwa pelayanan Masjid Raya Al Jabbar masih kurang memadai dan masih belum banyak mahasiswa yang meneliti tentang Masjid Raya Al Jabbar terutama dibagian pelayanan yang ada di Masjid Raya Al Jabbar.

Maka dari uraian latar belakang diatas penulis memilih judul penelitian sebagai berikut “Sistem Pelayanan Masjid Raya Al Jabbar Sebagai Destinasi Wisata Religi Dan Pusat Kegiatan Keagamaan (Studi Deskriptif Di Masjid Raya Al Jabbar Provinsi Jawa Barat)”. Karena dengan kondisi yang cukup padat, dan tujuan masyarakat yang berbeda selalu ada beberapa permasalahan, seperti masyarakat yang tidak mau mematuhi peraturan yang telah ditetapkan sehingga mengganggu beberapa pengunjung yang memang berniat untuk beribadah dan mengikuti kegiatan dakwah yang ada sehingga pelayanan yang disediakan harus memadai untuk menghindari oknum-oknum tidak bertanggungjawab.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat diambil fokus penelitian sebagai berikut:

- a. Bagaimana kebijakan pelayanan Masjid Raya Al Jabbar sebagai destinasi wisata dan pusat kegiatan keagamaan?

- b. Bagaimana pelaksanaan pelayanan Masjid Raya Al Jabbar sebagai destinasi wisata religi dan pusat kegiatan keagamaan?
- c. Bagaimana upaya Masjid Raya Al Jabbar dalam mengatasi permasalahan pelayanan yang disediakan?
- d. Bagaimana kepuasan jamaah Masjid Raya Al Jabbar terhadap pelayanan yang diberikan?

C. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini berdasarkan fokus penelitian, yaitu:

- a. Untuk mengetahui kebijakan pelayanan yang diberikan Masjid Raya Al Jabbar kepada jamaah sebagai destinasi wisata dan pusat kegiatan keagamaan.
- b. Untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan Masjid Raya Al Jabbar sebagai destinasi wisata dan pusat kegiatan keagamaan.
- c. Untuk mengetahui bagaimana upaya Masjid Raya Al Jabbar dalam mengatasi permasalahan pelayanan yang disediakan.
- d. Untuk mengetahui kepuasan jamaah terhadap pelayanan Masjid Raya Al Jabbar terhadap pelayanan yang diberikan.

D. Kegunaan Penelitian

a. Secara Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi baru serta pengetahuan baru dalam kajian ilmu di program studi Manajemen Dakwah. Peneliti juga berharap penelitian ini dapat menjadi literatur dalam aspek pelayanan di Lembaga Islam.

b. Secara Praktis

Peneliti berharap penelitian ini dapat menjadi penambahan pemahaman serta masukan yang bermanfaat sebagai bahan penelitian selanjutnya bagi mahasiswa, khususnya mahasiswa prodi Manajemen Dakwah UIN Sunan Gunung Djati Bandung. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan evaluasi untuk pelayanan Masjid Raya Al Jabbar sebagai dinasti wisata dan pusat kegiatan keagamaan.

E. Hasil Penelitian yang Relevan

Penelitian terdahulu adalah upaya peneliti untuk mencari perbandingan untuk menemukan inspirasi baru untuk penelitian selanjutnya, disamping itu kajian terdahulu membantu penelitian dapat memposisikan penelitian serta menunjukkan orisinalitas dari penelitian. Berikut beberapa penelitian yang relevan dengan yang peneliti kaji, yaitu:

Pertama, Skripsi yang ditulis oleh Sri Wahyuni (2021), dengan judul "*Strategi Manajemen Masjid Dalam Meningkatkan Kenyamanan Jamaah Pada*

Masjid Al Azhar Center Parepare". Penelitian ini membahas tentang strategi manajemen masjid Al Azhar *Islamic Center Parepare*. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan strategi manajemen masjid pada masjid Al Azhar *Islamic Center Parepare* dan untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam meningkatkan kenyamanan jamaah pada masjid Al Azhar *Islamic Center Parepare*.

Perbedaan dengan skripsi ini, peneliti lebih fokus pada pelayanan Masjid sebagai destinasi wisata religi dan pusat kegiatan keagamaan, sedangkan skripsi ini hanya terfokus pada pelayanan masjid untuk meningkatkan kenyamanan jama'ah.

Kedua, Skripsi yang ditulis oleh Aldi Fakhrozy (2023), dengan judul "*Manajemen Strategi Masjid Jogokariyan Yogyakarta Sebagai Upaya Memakmurkan Masjid Tahun 2022-2023*". Membahas tentang Manajemen Strategi Masjid Jogokariyan Yogyakarta Sebagai Upaya Memakmurkan Masjid Tahun 2022-2023. Penelitian ini menunjukkan secara umum Manajemen Strategi Masjid Jogokariyan Yogyakarta Sebagai Upaya Memakmurkan Masjid Tahun 2022-2023 cukup baik. Strategi yang berfokus pada jamaah melalui pendekatan kepada jamaah, serap aspirasi dari berbagai *stakeholder*, dan menjunjung tinggi ukhuwah, sangat berperan penting dalam memakmurkan Masjid Jogokariyan. Keberadaan Masjid Jogokariyan juga memberikan manfaat serta dampak yang baik pada kehidupan masyarakat Kampung Jogokariyan.

Penelitian ini berbeda dengan yang penelitian kaji karena berfokus pada strategi memakmurkan Masjid dengan berbagai pendekatan yang menunjang kehidupan masyarakat Jogokariyan, sedangkan peneliti menitikberatkan pada model pelayanan Masjid dimana Masjid itu sebagai dinasti wisata dan kegiatan keagamaan.

Ketiga, Skripsi yang ditulis oleh Melani Nindya Aryati (2022), dengan judul "*Strategi Pengelolaan Masjid Pada Masa Pandemi di Kota Banda Aceh*". Membahas tentang strategi perencanaan terkait pengaturan anggota BKM dalam melaksanakan dan mengontrol protokol kesehatan di masjid, perencanaan terkait shaf shalat, dan perencanaan untuk pelaksanaan kegiatan; kemudian strategi pengorganisasian, Imeum Gampong mengatur kepengurusan masjid dan pada masa pandemi tidak ada dibentuk bidang khusus untuk menangani protokol kesehatan akan tetapi seluruh anggota BKM beserta remaja masjid saling bekerjasama; strategi penggerakan, dilakukan secara verbal seperti pemberian arahan ketika pelaksanaan shalat Jumat dan non-verbal seperti pemasangan spanduk yang juga bertujuan untuk mengajak masyarakat sekitar disiplin protokol kesehatan; dan strategi pengawasan, terkait pelaksanaan protokol kesehatan pada jamaah, masjid beserta kegiatan-kegiatan didalamnya, dan juga pengawasan pada lingkungan masjid. Pada penelitian ini terdapat perbedaan dalam pengelolaan Masjid. fokus penelitian dan objek penelitiannya berbeda serta kejadiannya terjadi disaat pandemi.

Keempat, Jurnal yang disusun oleh Muhammad Abduh (2021) dengan judul "*Pengelolaan Masjid Agung Islamic Center Sebagai Objek Wisata Religi*". Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa pengelolaan masjid agung islamic center Kabupaten Rokan Hulu belum mengoptimalkan pengelolaan berbasis pengelolaan objek wisata religi, faktor yang mendukung daya tarik wisata religi di Masjid Agung *Islamic Center* Kabupaten Rokan Hulu juga belum dimaksimalkan. Perbedaan dengan Jurnal ini, peneliti lebih memfokuskan model pelayanan yang diberikan kepada jama'ah Masjid sebagai destinasi wisata religi dan pusat kegiatan keagamaan dimana dia hal itu dilaksanakan secara berbarengan.

Kelima, Jurnal yang disusun oleh Nur Chotib (2022) dengan judul "*Manajemen Masjid Berbasis Wisata Religi dan Ekonomi Kreatif*". Hasil penelitian yang diperoleh, bahwa manajemen masjid berbasis wisata religi dan ekonomi kreatif di Masjid Akidah Desa Nyalembeng Kecamatan Pulosari Kabupaten Pematang, menggunakan empat fungsi manajemen yaitu POAC (*Planning, Organizing, Actuating, dan Controlling*). Dalam penelitian ini berbeda dengan penelitian yang peneliti kaji yaitu penelitian ini menggunakan fungsi manajemen POAC dalam penyusunan fokus penelitian sedangkan peneliti menggunakan teori munir dalam penyusunan fokus penelitian.

Keenam, Tesis yang ditulis oleh Abdul Aziz (2021) dengan judul "*Eksistensi Masjid Sebagai Pusat Dakwah Dalam Resiliensi Semangat Beragama: Studi Kasus Pada Remaja Dikawasan Pariwisata Senggigi*,

Lombok Barat". Tesis ini merupakan penelitian lapangan dengan memakai pendekatan kualitatif. Penggalan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara mendalam, diskusi dan studi dokumentasi. Adapun dalam proses penelitian ini berlangsung secara intensif hampir selama enam bulan dengan melibatkan tokoh agama, pengurus remaja, pengurus dewan kemakmuran masjid (DKM) yang ada di Dusun Senggigi sebagai informan di lapangan. Krisis moral ditengah kehidupan para remaja dikawasan pariwisata senggigi terjadi karena adanya pengaruh modernisasi yang tidak bisa dimanfaatkan secara bijaksana dan krisis moral tersebut juga terjadi karena masih adanya stigma sosial ditengah masyarakat.

Perbedaan dengan tesis ini terdapat pada fokus dan tujuan penelitian, tesis ini lebih berfokus pada eksistensi Masjid dalam semangat beragama sedangkan yang peneliti kaji mengenai ragam layanan, dampak hambatan dan pelaksanaan pelayanan Masjid sebagai destinasi wisata dan pusat kegiatan keagamaan.

F. Landasan Pemikiran

1. Landasan Teoritis

Pengertian layanan atau pelayanan secara umum, adalah menyediakan segala apa yang dibutuhkan orang lain (Purwadarminta, 1996). Sedangkan definisi layanan adalah kegiatan yang dilakukan perusahaan kepada anggota yang telah membeli produknya (Tjiptono, 2004).

Menurut Kotler dalam Sampara Lukman yang di kutip oleh Sinambela (2010: 4) Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Menurut Sampara yang di kutip oleh Sinambela (2010: 5) pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan (Gronroos, 1990). Pelayanan merupakan kegiatan yang diteruskan oleh organisasi atau perseorangan kepada konsumen yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki, konsumen yaitu masyarakat yang mendapat manfaat dan aktivitas yang dilakukan oleh organisasi yang memberikan pelayanan (Moenir, 2002: 6). Sedangkan Syamsul Maarif (2003) memberikan pengertian tentang jasa atau pelayanan adalah merupakan suatu kinerja penampilan, tidak terwujud (*intangible*) dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut.

Pelayanan adalah sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada anggota (Kasmir, 2005). Sedangkan bahwa suatu pelayanan akan terbentuk karena adanya proses pemberian layanan tertentu dari pihak penyedia layanan kepada pihak yang dilayani (Atep Adya Barata, 2004).

2. Kerangka Konseptual

Pelayanan (*customer service*) secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Dalam Kamus Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani yaitu membantu menyiapkan (membantu apa yang diperlukan seseorang).

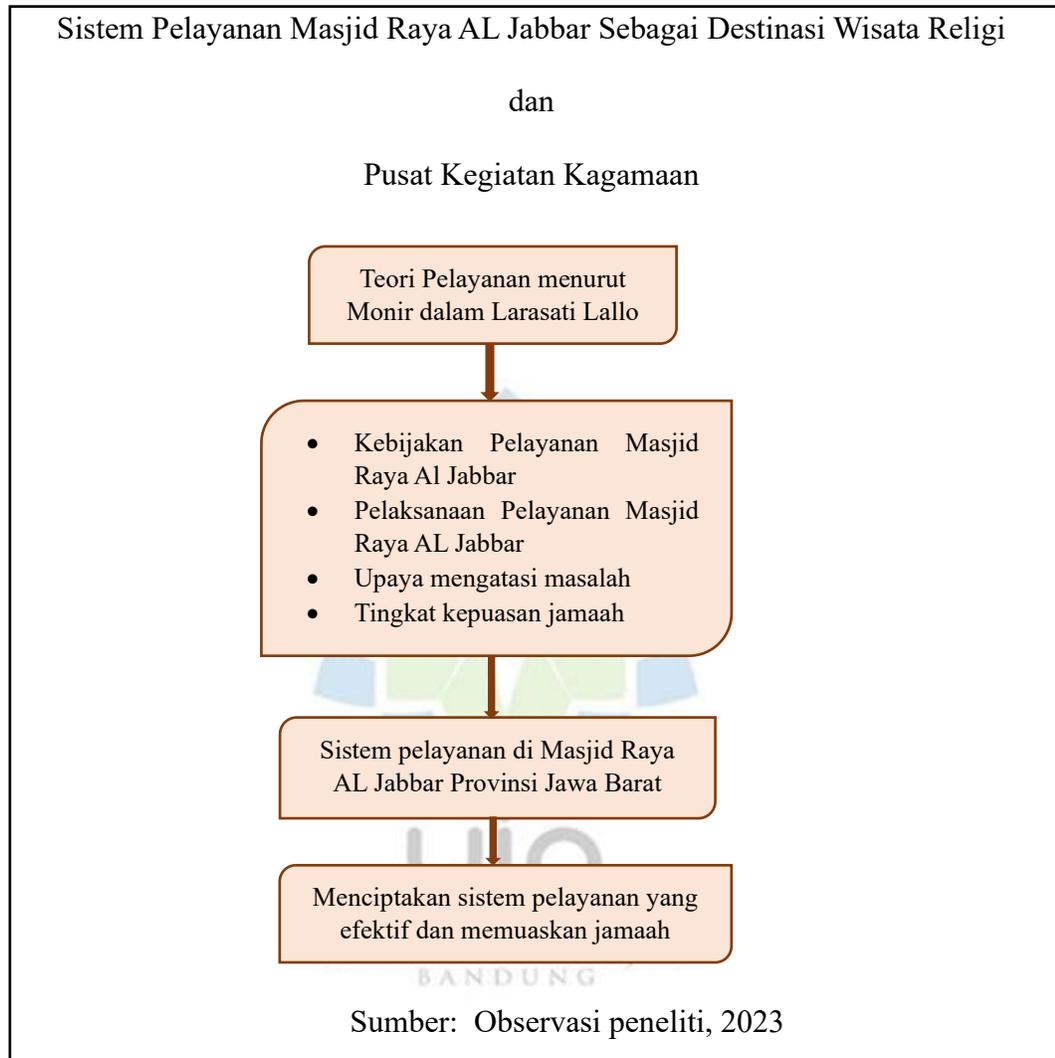
Pada hakekatnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang merupakan proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat, proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain (Tim penyusun KBBI, 1990). Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan atau faktor material melalui sistem prosedur dan dengan metode tertentu dalam rangka usaha untuk memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya (Monir dalam Larasati Lallo, 2015: 7).

Pelayanan yang baik menjadi upaya yang dibuat untuk mengatur jalannya suatu kegiatan atau aktivitas yang direncanakan, kemudian dilaksanakan dengan melakukan beberapa pengorganisasian hingga pengawasan agar kegiatan atau aktivitas yang dijalankan dapat mencapai target sasaran dengan sebaiknya. Pelayanan juga berperan penting dalam upaya menanggulangi suatu kegiatan yang dilaksanakan selanjutnya agar lebih baik dari kegiatan yang pernah dijalankan.

Wisata religi adalah perjalanan yang dilakukan untuk meningkatkan amalan agama sehingga strategi dakwah yang diinginkan akan dapat dirasakan oleh seluruh masyarakat. Wisata religi sebagai bagian aktivitas dakwah harus mampu menawarkan wisata baik pada objek dan daya tarik wisata bernuansa agama maupun umum, mampu menggugah kesadaran masyarakat akan ke Maha Kuasaan Allah SWT dan kesadaran agama.

Wisata religi dilakukan dalam rangka mengambil ibrah atau pelajaran dari ciptaan Allah atau sejarah peradaban manusia untuk pusat kegiatan keagamaan adalah tempat dilakukannya segala bentuk kegiatan yang berhubungan dengan nilai-nilai agama, yang dijadikan sebagai rutinitas dalam kehidupan sehari-hari dan dijadikan pedoman dalam menjalin hubungan kepada Allah SWT dan hubungan kepada umat manusia lainnya (Hasil Survey Awal, Oktober 2023).

Bagan 1.1 Kerangka Konseptual.



Sumber: Monir dalam Larasati Lallo, 2015

Adapun penjelasan kerangka konseptual di atas merupakan sistem pelayanan Masjid Al Jabbar. Penelitian ini membahas mengenai kebijakan pelayanan, pelaksanaan pelayanan, upaya menghadapi masalah pelayanan, dan tingkat kepuasan jamaah terhadap pelayanan yang disediakan berdasar teori pelayanan oleh Monir. Pelayanan ini dilakukan oleh seluruh staff yang

bertanggungjawab di Masjid Raya Al Jabbar dengan tujuan untuk meningkatkan pelayanan yang ada di Masjid Raya Al Jabbar Provinsi Jawa Barat.

G. Langkah-langkah Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana peneliti memperoleh informasi mengenai data yang diperlukan. Lokasi penelitian adalah merupakan tempat dimana penelitian akan dilakukan. Pemilihan lokasi harus didasarkan pada pertimbangan-pertimbangan kemenarikan, keunikan, dan kesesuaian dengan topik yang dipilih. Dengan pemilihan lokasi ini, peneliti diharapkan menemukan hal-hal yang bermakna dan baru (Suwarma Al Muchtar, 2015).

Penelitian ini dilaksanakan di Masjid Raya Al Jabbar yang berlokasi di Jl. Cimincrang No. 14, Cimenerang, Kecamatan Gedebage, Kota Bandung, Jawa Barat. Peneliti mengambil Masjid Raya Al Jabbar sebagai lokasi penelitian karena menurut peneliti pelayanan yang diberikan oleh Masjid Raya Al Jabbar masih kurang maksimal sebagai Masjid tingkat provinsi terhadap jamaah yang berkunjung. lokasinya yang strategis dan belum ada penelitian terdahulu yang mengambil lokasi penelitian ini, serta Masjid ini baru saja diresmikan sehingga banyak sekali permasalahan dan hal baru yang membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian.

2. Paradigma dan Pendekatan

Paradigma adalah suatu cara pandang untuk memahami kompleksitas dunia nyata. Cara pandang yang digunakan peneliti di dalam penelitian ini adalah paradigma konstruktivis. Paradigma konstruktivis ialah paradigma yang hampir merupakan antitesis dari paham yang meletakkan pengamatan dan objektivitas dalam menemukan suatu realitas atau ilmu pengetahuan.

Paradigma yang penulis gunakan adalah paradigma konstruktivisme. Paradigma konstruktivisme ini menganggap ilmu sosial sebagai penelitian terstruktur terhadap tindakan yang memiliki makna sosial melalui observasi langsung yang mendalam terhadap individu-individu yang terlibat dalam menciptakan dan menjaga dunia sosial mereka (Hidayat, 2003: 3). Menggunakan paradigma konstruktivisme ini bertujuan untuk menganalisis terkait pelayanan Masjid Raya Al Jawaban dalam meningkatkan pelayanan yang baik kepada jamaah.

Berdasarkan paradigma yang digunakan yaitu konstruktivisme pada penelitian, maka pendekatan yang digunakan peneliti adalah kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang dipakai saat meneliti pada keadaan objek yang alamiah, pendekatan kualitatif ini yang menjadi instrumen kuncinya adalah seorang peneliti, pengambilan sampel dari sumber data menggunakan secara *purposive* dan *snowball*, adapun teknik pengumpulan dengan *triangulasi* (gabungan), dalam analisis data bersifat induktif dan hasil penelitian kualitatif ini cenderung menekankan makna daripada generalisasi (Sadiah, 2015: 19).

Dengan demikian, dalam penelitian kualitatif ini yang menjadi fokus penelitian adalah terkait pelayanan Masjid Raya Al Jabbar dalam meningkatkan pelayanan yang baik kepada jamaah.

3. Metode Penelitian

Metode penelitian yang peneliti pakai berupa metode deskriptif. Metode ini mempunyai tujuan untuk melukiskan secara terstruktur fakta atau ciri khas populasi tertentu atau bidang tertentu secara faktual dan cermat. Pada saat proses pengumpulan datanya metode ini menitikberatkan pada kegiatan observasi dan suasana yang dialaminya (Sadiah, 2015: 81).

Digunakannya metode deskriptif ini maka peneliti akan mengetahui kualitas pelayanan Masjid Raya Al Jabbar sebagai destinasi wisata dan pusat kegiatan keagamaan. Peneliti memilih memakai metode ini karena dapat memberikan gambaran secara objektif dan sistematis. Dengan tujuan untuk membuat gambaran secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta Masjid Raya Al Jabbar, dalam meneliti suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu peristiwa yang terjadi sekarang di Masjid Raya Al Jabbar Provinsi Jawa Barat.

4. Jenis dan Sumber Data

a. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif. Menurut Bog dan Taylor data kualitatif yaitu penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari

orang-orang atau perilaku yang diamati (Wahidin and Dkk 2002: 17). Data yang dihasilkan adalah tentang sistem pelayanan, upaya, dan tingkat kepuasan jamaah. pelaksanaan pelayanan Masjid Raya Al Jabbar sebagai dinasti wisata religi dan pusat kegiatan keagamaan.

b. Sumber Data

Sumber Data di dalam penelitian merupakan faktor yang sangat penting, karena sumber data akan menyangkut kualitas dari hasil penelitian. Oleh karenanya, sumber data menjadi bahan pertimbangan dalam penentuan metode pengumpulan data. Sumber data terbagi menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh peneliti secara langsung (dari tangan pertama), sementara data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti dari sumber yang sudah ada (Purhantara, 2010: 79).

a. Sumber Data Primer

Dalam hal ini sumber data yang di dapat secara primer atau informasi yang di dapat langsung dari orang yang terlibat dalam fokus penelitian dan mengandung data yang dibutuhkan. Sumber data primer yaitu dari semua pihak informasi di Masjid Raya Al Jabbar dengan melakukan wawancara secara langsung.

b. Sumber Data Sekunder

Kemudian sumber data sekunder diperoleh peneliti dari literatur, arsip-arsip, buku-buku, jurnal, tugas akhir atau skripsi, internet,

majalah dan sumber lain yang ada relevansinya dengan penelitian ini. Data ini melengkapi pemahaman dan referensi bagi peneliti dalam menyusun dan menganalisis data sesuai dengan lingkup masalah yang diteliti.

5. Informan atau Unit Analisis

a. Informan

Informan adalah individu atau orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi mengenai situasi dan kondisi latar belakang penelitian. Melalui informan, peneliti dapat mengetahui segala sumber informasi mengenai hal yang menjadi objek penelitian (Moleong, 2012: 132). Informan dalam penelitian ini sangat berperan dalam memberikan informasi yang dibutuhkan dan memiliki wawasan yang luas mengenai Masjid Raya Al Jabbar.

b. Teknik Penentuan Informan

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik penentuan informan yang digunakan adalah *purposive sampling* dan *snowball*. Teknik *purposive sampling* adalah metode pemilihan sampel yang mempertimbangkan faktor-faktor tertentu dalam proses pengambilan sampel (Sadiah, 2015: 19). Adapun dalam penelitian ini berdasarkan teknik *purposive sampling* yaitu mereka yang memiliki pengetahuan, pengalaman, dan keterlibatan dalam upaya peningkatan pelayanan Masjid Raya Al Jabbar.

Sedangkan *snowball sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang awalnya hanya melibatkan sedikit informan, tetapi berkembang seiring waktu karena adanya kebutuhan informasi yang lebih khusus dan lebih banyak (Sadiah, 2015: 19). Digunakannya metode ini, maka peneliti memulai dengan informan awal yang relevan, kemudian meminta rekomendasi untuk informan lain yang mungkin memiliki pengetahuan dan pengalaman yang relevan.

6. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan pada kondisi yang alamiah, sumber data primer, dan teknik pengumpulan data lebih banyak pada observasi berperanserta, wawancara mendalam, dan dokumentasi. teknik pengumpulan data terdiri atas observasi, wawancara, angket dan dokumentasi. Dalam penelitian ini peneliti mengumpulkan data dengan menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi (Sugiyono, 2018).

a. Observasi

Observasi adalah pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti. Metode observasi dapat dimaksudkan suatu cara pengambilan data melalui pengamatan langsung terhadap situasi atau peristiwa yang ada dilapangan (Nana Sudjana, 1989). Observasi ini dilakukan melalui pengamatan peneliti saat melakukan observasi

langsung ke Masjid Raya AL Jabbar yang kemudian dicari permasalahannya dicatat dan di dokumentasikan.

b. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal yang lebih mendalam dan jumlah respondenya sedikit atau kecil (Sugiyono, 2018).

Dalam penelitian ini wawancara melalui proses tanya jawab lisan yang berlangsung satu arah, artinya pertanyaan datang dari pihak yang mewawancarai dan jawaban diberikan oleh yang diwawancarai. Komunikasi berlangsung dalam bentuk tanya-jawab dalam hubungan tatap muka, sehingga gerak dan mimik responden merupakan pola media yang melengkapi kata-kata secara verbal. Adapun narasumber dari proses wawancara ini adalah Bapak Fonar yang menjabat sebagai *Lead engenir* bidang arsitek dan *landscape* dan beberapa *staff* Masjid Raya Al Jabbar.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian (Sugiyono, 2018).

Dokumentasi ini merekam semua hasil wawancara dan keterangan yang diberikan oleh informan. Metode ini digunakan untuk memperoleh data-data yang diperlukan oleh peneliti berkenaan dengan pelayanan Masjid Raya Al Jabbar sebagai destinasi wisata religi dan pusat kegiatan keagamaan.

7. Teknik Penentu Keabsahan Data

Dalam mendapatkan keabsahan data maka dalam penelitian dilakukan teknik pemeriksaan keabsahan data terlebih dahulu. Keabsahan data pada penelitian kualitatif dapat diperoleh melalui triangulasi. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan. Teknik analisa data dalam penelitian ini menggunakan analisis kualitatif (Moleong, 2011).

Untuk memenuhi validasi data *survey*, peneliti melakukan triangulasi dengan menggunakan sumber untuk mendapatkan data yang valid, Triangulasi data yang dilakukan dalam penelitian ini bertujuan untuk membandingkan hasil observasi, wawancara dengan isi dokumen yang bersangkutan.

8. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceriterakan pada orang lain (Moleong, 2011).

Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan cara metode deskriptif kualitatif seperti pengumpulan data terlebih dahulu, lalu dicocokkan dengan permasalahan yang diteliti. Miles & Huberman (2014: 17) menyebutkan bahwa teknik analisis data dalam penelitian kualitatif meliputi :

a. Reduksi data

Dalam mereduksi data akan dipandu oleh tujuan yang akan dicapai dan telah ditentukan sebelumnya. Reduksi data juga merupakan proses berfikir kritis yang memerlukan kecerdasan dan keluasan dan kedalaman wawasan yang tinggi. Pada reduksi data ini, peneliti mencoba untuk merangkum yang diperoleh dari hasil wawancara dengan informan, memusatkan perhatian pada penyerdehanaan, mengabstraksikan dan mentransformasikan data.

b. Penyajian data

Dalam penelitian kualitatif penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart*, dan sejenisnya namun yang sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Melalui penyajian data tersebut, maka data terorganisasikan, dan tersusun sehingga akan semakin mudah dipahami (Sugiyono, 2018).

alam penyajian data ini, peneliti akan menguraikan data dari hasil penelitian yang dilakukan bersama informan terkait pengelolaan Masjid sebagai destinasi wisata dan pusat kegiatan keagamaan, dimana data tersebut diperoleh dari hasil wawancara dengan informan.

c. Verifikasi dan Kesimpulan

Langkah terakhir dalam menganalisis penelitian kualitatif adalah penarikan kesimpulan. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih belum jelas sehingga setelah diteliti menjadi jelas (Sugiyono, 2018). Data yang sudah diatur (dipolakan, difokuskan, disusun secara sistematis) kemudian kemudian dicari kesimpulannya sehingga makna data dapat ditemukan.