

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Secara prinsip masjid bisa dipahami sebagai suatu lembaga yang sentral dan fungsional bagi masyarakat muslim pada kehidupannya sehari-hari. Masjid tidak bisa hanya disandarkan pada fungsi tempat beribadah secara ritual saja, namun segala aspek fungsi yang dibutuhkan pada setiap lini masyarakat semestinya telah tersediakan pada masjid, baik itu fungsi untuk kesejahteraan ekonomi, sosial, maupun meningkatkan kualitas pendidikan masyarakat. Sehingga masjid bukan hanya sebatas pada suatu bangunan yang terdiri dari besi dan beton hanya untuk bersujud saja secara bahasa, tetapi dapat menjadi representasi wajah peradaban umat islam yang dapat menjawab segala persoalan dari setiap zaman.

Selain fungsi untuk shalat, masjid mempunyai peran dalam memajukan peradaban umat islam, baik dalam melakukan perbaikan dalam nilai-nilai kehidupan, pengamalan ilmu agama, maupun pembinaan umat melalui program keshalihan ekonomi dan sosial. Sehingga pada mulanya disebut ‘umat membangun masjid’ lalu menjadi ‘masjid membangun umat’ hal ini tentu selaras dengan firman Allah SWT dalam Qur’an Surah At-Taubah Ayat 18 yang artinya, "Sesungguhnya yang (pantas) memakmurkan masjid-masjid Allah hanyalah orang yang beriman kepada Allah dan hari Akhir, mendirikan shalat, menunaikan zakat, serta tidak takut (kepada siapa pun) selain Allah. Mereka itulah yang diharapkan termasuk golongan orang-orang yang mendapat petunjuk."

Namun di era milenium ketiga ini, ada sebuah pernyataan menarik dari Is'adi (2017: 18) mengenai fenomena masjid saat ini. Ia berpendapat bahwa yang menyebabkan masjid kehilangan jati dirinya saat ini diantaranya adalah pengurus hanya bertumpu pada penumpukan uang kas atau aset lancar masjid, padahal uang kas masjid mesti dikelola dan disalurkan dengan baik seperti pembiayaan operasional maupun program masjid supaya menunjang kenyamanan dan keamanan jamaah dalam melaksanakan ibadah ataupun kegiatan sosial dan pendidikan keagamaan. tidak hanya itu, dalam hal pembangunan masjid pun banyak masjid yang secara arsitektur pegang dan tentunya dengan biaya pembangunan yang tak sedikit namun banyak fasilitas maupun inventaris masjid yang rusak seperti toilet ataupun tempat wudhu. Artinya kurangnya manajerial pemeliharaan sarana prasarana yang dilakukan di masjid.

Keberadaan masjid pada zaman modern ini mengalami penggerusan fungsi dari pusat pelayanan umat menjadi sekedar pelengkap sarana ibadah di berbagai tempat. Fenomena di beberapa tempat di Indonesia ini membuat masjid tidak lagi dirasakan dan hadir di masyarakat. Bahkan beberapa masjid tidak mampu dalam menjalankan fungsi sosial seperti mempererat persaudaraan maupun fungsi pemberdayaan ekonomi berupa penyaluran zakat sebagaimana yang dicontohkan Nabi Muhammad dalam mengelola masjid Nabawi. Hal ini terjadi kurangnya kualitas dan pengetahuan pengurus atau Ta'mir tentang mengenai fungsi dan peran masjid. (Saputra & Kusuma, 2017: 21)

Fenomena yang terjadi saat ini terkait dengan perkembangan dan pengelolaan masjid di Indonesia Indonesia ini tidak sesuai dengan idealnya masjid

itu sendiri yakni sebagai pusat pembinaan umat dalam upaya melindungi, mempersatukan umat dalam mewujudkan umat yang berkualitas, moderat, dan toleran. Masjid saat ini kebanyakan tidak memperhatikan kebutuhan dari jamaahnya dan juga selain itu pembangunan masjid yang semakin marak tidak diikuti oleh mutu pemberdayaan dan pengelolaan, sehingga masjid memiliki kesan tidak dapat memberikan sosial bagi masyarakat (Sadiana, 2009: 12). melihat hal tersebut diperlukannya manajemen masjid yang profesional supaya dapat memaksimalkan dalam melayani jamaah .

Hasil data berdasarkan dari Sistem Informasi Masjid pada tahun 2024, terdapat 63.481 masjid di Provinsi Jawa Barat, sedangkan terdapat sejumlah 6.142 masjid di Kabupaten Sukabumi dan 65 Masjid di Kota Sukabumi, dengan tipologi masjid terdiri dari 1 Masjid Besar, 63 Masjid Jami, dan 1 masjid bersejarah Sebagai provinsi yang menjadi pembangunan masjid terbanyak di indonesia, seharusnya semakin banyaknya masjid menjadi semakin baik sistem pengelolaan dan juga pengurus dalam memakmurkan masjid.

Menurut SK Dirjen Bimas Kementerian Agama RI Tahun 2014 mengenai standar pembinaan manajemen masjid, terdapat parameter kualifikasi pembinaan dan pengelolaan manajemen masjid berdasarkan tipologi dan perkembangannya yang ditinjau dari tiga aspek utama yakni manajemen *Idaroh*, *imarah*, dan *Ri'ayah*. Aspek *idaroh* adalah mencangkup pada pengelolaan masjid, baik berupa perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan (Nurhidayat, 2016:11). Aspek *imarah* menekankan pada kegiatan pemakmuran masjidnya. Dalam hal ini, seluruh pengurus masjid berupaya supaya masjid dapat difungsikan

sebagaimana mestinya yakni sebagai tempat pusat pembinaan serta ibadah umat dan persatuan umat. Fungsi ini lalu diturunkan dalam bentuk program-program yang dibuat dalam rangka memakmurkan masjid. Aspek *riayah* adalah kegiatan yang menyangkut pengelolaan dalam hal kondisi fisik masjid. Hal ini berkaitan dengan upaya pengurus masjid untuk melakukan pemeliharaan serta menjaga fasilitas masjid baik dalam ruangan maupun luar ruangnya (Nurhayati, 2018: 32)

Pelayanan jamaah masjid merupakan aspek yang sangat penting dalam menjaga kenyamanan dan keamanan dalam keberlangsungan fungsi masjid. Menurut Kotler & Keller (2016) pelayanan adalah tindakan atau kinerja yang bersifat tidak terwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan. Pada hal ini, pelayanan yang diberikan bukan berbentuk barang saja, melainkan bagaimana menciptakan suasana ibadah yang nyaman, lalu memberikan bimbingan keagamaan yang berkualitas pada jamaah, juga memastikan fasilitas-fasilitas pendukung yang memadai bagi jamaah. Lebih lanjutnya sebagaimana yang ditekankan oleh Zeithaml (2017: 9) bahwa pelayanan berorientasi pada kebutuhan jamaah.

Bagaimanapun juga pelayanan kepada jamaah yang diberikan oleh takmir dapat berjalan dengan baik dan bahkan dapat memberikan manfaat yang besar bagi jamaah apabila fungsi manajemen sumber daya manusianya dengan baik dan profesional sesuai dengan kompetensinya masing-masing sehingga dapat mewujudkan masjid yang makmur. Karena masjid saat ini menghadapi tantangan zaman yang berbeda dengan tantangan zaman dahulu maka perlunya suatu cara yang inovatif dan juga adaptif dalam menyelesaikan permasalahan yang terjadi di

masyarakat. Sebagaimana mengurus sebuah perusahaan yang dimana tujuan dari perusahaan adalah untuk mendapatkan keuntungan yang bersifat materil perlu adanya pengelolaan yang baik dan sangat diperhatikan dengan serius supaya pengurus dapat mewujudkan masjid yang makmur.

Namun, realitas menunjukkan bahwa tidak semua masjid mampu menjalankan peran sentral dan fungsional masjid secara optimal. Banyak masjid cenderung berfokus pada fungsi ibadah ritual, kurang mengembangkan potensi besar dalam aspek sosial, ekonomi, dan pendidikan umat (Saputra & Kusuma, 2017: 18). hal ini menimbulkan kesenjangan antara prinsip ideal suatu peran masjid sebagai pusat peradaban dan praktik nyata di lapangan, yang pada gilirannya dapat menghambat tercapainya kemakmuran masjid dalam pengertian yang lebih dalam. Kemakmuran masjid di sini tidak hanya diukur dari sisi finansial, tetapi juga meliputi kemakmuran spiritual (peningkatan kualitas ibadah dan pemahaman agama jamaah), kemakmuran sosial (program-program yang memberdayakan dan melayani masyarakat sekitar), serta kemakmuran fisik (fasilitas yang memadai dan nyaman) yang berkelanjutan (Ikhwani, 2023: 52).

Strategi pelayanan jamaah menjadi penting, masjid, sebagai organisasi yang berinteraksi langsung dengan jamaah, memerlukan strategi pelayanan yang efektif dan berorientasi pada kebutuhan untuk dapat mengoptimalkan perannya. Strategi ini harus mampu mengidentifikasi kebutuhan jamaah, merancang program-program inovatif, serta melaksanakannya dengan profesionalisme dan semangat pengabdian kepada masjid. Melalui strategi pelayanan yang tepat, masjid diharapkan dapat menarik lebih banyak jamaah, meningkatkan kualitas

interaksi dan partisipasi mereka, serta pada akhirnya mewujudkan kemakmuran masjid.

Salah satu masjid yang menjadi pusat ibadah di kota Sukabumi adalah Masjid Sejuta Pemuda yang letaknya di Kecamatan Citamiang, Kota Sukabumi. Alasan memilih tempat penelitian ini adalah meski masjid ini baru resmi didirikan pada 9 Maret 2024, dalam kurun waktu yang relatif singkat, masjid ini telah menunjukkan perkembangan signifikan terutama dalam aspek pelayanan kepada jamaah. Fenomena ini mengindikasikan adanya praktik-praktik strategi pelayanan jamaah yang patut diteliti lebih lanjut. data awal yang peneliti dapat saat observasi yang dilakukan oleh penulis, Masjid ini menjadi salah satu masjid yang ikonik di Kota Sukabumi, dengan berada di samping perkotaan, masjid ini sering dijadikan sebagai tempat singgah bagi para musafir di perjalanannya. Tidak sedikit para jamaah yang datang ke masjid ini bukan hanya untuk melaksanakan shalat wajib berjamaah saja ataupun menghadiri pengajian yang rutin diadakan, namun juga para jamaah ada yang menginap di masjid ini secara gratis karena salah satu fasilitas pelayanan yang disediakan di masjid ini adalah pelayanan gratis menginap dan juga disediakan bantal serta kasurnya yang nyaman. Hal ini tentunya menjadi daya tarik jamaah dan juga keunikan yang memberi kesan bahwasanya masjid menjadi tempat yang disenangi oleh masyarakat dan selayaknya seorang Takmir masjid mampu memakmurkan masjid dengan cara dan juga inovasi pelayanan yang diberikan sehingga para jamaah tertarik untuk memakmurkan masjid dengan cara datang melaksanakan shalat berjamaah serta mengikuti kegiatan keagamaan lainnya.

Karena masjid tidak terbatas pada ibadah ritual saja melainkan menjadi jawaban atas segala permasalahan umat. Tidak hanya itu Masjid Sejuta Pemuda memang dikenal dengan keunikan di Kota Sukabumi sebagai “masjid dengan pelayanan hotel bintang lima” ini menyediakan berbagai fasilitas dan pelayanan gratis untuk jamaah, seperti makan tiga kali sehari secara gratis dan juga para jamaah diperkenankan menginap di masjid beserta menikmati segala fasilitas yang diberikan secara cuma-cuma selama batas waktu tiga hari, karena hal ini memang sunnah dan adab sekaligus hak bertamu ialah selama tiga hari. Hal ini tentunya tidak lepas dari berbagai pola dan bagaimana pengelolaan masjid yang baik dan efisien sehingga memungkinkan para pengurusnya dan juga masjid memberikan pelayanan dengan kualitas terbaik bagi para jamaah.

Selanjutnya, dari hasil observasi perdana di masjid tersebut, peneliti mendapatkan beberapa keunikan lainnya yang berhubungan dari segi aspek manajemen masjid. Keunikan aspek *Idaroh* dalam pengelolaan Masjid Sejuta Pemuda ini yakni memiliki nilai ini yang ditanamkan kepada para pengurus masjid dengan menerapkan prinsip “Takmir dan Marbot bukan penguasa Masjid, melainkan Pelayan Umat” Dengan menerapkan nilai prinsip tersebut diharapkan pengelola dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik sehingga membuat para jamaah merasa nyaman dan aman untuk selalu beribadah di masjid.

Dalam aspek *imarah*, yang menjadi keunikannya adalah adanya program-program yang diminati oleh kalangan anak muda. Hal ini bertujuan untuk mendakwahkan supaya anak muda nyaman dan antusias untuk berkegiatan di masjid, seperti kegiatan “*D’Youth Space*” yang merupakan kegiatan kajian khusus

anak muda. Kajian tersebut dikemas dengan menarik seperti setelah kajian ada *Live Music* yang menarik dilakukan di luar masjid sehingga dapat menambah kesan bahwa masjid ramah terhadap anak muda, dan Tak hanya *Live Music* hal unik metode dakwahnya, juga ada sesi muhasabah atau di masjid ini dinamakan program *Pitstop* yakni sesi *Tafakur* atau renungan bagi remaja maupun dewasa terkait dengan pengenalan diri dan juga lingkungan, sehingga harapannya selepas kegiatan dapat merasakan ketenangan batin dan mental yang lebih baik. Selain itu, masjid ini terbuka 24 jam bagi para jamaah, sehingga para jamaah dipersilakan untuk bisa beristirahat secara gratis di masjid tersebut dan disediakan makan gratis beserta segelas kopinya.

Dalam aspek *Riayah*, yang menjadi keunikan dalam pengelolaan Masjid Sejuta Pemuda terbukti dari fasilitas masjid yang lengkap, seperti parkir yang luas dan gratis, ruang belajar, ruang penginapan khusus bagi perempuan sehingga perempuan dapat istirahat dengan tenang tanpa perlu khawatir auratnya terlihat oleh laki-laki, berikutnya ada TV LCD untuk memberikan informasi kajian yang akan dilaksanakan, toilet yang bersih dan wangi, serta pelataran meja dan fasilitas pelayanan mesin kopi dan menunya yang disediakan bagi jamaah secara gratis, dan lain sebagainya.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji lebih dalam bagaimana strategi pelayanan jamaah yang diterapkan di Masjid Sejuta Pemuda berkontribusi dalam meningkatkan kemakmuran masjid. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan berharga bagi dewan kemakmuran masjid lain, akademisi, dan pemangku kepentingan.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas yang telah dipaparkan, maka pertanyaan pada fokus penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Bagaimana kondisi objektif pelayanan pengurus Masjid Sejuta Pemuda dalam menjalankan strategi pelayanan jamaah?
2. bagaimana metode dan pendekatan pengurus Masjid Sejuta Pemuda dalam mengimplementasikan strategi pelayanan jamaah?
3. Bagaimana implikasi strategi pelayanan jamaah yang dilakukan oleh pengurus Masjid Sejuta Pemuda dalam meningkatkan kemakmuran masjid ?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian yang dilakukan adalah untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan berikut yang diajukan oleh rumusan masalah:

1. Mengetahui kondisi objektif pelayanan pengurus Masjid Sejuta Pemuda dalam menjalankan strategi pelayanan jamaah
2. Mengetahui metode dan pendekatan pengurus Masjid Sejuta Pemuda dalam mengimplementasikan strategi pelayanan jamaah
3. Mengetahui implikasi strategi pelayanan jamaah yang dilakukan oleh pengurus Masjid Sejuta Pemuda dalam meningkatkan kemakmuran masjid.

D. Kegunaan Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, maka dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan, yaitu:

1. Secara Akademis

Penelitian ini memberikan kontribusi dalam pengembangan kajian manajemen dakwah, khususnya strategi pelayanan jamaah yang berdampak pada kemakmuran masjid. Temuan dan pendekatan yang digunakan dapat menjadi referensi bagi penelitian lanjutan, baik secara kualitatif maupun kuantitatif.

2. Secara Praktis

hasil penelitian ini memberikan gambaran dan rekomendasi nyata bagi pengurus masjid dalam meningkatkan kualitas layanan kepada jamaah. Praktik yang diterapkan di Masjid Sejuta Pemuda dapat menjadi inspirasi dan acuan dalam mengelola masjid secara lebih profesional, partisipatif, dan relevan dengan kebutuhan masyarakat saat ini.

E. Hasil Penelitian yang Relevan

Untuk menghindari kesamaan penelitian, maka peneliti menyematkan hasil dari beberapa penelitian terdahulu sebagai salah satu referensi peneliti saat melakukan penelitian, sehingga peneliti dapat memperkaya teori yang digunakan untuk keperluan penelitian yang dilakukan. Beberapa sumber yang relevan dengan penelitian ini, antara lain:

Pertama, penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Mubin yang berjudul Manajemen Pelayanan Jama'ah Masjid Raudhatul Jannah di Kelurahan Kabonena Kecamatan Ulujadi Kota Palu Tahun 2018. peneliti ini menggunakan pendekatan

kualitatif dengan metode deskriptif. Data yang dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan analisis data kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen pelayanan yang dilakukan oleh pengurus Masjid Raudhatul Jannah terhadap jama'ah di kelurahan Kabonena Kecamatan Ulujadi Kota Palu adalah pengurus masjid memiliki upaya yang sangat baik dalam mengelola dan memperhatikan ketertiban masjid, mulai dari waktu sholat, adzan, kebersihan, kerapian, kesopanan, imam, serta didukung oleh sarana prasarannya mulai dari rumah takmir tempat wudhu, karpet alat-alat elektronik pendukung, serta dari segi arsitektur bangunan masjid yang unik serta dengan adanya program-program yang dilaksanakan. Berupa kegiatan tausiyah malam kamis, kajian kitab kuning, jamuan-jamuan makan bersama, dan dari segi pelatihan ceramah, barazanji, pembacaan do'a, hadroh. sehingga menyebabkan jama'ah tertarik. Adapun respons oleh jamaah kepada manajemen pelayanan masjid Raudhatul Jannah sangat baik.

Kedua, penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Intan Rahayu Firdaus yang berjudul Manajemen Masjid dalam Pelayanan Kenyamanan Ibadah (Studi pada Masjid Agung Al-Muttaqin Cakranegara Barat Kota Mataram) Tahun 2021. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif yaitu bersifat deskriptif yang mana data-data dari penelitian ini didapat dari proses observasi, wawancara, dan juga dokumentasi, dengan tujuan mengungkapkan gejala secara holistik-kontekstual atau menyeluruh dan kontekstual. Hasil penelitian ini memfokuskan pada *idarah*, *imarah*, dan *riayah* masjid. Idarah masjid mengkaji mengenai (a) *planning* berfungsi untuk mengetahui apa saja

program yang telah direncanakan, masjid Agung sudah memiliki program jangka pendek hingga jangka panjang yakni program harian, mingguan, bulanan hingga tahunan, (b) *organizing* pada masjid Agung masih perlu dibenahi terkait restrukturisasi kepengurusan masjid, (c) *actuating* di tahap ini para pengurus masjid sudah perlu melaksanakan aktivitas yang telah direncanakan sebelumnya, dengan harapan setiap pengurus yang terlibat di bagiannya mampu bekerja dengan ikhlas serta memiliki rasa tanggung jawab yang tinggi, (d) *controlling* ini tentu masih sangat dibutuhkan dengan cara memberikan pengawasan ataupun pengendalian untuk lebih menjamin bahwa semua kegiatan operasional berlangsung sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan sebelumnya. (2) *Imarah* terkait mengenai proses memakmurkan masjid melalui pelayanan yang telah disediakan di masjid Agung seperti menyediakan sarana dan prasarana yang lengkap serta nyaman untuk jamaah, melakukan pelayanan yang baik seperti pelayanan lisan, pelayanan tulisan dan pelayanan perbuatan.

Ketiga, penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Siti Maryam yang berjudul Optimalisasi Sistem Pelayanan Masjid Dalam Memberikan Kepuasan Bagi Jamaah (Studi Deskriptif di Masjid Besar Cipaganti Kecamatan Sukajadi Kota Bandung) Tahun 2022. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif metode deskriptif. Data yang dikumpulkan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Masjid Besar Cipaganti mengenai optimalisasi sistem pelayanan masjid dalam memberikan kepuasan bagi jamaah dapat disimpulkan bahwa; (1) *Tangible* yang diberikan oleh pengurus yaitu selalu menjaga kebersihan masjid, menyediakan fasilitas yang

memadai dan masjid sudah menggunakan teknologi seperti website masjid dan media sosial; (2) *Reliability* yang dilakukan oleh pengurus yakni menyediakan pelayanan dengan cepat dan cermat, menerapkan standar pelayanan yang baik serta keahlian pengurus dalam hal teknologi ini masih banyak belajar; (3) *Responsiveness* yang dilakukan oleh pengurus yakni melakukan pekerjaan dengan baik seperti menyiapkan peralatan kajian, merespon setiap jamaah seperti memberikan bantuan dan menerima masukan atau keluhan dari jamaah; (4) *Assurance* yang diberikan oleh pengurus yakni menyediakan sistem keamanan, menunjukkan sikap ramah tamah serta memberikan kualitas kemampuan pengurus yang baik sehingga dapat menjamin jamaah ketika berada di masjid; (5) *emphaty* yang diberikan oleh pengurus yakni memprioritaskan kebutuhan jamaah serta tidak membedakan dalam melayani jamaah.

Keempat, penelitian terdahulu yang ditulis oleh Nuno Arizky Wahyudi, yang berjudul Optimalisasi Pelayanan Program Masjid dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jamaah (Studi Deskriptif pada Masjid Besar Ar-Rahman Tegal Gundil Bogor Utara) Tahun 2023. peneliti ini menggunakan pendekatan kualitatif metode deskriptif. Data yang dikumpulkan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa: 1) Masjid Besar Ar-Rahman memiliki fasilitas dan prasarana yang memadai, dijaga dengan baik, dan mencapai standar tinggi dalam hal kebersihan dan kenyamanan. Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas adalah langkah positif. 2) Masjid ini telah mencapai tingkat keandalan yang baik dalam menyediakan layanan sesuai dengan janji, terutama dalam merespons masalah-masalah kecil. Namun,

ada potensi untuk meningkatkan aspek-aspek lain seperti keamanan, ketertiban, dan kenyamanan. 3) Masjid ini menciptakan lingkungan pelayanan yang responsif, dengan interaksi positif antara pengurus dan jamaah serta penanganan keluhan jamaah yang efisien. Ini telah memenuhi harapan jamaah dan menjaga hubungan erat antara pengurus dan jamaah. 4) Masjid ini memberikan jaminan pelayanan melalui aspek keamanan fisik dan kompetensi pengurus. Perbaikan keamanan fisik mungkin diperlukan untuk menghindari insiden kecil seperti pencurian. 5) Pengurus masjid di Masjid Besar Ar-Rahman menerapkan prinsip empati dalam tugas mereka dan menciptakan lingkungan yang ramah serta memberikandukungan dalam berbagai aspek kehidupan jamaah. Masjid ini berperan sebagai tempat persaudaraan dan dukungan sosial bagi umat muslim.

Tabel 1.1 Hasi Penelitian Terdahulu yang Relevan

No	Nama dan Judul Penelitian	Teori dan Metode Penelitian	Hasil Penelitian	persamaan	Perbedaan
1	Manajemen Pelayanan Jama'ah Masjid Raudhatul Jannah di Kelurahan Kabonena Kecamatan Ulujadi Kota Palu Tahun 2020	pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif	Pengurus masjid mengelola pelayanan dengan baik, mencakup ketertiban waktu sholat, adzan, kebersihan, kerapian, imam, serta sarana prasarana seperti rumah ta'mir, tempat wudhu, karpet, alat elektronik, dan arsitektur masjid yang unik. Tersedia program kegiatan seperti tausiyah malam Kamis, kajian kitab kuning, jamuan makan bersama, pelatihan ceramah, barzanji, pembacaan do'a, dan hadroh. Respons jamaah terhadap pelayanan masjid	Kesamaan metode dan pendekatan	perbedaan objek dan bahasan penelitian dan perbedaan teori

			sangat baik dan positif.		
2	Intan Rahayu Firdaus Manajemen Masjid dalam Pelayanan Kenyamanan Ibadah (Studi pada Masjid Agung Al-Muttaqin Cakranegara Barat Kota Mataram) Tahun 2021	pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif	Hasil penelitian ini berfokus pada <i>Idarah</i> dan <i>Imarah</i> dalam manajemen Masjid Agung. Dalam <i>Idarah</i> , perencanaan telah mencakup program jangka pendek hingga panjang, namun restrukturisasi kepengurusan masih perlu dibenahi. Pengurus telah menjalankan tugasnya dengan tanggung jawab (<i>Actuating</i>), tetapi pengawasan (<i>Controlling</i>) masih perlu diperkuat agar kegiatan berjalan sesuai rencana.	Persamaan objek penelitian dan metode serta pendekatan	Menitikberatkan pada <i>Idarah</i> , <i>Imarah</i> , dan <i>Riayah</i> dalam pengelolaan masjid. sedangkan peneliti memfokuskan pada pelayanan jamaah
3	Siti Maryam. Optimalisasi Sistem Pelayanan Masjid Dalam Memberikan Kepuasan Bagi Jamaah (Studi Deskriptif di Masjid Besar Cipaganti Kecamatan Sukajadi Kota Bandung) Tahun 2022.	Pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif	menyoroti lima dimensi utama dalam meningkatkan kepuasan jamaah. Pertama, <i>tangible</i> , di mana pengurus menjaga kebersihan, menyediakan fasilitas memadai, dan memanfaatkan teknologi seperti website dan media sosial. Kedua, <i>reliability</i> , dengan pelayanan yang cepat dan sesuai standar, meski masih perlu peningkatan dalam keahlian teknologi. Ketiga, <i>responsiveness</i> , ditunjukkan melalui kesiapan pengurus dalam menyiapkan fasilitas kajian, membantu jamaah, serta menerima masukan dan keluhan. Keempat, <i>assurance</i> , dengan sistem keamanan yang baik dan sikap ramah pengurus dalam melayani jamaah.	Persamaan metode dan pendekatan	Berfokus pada dimensi kualitas pelayanan Menitikberatkan pada standar pelayanan yang baik, termasuk kebersihan, teknologi, respons terhadap jamaah, dan keamanan.

4.	Gahayu Aji Nugraha, yang berjudul strategi Pelayanan Takmir Masjid dalam Meningkatkan Kualitas Kenyamanan Ibadah tahun 2022.	Pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif	Strategi Pelayanan Takmir Masjid dalam Meningkatkan Kualitas Kenyamanan ibadah di Masjid Al-Huda Sukarame Bandar Lampung yang digunakan yakni dengan membuat rumah ibadah yang nyaman dan sejuk dengan memasang penyejuk ruangan baik kipas maupun AC di beberapa sudutnya sehingga jamaah akan merasa nyaman, betah dan tidak bosan untuk mendatangi masjid.	Persamaan metode dan pendekatan	Penelitian ini berfokus pada strategi yang digunakan takmir masjid. Dan perbedaan lokasi
----	--	--	---	---------------------------------	--

F. Landasan Pemikiran

1. Landasan Teoritis

Strategi adalah rencana berskala besar berorientasi jangkauan masa depan yang jauh serta ditetapkan demikian sedemikian rupa sehingga memungkinkan organisasi berinteraksi secara efektif dengan lingkungannya dalam kondisi persaingan yang kesemuanya diarahkan pada optimalisasi pencapaian tujuan dan berbagai sasaran organisasi yang bersangkutan (Siagian, 2019: 11). Strategi menurut Michael Porter adalah kumpulan tindakan yang mengantarkan nilai yang menarik, penuh dengan pendekatan bisnis untuk hasil yang memuaskan (Rachmat, 2014: 2). selain sebagai perencanaan dan manajemen, strategi tidak hanya soal pencapaian tujuan saja, namun strategi juga mengenai kegiatan operasional untuk mencapai tujuan tersebut (Effendy, 2007: 32). dalam penyusunan strategi harus melibatkan semua unsur dalam

organisasi perusahaan dalam jangka waktu panjang, dan juga tujuan utama penyusunan strategi adalah untuk merealisasikan visi dan misi (Rachmat, 2014: 6). dalam teori manajemen strategi yang dikemukakan oleh Fred R. David menjelaskan bahwa manajemen strategi adalah kegiatan atau tindakan bersama yang dilakukan oleh suatu perusahaan dengan tujuan jangka panjang yang telah diterapkan. Seperti bagaimana mempertahankan suatu produk agar tetap menarik pelanggan ayam atau bagaimana agar masyarakat tidak bosan dengan produk yang dibuatnya. (David, 2011: 18-19). teori manajemen strategi yang dipaparkan oleh David, mencakup tiga tahapan yaitu Formulasi strategi, Implementasi strategi, dan Evaluasi strategi. Peneliti mencoba mengkontekstualisasikan teori Fred R David dengan rumusan masalah yang diambil. Kontesulisasi ini dilakukakan untuk menyesuaikan pertanyaan penelitian dengan karakteristik unik Pengurus Masjid Sejuta Pemuda dan fokusnya pada aspek pelayanan yang menjadi inti. Oleh karena itu dirumuskan menjadi tiga poin utama yang saling terkait dan merefleksikan strategi dari teori yang dikemukakan oleh Fred R. David (2011), tahapan strategi nya yaitu Kondisi objektif, metode dan pendekatan, dan implementasi strategi yang sudah mencakup dengan poin evaluasi strategi. Setiap tujuan serta rumusan penelitian secara fundamental berakar pada siklus manajemen strategi yang telah mapan secara ilmiah.

Pelayanan merupakan aktivitas yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan tanpa menghasilkan kepemilikan barang secara fisik. Menurut Kotler (2016) pelayanan merupakan sebuah tindakan atau kinerja

yang ditawarkan dari satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan suatu benda. Dalam konteks masjid misalnya bentuk pelayanan ialah menyediakan kenyamanan, kemudahan, dan kepuasan bagi jamaah.

Pelayanan adalah setiap tindakan maupun perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya berdasar pada sifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, produksi jasa berhubungan dengan produk fisik, maupun tidak. Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang pada dasarnya menyangkut pemenuhan suatu hak yang melekat pada setiap orang, baik secara pribadi maupun berkelompok atau organisasi yang dilakukan secara universal (Mulyawan: 2016).

Kualitas pelayanan itu tersendiri memiliki indikator yang menentukan dan senantiasa digunakan oleh masyarakat untuk mengukur suatu tingkat kepuasan pelanggan masuk kedalam lima dimensi. indikator pelayanan itu meliputi *Tangibles, Reliability, Responsives, Assurance and Empathy* (Zeithaml: 1990),

Tangibles, yaitu meliputi penampilan dari fasilitas-fasilitas fisik, peralatan, personel, dan material-material komunikasi yang digunakan dalam proses penyampaian layanan.

Reliability, yaitu kemampuan pihak penyedia jasa dalam memberikan jasa atau pelayanan secara tepat dan akurat sehingga dapat mempercayai dan mengandalkannya. *Responsive*, yaitu kemauan atau keinginan pihak penyedia

jasa untuk segera memberikan bantuan pelayanan yang dibutuhkan dengan cepat. *Assurance*, yaitu pemahaman dan sikap kesopanan dari karyawan (*Contact personal*) dikaitkan dengan kemampuan mereka dalam memberikan keyakinan kepada pelanggan bahwa pihak penyedia layanan mampu memberikan pelayanan dengan pihak penyedia layanan mampu memberikan pelayanan sebaik-baiknya. *Empathy*, yaitu pemahaman karyawan terhadap kebutuhan pelanggan serta perhatian yang diberikan oleh karyawan.

Masjid merupakan tempat melaksanakan berbagai aktivitas amal shaleh, seperti tempat bermusyawarah, pernikahan, mencari solusi permasalahan yang terjadi ditengah-tengah umat dan sebagainya (ismail, 2010: 2). secara terminologism masjid makna sebagai pusat dari segala kebajikan kepada Allah Swt. Didalamnya terdapat dua bentuk kebajikan yang dikemas dalam bentuk ibadah khusus yaitu shalat *fardhu*, baik secara sendirian maupun berjamaah dan kebajikan yang dikemas dalam bentuk *amaliyah* sehari-hari untuk berkomunikasi dan silaturahmi dengan sesama jamaah (Suherman, 2012: 60).

Indikasi masjid yang makmur adalah berfungsinya masjid sebagai pusat dinamika umat pada umumnya dan jamaah masjid pada khususnya. Secara fisik ditandai dengan terawatnya kondisi bangunannya, baik kebersihan, keindahan dan ketertibannya. Serta didalamnya terdapat kepengurusan yang terorganisir rapi, lengkap dengan segala kegiatannya. Sedangkan secara spiritual ditandai dengan antusiasme jamaah dalam menunaikan kegiatan ibadah. Masjid yang makmur adalah masjid yang

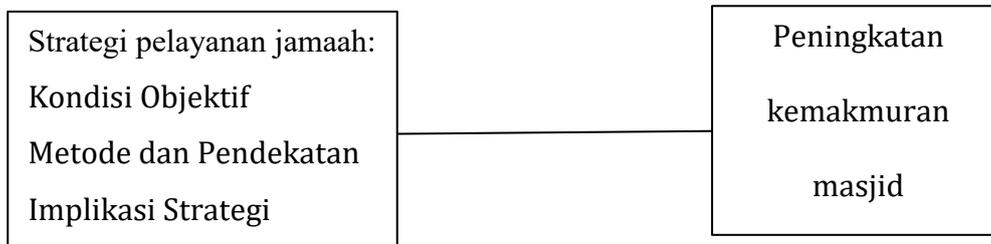
berhasil tumbuh menjadi sentral dinamika umat (Ayyub, 2018: 72).

2. Kerangka Konseptual

Penelitian ini mengkaji tentang Strategi Pelayanan Jamaah dalam Meningkatkan Kemakmuran Masjid. Kerangka konseptual ini dibangun di atas konsep-konsep kunci yang saling terkait dan merefleksikan proses manajemen strategi, kualitas layanan, hingga pencapaian dampak.

Strategi dipahami sebagai rencana besar yang berorientasi masa depan untuk tujuan organisasi. Peneliti mengkontekstualisasikan tiga tahapan manajemen strategi Fred R. David (2011) yakni formulasi, implementasi, dan evaluasi menjadi rumusan masalah yang berbeda namun tetap relevan. Yaitu mendeskripsikan kondisi objektif pelayanan sebagai pemahaman awal situasi, menggali metode dan pendekatan sebagai implementasi strategi, dan menganalisis implikasi strategi sebagai bentuk evaluasi dan efektifitas implementasi strategi yang sudah dilakukan. Ini menunjukkan alur logis dari perencanaan hingga dampak strategi di Masjid Sejuta Pemuda.

Pelayanan merupakan aktivitas yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan atau jamaah tanpa menghasilkan kepemilikan barang secara spesifik, sebuah tindakan atau kinerja yang tidak berwujud. Dalam konteks masjid, pelayanan berfokus pada pelayanan jamaah, yaitu berbagai upaya yang dilakukan oleh Pengurus untuk menyediakan kenyamanan, kemudahan, dan kepuasan jamaah.



Gambar 1.1 Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual ini menegaskan bahwa strategi pelayanan jamaah yang efektif dan terstruktur akan berkontribusi signifikan pada peningkatan kemakmuran masjid.. Keterlibatan dan partisipasi jamaah inilah yang akan mendorong masjid untuk tumbuh dan berfungsi optimal sehingga masjid dapat makmur.

G. Langkah-langkah Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Sebelum melaksanakan penelitian, peneliti terlebih dahulu menentukan lokasi yang sesuai dengan tujuan dan fokus kajian. Pemilihan lokasi ini tidak dilakukan secara sembarangan, melainkan melalui pertimbangan yang cermat, baik dari segi kepentingan akademis maupun manfaat praktis. Lokasi yang dipilih harus relevan dengan tema penelitian dan memungkinkan peneliti untuk memperoleh data yang dibutuhkan secara optimal. Penelitian ini berfokus pada eksplorasi

manajemen Masjid dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada jamaah, sehingga lokasi yang dipilih harus mencerminkan kondisi yang relevan dengan topik yang dikaji.

Penelitian ini dilakukan di Masjid Sejuta Pemuda, yang berlokasi di Kecamatan Citamiang, Kota Sukabumi. Alasan pemilihan lokasi ini didasarkan pada berbagai pertimbangan praktis juga akademis. Secara akademis, lokasi ini sesuai dengan bidang kajian manajemen dakwah yakni kajian masjid sebagai lembaga dakwah karena sebagai pusat kegiatan dakwah dan pembinaan umat atau sering sebagai organisasi dakwah karena terdapat struktur organisasi formal di dalamnya. Hal ini selaras dengan panduan akademik Fakultas Dakwah dan Komunikasi (UIN Sunan Gunung Djati, 2014: 172), yang menyebutkan bahwa misi adanya program studi manajemen dakwah adalah menyelenggarakan pengabdian kepada masyarakat dengan mengembangkan kerjasama kemitraan dalam manajemen dakwah (*tadbir*), riset dan pengembangan sumberdaya insani, juga menyiapkan kader (*Mudabbir*) profesional di bidang manajemen dakwah, yang salah satunya terkait dengan pengelolaan lembaga dakwah dan pusat aktivitas dakwah yakni masjid

Pemilihan spesifik Masjid Sejuta Pemuda juga menarik karena adanya struktur manajemen yang jelas di masjid ini, bahkan cenderung berbeda daripada struktur kepengurusan masjid yang pada umumnya dijalankan di masjid lainnya, hal ini dilakukan untuk mengefektifkan pengelolaan dan juga terdapat berbagai macam program pelayanan yang

diberikan di masjid ini yang tak ditemukan pada masjid-masjid lain, hal ini bertujuan untuk memberikan referensi tambahan juga gambaran bagi para pengurus masjid lainnya dalam mengelola masjid lebih baik lagi terutama dari segi kualitas pelayanan jamaahnya.

2. Paradigma dan Pendekatan

Paradigma menurut Bogdan dan Biklen dalam Moleong (2007) adalah kumpulan longgar dari sejumlah asumsi yang dipegang bersama, konsep atau proposisi yang mengarahkan cara berpikir dan penelitian. Terdapat banyak macam definisi mengenai paradigma. Namun secara umum, paradigma dapat diartikan sebagai cara pandang terhadap suatu hal yang mencakup sejumlah teori, asumsi, model, dan solusi terkait dengan pokok permasalahan, tujuan, serta sifat dasar dari subjek dan penelitian yang dikaji. (Creswell, 2007: 19)

Paradigma yang diterapkan penulis adalah paradigma Interpretivisme atau juga disebut konstruktivisme. Paradigma interpretivisme adalah paradigma yang memandang bahwa kebenaran, realitas, atau kehidupan nyata dapat dikaji dari berbagai sudut pandang. Paradigma ini berfokus pada eksplorasi mendalam dan pemahaman fenomena sosial berupa pelayanan jamaah dalam konteks aslinya sehingga dapat mengetahui makna dan bagaimana para pengurus mengelola masjid dan dampaknya terhadap pelayanan jamaah. Adapun untuk pendekatan, penulis menggunakan pendekatan kualitatif karena penelitian ini berlandaskan pada filsafat

postpositivisme yang digunakan untuk mempelajari kondisi objek secara ilmiah, peneliti sebagai instrumen utama, pengambilan sampel pada sumber data dilakukan dengan purposive dan *snowball*, triangulasi (gabungan) dari teknik pengumpulan, analisis data bersifat induktif dan temuan penelitian kualitatif (Sadiah, 2015: 19).

Pendekatan kualitatif dipilih dalam penelitian ini karena fokus utama adalah untuk memahami secara mendalam pengalaman, persepsi dan dampak manajemen masjid dalam meningkatkan kualitas pelayanan jamaah. Dengan pendekatan ini, peneliti dapat menggali konteks sosial, tantangan, serta keberhasilan yang tidak bisa diukur hanya melalui angka statistik. Pendekatan ini memungkinkan berinteraksi langsung dengan para jamaah, pihak pengurus Masjid serta pihak terkait lainnya. Hal ini penting untuk memberikan gambaran yang holistik mengenai manajemen masjid dalam meningkatkan pelayanan jamaah.

3. Metode penelitian

Dalam penelitian ini, metode penelitian yang dilaksanakan ialah berupa penelitian deskriptif (*descriptive research*). Tujuan metode deskriptif ini agar memungkinkan menggambarkan dan juga mengeksplorasi berbagai karakteristik dan juga fakta atas populasi ataupun bidang tertentu dengan faktual. (Sadiah, 2015: 19).

4. Jenis Data dan Sumber Data

a. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Data kualitatif dapat diklasifikasikan sesuai dengan pernyataan yang terdapat pada fokus penelitian berdasarkan hasil analisis, observasi, wawancara dan dokumentasi. Data kualitatif umumnya ialah data yang berupa kata, kalimat, ungkapan serta tindakan. Jenis data ini menggunakan Kualitatif. Disebut Kualitatif karena digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, dimana peneliti sebagai instrumen kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara *purposive*, teknik pengumpulan dan triangulasi (gabungan), menekankan makna daripada generalisasi. (Sadiah, 2015: 10).

b. Sumber Data

Pertama, Data primer adalah data yang didapatkan spontan dari bahan penelitian dengan memakai alat ukur ataupun alat pengutipan bahan langsung terhadap topik selaku asal muasal data yang diinginkan. Data Primer ialah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Sumber data primer didapatkan melalui kegiatan wawancara dengan subjek penelitian dan dengan observasi langsung. (Sugiyono, 2016: 225). sumber data primer pada penelitian ini mencangkup informasi yang diperoleh dari *founder* Masjid Sejuta Pemuda yakni Bapak Anggi dan CEO dari Masjid Sejuta Pemuda yakni kang Akyas Dias.

Kedua, Data sekunder adalah data-data lain yang menunjukkan data primer. Data sekunder ini dapat melengkapi peneliti dalam menganalisis data yang berkaitan dengan masalah penelitiannya (Fakultas Dakwah dan Komunikasi, 2015:87). dalam penelitian ini, data sekunder diperoleh melalui berbagai metode seperti observasi, wawancara, dan dokumentasi yang dilakukan di Masjid Sejuta Pemuda. Observasi berguna untuk melihat langsung bagaimana bentuk pelayanan yang dilakukan para pengurus masjid kepada jamaah. Wawancara dengan pihak-pihak terkait berfungsi sebagai sumber informasi penting bagi peneliti dalam mengumpulkan berbagai pandangan yang relevan. Selain itu juga referensi dari buku-buku ilmiah yang berkaitan dengan manajemen masjid.

5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara atau langkah-langkah yang digunakan untuk mengumpulkan informasi yang dibutuhkan dalam suatu penelitian. Dalam penelitian ini, berbagai teknik pengumpulan data diterapkan guna memastikan bahwa informasi yang diperoleh akurat dan sesuai dengan topik yang dibahas. Dengan memanfaatkan berbagai teknik, peneliti dapat memperoleh perspektif yang lebih menyeluruh tentang topik yang diteliti.

a. Observasi

Observasi adalah pengamatan objek yang akan diteliti, baik secara langsung maupun secara tidak langsung. Tujuan observasi adalah untuk

mengumpulkan data dalam penelitian yang bertujuan untuk mengetahui informasi secara langsung terkait dengan permasalahan yang akan diteliti oleh peneliti. (Arsita, 2019:21). Sebagaimana teori yang telah dipaparkan, penulis mengadakan penelitian langsung ke lokasi penelitian dengan melihat komponen yang ada di Masjid Sejuta Pemuda untuk mendapatkan gambaran umum tentang Struktural Masjid Sejuta Pemuda beserta tugasnya. Selain itu juga observasi dilakukan untuk mengetahui dan menganalisis pelayanan-pelayanan yang dilakukan kepada jamaah

b. Wawancara

Salah satu metode pengumpulan data yang digunakan untuk mendapatkan informasi langsung dari sumbernya adalah wawancara. wawancara dianggap sebagai percakapan dimana salah satu pihak menggali informasi dari lawan bicaranya untuk mendapatkan informasi yang lebih rinci (Fadhallah, 2021:1). Metode ini dilakukan agar bisa memperoleh informasi serta menelusuri terkait aspek manajerial yang dilakukan oleh Masjid Sejuta Pemuda sehingga dapat melakukan program pelayanan yang berkualitas bagi jamaah.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang ditunjukkan kepada subjek penelitian. Dalam hal ini, dokumentasi dalam penelitian lebih fokus pada pengumpulan dokumentasi pendukung data-data penelitian yang diperlukan. (Soehartono, 2008 : 69)

6. Teknik Analisis Data

Analisis data salah satu bagian terpenting dari metode ilmiah yang digunakan untuk memecahkan masalah penelitian. Data mentah yang terkumpul tidak akan bisa berguna, jika tidak dianalisis sesuai dengan fokus penelitian ini.

a. Reduksi Data

Menurut sugiyono reduksi data merupakan proses berfikir sensitif yang memerlukan kecerdasan keluasan serta kedalaman wawasan yang tinggi. Bagi peneliti yang masih baru, dalam melakukan reduksi data dapat mendiskusikan pada teman atau orang lain yang dipandang ahli (Sugiyono, 2016 : 249).

Tujuan utama dari penelitian kualitatif adalah pada temuan. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema polanya dari data yang didapatkan baik dari hasil observasi maupun hasil wawancara di Masjid Sejuta Pemuda. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan sebuah gambaran yang lebih jelas serta mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan.

b. Data Display (Penyajian Data)

Penyajian data ini merupakan kumpulan informasi yang terorganisasi dalam bentuk laporan lengkap serta narasi yang disusun berdasarkan temuan utama reduksi data dan disajikan dengan bahasa yang logis serta sistematis sehingga mudah untuk dipahami. Display Data bertujuan untuk menjawab permasalahan penelitian melalui analisis data.

Penyajian data juga harus dikemas secara sistematis agar proses analisis dapat dilakukan dengan tepat, sehingga dapat membantu membentuk hasil penelitian serta menyajikan kesimpulan di akhir penelitian.

Penyajian data berfungsi sebagai jembatan antara data yang telah dikumpulkan dan proses penarikan kesimpulan. Oleh karena itu, data harus ditampilkan secara sistematis dan tematis. Penyajian yang baik akan memperlihatkan hubungan antar kategori data dan mempermudah peneliti dalam mengidentifikasi pola, kecenderungan, atau anomali yang mungkin muncul.

c. Verifikasi atau Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan dimaksudkan membuat penafsiran makna dari sajian atau paparan data, kemudian memverifikasinya. Hasil verifikasi ini tentunya perlu ditinjau atau diperiksa ulang dengan melihat kembali ke lapangan, mendiskusikan secara formal maupun informal. Cara ini diharapkan hasil penelitian ini benar-benar dapat dipertanggungjawabkan. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif muncul secara bertahap, bersifat sementara, dan dapat berubah ketika data baru ditemukan atau ketika peneliti menemukan pemahaman yang mendalam. Oleh karena itu, proses penarikan kesimpulan bukan hanya dilakukan di akhir penelitian, tetapi juga terus berlangsung selama proses pengumpulan dan analisis data berlangsung. Namun, pada tahap ini, kesimpulan yang ditarik harus sudah bersifat final, utus, dan dipertanggungjawabkan secara akademik.

Kesimpulan yang ditarik harus mencerminkan jawaban atas rumusan masalah penelitian serta sejalan dengan tujuan penelitian. Dalam proses ini, peneliti harus memastikan bahwa kesimpulan benar-benar bersumber dari data yang valid dan telah melalui proses analisis yang sistematis. Oleh karena itu, proses verifikasi sangat penting dilakukan, baik melalui teknik triangulasi data, pemeriksaan teman sejawat (*peer debriefing*), pengecekan kembali kepada informan (*Member check*), maupun dengan mempertimbangkan kesesuaian antara data lapangan dengan teori yang digunakan.

