

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Masjid Al-Lathiif terletak di Jalan Saninten No. 2, Cihapit, Kecamatan Bandung Wetan, Kota Bandung. Masjid ini merupakan salah satu masjid yang menjadi pusat kegiatan keagamaan umat Islam di sekitarnya. Dengan berbagai kegiatan ibadah seperti salat berjama'ah, kajian agama, dan program I'tikaf, masjid ini menjadi tempat penting bagi masyarakat yang ingin memperdalam kerohanian dan meningkatkan kualitas ibadah. Masjid Al-Lathiif Kota Bandung juga sangat memperhatikan dalam segi pelayanan prima yaitu pelayanan yang bermutu tinggi atau pelayanan yang sangat memuaskan, dimana fenomena yang terjadi di Masjid Al-Lathiif Kota Bandung yang dirasakan oleh jama'ah sangat diakui oleh para pengurus Masjid Al-Lathiif Kota Bandung baik dalam segi kehandalan (*reability*) pengurus kepada jama'ah, daya tanggap (*responsiveness*) pengurus kepada jama'ah, jaminan (*assurance*) pengurus kepada jama'ah, kepedulian (*emphaty*) pengurus kepada jama'ah, dan bukti nyata (*tangible*) pengurus kepada jama'ah dalam upaya peningkatan kualitas ibadah pada program I'tikaf di Masjid Al-Lathiif

Masjid AlLathiif Kota Bandung terletak di wilayah kompleks perumahan di daerah Cihapit Kota Bandung yang mayoritas jama'ahnya dari kalangan pegawai kantor dan para pemuda, karena masjid tersebut berada dilingkungan perkantoran dan tempat-tempat mengumpulnya para muda. Masjid Al-Lathiif

Kota Bandung mampu menampung jama'ah sekitar 1000 orang dan ketika malam sepuluh hari terakhir bulan Ramadhan, masjid ini selalu dipenuhi jama'ah bahkan selalu membludak kepelataran masjid yaitu kurang lebih sekitar 1500-2000 orang.

Menurut penuturan ketua bidang idaroh Masjid Al-Lathiif Kota Bandung, kegiatan I'tikaf ini tidak hanya dilaksanakan di sepuluh hari terakhir bulan Ramadhan saja, bahkan selain bulan Ramadhan Masjid Al-Lathiif ini selalu rutin melaksanakan I'tikaf mingguan dan bulanan, yaitu dilaksanakan pada malam minggu selepas kegiatan "Malem Mingguan di Al-Lathiif" dan bulanan dilaksanakan setiap minggu terakhir. Hanya saja, kegiatannya tidak terstruktur seperti I'tikaf di bulan Ramadhan. Jadi para jama'ah hanya disuguhkan dengan kajian malamnya saja, selebihnya jama'ah melaksanakan I'tikaf secara *individu*.

Kegiatan I'tikaf yang secara rutin dilaksanakan di bulan Ramadhan oleh Masjid Al-Lathiif memiliki suasana spiritual yang mendalam menjadi salah satu daya tarik utama bagi para jama'ah. Kegiatan ini bukan hanya sekadar momen untuk beribadah, tetapi juga merupakan kesempatan berharga bagi peserta untuk memperdalam pemahaman agama dan meningkatkan kualitas diri. Selama I'tikaf, jama'ah diajak untuk terlibat dalam berbagai kajian dan diskusi yang mendalam mengenai ajaran Islam, yang dapat membuka wawasan dan memperkaya pengetahuan mereka. Selain itu, interaksi dengan sesama jama'ah juga memberi peluang untuk saling berbagi pengalaman dan perspektif, sehingga membangun rasa solidaritas dan kebersamaan dalam komunitas.

Melalui refleksi diri dan pengamalan nilai-nilai agama dalam kehidupan sehari-hari, peserta dapat menemukan cara untuk memperbaiki diri dan meningkatkan akhlak mereka. Dengan kata lain, kegiatan ini menjadi sarana transformasi spiritual yang holistik, menggabungkan aspek ibadah, pendidikan, dan pengembangan kepribadian dalam satu wadah yang harmonis. Setiap tahun, masjid ini selalu dipenuhi oleh jama'ah dari berbagai kalangan, yang datang dengan semangat untuk mendekatkan diri kepada Allah SWT.

Selain itu, program-program yang diselenggarakan selama I'tikaf, seperti kajian agama, diskusi, dan aktivitas sosial, semakin memperkaya pengalaman spiritual yang dirasakan. Kegiatan I'tikaf di Masjid Al-Lathiif tidak hanya menjadi ajang ibadah, tetapi juga wadah untuk mempererat ukhuwah antar sesama jama'ah.

Pelayanan yang dihidangkan oleh pengurus Masjid Al-Lathiif Kota Bandung menjadi suatu nilai positif yang sangat dihargai oleh para jamaah. Pengurus masjid tidak hanya fokus pada pelaksanaan ibadah, tetapi juga berkomitmen untuk menciptakan lingkungan yang nyaman dan akomodatif bagi semua jama'ah.

Lebih dari itu, pengurus masjid juga aktif dalam mendengarkan masukan dan saran dari jama'ah, yang menunjukkan keterbukaan dan rasa tanggung jawab terhadap kebutuhan jama'ah. Program-program yang diselenggarakan, seperti buka puasa bersama, mengadakan kajian oleh ustadz-ustadz ternama, melaksanakan shalat qiamullail yang selalu diimami oleh para hafidz ternama, tadarus Al-Qur'an, saur bersama yang semakin menambah nilai positif dan

kedekatan yang erat sehingga menjadikan kegiatan I'tikaf ini menjadi hangat dan harmonis. Pelayanan dan perhatian yang baik kepada jama'ah, Masjid Al-Lathiif berhasil menciptakan suasana yang harmonis dan penuh kehangatan, menjadikannya sebagai pusat kegiatan spiritual dan sosial yang sangat dihormati di kota Bandung.

Namun, beberapa jama'ah melaporkan adanya kendala dalam melaksanakan shalat di masjid karena keterbatasan fasilitas, terutama pada saat-saat sibuk seperti bulan Ramadhan, di mana jumlah jama'ah yang mengikuti i'tikaf meningkat secara signifikan. Kendala ini sering kali mencakup kurangnya ruang untuk beribadah, keterbatasan pada peralatan seperti tikar dan tempat wudhu. Ketika jumlah jama'ah membludak, situasi ini dapat menciptakan ketidaknyamanan dan mengganggu fokus dalam beribadah. Selain itu, antrian yang panjang untuk melakukan wudhu atau mencari tempat duduk juga dapat mengurangi khusyuknya salat.

Oleh karena itu, penting bagi pengelola masjid untuk mempertimbangkan peningkatan fasilitas agar semua jama'ah dapat melaksanakan ibadah dengan lebih nyaman dan khusyuk, terutama pada waktu-waktu yang penuh berkah seperti bulan Ramadhan. Hambatan tersebut berdampak pada kenyamanan jama'ah yang pada akhirnya berdampak pada kekhusyukan dan kualitas ibadahnya.

Selain itu, pada momen Hari Besar Islam, pelayanan dari para pengurus dinilai kurang tanggap terhadap kebutuhan dan keluhan jama'ah, dikarenakan jumlah jama'ah yang semakin meningkat. Komunikasi yang efektif antara

pengurus masjid dan jama'ah sangat penting untuk memastikan bahwa setiap keluhan atau kebutuhan dapat diatasi dengan cepat dan tepat.

Maka dari itu, pelayanan yang optimal dari pengurus Masjid Al-Lathiif Kota Bandung menjadi salah satu faktor penting dalam menunjang pengalaman beribadah yang positif. Masjid Al-Lathiif perlu meningkatkan pelatihan bagi pengurus, memperbaiki sistem komunikasi, serta menyediakan lebih banyak sumber daya pada saat-saat sibuk, maka masjid dapat menciptakan lingkungan yang lebih inklusif dan menyenangkan bagi semua jama'ah. Hal ini tidak hanya akan meningkatkan kepuasan jama'ah, tetapi juga memperkuat rasa kebersamaan dan kehangatan dalam komunitas muslim.

Penelitian terkait program pelayanan prima pernah dilakukan sebelumnya, yaitu pada Riset Qisom, et al., (2024) ini berfokus pada pelayanan prima dalam manajemen masjid menjadi suatu faktor penting yang menjadi indikator kesuksesan dan kemakmuran masjid. Ini mencangkup ciri khas kualitas yang unggul, selalu mengikuti alur kebutuhan jama'ah, serta memenuhi kebutuhan praktis dan emosional mereka. Riset Feri Setyadi Atmadja (2019) ini berfokus utama kepada layanan yang menekankan pentingnya kemampuan, tindakan, sikap, penampilan, dan perhatian dalam memberikan pelayanan prima. Konsep ini dapat diterapkan dalam konteks masjid untuk meningkatkan pengalaman jamaah

Selanjutnya penelitian studi fenomenologi pernah dilakukan sebelumnya, yaitu pada Riset Risady, et., al (2023) ini berfokus pada metode penelitian fenomenologi dengan cara menekankan pada pencarian *noesis* yang

mengasumsikan karakter takmir Masjid Al-Falah dengan menganalisis data dengan tahapan, 1) *bracketing*, 2) *horizontalizing* dan 3) *horizon*.

Penelitian-penelitian diatas menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan prima dalam konteks masjid harus berfokus pada pelayanan yang prima untuk diberikan kepada jama'ah, sehingga jama'ah merasa dihargai dan nyaman ketika mengikuti kegiatan yang di adakan di Masjid Al-Lathiif Kota Bandung.

Pendekatan fenomenologi perlu diterapkan untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam dan terukur kepada peneliti mengenai teknik pelayanan yang diterapkan oleh Masjid Al-Lathiif Kota Bandung. Selain itu, penelitian ini juga akan mengeksplorasi permasalahan yang ada di Masjid Al-Lathiif, mulai dari aspek manajerial hingga interaksi sosial di dalam komunitas. Peneliti mengharapkan hasil penelitian ini tidak hanya memberikan wawasan yang komprehensif tentang kondisi saat ini, tetapi juga dapat menjadi dasar untuk pengembangan strategi yang lebih baik dalam meningkatkan kualitas pelayanan masjid serta memenuhi kebutuhan jam'ah secara optimal.

B. Fokus Penelitian

Keberhasilan Masjid Al-Lathiif dalam mengoptimaliasasikan pelayanan prima kepada para jama'ah pada program I'tikaf menjadikan suatu keberhasilan dalam upaya peningkatkan kualitas ibadah kepada para jama'ah. Berdasarkan pemaparan yang telah dijelaskan dalam latar belakang penelitian, peneliti menidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kehandalan (*reliability*) pengurus kepada jama'ah dalam upaya peningkatan kualitas ibadah pada program I'tikaf di Masjid Al-Lathiif?

2. Bagaimana daya tanggap (*responsiveness*) pengurus kepada jama'ah dalam upaya peningkatan kualitas ibadah pada program I'tikaf di Masjid Al-Lathiif?
3. Bagaimana jaminan (*assurance*) pengurus kepada jama'ah dalam upaya peningkatan kualitas ibadah pada program I'tikaf di Masjid Al-Lathiif?
4. Bagaimana kepedulian (*emphaty*) pengurus kepada jama'ah dalam upaya peningkatan kualitas ibadah pada program I'tikaf di Masjid Al-Lathiif?
5. Bagaimana bukti nyata (*tangible*) pengurus kepada jama'ah dalam upaya peningkatan kualitas ibadah pada program I'tikaf di Masjid Al-Lathiif?

C. Tujuan Penelitian

Berikut yang menjadi tujuan dari penelitian ini, yaitu:

1. Untuk mengetahui kehandalan (*reliability*) pengurus kepada jama'ah dalam upaya peningkatan kualitas ibadah pada program I'tikaf di Masjid Al-Lathiif?
2. Untuk mengetahui daya tanggap (*responsiveness*) pengurus kepada jama'ah dalam upaya peningkatan kualitas ibadah pada program I'tikaf di Masjid Al-Lathiif?
3. Untuk mengetahui jaminan (*assurance*) pengurus kepada jama'ah dalam upaya peningkatan kualitas ibadah pada program I'tikaf di Masjid Al-Lathiif?
4. Untuk mengetahui kepedulian (*emphaty*) pengurus kepada jama'ah dalam upaya peningkatan kualitas ibadah pada program I'tikaf di Masjid Al-Lathiif?
5. Untuk mengetahui bukti nyata (*tangible*) pengurus kepada jama'ah dalam upaya peningkatan kualitas ibadah pada program I'tikaf di Masjid Al-Lathiif?

D. Kegunaan Penelitian

1. Akademis (Teoritis)

Secara akademis, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur di bidang manajemen ibadah, khususnya dalam konteks masjid yang merupakan pusat kegiatan dakwah dan kerohanian umat. Dengan membahas penerapan pelayanan prima, penelitian ini tidak hanya memberikan wawasan mengenai standar pelayanan yang optimal, namun juga mengidentifikasi praktik terbaik yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kepuasan jama'ah. Hal ini sangat relevan bagi program studi manajemen dakwah, dimana pemahaman tentang manajemen pelayanan di rumah ibadah merupakan hal yang mendasar bagi mahasiswa.

Melalui penelitian ini, akademisi dan mahasiswa diharapkan mampu menggali lebih dalam bagaimana pengelolaan yang efektif dapat memperkuat fungsi masjid sebagai institusi sosial dan spiritual. Selain itu, hasil penelitian ini dapat menjadi referensi penting bagi para praktisi dakwah yang ingin meningkatkan kualitas pelayanan di masjid, sehingga dapat menarik lebih banyak jama'ah dan menciptakan lingkungan yang lebih inklusif dan harmonis. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memberikan kontribusi akademis, namun juga kontribusi praktis bagi pengembangan manajemen dakwah di masa depan.

2. Empiris (Praktis)

Secara empiris penelitian ini bertujuan untuk menambah pengetahuan mengenai manajemen pelayanan dalam konteks keagamaan khususnya

pelayanan di masjid. Melalui pengkajian penerapan pelayanan prima dalam pengelolaan masjid, penelitian ini tidak hanya memberikan wawasan empiris mengenai standar pelayanan yang efektif dan efisien, namun juga berkontribusi terhadap peningkatan kualitas ibadah berjama'ah. Hasil penelitian ini sangatlah penting bagi mahasiswa manajemen dakwah, karena dapat dijadikan acuan bagi mahasiswa dan praktisi dalam merumuskan strategi manajemen yang lebih baik.

Penelitian ini diharapkan dapat menginspirasi berbagai inovasi dalam pelayanan masjid yang lebih efektif dan efisien. Inovasi ini tidak hanya bertujuan untuk memenuhi kebutuhan jamaah dengan lebih maksimal, tetapi juga untuk memperkuat peran masjid sebagai pusat kegiatan keagamaan dan sosial di masyarakat. Peneliti berharap, masjid dapat menjadi tempat yang lebih inklusif dan responsif terhadap kebutuhan komunitas, serta berkontribusi secara signifikan dalam membangun solidaritas dan kebersamaan di antara jama'ah.

E. Tinjauan Pustaka

1. Hasil Penelitian sebelumnya

Berdasarkan hasil dari penelusuran penelitian terhadap beberapa referensi terdahulu, maka terdapat beberapa referensi, diantaranya:

Pertama, skripsi Novi Pahmarwah (2023) yang berjudul Fungsi Pelayanan Prima Masjid dalam Meningkatkan Kuantitas Jamaah (Studi Deskripsi di Masjid Besar Kecamatan Ciparay Kabupaten Bandung). Skripsi ini menjelaskan bahwa pelayanan prima di Masjid Besar Ciparay harus

menerapkan interaksi yaitu dengan cara salam, senyum, sapa, sopan dan santun. Selain itu juga, tahap pelaksanaan pelayanan pada suatu program perlu menerapkan konsep *ability, attitude, appearance, action, attention dan accountability*, untuk membuat jama'ah merasa nyaman dan khusu' pada saat singgah atau mengikuti berbagai program yang disediakan. Disamping itu juga, pelayanan dari segi lingkungan fisik diperlukan untuk membuat jama'ah merasa aman pada saat melaksanakan ibadah.

Kedua, skripsi Alif Mutaqin (2024) yang berjudul Optimalisasi Pelayanan Pemberangkatan Jemaah Hajid pada Unit Pelaksana Teknis (UPT) Asrama Haji Embarkasi Bekasi Tahun 2023. Skripsi ini menjelaskan bahwa pengoptimalisasian pelayanan ibadah haji dinilai sangat baik walaupun dihadapkan dengan mekanisme pelayanan *one stop service* yang gagal diterapkan. Namun, penyelenggara berhasil mengubah mekanisme pelayanan yang menjadikan para jama'ah tetap diberangkatkan dengan mengoptimalkan pelayanan yang baik.

Ketiga, jurnal Alief Fikar Erisandi, Irfan Sanusi dan Asep Iwan Setiawan (2019) yang berjudul Implementasi Perencanaan Program Ikatan Remaja Masjid dalam Meningkatkan Kemakmuran Masjid. Jurnal ini menjelaskan bahwa Ada beberapa langkah-langkah perencanaan yang digunakan dalam membuat program kegiatan masjid sesuai dengan kondisi dan keadaan masjid dengan jama'ahnya. Pertama, adalah langkah-langkah perencanaan program yang dilakukan remaja masjid. Kedua, yaitu penetapan tujuan untuk rencana program yang diterapkan di Masjid Al-Lathiif. Ketiga, yaitu penjadwalan dan

penganggaran yang dilakukan oleh remaja masjid. Agar rencana program kegiatan dapat terorganisir dengan baik sehingga membuahkan hasil sesuai target yang hendak dicapai.

Keempat, jurnal Nurhalis Alif, Zakaria Al Anshori dan Muhammad Yasin (2024) yang berjudul Manajemen Masjid Mardhiyyah dalam Memamkmurkan Jamaah Tetap di Kec. Rappocini Makassar. Jurnal ini menjelaskan Manajemen Masjid Mardhiyyah memiliki peran penting dalam memakmurkan jamaah tetap dan pengurusnya. Manajemen masjid ini meliputi tiga bidang utama: idarah (pengelolaan administrasi), imarah (pengelolaan kegiatan), dan riayah (pemeliharaan fasilitas). Mayoritas jama'ah tetap merasa puas dengan kebersihan, kenyamanan, dan kesejukan masjid. Faktor pendukung keberhasilan manajemen ini meliputi program kerja yang lengkap, fasilitas memadai, kajian rutin, TPA, majelis taklim, serta musyawarah yang teratur. Namun, tantangan utama yang dihadapi pengurus adalah keberagaman pemahaman fiqih di antara jama'ah, termasuk kecenderungan fanatik terhadap aliran tertentu.

Kelima, jurnal Muthia Dewi, Sri Rezki Maulina Azmi dan Krisma Yogi Nopiana (2023) yang berjudul Optimalisasi Manajemen Kepengurusan Masjid dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Ibadah Jama'ah Masjid. Jurnal ini menjelaskan bahwa didalam pengimplementasian fungsi manajemen Masjid Al-Ma'shum berjalan baik karena dalam rangka melaksanakan program kerja, sebelumnya para pengurus atau takmir telah menyusun dan merencanakan langkah-langkah yang akan dilakukan. Hal ini menunjukkan

bahwa terdapat suatu pelayanan yang diberikan oleh para pengurus kepada jama'ah yang bertujuan untuk menjadikan jama'ah nyaman beribadah di Masjid Al-Ma'shum sehingga akan terciptanya kualitas ibadah jama'ah yang meningkat.

2. Landasan Teoritis

Fenomenologi berasal dari bahasa Yunani "*phenomenon*" yang artinya suatu realitas yang tampak, dan "*logos*" yang artinya ilmu. Sehingga fenomenologi dapat didefinisikan sebagai ilmu yang berorientasi untuk mendapatkan penjelasan tentang realitas yang tampak. Menurut Schutz dalam Kuswarno (2009:17), menjelaskan tugas fenomenologi adalah menghubungkan antara pengetahuan ilmiah dengan pengalaman sehari-hari, dan dari kegiatan dimana pengalaman dan pengetahuan itu berasal. Dengan kata lain, mendasarkan tindakan sosial, pengalaman, makna dan kesadaran.

Studi fenomenologi adalah pendekatan filosofis dan metodologis yang digunakan untuk memahami pengalaman manusia sebagaimana yang dirasakan oleh individu. Fokusnya adalah mengungkap makna mendalam dari pengalaman hidup tanpa memaksakan asumsi atau interpretasi eksternal.

Kemudian, secara jelas fenomenologi mencoba menolak semua asumsi yang mengontaminasi atau mengabaikan suatu pengalaman nyata seseorang. Fenomenologi memiliki tujuan utama yaitu untuk mempelajari bagaimana suatu fenomena dialami dalam kesadaran, pikiran, serta dalam perilaku, seperti bagaimana fenomena tersebut bernilai atau dapat diterima.

Bagi seorang fenomenologi kisah atau pengalaman dari seorang individu bisa menjadi penting dan jauh lebih bermakna daripada hasil dugaan sementara dan juga lebih cenderung menentang segala sesuatu yang tidak bisa diamati secara langsung. Menurut Littlejohn & Foss (2014:57) dalam (Muhaemin, E & Dono. D, 2021) teori dalam tradisi fenomenologi berasumsi bahwa orang-orang aktif menginterpretasikan berbagai pengalamannya serta mencoba memahami dunia dengan pengalaman pribadinya. Tradisi ini memperhatikan pada pengalaman sadar seseorang. Fenomenologi beranggapan pengalaman nyata sebagai data pokok sebuah realitas. Fenomenologi berarti membiarkan segala sesuatu menjadi jelas sebagaimana adanya.

Maka dari itu, metode yang dicetuskan oleh Alfred Schutz mengenai fenomenologi yaitu konsep “makna” atau “pemaknaan”. Alfred Schutz, dalam pendekatan fenomenologinya, memberikan perhatian khusus pada konsep "makna" sebagai inti dari tindakan sosial. Menurut Schutz, makna bukanlah sesuatu yang objektif dan tetap, melainkan hasil konstruksi subjektif individu berdasarkan pengalaman mereka di dunia sosial. Menurut (Schutz, 19967) menyebutkan bahwa makna adalah suatu tindakan sosial selalu berkaitan dengan penafsiran subyektif pelakunya. Setiap individu memberikan interpretasi terhadap realitas sosial berdasarkan kerangka pengalaman, nilai, dan pemahaman mereka.

Schutz menerangkan bahwa makna bersifat konstektual dan interaktif menekankan makna tidak hanya terbentuk dalam kesadaran individu tetapi

juga melalui interaksi sosial. Individu menafsirkan tindakan orang lain berdasarkan pengalaman mereka sendiri dan makna kolektif yang disepakati dalam masyarakat.

Selanjutnya dalam segi pelayanan, Gronross menerangkan bahwa pelayanan adalah aktivitas tak terlihat atau urutan aktivitas tak terlihat yang dihasilkan dari kontak antara pelanggan dan staf atau item lain yang ditawarkan oleh organisasi pengiriman layanan dengan tujuan menyelesaikan masalah pelanggan atau konsumen. (Wijaya & Laksana, 2018: 80). Pelayanan didefinisikan sebagai tindakan atau serangkaian tindakan yang melibatkan kontak fisik langsung antara seseorang dan mesin atau manusia lain dan yang memenuhi kebutuhan konsumen (Sinambela, 2008: 5).

Menurut (Swastika, 2005) mengatakan bahwa dalam proses pelayanan prima memiliki beberapa indikator penting, diantaranya memiliki sikap peduli, melayani dengan respon baik yang bertujuan untuk memuaskan pelanggan dengan orientasi standar pelayanan. Menurut Barata dalam (Along, 2020), pelayanan prima adalah pelayanan yang terbaik bagi pengguna yang berorientasi pada pelanggan untuk mencapai kepuasan. Menurut Ibrahim (2008), terdapat beberapa unsur pelayanan, diantaranya:

- a. Kemampuan memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan pengguna terkait (keterampilan, waktu, biaya, kualitas, kuantitas, moral, daya tanggap, keamanan, dan komunikasi yang baik).
- b. Keramahan pelayanan.

- c. Kredibilitas pengabdian terhadap pelanggan yang berpedoman pada prinsip, integritas, dan kejujuran dalam memberikan pelayanan sesuai dengan manfaat yang di harapkan.
- d. Mudah diakses dan dihargai.
- e. Infrastruktur yang memadai.

Optimalisasi pelayanan prima merupakan proses meningkatkan suatu kualitas layanan secara maksimal agar memenuhi atau melampaui harapan pengguna layanan. Langkah-langkah yang efektif, optimalisasi mengacu untuk selalu memastikan bahwa setiap dimensi pelayanan prima dari mulai interaksi, pelaksanaan pelayanan dan lingkungan fisik dapat berjalan secara optimal.

Gronroos menyatakan bahwa pelayanan prima terdiri dari tiga dimensi utama, yaitu interaksi jama'ah, pelaksanaan layanan, dan lingkungan fisik (Gronroos, 1984). Interaksi jama'ah merupakan sebuah gerbang utama dalam aktivitas-aktivitas antara jama'ah dengan pengurus dengan ditandai adanya kontak sosial (*sosial-contact*) dan adanya komunikasi yang mempengaruhi satu sama lain.

Peneliti mengambil teori yang di gagas oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1988) mengenai kualitas pelayanan prima yang dikutip oleh Asmawi Rewansyah (2011:77-79) yaitu mengenai kehandalan (*reability*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), kepedulian (*Emphaty*), dan bukti nyata (*tangible*). Menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1988) ada lima dimensi, diantaranya:

- a. *Reliability* (kehandalan), yaitu mampu dalam memberikan pelayanan kepada penerima layanan atau pelanggan dengan baik dan benar.
- b. *Responsiveness* (Daya Tanggap) merupakan kepekaan untuk membantu pelanggan dengan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap. Serta pemberian pelayanan yang efektif dan efisien, pelayanan yang efisien akan memaksimalkan dalam memberikan perhatian kepada penerima layanan atau masyarakat.
- c. *Assurance* (jaminan), yaitu kemampuan, wawasan dan pengetahuan pemberi layanan untuk memberikan jaminan dan keyakinan terhadap pengguna layanan.
- d. *Empathy* (kepedulian), yaitu kemudahan dalam memberikan pelayanan melalui pendekatan personal, memberikan perlindungan dan memahami kebutuhan dari penerima layanan, mampu berhubungan dan berkomunikasi dengan baik.
- e. *Tangible* (bukti nyata), yaitu meliputi fasilitas sarana dan prasarana, penampilan dari para pegawai, serta perlengkapan yang membantu pelayanan. Kenyamanan dalam pelayanan juga penting karena mempengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap layanan.

Selanjutnya, menurut Hasibuan (2006:1) manajemen dalam bahasa Inggris artinya *to manager*, yaitu mengelola. Demikian menurut penuturannya, akan timbul pertanyaan tentang apa yang dikelola, siapa yang mengelolanya dan mengapa hal itu harus dikelola. Oleh karena itu, manajemen mempunyai relevansi dengan proses merencanakan pengorganisasian, koordinasi, dan

pengendalian, dimana ada upaya dari anggota organisasi untuk mencapainya dengan beberapa tujuan yang telah ditetapkan untuk mempersiapkan dan memobilisasi sumber daya kekuatan organisasi.

Perspektif manajemen harus mempunyai pengoptimalisasian dalam upaya memperhatikan ketatalaksanaan masjid atau biasa disebut dengan manajemen masjid. Nurcholis Madjid (1922) menyatakan bahwa masjid harus dikelola sebagai pusat ibadah, pendidikan, dan sosial, yang melibatkan partisipasi aktif jama'ah dan masyarakat sekitarnya. Terdapat tiga bidang utama dalam manajemen masjid yaitu idaroh, imaroh dan riayah.

Peningkatan kualitas ibadah dapat dikategorikan kedalam beberapa dimensi, yakni spiritual, pemahaman ilmu, dan penerapan yang konsisten dalam kehidupan sehari-hari. Dengan menambahkan aspek kekhusyukan, keikhlasan dan kebermaknaan dalam beribadah maka seseorang dapat mencapai ibadah yang lebih bermakna dan berkualitas.

Menurut Abdullah Nashih Ulwan (1989), kualitas ibadah dapat ditingkatkan dengan cara:

- a. Meningkatkan pemahaman ilmu agama, yaitu memahami tata cara ibadah yang benar sesuai dengan syari'at Islam.
- b. Lingkungan yang mendukung, yaitu seseorang harus berada di lingkungan yang dapat mendorong untuk meningkatkan ibadah, seperti komunitas masjid atau majelis ilmu.
- c. Kontinuitas, yaitu melakukan ibadah secara konsisten, sebagaimana yang dianjurkan dalam hadits Nabi Muhammad Saw.

3. Kerangka Konseptual

a. Masjid Al-Lathiif

Masjid adalah tempat ibadah bagi umat Islam. Masjid dapat digunakan tidak hanya sebagai tempat ibadah, tetapi juga sebagai pusat pertemuan, diskusi, kajian dan dakwah. Peran pengurus masjid dalam mengelola masjid tidak akan pernah lepas, oleh karena itu harus bisa menjadi teladan yang baik bagi jama'ah selain sebagai subjek dalam pemakmuran masjid. Apabila pengurus menjalankan tugasnya dengan baik, maka masjid tersebut bisa dikatakan makmur dan mengalami kemajuan begitupun sebaliknya (Dinillah M. H., 2022).

Menurut Mirdad (2019), masjid dan umat Islam merupakan dua entitas yang tidak dapat dipisahkan. Dimanapun terdapat komunitas Muslim, di situ pula akan hadir masjid sebagai pusat kegiatan ibadah dan pengabdian kepada Allah SWT. Keberadaan masjid bukan hanya sekadar tempat untuk menunaikan salat, tetapi juga menjadi simbol persatuan dan identitas umat. Dalam perspektif ajaran Al-Qur'an sebagai kitab petunjuk, masjid berperan penting dalam rekonstruksi sejarah peradaban Islam, sebab ia menjadi pusat pembinaan akidah dan akhlak.

Sejalan dengan itu, Ahmad (2019) menegaskan bahwa masjid tidak hanya berfungsi secara spiritual, tetapi juga mengandung dimensi sosial dan kultural. Masjid menjadi pranata kehidupan yang mengintegrasikan nilai-nilai ibadah, kebersamaan, dan budaya Islam sehingga mampu membentuk masyarakat yang berkarakter Islami.

Dengan pengelolaan yang profesional dan terstruktur, Masjid Al-Lathiif tidak hanya berfungsi sebagai tempat pelaksanaan ibadah ritual seperti salat berjamaah, i'tikaf, dan kajian keagamaan, tetapi juga mewujudkan fungsi ideal masjid sebagaimana digariskan dalam ajaran Al-Qur'an. Masjid harus menjadi pusat pembinaan akidah, penguatan akhlak, dan pengembangan peradaban Islam, sehingga keberadaannya mampu memberikan dampak signifikan bagi pembentukan masyarakat yang beriman, berilmu, dan berakhlak mulia.

Lebih jauh jadi itu, program yang inovatif juga menjadi kunci dalam menjaga dan meningkatkan kualitas ibadah di Masjid Al-Lathiif. Program seperti kajian malam, pelatihan ibadah praktis, dan i'tikaf dengan menarik minat jama'ah untuk hadir, tetapi juga membentuk budaya ibadah yang berkesinambungan.

b. Kualitas Ibadah

Kualitas ibadah dalam Islam mencakup beberapa aspek penting, yaitu niat, keikhlasan, dan kekhusyukan. Niat merupakan dasar dari setiap ibadah, sebagaimana Rasulullah SAW bersabda, 'Sesungguhnya amal perbuatan itu tergantung pada niatnya' (HR. Bukhari dan Muslim). Niat yang tulus tidak hanya mempengaruhi nilai ibadah di hadapan Allah, tetapi juga membentuk motivasi individu dalam menjalani kehidupan sehari-hari. Keikhlasan menjadi kunci utama dalam ibadah, dimana setiap tindakan dilakukan semata-mata untuk mencari ridha Allah SWT, tanpa mengharapkan pujian atau imbalan dari makhluk. Al-Ghazali menyatakan

bahwa keikhlasan adalah 'mengosongkan hati dari segala sesuatu selain Allah dalam niat beribadah,' yang mencerminkan pentingnya fokus dan ketulusan dalam setiap ibadah yang dilakukan.

Selain itu, kekhusyukan juga sangat penting, karena ia mencerminkan kedalaman spiritual dan kesadaran penuh akan kehadiran Allah dalam setiap ibadah. Seorang Muslim harus meningkatkan ketiga aspek ini, karena tidak hanya akan merasakan kedamaian batin, tetapi juga mampu menjalani kehidupan yang lebih berarti dan selaras dengan nilai-nilai ajaran Islam. Selain itu, kekhusyukan dalam ibadah membantu meningkatkan konsentrasi dan koneksi spiritual.

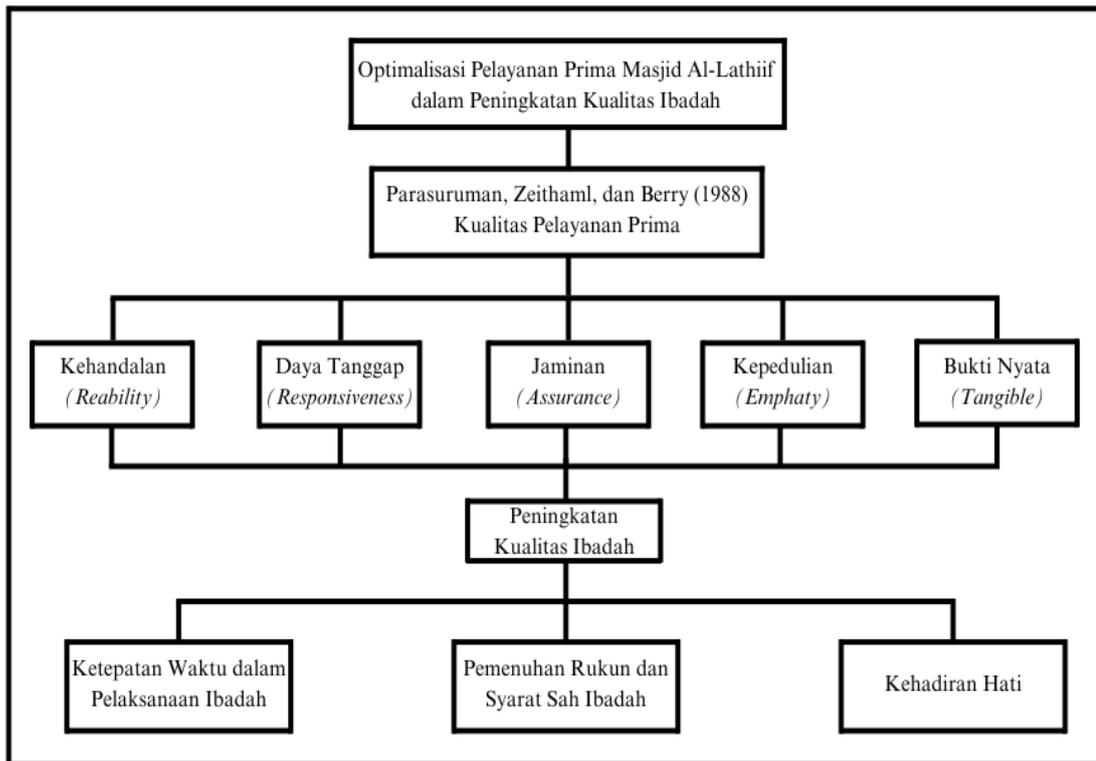
Menurut Ibnu Qayyim Al-Jauziyah, "Kekhusyukan adalah inti dari ibadah. Ia adalah kondisi hati yang tunduk kepada Allah, penuh rasa takut dan cinta." Kekhusyukan dapat diraih melalui pemahaman terhadap makna bacaan dalam ibadah, memperbaiki tata cara, serta menjaga fokus dan perhatian saat beribadah.

Secara praktis, peningkatan kualitas ibadah juga melibatkan pengelolaan waktu untuk memastikan konsistensi dalam menjalankan ibadah wajib maupun sunnah. Penelitian oleh Hasan (2018) menunjukkan bahwa individu yang memiliki rutinitas ibadah yang konsisten cenderung memiliki kehidupan spiritual dan emosional yang lebih stabil.

Peningkatan kualitas ibadah tidak hanya berfungsi untuk memperbaiki hubungan manusia dengan Tuhan, tetapi juga memberikan dampak positif yang signifikan pada kehidupan sehari-hari. Hal ini dapat terlihat dalam

berbagai aspek, seperti ketenangan jiwa yang membantu individu menghadapi tantangan hidup, peningkatan empati yang mendorong seseorang untuk lebih peduli dan membantu sesama, serta hubungan sosial yang lebih baik yang tercipta melalui interaksi yang lebih harmonis dengan orang lain.

Kualitas ibadah dapat terus ditingkatkan seiring dengan perjalanan spiritual manusia dengan menjaga niat yang tulus, meningkatkan keikhlasan dalam setiap tindakan, dan meraih kekhusyukan dalam ibadah, kualitas ibadah dapat terus ditingkatkan seiring dengan perjalanan spiritual manusia. Proses ini akan memperkuat komitmen individu untuk menjalani kehidupan yang lebih bermakna, dimana setiap ibadah menjadi sarana untuk transformasi diri, serta menjadi inspirasi bagi orang-orang di sekitar untuk bersama-sama menciptakan lingkungan yang lebih positif dan penuh kasih.



Gambar 1.1 Bagan Kerangka Konseptual

Sumber: Observasi Peneliti, 2024

Optimalisasi pelayanan prima dalam pengelolaan masjid harus memperhatikan standar kualitas pelayanan yang baik dan memahami bagaimana jama'ah memaknai pelayanan tersebut. Peneliti menggunakan pendekatan objektif Parasuruman, Zeithaml, dan Berry, untuk menjadikan pengelola masjid dapat menciptakan layanan yang tidak hanya profesional tetapi juga bermakna bagi jama'ah. Hal ini pada akhirnya akan meningkatkan kualitas ibadah dan memperkuat peran masjid sebagai pusat keagamaan dan sosial di masyarakat.

Kerangka konseptual ini dapat diterapkan di Masjid Al-Lathiif untuk meningkatkan perannya sebagai pusat ibadah dan pelayanan umat. Dengan

memanfaatkan pendekatan berbasis fenomenologi, pengelola masjid dapat lebih memahami pengalaman dan kebutuhan jamaah secara mendalam, sehingga pelayanan yang diberikan menjadi lebih relevan dan responsif.

Selain itu, penerapan prinsip pelayanan prima akan memastikan bahwa setiap interaksi dengan jama'ah dilakukan dengan penuh perhatian dan profesionalisme, yang pada gilirannya dapat menciptakan lingkungan yang mendukung pertumbuhan spiritual.

Kombinasi kedua pendekatan ini memberikan wawasan strategis bagi pengelolaan masjid untuk mencapai perubahan spiritual yang positif bagi jamaahnya. Dengan fokus pada peningkatan kualitas ibadah dan pelayanan, Masjid Al-Lathiif diharapkan tidak hanya menjadi tempat beribadah, tetapi juga sebagai lembaga yang berperan aktif dalam membangun komunitas yang harmonis, saling mendukung, dan berkontribusi pada kesejahteraan sosial di sekitarnya.

4. Sistematika Pembahasan

a. Bab I

Bab ini menjelaskan latar belakang masalah yang melatarbelakangi pentingnya optimalisasi pelayanan prima dalam manajemen masjid untuk meningkatkan kualitas ibadah. Dalam konteks ini, peneliti akan membahas kondisi terkini masjid, tantangan yang dihadapi dalam memberikan pelayanan, dan dampaknya terhadap pengalaman ibadah jamaah. Rumusan masalah akan diidentifikasi untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan kunci terkait efektifitas pelayanan masjid. Tujuan penelitian akan dinyatakan

jasas, yaitu untuk mengeksplorasi dan menganalisis bagaimana pelayanan prima dapat dioptimalkan untuk meningkatkan kualitas ibadah. Manfaat penelitian akan dibahas dari perspektif teoretis, yang diharapkan dapat memperkaya literatur, dan praktis, yang dapat menjadi pedoman bagi pengelola masjid. Di akhir bab, ruang lingkup penelitian akan disertakan untuk membatasi fokus studi, sehingga memberikan kejelasan mengenai aspek-aspek yang akan diteliti.

b. Bab II

Bab ini berisi teori-teori yang relevan, seperti teori pelayanan prima dan teori fenomenologi. Tinjauan pustaka akan mencakup definisi pelayanan prima dan kualitas ibadah, serta penelitian terdahulu yang membahas hubungan keduanya. Kerangka konseptual akan dijabarkan sebagai panduan arah penelitian, menggambarkan hubungan antara pelayanan prima dan peningkatan kualitas ibadah, serta faktor-faktor yang mempengaruhi keduanya. Peneliti akan menjelaskan bagaimana teori-teori ini akan digunakan untuk menganalisis data yang dikumpulkan.

c. Bab III

Bab ini menjelaskan pendekatan kualitatif yang digunakan dalam penelitian ini, dengan fokus pada desain penelitian yang mendalam. Teknik pengumpulan data akan dijelaskan, termasuk wawancara mendalam dengan pengelola masjid dan jamaah, observasi terhadap kegiatan pelayanan, serta studi dokumen terkait kebijakan manajemen masjid. Subjek penelitian akan diidentifikasi, dan peneliti akan

menjelaskan kriteria pemilihan subjek untuk memastikan representativitas. Teknik analisis data yang akan digunakan, seperti analisis tematik, juga akan dibahas secara rinci. Validitas dan reliabilitas data akan menjadi fokus, dengan penjelasan mengenai langkah-langkah yang diambil untuk memastikan keakuratan dan keandalan data yang diperoleh.

d. Bab IV

Bab ini menjelaskan hasil penelitian yang akan dipresentasikan berdasarkan temuan dari lapangan, dengan data yang disajikan dalam bentuk naratif dan tabel yang mendukung. Peneliti akan menganalisis data menggunakan teori yang dibahas dalam Bab 2, menjelaskan bagaimana pelayanan prima yang diterapkan di Masjid Al-Lathiif berkontribusi pada peningkatan kualitas ibadah. Pembahasan akan fokus pada interpretasi mendalam dari hasil yang diperoleh, menjelaskan fenomena yang teramati, serta mengaitkan relevansi hasil penelitian terhadap tujuan yang telah ditetapkan. Peneliti juga akan membahas implikasi dari temuan tersebut, baik untuk praktik manajemen masjid maupun untuk penelitian lebih lanjut, serta memberikan rekomendasi untuk pengelola masjid dalam mengoptimalkan pelayanan prima untuk meningkatkan kualitas ibadah.

F. Langkah-langkah Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di Masjid Al-Lathiif Jalan Saninten No. 2, Cihapit, Kecamatan Bandung Wetan, Kota Bandung. Alasan memilih

meneliti Masjid ini, yaitu karena Masjid ini terkenal dengan program-programnya yang sangat bagus dan menarik, serta Masjid ini adalah tempat berkumpulnya para Pemuda Hijrah dan lokasi Masjid ini juga tidak terlalu jauh dari tempat tinggal peneliti sehingga mempermudah dalam mengumpulkan data yang akan diteliti.

2. Paradigma dan Pendekatan

Paradigma yang digunakan adalah paradigma fenomenologi, yang berfokus pada pemahaman pengalaman subjektif individu (Husserl, A. 1970). Paradigma ini bertujuan untuk menggali makna yang dialami oleh jama'ah selama mengikuti program I'tikaf di Masjid Al-Lathiif. Peneliti harus memahami perspektif jama'ah dan pengurus agar dapat mengidentifikasi bagaimana kehandalan, daya tanggap, jaminan, kepedulian dan bukti nyata pengurus kepada jama'ah untuk meningkatkan kualitas ibadah.

Fenomenologi memungkinkan peneliti untuk menjelajahi pengalaman spiritual dan sosial jama'ah, serta bagaimana mereka memaknai kegiatan ibadah. Peneliti juga melakukan wawancara mendalam dan observasi partisipatif untuk menangkap nuansa emosi dan makna yang tak terukur dari pengalaman ibadah.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif, sebuah metode penelitian yang menghasilkan temuan-temuan pada penelitian yang tidak bisa diperoleh melalui prosedur statistik atau metode kuantitatif.

Menurut Sukmadinata (2011: 73), penelitian kualitatif bertujuan untuk menggambarkan dan menjelaskan fenomena-fenomena yang ada, baik yang bersifat alami maupun buatan manusia, dengan fokus pada karakteristik, kualitas, dan hubungan antar kegiatan.

3. Metode Penelitian

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode fenomenologi, dengan tujuan menggali sudut pandang yang mendalam dari sudut pandang orang yang mengalami fenomena tersebut secara langsung, karena akan menggambarkan dengan jelas mengenai bagaimana kehandalan, daya tanggap, jaminan, kepedulian dan bukti nyata pengurus kepada jama'ah dalam peningkatan kualitas ibadah pada program I'tikaf, dengan menggunakan pendekatan kualitatif mengenai fenomena yang diteliti yaitu "Optimalisasi Pelayanan Prima Masjid Al-Lathiif dalam Peningkatan Kualitas Ibadah".

4. Jenis Data dan Sumber Data

a. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis data kualitatif yaitu data yang dihasilkan merupakan penelitian yang bermula dari pola pikir induktif, (Creswell, J. W. 2013) yaitu berdasarkan observasi objektif dan partisipatif terhadap sesuatu gejala sosial (fenomena) yang berkaitan dengan: (1) kehandalan (*reability*) pengurus kepada jama'ah, (2) daya tanggap (*responsiveness*) pengurus kepada jama'ah, (3) jaminan (*assurance*) pengurus kepada jama'ah, (4) kepedulian (*emphaty*) pengurus

kepada jama'ah, dan (5) bukti nyata (*tangible*) pengurus kepada jama'ah dalam upaya peningkatan kualitas ibadah pada program I'tikaf di Masjid Al-Lathiif.

b. Sumber Data

Sumber data yang dihasilkan dalam penelitian ini digolongkan kedalam beberapa kategori, yaitu:

1) Sumber Data Primer

Data primer yang didapat pada penelitian di Masjid Al-Lathiif yaitu dari arsip Masjid Al-Lathiif, struktur organisasi, dokumentasi kegiatan, program kegiatan yang bersumber dari wawancara langsung dengan ketua bidang idaroh Masjid Al-Lathiif yang berkaitan dengan optimalisasi pelayanan prima pada program i'tikaf.

2) Sumber Data Sekunder

Data sekunder diperoleh dari bahan bacaan kepustakaan yang mendukung permasalahan optimalisasi pelayanan prima pada program i'tikaf seperti arsip, struktur organisasi, dokumentasi kegiatan, program kegiatan yang terdapat di Masjid Al-Lathiif.

5. Penentuan Informan atau Unit Penelitian

Informan adalah suatu individu atau kelompok yang memberikan informasi penting dalam suatu penelitian kualitatif. Informan dipilih berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan topik penelitian. Informan dalam penelitian kualitatif dipilih berdasarkan tujuan tertentu yang relevan dengan topik masalah yang sedang dikaji. (Sugiono, 2013: 219). Sedangkan

Nazir (2014) menjelaskan bahwa unit analisis adalah entitas utama yang dianalisis dalam penelitian dan bisa berupa individu, kelompok atau organisasi yang menjadi sumber data. (Nazir, 2014: 120).

Peneliti melakukan suatu penelitian kepada Ketua atau Sekertaris DKM Masjid Al-Lathiif, Ketua bidang Idaroh Masjid Al-Lathiif Kota Bandung dan kepada beberapa jama'ah I'tikaf Masjid Al-Lathiif Kota Bandung. Menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1988), tujuan meneliti kepada informan dan unit penelitian berikut sebagaimana sesuai yang ditulis dalam tujuan penelitian diatas yaitu untuk mengetahui kehandalan, daya tanggap, jaminan, kepedulian, dan bukti nyata pengurus kepada jama'ah dalam upaya peningkatan kualitas ibadah pada program I'tikaf di Masjid Al-Lathiif.

6. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memenuhi data yang dibutuhkan dalam penelitian, penulis melakukan pengumpulan data dengan cara, sebagai berikut:

a. Wawancara

Peneliti melakukan cara pengumpulan data atau informasi dengan bertemu secara langsung dengan subjek untuk mendapatkan data yang lengkap dan mendalam. Menurut Rachmat Kriyanto (2006) menyebutkan bahwa wawancara ini dilakukan secara intensif dan berulang kali. Wawancara mendalam ini dilakukan kepada Ketua atau Sekertaris DKM Masjid Al-Lathiif, Ketua bidang Imaroh Masjid Al-Lathiif Kota Bandung dan kepada beberapa jama'ah I'tikaf Masjid Al-Lathiif Kota Bandung.

b. Observasi

Observasi adalah metode pengumpulan data dimana peneliti melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek yang diteliti. Menurut Hadi (2001) observasi adalah pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap fenomena yang diselidiki. (Hadi, 2001: 136). Peneliti terlibat langsung dalam kegiatan atau aktivitas yang menjadi fokus penelitian, sehingga dapat mengamati kehandalan, daya tanggap, jaminan, kepedulian dan bukti nyata pengurus kepada jama'ah.

c. Dokumentasi

Untuk mendukung kebenaran penelitian, arsip dan foto sangatlah dibutuhkan. Teknik ini digunakan untuk mengetahui data dokumentasi yang berkaitan dengan hal-hal yang akan diteliti (Burhan Bungin, 2006: 130). Peneliti akan menginterpretasikan data sesuai dengan fokus penelitian. Proses ini dapat membantu proses pengumpulan data sebelumnya, seperti wawancara dan observasi.

7. Teknik Penentuan Keabsahan Data

Keabsahan data ialah tingkatan keterpercayaan atau kebenaran dari hasil suatu penelitian. Menurut Lincoln dan Guba (1985) dalam Wijaya (2018), validitas data dalam penelitian secara kualitatif, yang realistis itu pluralistik dan dinamis, jadi tidak ada yang konsisten dan mengulangi seperti sebelumnya.

Menurut Sugiyono (2015:83) triangulasi data adalah suatu teknik pengumpulan data yang menggabungkan berbagai data dan sumber yang ada. Norman K. Denkin mengartikan triangulasi sebagai kombinasi atau kombinasi berbagai metode yang digunakan untuk mempelajari fenomena yang saling terkait dari berbagai sudut pandang dan sudut pandang. Menurut penuturannya, triangulasi meliputi empat hal, yaitu:

- a. Triangulasi metode yaitu dilakukan dengan menggunakan lebih dari satu teknik pengumpulan data dalam penelitian. Hal ini bertujuan agar hasil penelitian tidak hanya bergantung pada satu metode tertentu, sehingga lebih obyektif dan komprehensif.
- b. Triangulasi antar peneliti (jika penelitian dilakukan dengan kelompok) yaitu dilakukan dengan melibatkan lebih dari satu peneliti dalam pengumpulan dan analisis data. Penelitian ini mempunyai lebih dari satu sudut pandang, penelitian menjadi lebih obyektif karena masing-masing peneliti dapat saling memverifikasi hasil penelitiannya.
- c. Triangulasi sumber data yaitu mengacu pada penggunaan berbagai sumber data untuk membandingkan dan mengkonfirmasi temuan penelitian. Jenis penelitian ini menggunakan lebih dari satu sumber, peneliti dapat memeriksa konsistensi informasi dan menghindari subjektivitas.
- d. Triangulasi teori yaitu dilakukan dengan menggunakan berbagai teori atau pendekatan konseptual untuk menganalisis data. Hasilnya, fenomena yang diteliti dapat dilihat dari berbagai sudut pandang.

8. Teknik Analisis Data

Analisis data kualitatif adalah proses pencarian dan pengorganisasian data sistematis yang diperoleh dari catatan lapangan, wawancara, dan sumber lainnya sehingga data dapat dipahami dengan mudah dan hasilnya dapat dikomunikasikan (Sugiyono, 2016).

Menurut Creswell (2013), teknik analisis data fenomenologis menekankan pada eksplorasi pengalaman subjektif partisipan secara mendalam dengan langkah-langkah sistematis mulai dari mengidentifikasi fenomena, mengumpulkan data, mereduksi data, hingga menyusun deskripsi esensial fenomena. Pendekatan ini bertujuan untuk memahami makna pengalaman manusia secara fenomenologis, bukan sekedar menggambarkan fakta empiris.

Menurut Creswell (2013), Teknik analisis data fenomenologi dibagi menjadi beberapa tahapan, diantaranya yaitu:

a. Identifikasi Fenomena

Identifikasi fenomena merupakan langkah awal dalam penelitian fenomenologi, dimana peneliti menentukan fokus utama penelitian berdasarkan pengalaman nyata yang dialami oleh individu atau kelompok tertentu. Fenomena yang diteliti harus mempunyai makna yang mendalam bagi partisipan dan mencerminkan pengalaman subjektif yang ingin mereka pahami lebih jauh.

Creswell (2013) menyebutkan bahwa fenomena yang dipilih tidak hanya harus menarik secara akademik, tetapi juga memiliki makna yang

mendalam bagi partisipan, sehingga dapat menghasilkan wawasan yang lebih kaya tentang pengalaman manusia dalam kehidupan nyata.

b. Pengumpulan Data

Creswell (2013) menyebutkan bahwa dalam penelitian fenomenologi data utama berasal dari pengalaman langsung partisipan yang pernah mengalami fenomena tersebut. Oleh karena itu, metode yang digunakan harus mampu menggali pengalaman subjektif mereka secara mendalam dan detail.

Agar penelitian tetap objektif maka peneliti harus menerapkan bracketing (epoche), yaitu mengesampingkan asumsi-asumsi pribadi agar tidak mempengaruhi pemahaman pengalaman partisipan. Peneliti harus menggunakan pendekatan yang tepat, agar penelitian fenomenologi dapat memberikan wawasan yang kaya tentang bagaimana manusia mengalami dan memberi makna pada fenomena tertentu dalam hidupnya.

c. Reduksi Data

Proses reduksi data dalam penelitian fenomenologi menurut Creswell (2013) dilakukan melalui proses horisonalisasi, pengkodean pernyataan-pernyataan signifikan, pengelompokan ke dalam tema-tema utama dan identifikasi pola-pola yang muncul.

Langkah ini bertujuan untuk memperjelas makna pengalaman partisipan terhadap fenomena yang diteliti dengan cara mengorganisasikan data ke dalam pola-pola yang bermakna, sehingga penelitian dapat

menggambarkan pengalaman subjektif partisipan secara akurat dan mendalam. i'tikaf).

d. Penyusunan Deskripsi Esensial Fenomena

Setelah melakukan reduksi data dan mengidentifikasi tema-tema utama, langkah terakhir dalam analisis fenomenologi adalah menyiapkan deskripsi esensial dari fenomena tersebut. Menurut Creswell (2013) tahap ini peneliti mendeskripsikan pengalaman partisipan secara mendalam melalui deskripsi tekstural dan deskripsi struktural. Kedua jenis deskripsi ini kemudian disintesis sehingga membentuk hakikat fenomena, yaitu pemahaman mendalam terhadap makna pengalaman yang dialami partisipan secara kolektif, sehingga dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam tentang fenomena yang di teliti

Penyusunan deskripsi esensial fenomena dalam penelitian fenomenologi menurut Creswell (2013) terdiri dari tiga tahap utama:

- 1) Deskripsi tekstur yaitu menjelaskan apa yang dialami partisipan dalam fenomena tersebut.
- 2) Deskripsi structural yaitu menjelaskan bagaimana pengalaman tersebut terjadi dalam konteks tertentu.
- 3) Sintesis esensi fenomena yaitu menggabungkan kedua deskripsi untuk memahami makna mendalam dari fenomena yang diteliti.

9. Lokasi dan Rencana Jadwal Penelitian

a. Lokasi Penelitian

Penelitian akan dilaksanakan di Masjid Al-Lathiif Kota Bandung yang memiliki suatu pelayanan prima dalam peningkatan kualitas ibadah melalui program I'tikaf.

b. Rencana Jadwal Penelitian

Bulan 1 (persiapan) yaitu melakukan Pengumpulan literatur dan penyusunan instrument penelitian. Bulan 2-3 (pengumpulan data) yaitu dengan melakukan observasi kegiatan pembinaan, wawancara dengan pihak terkait serta dokumentasi program. Bulan 4 (analisis data) yaitu dengan Transkripsi dan analisis temuan-temuan berdasarkan teori. Bulan 5 (penulisan dan penyelesaian) penyusunan laporan hasil penelitian dan revisi akhir.

