

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Masjid sebagai pusat ibadah dan aktivitas sosial umat Islam memiliki kedudukan penting dalam membentuk karakter, menanamkan nilai-nilai keislaman, serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Selain berfungsi sebagai tempat pelaksanaan shalat berjamaah, masjid juga berperan sebagai sarana pendidikan Islam, pelayanan sosial, dan pembinaan umat dalam berbagai bidang kehidupan. Seiring dengan perkembangan sosial dan budaya masyarakat modern, kebutuhan pelayanan masjid yang berkualitas semakin meningkat. Oleh karena itu, diperlukan peran takmir masjid dalam memberikan pelayanan yang optimal guna menciptakan masjid yang aktif, berkembang, dan mampu menarik partisipasi jemaah.

Saat ini masih banyak masjid yang belum dimanfaatkan sesuai dengan fungsi idealnya, sebagaimana dicontohkan pada masa Rasulullah SAW. Sejak zaman Rasulullah, penerapan kualitas pelayanan telah menjadi bagian penting dalam pengelolaan masjid. Kualitas pelayanan merupakan salah satu indikator utama dalam menentukan keberhasilan dan kemakmuran sebuah masjid. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang mampu memenuhi bahkan melampaui harapan jemaah, melalui penyediaan layanan yang berkualitas, sesuai kebutuhan, serta mampu memberikan manfaat baik secara praktis maupun emosional. Pelayanan tersebut dapat dirasakan secara nyata oleh jemaah dan berpengaruh terhadap kepuasan

serta kenyamanan mereka dalam beribadah dan beraktivitas di masjid (Arsam A. N., 2024: 19).

Pelayanan terhadap jemaah memiliki peranan yang sangat penting karena masjid merupakan organisasi yang berhubungan langsung dengan masyarakat, khususnya para jemaah. Oleh sebab itu, diperlukan strategi pelayanan yang efektif dan berorientasi pada kebutuhan jemaah agar fungsi masjid dapat berjalan secara optimal. Strategi tersebut mencakup kemampuan dalam mengenali kebutuhan jemaah, menyusun program-program yang inovatif, serta melaksanakan pelayanan secara profesional dengan penuh tanggung jawab dan semangat pengabdian kepada masjid.

Pelayanan prima (*service excellence*) merupakan bentuk pelayanan berkualitas tinggi yang mampu memenuhi bahkan melampaui harapan jemaah. Pelayanan ini ditandai dengan mutu layanan yang unggul, mampu menyesuaikan dengan kebutuhan jemaah, serta memberikan pemenuhan terhadap kebutuhan praktis maupun emosional mereka. Selain dapat dirasakan secara nyata melalui kualitas pelayanan yang diberikan, pelayanan prima juga mampu memberikan kenyamanan dan kepuasan emosional yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan jemaah secara keseluruhan (Sakti, 2021: 9).

Penerapan pelayanan prima di suatu organisasi sangat penting untuk meningkatkan kualitas layanan, yang bertujuan memuaskan pelanggan sehingga dapat menumbuhkan kepedulian, rasa puas, dan kepercayaan pelanggan terhadap organisasi (Qisom dkk., 2024: 16).

Komunitas Masjid Makan-Makan di Kota Bandung hadir sebagai fenomena menarik untuk dikaji dalam penelitian ini. Komunitas tersebut menjadi salah satu komunitas berbasis masjid di Indonesia yang menerapkan prinsip pelayanan prima dalam pengelolaan kegiatan dan pelayanannya kepada jemaah.

Komunitas ini dikenal oleh masyarakat karena memiliki pendekatan pelayanan yang terbuka, humanis, dan dekat dengan kebutuhan masyarakat. Dalam upaya mewujudkan masjid yang tidak hanya berfungsi sebagai tempat ibadah, tetapi juga sebagai pusat pelayanan dan pemberdayaan umat, takmir dan relawan terus mengembangkan berbagai program yang berorientasi pada kebutuhan jemaah. Program-program tersebut dirancang berdasarkan kondisi sosial masyarakat serta aspirasi yang disampaikan oleh jemaah, sehingga pelaksanaannya mampu memberikan manfaat yang nyata.

Program-program yang dijalankan oleh takmir dan relawan masjid salah satu program unggulannya adalah penyediaan makanan gratis setiap hari bagi jemaah dan masyarakat sekitar. Selain itu, ada juga program pesantren Husnul Khotimah yang diangkat dari survei dan kemauan langsung jemaah masjid yang minim pengetahuan agama, takmir masjid mengadakan program ini sebagai jembatan jemaah untuk senantiasa lebih dekat dengan agama. Kegiatan tersebut tidak hanya menjadi bentuk pelayanan biasa, tetapi juga mencerminkan penerapan pelayanan prima yang dilakukan secara konsisten, terarah, dan berkelanjutan.

Takmir dan relawan masjid berperan aktif dalam mengelola berbagai aspek pelayanan, mulai dari pengaturan jadwal kegiatan, menjaga kebersihan lingkungan masjid, menjalin komunikasi dengan jemaah, hingga menciptakan suasana yang nyaman, dan ramah bagi masyarakat. Dalam pelaksanaannya, komunitas masjid Makan-Makan sebelumnya pernah menjalankan berbagai program di masjid Baitul Huda, kemudian berkembang dan saat ini melaksanakan program di masjid Besar Baitul Muttaqin Antapani Bandung. Takmir dan relawan dalam komunitas tersebut membagi tugas dan tanggung jawab secara terstruktur, termasuk menugaskan beberapa anggota untuk menjalankan berbagai program pelayanan dan dakwah sosial di masjid lainnya.

Berdasarkan hasil observasi awal pada tanggal 18 Oktober 2025 di Masjid Besar Baitul Muttaqin, penelitian memperoleh informasi dari beberapa takmir mengenai bentuk pelayanan yang diterapkan kepada jemaah dan masyarakat. Komunitas yang hadir di masjid ini berupaya menghadirkan pelayanan yang optimal melalui berbagai fasilitas dan program sosial yang bermanfaat.

Bentuk pelayanan tersebut di antaranya penyediaan makanan gratis secara rutin, penyelenggaraan program keagamaan, serta menciptakan lingkungan masjid yang nyaman dan terbuka bagi siapa saja. Meskipun demikian, dalam praktiknya masih terdapat beberapa hambatan, seperti belum meratanya kemampuan pelayanan di antara takmir dan relawan karena tidak semuanya memiliki keterampilan pelayanan yang memadai.

Hal ini disebabkan karena sebagian besar pengelola merupakan relawan yang tidak melalui proses pelatihan formal, sehingga kompetensi yang dimiliki lebih banyak diperoleh melalui pengalaman langsung di lapangan. Selain itu, pengelolaan tindak lanjut terhadap saran dan masukan dari jemaah belum berjalan secara maksimal, sehingga belum seluruh aspirasi jemaah dapat diakomodasi dalam pengembangan pelayanan masjid.

Mengacu pada beberapa penelitian terdahulu yang relevan sebagai landasan dalam penyusunan penelitian ini, salah satunya adalah penelitian yang dilakukan oleh Gahayu Aji Nugraha mengenai strategi pelayanan takmir masjid dalam meningkatkan kualitas kenyamanan ibadah di Masjid Al-Huda Sukarame Bandar Lampung. Penelitian tersebut membahas pelayanan yang diberikan takmir masjid, strategi pelayanan, serta evaluasi yang dilakukan terhadap kebutuhan jemaah.

Selain itu, terdapat penelitian oleh Pahmarwah yang menekankan pentingnya pelayanan prima dalam meningkatkan jumlah jemaah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sikap pelayanan yang ramah, program yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, serta fasilitas yang memadai memberikan pengaruh terhadap meningkatnya partisipasi jemaah.

Berdasarkan penelitian terdahulu, penelitian mengenai pelayanan takmir serta pengelolaan masjid telah banyak dilakukan dengan beragam fokus dan pendekatan. Meskipun demikian, penelitian yang secara khusus mengkaji penerapan pelayanan prima oleh takmir melalui suatu komunitas masjid masih relatif terbatas. Kondisi tersebut menunjukkan adanya

kesenjangan penelitian (*research gap*) yang perlu dikaji lebih lanjut. Maka dari itu, penelitian ini dilakukan untuk mengisi kesenjangan tersebut.

Konsep pelayanan prima di masjid mencerminkan penerapan nilai-nilai dakwah melalui pendekatan manajerial, di mana pelayanan kepada jemaah tidak hanya bersifat ritual, tetapi juga sosial dan emosional. Dalam kajian Manajemen Dakwah, fokusnya tidak hanya pada aspek penyampaian dakwah secara verbal, tetapi juga pada bagaimana proses dakwah dapat dikelola secara efektif melalui fungsi manajemen seperti perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan. Salah satu wujud konkret penerapan manajemen dakwah ialah pengelolaan lembaga dakwah termasuk masjid agar mampu menjadi pusat pelayanan umat yang profesional dan berdaya guna.

Oleh karena itu, penelitian ini berkaitan dengan kajian lebih dalam pelayanan prima yang diterapkan di masjid melalui Komunitas Masjid Makan-Makan berkontribusi dalam meningkatkan partisipasi jemaah yang datang. Kajian ini diharapkan dapat memberikan wawasan berharga bagi dewan kemakmuran masjid lain, akademisi, dan pemangku kepentingan.

B. Fokus Penelitian

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

1. Mengapa penerapan dimensi kemampuan (*Ability*) dan sikap (*Attitude*) melalui Komunitas Masjid Makan-Makan dapat meningkatkan partisipasi jemaah?

2. Bagaimana penerapan dimensi penampilan (*Appearance*) dan perhatian (*Attention*) melalui Komunitas Masjid Makan-Makan dalam meningkatkan partisipasi jemaah?
3. Bagaimana penerapan dimensi tindakan (*Action*) dan tanggung jawab (*Accountability*) melalui Komunitas Masjid Makan-Makan dalam meningkatkan partisipasi jemaah?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian berdasarkan dari fokus penelitian diatas adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui alasan penerapan dimensi kemampuan (*Ability*) dan sikap (*Attitude*) melalui Komunitas Masjid Makan-Makan dapat meningkatkan partisipasi jemaah.
2. Untuk mengetahui penerapan dimensi penampilan (*Appearance*) dan perhatian (*Attention*) melalui Komunitas Masjid Makan-Makan dalam meningkatkan partisipasi jemaah.
3. Untuk mengetahui penerapan dimensi tindakan (*Action*) dan tanggung jawab (*Accountability*) melalui Komunitas Masjid Makan-Makan dalam meningkatkan partisipasi jemaah.

D. Kegunaan Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, maka dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis maupun praktis, sebagai berikut:

1. Secara Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan kajian Manajemen Dakwah, khususnya yang berkaitan dengan pelayanan prima dalam kegiatan berbasis masjid dan komunitas sosial keagamaan. Selain itu, hasil penelitian mengenai Komunitas Masjid Makan-Makan diharapkan dapat menjadi bahan rujukan serta pijakan awal bagi mahasiswa, akademisi, maupun peneliti lain yang memiliki ketertarikan untuk mengkaji tema pelayanan prima, pengelolaan masjid, dan partisipasi jemaah dalam konteks serta lokasi penelitian yang berbeda.

2. Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran empiris serta rekomendasi praktis bagi pelaku dakwah, pengelola masjid, komunitas keagamaan, dan masyarakat sebagai penerima layanan keagamaan. Berbagai praktik pelayanan yang diterapkan oleh Komunitas Masjid Makan-Makan Kota Bandung, dapat dijadikan sebagai referensi dalam mengembangkan kualitas pelayanan masjid di tempat lain.

Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan inspirasi bagi pengelola masjid dalam menciptakan pelayanan yang lebih efektif, humanis, inklusif, dan berorientasi pada kebutuhan jemaah. Dengan demikian, masjid tidak hanya berfungsi sebagai tempat ibadah, tetapi juga sebagai pusat pelayanan sosial dan

pemberdayaan masyarakat yang mampu meningkatkan partisipasi serta kepedulian sosial umat.

E. Tinjauan Pustaka

1. Landasan Teori

Penelitian ini menggunakan teori Pelayanan Prima oleh Atep Adya Barata, dalam buku Dasar Dasar Pelayanan Prima dijelaskan bahwa pelayanan prima dikenal dengan konsep “A6”, ke enam dimensi ini, antara lain: Kemampuan (*Ability*), Sikap (*Attitude*), Penampilan (*Appearance*), Perhatian (*Attention*), Tindakan (*Action*), dan Tanggung jawab (*Accountability*). Masing-masing dimensi tersebut memegang peranan penting dalam memberikan pelayanan yang memadai kepada jemaah (Barata, 2003: 31-32).

Dimensi pertama adalah kemampuan, yaitu kesanggupan seseorang dalam melaksanakan suatu tugas atau pekerjaan. Dalam konteks pelayanan, kemampuan mencakup pengetahuan, keterampilan, serta kecakapan komunikasi yang dibutuhkan untuk memberikan pelayanan secara efektif. Individu yang memiliki kemampuan yang baik mampu memahami kebutuhan penerima layanan, memberikan solusi yang tepat, serta menjalankan tugas sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Dimensi kedua adalah sikap, yaitu perilaku dan cara seseorang dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan. Sikap yang baik tercermin melalui keramahan, kesopanan dalam berkomunikasi,

kesediaan membantu dengan tulus, kesabaran dalam menghadapi pengguna layanan, serta sikap menghargai tanpa membeda-bedakan.

Dimensi ketiga adalah penampilan, yaitu bentuk komunikasi nonverbal yang dapat memengaruhi persepsi pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Penampilan mencerminkan profesionalisme serta kesiapan seseorang dalam memberikan pelayanan. Dalam konteks ini, penampilan meliputi kerapian dan kebersihan diri, penggunaan pakaian yang sesuai dengan norma institusi, penampilan yang sopan dan pantas, serta kemampuan menjaga kesan profesional dan konsisten selama menjalankan tugas pelayanan.

Dimensi keempat adalah perhatian, yaitu bentuk kepedulian terhadap kebutuhan, keinginan, maupun keluhan pengguna layanan. Dalam pelayanan prima, pemberi layanan dituntut untuk memiliki kepekaan terhadap situasi dan kondisi pengguna serta mampu memberikan perhatian secara personal. Dimensi kelima adalah Tindakan, yaitu bentuk respons nyata yang dilakukan dalam proses pelayanan. Pelayanan prima tidak hanya ditunjukkan melalui sikap yang baik, tetapi juga harus diwujudkan melalui tindakan yang cepat, tepat, dan mampu memberikan solusi.

Dimensi keenam adalah tanggung jawab, yaitu kesediaan individu untuk melaksanakan tugas pelayanan sesuai dengan amanah yang telah dipercayakan kepadanya. Dimensi ini menunjukkan adanya komitmen dalam memberikan pelayanan secara konsisten dengan mengedepankan

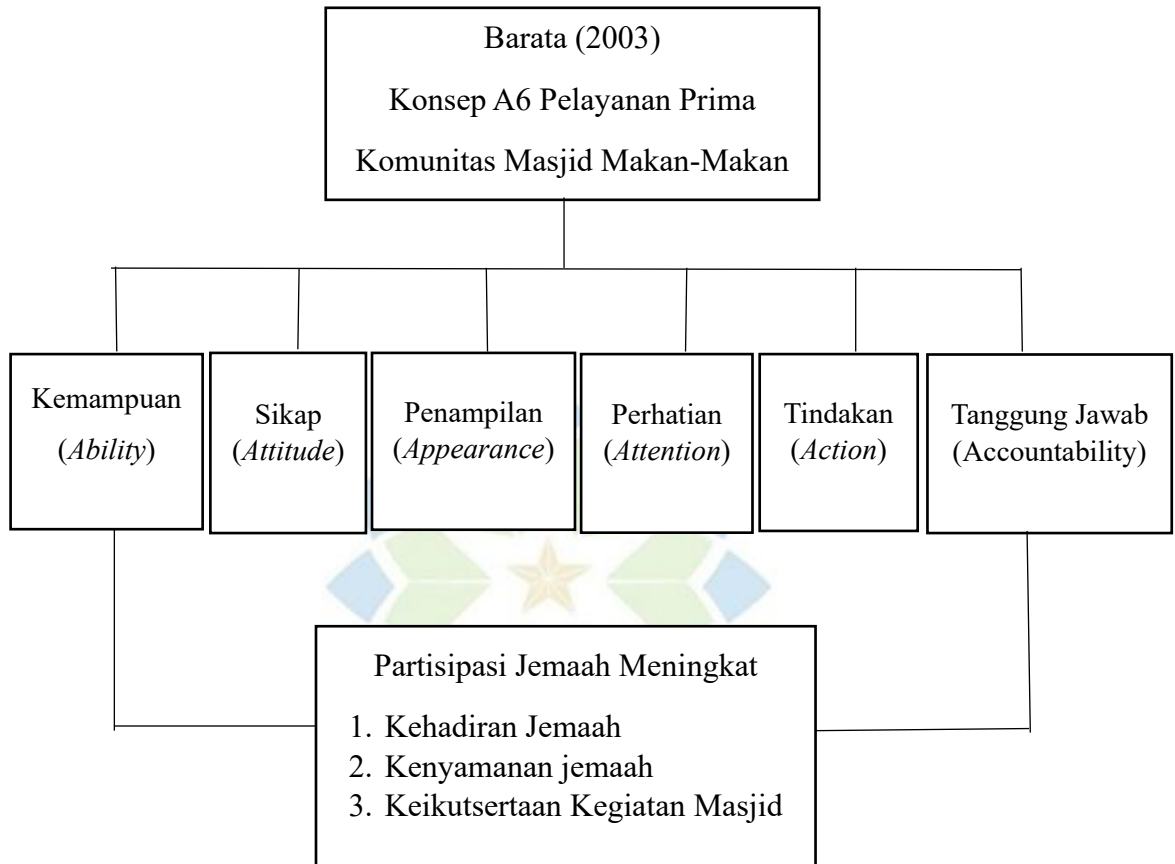
nilai-nilai kejujuran, integritas, dan profesionalisme. Tanggung jawab juga tercermin dari kesiapan untuk menerima konsekuensi serta mempertanggungjawabkan setiap tindakan maupun hasil pelayanan yang diberikan kepada penerima layanan. Oleh karena itu, tanggung jawab tidak hanya diartikan sebagai penyelesaian tugas sesuai kewajiban, tetapi juga sebagai upaya menjaga kepercayaan penerima layanan melalui evaluasi yang berkesinambungan dan perbaikan kualitas pelayanan secara terus-menerus guna mewujudkan pelayanan yang optimal.

Berdasarkan uraian tersebut, keenam dimensi pelayanan prima yang dikemukakan oleh Atep Adya Barata, saling berkaitan dan membentuk suatu kesatuan yang utuh dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas. Oleh karena itu, keenam dimensi tersebut dijadikan sebagai landasan teoritis dalam penelitian ini untuk menganalisis penerapan pelayanan prima yang dilakukan oleh takmir melalui Komunitas Masjid Makan-Makan dalam upaya meningkatkan partisipasi jemaah.

2. Kerangka Konseptual

Penelitian ini didasarkan pada pemahaman bahwa keberhasilan pengelolaan masjid sangat dipengaruhi oleh kemampuan takmir dalam memberikan pelayanan prima kepada jemaah. Takmir tidak hanya berfungsi sebagai pengelola kegiatan ibadah, tetapi juga sebagai pelayan umat yang bertanggung jawab memastikan terciptanya kenyamanan,

keandalan pelayanan, serta kepuasan jemaah dalam menjalankan ibadah dan berbagai aktivitas di lingkungan masjid.



Bagan 1.1 Kerangka Konseptual
(Sumber: Penulis, 2025)

Kerangka konseptual ini menunjukkan bahwa melalui penerapan pelayanan prima berbasis konsep A6 yang dikemukakan oleh Atep Adya Barata, diharapkan dapat terwujud pelayanan yang berkualitas dan berorientasi pada kebutuhan jemaah. Dengan demikian, hasil yang diharapkan adalah meningkatnya kehadiran jemaah, keterlibatan dalam berbagai kegiatan masjid, serta terciptanya kenyamanan dalam beribadah maupun aktivitas keagamaan lainnya.

F. Langkah-Langkah Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Komunitas Masjid Makan Makan yang berlokasi di wilayah Kota Bandung, Jawa Barat. Saat ini program-program yang dijalankan secara rutin dilaksanakan di masjid Besar Baitul Muttaqin yang berada di Jl. Purwakarta No.205, Antapani Kidul, Kec. Antapani, Kota Bandung. Sebelumnya mereka juga pernah menjalankan seluruh programnya di Masjid Baitul Huda.

Lokasi ini dipilih karena komunitas tersebut dikenal aktif dalam mengembangkan berbagai bentuk pelayanan kepada jemaah dan masyarakat, khususnya melalui kegiatan sosial berupa penyediaan makanan gratis serta program-program keagamaan lainnya. Para takmir dan pengelola komunitas ini memiliki pola pelayanan yang terstruktur, inovatif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat sehingga mampu meningkatkan partisipasi jemaah dalam berbagai kegiatan masjid.

2. Paradigma dan Pendekatan

Paradigma adalah seperangkat asumsi yang saling berkaitan, yang digunakan secara bersama-sama untuk mengarahkan cara berpikir dan pelaksanaan penelitian. Istilah paradigma memiliki berbagai definisi, namun secara umum merujuk pada cara pandang terhadap suatu fenomena yang mencakup teori, asumsi, model, serta pendekatan dalam melihat suatu permasalahan. Paradigma juga berfungsi sebagai dasar

dalam menentukan tujuan, sifat, serta arah kajian terhadap objek penelitian yang sedang diteliti. (Meleong, 2010: 49).

Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivisme karena memandang bahwa realitas tidak bersifat tunggal dan objektif, melainkan dibentuk melalui proses interaksi, interpretasi, dan pemaknaan oleh individu maupun kelompok sosial. Paradigma ini menjadi kebalikan dari pandangan yang menekankan objektivitas murni dalam menemukan pengetahuan.

Pemilihan paradigma konstruktivisme dalam penelitian ini didasarkan pada pemahaman bahwa realitas sosial, khususnya dalam konteks pelayanan prima oleh takmir masjid, terbentuk dari pengalaman dan makna yang diberikan oleh para pelaku sosial. Oleh karena itu, tidak terdapat standar yang sepenuhnya baku mengenai bentuk pelayanan yang ideal, karena praktik pelayanan tersebut sangat dipengaruhi oleh nilai, budaya lokal, serta kondisi sosial dan keagamaan yang berkembang dalam lingkungan komunitas masjid.

Pendekatan kualitatif merupakan suatu pendekatan untuk mengeksplorasi dan memahami makna oleh individu atau kelompok yang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan. Penelitian kualitatif menekankan pada proses dan makna yang tidak dapat diukur dengan angka, tetapi dipahami melalui kata-kata, narasi, dan konteks sosial (Creswell, 2014: 4). Pendekatan kualitatif digunakan dalam penelitian ini karena bertujuan untuk memahami fenomena sosial secara

mendalam, menyeluruh, dan sesuai dengan konteks yang terjadi. Pendekatan ini menitikberatkan pada pemaknaan di balik tindakan, pengalaman, serta interaksi sosial yang berlangsung di lingkungan masjid, terutama dalam pelaksanaan pelayanan prima oleh takmir kepada jemaah. Melalui pendekatan ini, penelitian berupaya menggali dan memahami persepsi serta pengalaman para takmir dan jemaah terkait pelaksanaan maupun penerimaan pelayanan di masjid.

3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode studi kasus (*case study method*) dalam pendekatan kualitatif. Metode studi kasus bertujuan menggambarkan dan menganalisis secara mendalam satu unit tertentu (individu, kelompok, lembaga, atau komunitas) untuk menemukan makna dan pola yang muncul dari konteks kehidupan yang nyata (Bogdan *et al.*, 2007: 59-65).

Metode penelitian studi kasus merupakan strategi penelitian empiris yang digunakan untuk mengkaji suatu fenomena kontemporer secara mendalam dalam konteks kehidupan nyata, terutama ketika batas antara fenomena yang diteliti dan lingkungannya tidak dapat dibedakan dengan jelas. Robert K. Yin menjelaskan bahwa pendekatan studi kasus sangat sesuai digunakan ketika penelitian bertujuan menjawab pertanyaan “bagaimana” atau “mengapa”, serta ketika penelitian memiliki keterbatasan dalam mengendalikan peristiwa yang sedang diteliti. Selain itu, studi kasus juga bertujuan untuk memahami suatu fenomena

secara menyeluruh (holistik), sehingga peneliti tidak hanya berfokus pada satu aspek saja, tetapi juga mempertimbangkan berbagai konteks yang memengaruhi kasus tersebut dengan realitas (K.Yin, 2014: 16).

Metode studi kasus digunakan dalam penelitian ini karena bertujuan untuk mengkaji secara mendalam dan komprehensif suatu fenomena yang bersifat spesifik serta kontekstual, yaitu praktik pelayanan prima yang diterapkan oleh komunitas masjid Makan-Makan di masjid Baitul Muttaqin kepada jemaah dan masyarakat.

Metode ini dianggap relevan karena penelitian berfokus pada pengelolaan pelayanan dalam lembaga keagamaan, di mana interaksi sosial, nilai-nilai dakwah, serta praktik manajemen pelayanan berlangsung secara alami dalam kehidupan sehari-hari. Dengan pendekatan studi kasus, penelitian dapat memahami secara holistik bagaimana proses pelayanan dirancang, dijalankan, serta dirasakan oleh jemaah, sehingga menghasilkan gambaran yang lebih mendalam dan kontekstual mengenai penerapan pelayanan prima dalam komunitas tersebut.

Selain itu, metode studi kasus juga memberikan kesempatan kepada penelitian ini untuk mengumpulkan data dari berbagai sumber secara lebih mendalam, seperti hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi yang berkaitan dengan kegiatan pelayanan di lapangan. Melalui cara ini, penelitian dapat memahami secara menyeluruh praktik pelayanan, dinamika pengelolaan, serta respons jemaah terhadap berbagai program

yang dijalankan oleh komunitas masjid Makan-Makan Kota Bandung. Dengan demikian, analisis penelitian menjadi lebih kuat karena mampu menggambarkan secara rinci penerapan pelayanan prima dalam konteks nyata di lingkungan masjid.

4. Jenis Data dan Sumber Data

a. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif. Data kualitatif merupakan data yang diperoleh dari hasil analisis, observasi, wawancara, dan dokumentasi yang kemudian diklasifikasikan sesuai dengan fokus penelitian (Sadiah, 2015: 80).

Secara umum, data ini berbentuk kata-kata, kalimat, ungkapan, serta tindakan yang menggambarkan fenomena yang diteliti. Penelitian kualitatif digunakan karena dilakukan pada kondisi objek yang alamiah, di mana peneliti menjadi instrumen utama dalam pengumpulan data. Pengambilan sumber data dilakukan secara purposive, dengan teknik pengumpulan data melalui triangulasi atau gabungan berbagai metode. Pendekatan ini lebih menekankan pada pemaknaan terhadap fenomena dibandingkan generalisasi hasil penelitian.

Pemilihan data kualitatif dalam penelitian ini dinilai sesuai karena penelitian bertujuan untuk memahami secara mendalam praktik pelayanan prima yang diterapkan oleh komunitas masjid Makan-Makan. Melalui pendekatan ini, penelitian dapat

mengeksplorasi pengalaman, pandangan, serta interaksi antara takmir dan jemaah secara lebih rinci dan sesuai konteks, sehingga diperoleh gambaran yang menyeluruh mengenai pelaksanaan pelayanan di lingkungan masjid.

b. Sumber Data

Pada penelitian ini menggunakan sumber data yang berkaitan dengan pokok permasalahan, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder, adapun sumber data yang dimaksud adalah:

1) Sumber Data Primer

Data Primer merupakan data yang diperoleh langsung oleh penelitian untuk menjawab pertanyaan penelitian secara spesifik. Sedangkan, data sekunder yaitu data yang diambil dari sumber lainnya yang sudah ada (Sunyoto, 2013: 21-22). Data primer dalam penelitian ini diperoleh secara langsung melalui keterlibatan penelitian di lapangan.

Pengumpulan data dilakukan melalui observasi partisipatif terhadap praktik pelayanan prima yang dilaksanakan oleh takmir masjid, wawancara mendalam dengan pihak-pihak terkait seperti pengurus masjid, relawan, serta jemaah aktif, serta dokumentasi langsung terhadap berbagai kegiatan masjid yang berkaitan dengan pelayanan.

Selain itu, pengalaman dan cerita dari para takmir menjadi sumber utama untuk memahami makna pelayanan prima dari sudut pandang pelaku itu sendiri, sehingga memberikan gambaran yang lebih mendalam dan kontekstual mengenai realitas

2) Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder digunakan dalam penelitian ini untuk memperoleh sumber dari berbagai dokumen dan referensi yang berkaitan dengan fokus penelitian. Sumber tersebut meliputi profil serta sejarah komunitas masjid Makan-Makan, struktur organisasi dan sistem pengelolaan yang diterapkan, pedoman atau standar pelayanan apabila tersedia, serta laporan kegiatan yang disusun oleh takmir. Selain itu, data sekunder juga diperoleh dari berbagai literatur pendukung seperti buku, jurnal, dan artikel ilmiah yang membahas teori pelayanan prima, sehingga dapat memperkuat landasan teori dalam penelitian ini.

5. Penentuan Informan atau Unit Penelitian

a. Penentuan Informan

Penentuan informan pada penelitian ini secara purposive sampling, yaitu pemilihan informan berdasarkan kriteria dan pertimbangan tertentu yang berkaitan dengan kebutuhan penelitian. Teknik ini dipilih karena tidak seluruh individu memiliki pengetahuan maupun pengalaman yang sesuai dengan fokus

penelitian mengenai pelayanan prima takmir masjid dalam meningkatkan partisipasi jemaah. Dengan demikian, informan dipilih berdasarkan tingkat keterlibatan, pengalaman, serta pemahaman mereka terhadap pelaksanaan pelayanan di lingkungan komunitas Masjid Makan-Makan.

Informan dalam penelitian ini meliputi takmir masjid, relawan, jemaah aktif, serta pengelola atau ketua DKM yang terlibat dalam pelaksanaan program pelayanan. Takmir dan relawan dipilih karena memiliki keterlibatan langsung dalam memberikan pelayanan kepada jemaah dan masyarakat. Sementara itu, jemaah dijadikan informan karena mereka merupakan pihak yang menerima dan merasakan secara langsung pelayanan yang diberikan.

Selain itu, pengelola komunitas juga dijadikan informan pendukung guna memperoleh informasi yang lebih mendalam terkait kebijakan, strategi pelayanan, serta pengelolaan berbagai program yang dijalankan dalam komunitas masjid.

b. Unit Analisis

Unit analisis dalam penelitian ini adalah takmir dan relawan yang berperan dalam pelaksanaan pelayanan prima di lingkungan komunitas masjid Makan-Makan. Unit analisis merupakan bagian atau satuan yang menjadi fokus utama penelitian, baik berupa individu, kelompok, maupun aktivitas sosial yang digunakan sebagai sumber dalam memperoleh data penelitian. Adapun batasan

unit analisis pada penelitian ini meliputi pelaksanaan pelayanan prima oleh takmir, bentuk pelayanan yang diberikan kepada jemaah dan masyarakat, keterlibatan relawan dalam kegiatan pelayanan, serta partisipasi jemaah dalam berbagai aktivitas masjid. Unit analisis tersebut dipilih karena berkaitan langsung dengan praktik pelayanan prima yang menjadi fokus penelitian dalam meningkatkan partisipasi jemaah.

6. Teknik pengumpulan data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi kepada beberapa yang terlibat dalam kegiatan yang diselenggarakan oleh komunitas masjid Makan-Makan.

a. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data dengan mengamati dan mencatat secara sistematis unsur-unsur yang terlihat dalam suatu fenomena dalam objek penelitian, baik secara langsung ataupun tidak langsung (Fiantika dkk., 2022: 14-15).

Observasi dalam penelitian ini dilakukan melalui pengamatan langsung terhadap objek penelitian pada saat kegiatan pelayanan berlangsung di lapangan. Sementara itu, observasi tidak langsung dilakukan dengan memanfaatkan berbagai media atau sumber pendukung yang relevan. Kegiatan observasi bertujuan untuk melihat secara nyata proses pelayanan yang dilakukan oleh takmir dalam memberikan pelayanan kepada jemaah di lingkungan

komunitas masjid Makan-Makan. Selama proses penelitian juga, dilakukan pencatatan lapangan secara sistematis dan rinci terkait bentuk pelayanan yang berlangsung.

b. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang melibatkan percakapan tatap muka antara peneliti dan sumber informasi, dimana peneliti bertanya langsung tentang objek yang diteliti dan telah di persiapkan sebelumnya (Yusuf, 2014: 372-376).

Wawancara dalam penelitian ini dilakukan untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam dari takmir masjid dan jemaah mengenai pelaksanaan berbagai kegiatan di masjid yang berfokus pada pelayanan prima. Teknik wawancara yang digunakan adalah semi terstruktur, yaitu peneliti menyiapkan pedoman pertanyaan sebagai acuan, namun tetap memberikan keleluasaan kepada informan untuk menyampaikan jawaban serta mengembangkan pandangan mereka secara lebih luas dan terbuka.

Dalam penelitian ini terdapat tiga kelompok informan. Pertama, takmir masjid sebagai informan utama karena mereka secara langsung dan rutin memberikan pelayanan kepada jemaah di lingkungan masjid. Kedua, jemaah sebagai informan utama lainnya karena mereka merupakan pihak yang mengalami dan merasakan langsung bentuk pelayanan yang diberikan. Ketiga, Ketua DKM sebagai informan pendukung yang berperan memberikan informasi

tambahan terkait kebijakan serta strategi pelayanan yang diterapkan oleh takmir kepada jemaah, sehingga data yang diperoleh menjadi lebih lengkap dan mendalam.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dengan cara mengidentifikasi dan menganalisis dokumen-dokumen yang tersedia, baik berupa dokumen pribadi, dokumen resmi atau dokumen lainnya (Triyono, 2021: 120).

Teknik dokumentasi dalam penelitian ini digunakan untuk menghimpun data yang dapat mendukung pelaksanaan kegiatan pelayanan prima yang dilakukan oleh takmir kepada jemaah di lingkungan komunitas masjid Makan-Makan. Dokumentasi berfungsi sebagai pelengkap dari data hasil observasi dan wawancara, sehingga dapat memberikan bukti yang nyata serta dapat dipertanggungjawabkan. Melalui pengumpulan dokumen secara terperinci, penelitian ini dapat menganalisis lebih jelas proses pelaksanaan pelayanan prima yang diberikan takmir kepada jemaah.

7. Teknik Penentuan Keabsahan

Validitas data dalam penelitian kualitatif bertujuan untuk meningkatkan kepercayaan terhadap data. Validitas adalah alat yang digunakan untuk mengevaluasi kesesuaian antara data yang ada pada objek penelitian dengan data yang berhasil dikumpulkan oleh peneliti (Sugiyono, 2020: 181-183). Dalam penelitian ini, teknik keabsahan data

yang digunakan adalah triangulasi. Teknik ini dilakukan dengan mengombinasikan berbagai sumber data, metode pengumpulan data, serta pendekatan teori guna memastikan validitas temuan penelitian. Prosesnya diawali dengan pengumpulan data melalui observasi terhadap aktivitas pelayanan takmir di komunitas Masjid Makan-Makan.

Selanjutnya, penelitian melakukan wawancara mendalam dengan takmir dan beberapa jemaah untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam. Tahap berikutnya adalah analisis dokumentasi yang mencakup berbagai catatan dan literatur yang relevan untuk melengkapi serta memperkuat hasil observasi dan wawancara. Penggunaan triangulasi ini bertujuan untuk meminimalisir kemungkinan bias yang dapat muncul jika hanya menggunakan satu metode, sehingga hasil penelitian menjadi lebih valid, mendalam, dan komprehensif.

8. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan proses mengolah dan mengorganisasikan data secara sistematis yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, serta dokumentasi. Proses ini dilakukan dengan cara mengelompokkan data ke dalam kategori tertentu, memecahnya menjadi bagian-bagian yang lebih kecil, menyusun pola-pola yang muncul, serta memilih data yang dianggap relevan untuk dianalisis lebih lanjut. Pada akhirnya, data tersebut dirumuskan menjadi kesimpulan sehingga mudah dipahami baik oleh peneliti maupun pihak lain yang membaca hasil penelitian (Sugiyono, 2020: 181-183).

Penelitian kualitatif, proses analisis data dilakukan melalui tiga tahapan utama, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data merupakan proses menyeleksi, memusatkan perhatian, menyederhanakan, serta mengolah data mentah yang diperoleh dari lapangan agar sesuai dengan fokus penelitian. Selanjutnya, penyajian data dilakukan dengan menyusun dan mengorganisasikan data yang telah direduksi sehingga pola, hubungan, dan makna yang terkandung di dalamnya dapat dipahami dengan lebih jelas. Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan, yaitu proses merumuskan hasil penelitian berdasarkan data yang telah dianalisis serta menyesuaikannya dengan fokus dan pertanyaan penelitian yang dikaji.

Pada tahap reduksi data, penelitian ini melakukan pengelompokan dan pemilihan data hasil wawancara, observasi, serta dokumentasi yang berkaitan dengan pelayanan prima yang diterapkan oleh komunitas masjid Makan-Makan kepada jemaah dan masyarakat. Selanjutnya, pada tahap penyajian data, penelitian ini menyusun data yang telah diklasifikasikan sesuai dengan fokus penelitian agar lebih mudah dipahami dan dianalisis.

Adapun pada tahap penarikan kesimpulan, penelitian ini melakukan identifikasi terhadap bentuk pelayanan prima yang diterapkan serta menganalisis bagaimana pelayanan tersebut dapat terus dikembangkan untuk meningkatkan kenyamanan dan partisipasi jemaah dalam berbagai kegiatan masjid.