

ABSTRAK

Novi Pahmarwah: Fungsi Pelayanan Prima Masjid Dalam Meningkatkan Kuantitas Jamaah (Studi Deskriptif di Masjid Besar Kecamatan Ciparay Kabupaten Bandung).

Masjid merupakan sebuah bangunan yang memiliki fungsi sebagai tempat bagi umat Islam untuk beribadah kepada Allah SWT. Umat Islam diperintahkan oleh Allah untuk dapat memakmurkan masjid dengan cara selalu datang ke masjid untuk shalat, mengaji, ataupun mencari ilmu disana. Masjid Besar Ciparay merupakan salah satu masjid yang termasuk kedalam masjid besar, Masjid Besar Ciparay berupaya untuk dapat memakmurkan masjid dengan upaya meningkatkan kuantitas jamaah melalui program kegiatan yang ada dan fasilitas yang tersedia.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui fungsi pelayanan prima masjid dalam meningkatkan kuantitas jamaah oleh pengurus dan petugas Masjid Besar Kecamatan Ciparay Kabupaten Bandung.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori Gronroos 1984 yang menyatakan bahwa dalam pelayanan prima itu memiliki tiga dimensi utama, yaitu interaksi pelanggan, pelaksanaan pelayanan, lingkungan fisik.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Adapun teknik pengumpulan data menggunakan metode observasi secara langsung ke tempat penelitian, wawancara langsung dengan informan terkait serta mengambil beberapa dokumentasi mengenai segala sesuatu yang berkaitan dengan fungsi pelayanan prima masjid dalam meningkatkan kuantitas jamaah di Masjid Besar Kecamatan Ciparay Kabupaten Bandung.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) Pada tahap pertama pelayanan yang dilakukan oleh pengurus Masjid Besar Ciparay dengan cara interaksi antara pengurus terhadap jamaah dengan berbagai cara salah satunya salam, senyum, sapa, sopan, santun. Serta memanfaatkan media sosial untuk menjangkau jamaah yang jauh. 2) Pada tahap kedua adalah pelaksanaan pelayanan terhadap jamaah dengan menyelenggarakan program-program kegiatan berupa pengajian rutin, tilawatil quran, tabligh akbar yang dapat menarik perhatian jamaah agar dapat hadir mengikuti rangkaian kegiatan yang ada, selain itu pengurus masjid juga menerapkan beberapa konsep pelayanan prima yaitu *ability, attitude, appearance, action, attention, accountability*. 3) Pada tahap terakhir ada lingkungan fisik dimana masjid menyediakan beberapa pelayanan berupa TK, MUI, BMT, PRISMA dan fasilitas seperti rest area, tempat parkir, cctv, pos satpam, taman untuk dapat menunjang pelayanan yang diharapkan bisa digunakan secara maksimal. Meskipun masih ada beberapa fasilitas yang ketersediaannya masih kurang dan terdapat beberapa hal yang menjadi bahan evaluasi bagi pengurus salah satunya keamanan yang perlu ditingkatkan lagi.

Kata Kunci: Pelayanan Prima, Masjid, Kuantitas Jamaah