

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Umat Islam memanfaatkan masjid tidak hanya sebagai tempat ibadah tetapi juga sebagai tempat berkumpulnya masyarakat. Masjid ini juga dapat dilihat sebagai tempat ibadah bagi semua orang (Rifa'i. dkk, 2005:10). Membangun masjid adalah salah satu cara seseorang mengekspresikan imannya, dan hanya orang beriman yang mampu menjalankan, merawat, dan memakmurkan masjid. Jamaah di masjid didirikan selama konstruksi sebagai ikatan untuk sholat di dalamnya dan berkembang menjadi hubungan sosial di luar masjid. Kohesi sosial suku atau wilayah tertentu berasal melalui shalat di masjid, menjadi bagian dari budaya Islam (Yosepin, 2018:135).

Masjid dalam hal ini harus memberikan pelayanan yang membutuhkan tenaga atau sumber daya manusia, dalam hal ini pengurus masjid. Untuk pelaksanaan program memajukan masjid dan memperbanyak jamaah, penunjukan pengurus sangat penting. Seorang pengurus masjid disewa untuk melaksanakan tugas tertentu dengan tujuan meningkatkan masjid dan menumbuhkan jumlah jamaah. Tentunya akan membutuhkan pelayanan yang luar biasa dari administrasi DKM masjid untuk meningkatkan jumlah jamaah demi mencapai tujuan yang ditargetkan.

Dalam meningkatkan kepercayaan di antara jamaah masjid sebagai upaya meningkatkan standar layanan yang diberikan kepada mereka. Lingkungan masjid perlu dikembangkan agar jamaah masjid dapat merespon dengan menilai tingkat

layanan yang ditawarkan oleh pengurus masjid untuk memberikan koreksi sehingga nantinya dapat meningkatkan standar manajemen masjid. Mengelola masjid dengan serius tetapi fleksibilitas dan perhatian, dan bekerja untuk meningkatkan kinerja. (Sutarmadi, 2012:21).

Selain menjaga masjid dalam kondisi fisik yang baik sehingga jamaah selalu merasa nyaman dan khusyuk saat melakukan tugasnya, penting untuk memiliki administrasi masjid dengan tujuan mengawasi setiap operasi pemeliharaan dengan cermat. Untuk memaksimalkan semua kegiatan masjid yang sedang berlangsung untuk waktu yang lama, siklus manajemen juga diperlukan. Untuk meningkatkan kualitas umat dan memajukan masjid untuk kepentingan masa depan umat Islam, masjid juga dapat berfungsi sebagai lokasi untuk melatih dan melatih kader pemimpin.

Salah satu upaya untuk memakmurkan masjid tersebut dapat dilakukan dengan pelayanan yang diberikan oleh pengurus masjid kepada para jamaah yang datang ke masjid untuk melakukan ibadah maupun menuntut ilmu. Layanan yang ditawarkan oleh pengelola masjid dapat ditingkatkan dengan manajemen masjid yang efektif. Karena jika segala sesuatunya ditangani dengan baik, jamaah akan merasa nyaman dengan pelayanan yang ditawarkan, meskipun kegiatannya akan sangat menuntut untuk menyesuaikan infrastruktur dan fasilitas masjid yang ada dengan kebutuhan jamaah yang lebih rumit. Dengan begitu, para jamaah akan selalu semangat untuk mengunjungi masjid baik beribadah ataupun memperdalam ilmu agama.

Dengan dikelolanya manajemen masjid secara maksimal oleh pengurus masjid dengan memberikan pelayanan serta fasilitas yang mendukung masyarakat untuk berkunjung dan beribadah sehingga dapat meningkatkan keimanan dan ketakwaan jamaahnya. Sarana dan prasarana yang nyaman dan bersih menjadi salah satu prioritas untuk para pengurus Masjid Besar Ciparay kepada jamaahnya. Masjid Besar Ciparay memiliki pelayanan yang berbeda dengan Masjid yang lainnya yaitu dalam program kegiatan setiap selesai shalat jumat selalu diadakan pembagian makanan bagi semua jamaah, khususnya bagi anak-anak sebelum diberikan makanan terlebih dahulu dites surat-surat pendek untuk mengetes kemampuan hafalan surat yang mereka hafal. Dengan demikian, kegiatan yang dilaksanakan di Masjid Besar Ciparay diperlukan pengelolaan secara maksimal sehingga dapat meningkatkan manajemen pelayanan yang baik untuk para jamaahnya. Selain itu, pengurus masjid juga sudah beberapa kali mengadakan kegiatan Tabligh Akbar yang mengundang pendakwah kondang yang menjadi panutan dan inspirasi bagi semua kalangan dalam menuntut ilmu agama.

Adapun menurut Gronross yang mengemukakan mengenai pelayanan prima merupakan aktivitas yang bersifat tidak dapat dilihat secara kasat mata melainkan interaksi antara pemberi layanan kepada penerima layanan tersebut. Gronross juga menyatakan bahwa dalam pelayanan prima terdapat tiga dimensi utama diantaranya interaksi pelanggan, pelaksanaan pelayanan serta lingkungan fisik.

Pelayanan prima adalah terjemahan dari “*excellent service*” yang secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik. Dikatakan sangat baik atau terbaik,

dikarenakan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh perusahaan yang memberikan pelayanan (Wijaya & Laksana, 2018: 148).

Penciptaan jamaah terkait dengan tindakan rutin dan terarah program, yang harus direncanakan untuk meningkatkan jumlah jamaah masjid. Dengan demikian, program yang berfungsi sebagai dasar untuk semua tindakan jamaah di masjid akan tepat sasaran dan melayani tujuan yang dimaksudkan. Program tersebut harus dilakukan dalam berbagai aksi faktual yang dilakukan secara konsisten dan tulus agar berhasil menarik jumlah jamaah haji yang diantisipasi.

Untuk meningkatkan jumlah jamaah dan pengurus masjid, penting untuk mengembangkan pengurus yang berkualitas yang pada gilirannya akan menghasilkan jamaah berkualitas. Selain dapat membimbing dan mengangkat jamaah, pengurus masjid yang berkualitas juga dapat meningkatkan jumlah jamaah yang berkualitas. Oleh karena itu, diperlukan kerja sama antara pengurus masjid dan jamaah dalam melakukan berbagai kegiatan guna memperluas jumlah pengikut.

Karena Masjid Besar Ciparay didirikan pada tahun 1933, maka dianggap sudah ada sejak lama. Masjid Besar Ciparay memiliki luas tanah 632 m² dengan luas bangunan 9.996 m² dan berstatus tanah wakaf. Berdiri di sebelah alun-alun Ciparay serta dekat dengan pasar tradisional dan permukiman penduduk sehingga masyarakat sekitar dapat dengan mudah mengunjunginya. Selain masyarakat sekitar masjid ada juga pengunjung yang hendak beribadah dan beristirahat karena lokasi masjid yang berada tepat disamping jalan raya.

Banyaknya dukungan dari berbagai pihak dengan adanya renovasi Masjid Besar Ciparay akhirnya diresmikan sebagai masjid kebanggaan masyarakat kabupaten

Bandung, khususnya warga Ciparay. Dengan adanya renovasi masjid juga semakin menambah jumlah jamaah yang datang untuk istirahat dan sekaligus beribadah disana.

Kondisi jamaah saat ini mayoritas pengunjung masjid adalah orang yang sedang dalam perjalanan (jamaah insidental), bagi mereka Masjid Besar Ciparay adalah sebagai tempat pemberhentian untuk sholat dan istirahat sejenak sebelum melanjutkan perjalanan. Selain itu, pengunjung lainnya adalah warga yang berdagang di pasar Ciparay mereka melaksanakan sholat wajib di waktu-waktu tertentu saja seperti subuh, dzuhur, ashar di Masjid Besar Ciparay.

Bukan tanpa alasan para pengunjung memilih untuk beribadah di Masjid Besar Ciparay karena lingkungan masjid yang nyaman, bersih, terdapat beberapa fasilitas dan pelayanan yang tersedia disana. Itu menjadi salah satu daya tarik tersendiri bagi pengunjung. Selain itu, bangunan baru setelah adanya renovasi membuat jamaah datang untuk menikmati keindahan Masjid Besar Ciparay.

Dari beberapa potensi yang dimiliki oleh Masjid Besar Ciparay diantaranya karena bangunan yang baru serta penambahan fasilitas masjid yang cukup lengkap, serta program-program yang dimiliki masjid maka tentu saja ini akan berdampak pada kuantitas atau jumlah jamaah yang akan datang ke masjid. Karena sebelumnya ketika masjid ini belum dilakukan renovasi dan fasilitas nya belum lengkap jamaah pun tidak sebanyak saat ini.

Dari latar belakang kondisi masjid yang telah dipaparkan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian di Masjid Besar Ciparay dengan mengambil judul **“Fungsi Pelayanan Prima Masjid Dalam Meningkatkan Kuantitas**

Jamaah”, kemudian sebagaimana pengurus DKM Masjid Besar Ciparay yang memberikan informasi secara langsung yang faktual dan akurat kepada penulis untuk dapat melaksanakan penelitian ini, serta masukan dan kritik terhadap pengurus masjid dalam manajerial masjid agar lebih baik lagi untuk menciptakan jamaah yang baik dan cerdas dalam mewujudkan masyarakat yang beriman, bertaqwa kepada Allah Swt, serta menegakkan akhlakul karimah.

B. Fokus Penelitian

Keberhasilan pengurus Masjid dalam mengoptimalkan pelayanan kepada para jamaah merupakan salah satu bentuk dari keberhasilan dalam upaya memakmurkan masjid dengan meningkatkan kuantitas jamaahnya. Berdasarkan pemaparan yang telah dijelaskan dalam latar belakang penelitian peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana interaksi jamaah dengan pengurus masjid dalam meningkatkan kuantitas jamaah di Masjid Besar Ciparay?
2. Bagaimana pelaksanaan pelayanan yang ada di masjid dalam meningkatkan kuantitas jamaah di Masjid Besar Ciparay?
3. Bagaimana lingkungan fisik yang ada di masjid dalam meningkatkan kuantitas jamaahnya di Masjid Besar Ciparay?

C. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui interaksi jamaah dengan pengurus masjid dalam meningkatkan kuantitas jamaah di Masjid Besar Ciparay.

2. Untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan yang ada di masjid dalam meningkatkan kuantitas jamaah di Masjid Besar Ciparay.
3. Untuk mengetahui lingkungan fisik yang ada di masjid dalam meningkatkan kuantitas jamaahnya di Masjid Besar Ciparay.

D. Kegunaan Penelitian

1. Akademis (Teoretis)

Secara akademis, penelitian ini dapat dijadikan literatur dan pengembangan untuk menambah khazanah ilmiah perpustakaan dan mendukung pengembangan pengetahuan dakwah, khususnya dalam fungsi pelayanan dan pengelolaan masjid.

2. Empiris (Praktis)

Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi semua orang serta dapat memberikan suatu pemahaman dan keilmuan tentang pentingnya fungsi pelayanan bagi jemaah dalam rangka memakmurkan masjid.

E. Hasil Penelitian Yang Relevan

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

Pertama, Skripsi yang telah disusun oleh Harmiah, S (2020) yang berjudul “Penerapan Sistem Manajemen Pengurus Masjid dalam Memakmurkan Masjid Agung Sidenreng Rappang”. Dalam rangka melaksanakan sistem manajemen yang digunakan oleh manajemen masjid dalam mensejahterakan Masjid Agung, terdapat beberapa unit dan badan koordinasi serta kerjasama antara seluruh bagian struktur yang diatur yang telah dibentuk dalam rangka melaksanakan segala tugas

koordinator yang telah ditunjuk. Skripsi ini menjelaskan adanya faktor pendukung dan faktor penghambat pengelolaan masjid dalam mensejahterakan masjid agung Sidenreng Rappang.

Kedua, Skripsi yang telah disusun oleh Nurul Aini (2018) yang berjudul “Efektivitas Manajemen Masjid dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan (Studi Kasus Pada Masjid Jendral Besar Soedirman Purwokerto)”. Skripsi ini menggambarkan Masjid Jenderal Soedirman Purwokerto, yang telah meningkatkan kualitas pelayanan melalui efektivitas manajerial, terbukti dengan sejumlah kegiatan yang telah diselesaikan dan dirasakan oleh masyarakat memiliki nilai. Sebagai masjid besar dengan banyak acara, takmir masjid berinteraksi dengan lingkungan dan jamaah melalui teknologi dan media sosial. Publikasi melalui media sosial membuat masyarakat lebih tertarik dengan informasi tersebut seperti televisi, radio, platform media sosial. Peningkatan mutu pelayanan masjid terlihat berkembang dengan semakin banyaknya jamaah yang hadir untuk melaksanakan ibadah dan kegiatan.

Ketiga, Skripsi yang telah disusun oleh Atik Budiarti (2020) yang berjudul “*Manajemen Pelayanan Publik Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas*”. Skripsi ini menjelaskan tentang manajemen pelayanan publik Masjid Nur Sulaiman Banyumas sudah sangat sesuai dengan Asas Pelayanan (Transparansi, Akuntabilitas, Assurance, Empaty), dan sesuai dengan teori manajemen menurut George R Terry. Manajemen Pelayanan Publik Masjid Agung Nur Sulaiman melaksanakan pelaksanaan program kegiatan jangka pendek dan jangka panjang yang dibuat oleh manajemen sesuai dengan komitmen yang dibuat oleh seluruh

pengurus masjid. Ini adalah salah satu dari empat fungsi yang menjadi tanggung jawab manajemen.

Keempat, Skripsi yang telah disusun oleh Nurul Umamah (2018) yang berjudul *“Hubungan Manajemen Masjid Terhadap Kualitas Pelayanan Jamaah Masjid Al-Akbar Surabaya”*. Masjid Al-Akbar Surabaya dijelaskan dalam skripsi ini dengan menggunakan sistem manajemen terbuka, di mana setiap tindakan yang akan dilakukan administrasi masjid di tahun mendatang dipertimbangkan terlebih dahulu dalam pertemuan tahunan. Dan karena Masjid Al-Akbar Surabaya begitu besar, ada hubungan erat antara kualitas layanan yang diberikan kepada jamaah dan ini. Secara alami, administrasi masjid sangat berbeda dari masjid biasa karena mereka yang memiliki manajemen yang efektif selalu terbuka.

Kelima, Skripsi yang telah disusun oleh Sunarti (2018) yang berjudul *“Manajemen Strategi Pengurus Masjid H.M Asyik Dalam Meningkatkan Kuantitas Jamaah Di Jl. Pettarani Kota Makassar”*. Skripsi ini menjelaskan pengelolaan upaya masjid H.M. Asyik untuk meningkatkan jumlah jamaah, termasuk melanjutkan aktivasi program-program yang telah ditetapkan, pelaksanaan berbagai kegiatan keagamaan, pendidikan, dan sosial untuk meningkatkan jumlah jamaah, penyediaan takjil untuk pengurus dan jamaah puasa pada hari Senin dan Kamis, perhatian mereka terhadap infrastruktur dan fasilitas masjid, dan pemeliharaan kebersihan, keamanan, dan pemeliharaan mereka. Terdapat faktor pendukung dan penghambat dalam upaya meningkatkan kuantitas jamaah masjid H.M Asyik.

Adapun yang membedakan penelitian ini dengan penelitian-penelitian yang telah disampaikan sebelumnya ialah penelitian ini memfokuskan terhadap fungsi pelayanan prima masjid dalam meningkatkan kuantitas jamaah dengan mengetahui interaksi jamaah, pelaksanaan pelayanan, lingkungan fisik yang ada di Masjid Besar Ciparay.

F. Landasan Pemikiran

1. Landasan Teoritis

Fungsi adalah kumpulan tindakan yang, berdasarkan sifat, metode implementasi, atau faktor lainnya, memiliki tipe yang sama. Fungsi adalah kumpulan tindakan yang, berdasarkan sifat, metode implementasi, atau faktor lainnya, memiliki tipe yang sama. Fungsi, pada dasarnya, adalah fitur khas dari tugas tertentu. (Zainal, 2008: 22).

Menurut Gronross 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 adalah membantu dalam memenuhi kebutuhan orang lain, seperti pelanggan atau tamu (Iqbal, 2004: 31). Dari segi bisnis, menurut Mohammad Iqbal, “Pelayanan dikatakan pelayanan jika memenuhi syarat, yaitu kesadaran kita dalam melayani, empati terhadap klien, pandangan jauh ke depan, penuh inisiatif untuk menunjukkan perhatian, dan selalu mengevaluasi.”

“*Close to the customer*” mengacu pada kedekatan perusahaan dengan klien untuk memberikan layanan berkualitas. Ini memerlukan pemantauan kepuasan klien secara rutin dan mendengarkan apa yang dikatakan pelanggan. Seorang pelanggan akan memperhatikan dan menunjukkan layanan yang baik, dan sebaliknya juga benar (Iqbal, 2004: 32)

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). Pelanggan lebih mampu berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi layanan karena merupakan kinerja penampilan yang tidak dapat terkesan oleh dan cepat dilupakan, dapat dirasakan lebih dari yang dapat dimiliki (Kotler, 1994: 5).

Prima berarti pertama, terbaik, dan nomor satu menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia. Sementara itu, istilah prima (*excellent*) mengacu pada sesuatu yang sangat baik, menyeluruh, dan mencolok, menurut Nina Rahmayanti.

Menurut Nina Rahmayanti (2010:17), layanan prima yaitu pelayanan yang luar biasa secara konsisten mengungguli harapan. Adapun uraiannya yaitu:

1. Pelayanan prima adalah pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan.
2. Pelayanan prima adalah pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas (*quality nice*). Ciri khas kualitas yang baik meliputi kemudahan, kecepatan, ketepatan, kehandalan, dan *emphaty* dari petugas pelayanan dalam

pemberian dan penyampaian pelayanan kepada pelanggan yang berkesan kuat yang dapat langsung dirasakan pelanggan waktu itu dan saat itu juga.

3. Pelayanan prima adalah layanan dengan standar kualitas tinggi yang selalu akurat dan konsisten mencerminkan perubahan kebutuhan pelanggan.
4. Pelayanan prima adalah layanan yang memenuhi kebutuhan emosional dan praktis.

Gronroos menyatakan bahwa pelayanan prima terdiri dari tiga dimensi utama, yaitu interaksi jamaah, pelaksanaan layanan, dan lingkungan fisik (Gronroos, 1984).

Interaksi jamaah adalah hubungan antara jamaah dengan pengurus dengan ditandai adanya kontak sosial dan komunikasi dan mempengaruhi satu sama lain.

Pelaksanaan pelayanan adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi.

Lingkungan fisik adalah segala sesuatu yang berada disekitar manusia yang tidak bernyawa berupa sarana dan prasarana, bangunan, fasilitas yang mempengaruhi perkembangan dan kehidupan manusia.

Sumber daya manusia merupakan salah satu pendukung dan pendukung pelaksanaan pelayanan yang diwujudkan dalam bentuk energi, uang tunai, sarana, dan prasarana yang dimiliki atau dimiliki dan digunakan oleh masyarakat dan pemerintah dalam upayanya memenuhi tujuan pelayanan. Mengingat tindakan ini, semua lembaga yang beroperasi saat ini harus melaksanakan tanggung jawab dan

peran mereka secara efektif untuk membantu pencapaian tujuan layanan dengan sebaik-baiknya.

Untuk menyediakan layanan dengan kualitas setinggi mungkin kepada klien, perencanaan layanan diperlukan. (Albrecht & Zemke, 1990). Perencanaan adalah proses menentukan tujuan masa depan Anda dan langkah-langkah yang diperlukan untuk mencapainya (Rustiadi, 2008:339).

Akibatnya, proses perencanaan melibatkan evaluasi jalur potensial untuk sukses, mengidentifikasi ketidakpastian yang ada, menentukan tingkat kemampuan diri seseorang, dan kemudian memilih tindakan yang tepat. Perencanaan meliputi: analisis, kebijakan dan rancangan. Semua perencanaan melibatkan proses sekuensial yang dapat dikonseptualisasikan dalam berbagai tingkatan, dan karakteristik penting dari perencanaan umum adalah bahwa ia berisi serangkaian tindakan berurutan yang dimaksudkan untuk memecahkan masalah di masa depan.

Layanan pelanggan yang sangat baik atau prima dapat didefinisikan sebagai menunjukkan kepedulian terhadap pelanggan dengan menawarkan layanan terbaik untuk memudahkan mereka memenuhi kebutuhan mereka dan menunjukkan kepuasan, menghasilkan patronase bisnis yang berkelanjutan (Rianto, 2006:9).

Oleh karena itu, dapat disimpulkan dari layanan luar biasa yang dijelaskan di atas bahwa menawarkan layanan terbaik dan optimal dengan standar kualitas yang baik dilakukan oleh perusahaan atau lembaga untuk membuat kliennya senang dan nyaman.

Konsep pelayanan prima ada 6 yaitu Kemampuan (*ability*), Sikap (*attitude*), Penampilan (*appearance*), perhatian (*attention*), Tindakan (*action*), Tanggung jawab (*accountability*) (Barata. A, 2003:30).

Dimulai dengan lima prinsip dasar pelayanan yang baik—memprioritaskan pelanggan, sistem yang efektif, melayani dengan hati, perbaikan terus-menerus, dan pemberdayaan pelanggan—kita dapat mulai mengenali ciri-ciri pelayanan yang dianggap hebat. Akibatnya, organisasi menghasilkan pemerintahan yang lebih efisien, efektif, dan akuntabel. Aparat menjadi fokus karya karena frasa ini menyiratkan bahwa empat hal itu penting (Daryanto, 2014: 112).

Standar layanan yang dapat digunakan sebagai ukuran kepuasan pelanggan harus dimasukkan dalam memuaskan pelanggan. Jika pihak yang dilayani puas, layanannya sangat baik atau prima. Oleh karena itu, layanan terbaik dalam skenario ini sesuai dengan harapan pelanggan.

Permintaan pelanggan harus menjadi titik awal untuk kualitas layanan, dan harus diakhiri dengan kepuasan pelanggan dan pendapat yang baik tentang kualitas layanan (Tjiptono, 2008:85).

Fungsi perencanaan pelayanan prima adalah untuk menyediakan pelanggan dengan layanan yang ramah, akurat, dan tepat waktu, untuk membuat mereka merasa penting dengan menciptakan lingkungan yang nyaman, untuk memuaskan mereka sehingga mereka percaya pada barang dan jasa yang disediakan oleh bisnis dan ingin bekerja dengannya lagi di masa depan, dan untuk menguntungkan bisnis (Daryanto, 2014: 2).

Bagi umat Islam, masjid adalah tempat sholat. Saat ini, baik bentuk fisik masjid maupun tujuan dan perannya telah mengalami perkembangan yang sangat pesat. Hampir selalu ada masjid di mana ada komunitas atau organisasi Muslim. Pada saat ini masjid menjadi salah satu sarana sebagai titik berkumpul, menuntut ilmu, berbagi pengalaman, serta sebagai pusat dakwah dan pusat ibadah Ibnu Abi Nashir, 2017:108). Masjid memberi umat Islam tujuan hidup yang benar, termasuk nilai-nilai material dan spiritual (Yunus, 1973:610).

Fungsi masjid semakin terlihat ketika menjelang bulan suci Ramadhan karena pada tersebut banyak kegiatan yang dilaksanakan di masjid. Seperti kegiatan vertikal yang menyangkut hubungannya dengan Allah SWT maupun bersifat horizontal yang menyangkut hubungan dengan sesama dalam menjalin silaturahmi (Rifa'i, 2005:19).

Masjid, yang merupakan salah satu komponen paling signifikan dari beragam kehidupan dan peradaban umat Islam, sangat penting bagi mereka yang mampu mengikat ikatan spiritual, emosional, dan sosial komunitas Muslim di seluruh dunia dalam kerangka tauhid. Masjid adalah komponen penting dengan karakter sejarah yang luar biasa dan luar biasa.

Masjid telah lama menjadi bagian integral dari kehidupan dan aktivitas Muslim, berkontribusi pada pencapaian termasyhur yang telah dibuat. (A. Qusyairi Ismail dkk, 2007:17). Manajemen masjid sangat penting karena memungkinkan setiap masjid untuk meningkatkan kualitas jamaahnya. Dalam hal peningkatan jumlah jamaah, manajemen tidak dapat dipisahkan dari manajemen masjid, namun, karena

manajemen yang efisien merupakan faktor yang secara signifikan meningkatkan kekuatan masjid. Tidak peduli seberapa mewah dan komprehensif fasilitas masjid, tanpa administrasi yang baik, itu tidak akan dapat memenuhi tujuannya.

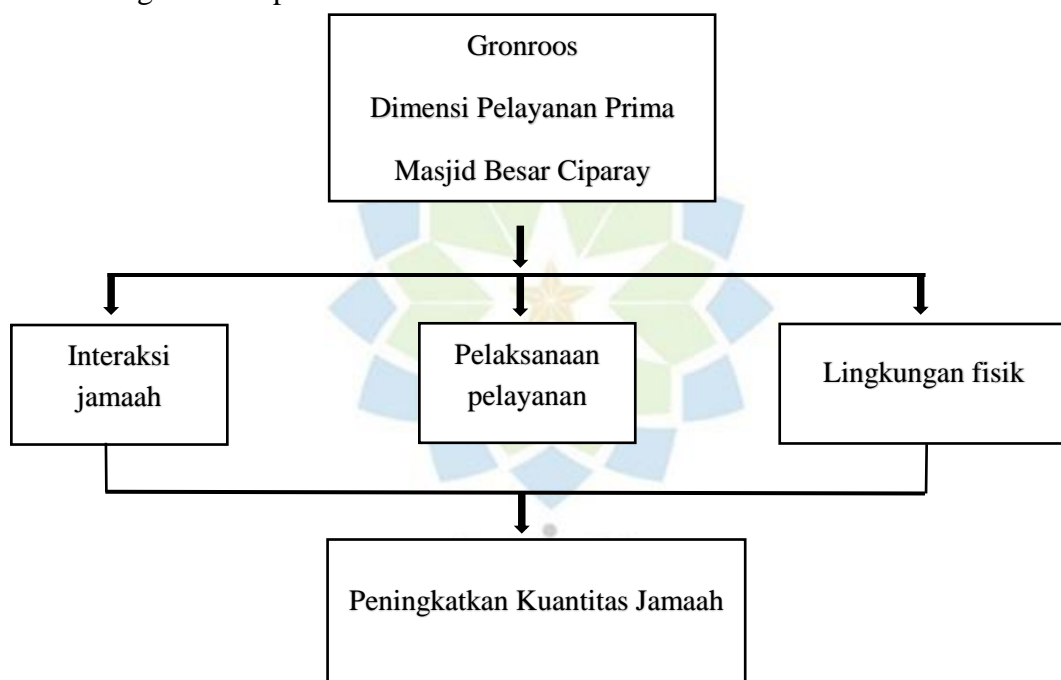
Pertemuan orang-orang yang berkumpul untuk tujuan yang sama dikenal sebagai jama'ah. Dalam upaya meningkatkan kuantitas jamaah masjid, program pelayanan dan kegiatannya harus tersusun, teratur dan terarah dengan baik. Program ini berkaitan dengan pelayanan bagi jamaah, program ini merupakan pondasi dari seluruh kegiatan pelayanan jamaah di masjid sehingga akan tepat sasaran dan tujuan. Melalui pelayanan masjid berupa kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan serta fasilitas-fasilitas yang disediakan di masjid diharapkan akan meningkatkan kuantitas jamaah yang mengunjungi masjid.

Mengidentifikasi dan memahami keadaan obyektif keberadaan masjid dan keterkaitan antara kondisi jumlah dan pengelola hanyalah beberapa tahapan dalam pengelolaan masjid yang mungkin ditempuh untuk memaksimalkan fungsi dan potensi masjid. Strategi berikut harus digunakan untuk mengatur layanan masjid seefektif mungkin untuk memberdayakan umat Islam: sejarah, budaya, dan struktural. Untuk memperluas jumlah jamaah, sangat penting untuk mendorong pengembangan sumber daya manusia dan penciptaan fasilitas masjid yang dapat mengakomodasi berbagai kegiatan dengan karakteristik multifungsi, termasuk doa, pendidikan, dan acara sosial budaya.

Jumlah jamaah yang datang untuk sholat berjamaah dan acara dakwah lainnya yang direncanakan oleh administrasi masjid adalah salah satu tanda kemakmuran

masjid. (Suherman, 2012: 76). Kinerja yang baik sangat penting bagi pengurus DKM. Masjid harus dikelola secara profesional sesuai dengan standar manajemen modern. Jika semua sumber daya masjid ditangani secara efektif dan hari ini, mereka akan menghasilkan program dakwah berkualitas tinggi sebagai produk output dan berkontribusi pada keberhasilan masjid (Warsino, 2018: 666)

2. Kerangka Konseptual



Gambar 1.1 Landasan Konseptual

G. Langkah-langkah Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Masjid Besar Kecamatan Ciparay Kabupaten Bandung. Alasan memilih lokasi ini karena sebelumnya belum pernah ada yang meneliti mengenai permasalahan yang ada di Masjid Besar Ciparay ini, serta lokasinya yang terjangkau dari tempat tinggal peneliti sehingga mempermudah dalam mengumpulkan data yang diperlukan oleh peneliti.

2. Metode Penelitian

Untuk membuat deskripsi menyeluruh, faktual dan akurat penelitian ini menggunakan metode deskriptif karena akan menggambarkan secara jelas mengenai bagaimana interaksi jamaah dengan pengurus masjid dalam meningkatkan kuantitas jamaah, kemudian dalam hal pelaksanaan pelayanan termasuk juga bagaimana lingkungan fisik di Masjid Besar Ciparay dengan pendekatan kualitatif mengenai fenomena yang diteliti yaitu “Fungsi Pelayanan Prima Masjid Dalam Meningkatkan Kuantitas Jamaah”.

3. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif yaitu data yang dihasilkan merupakan kata-kata tertulis atau lisan, tindakan dan perilaku yang diamati berkaitan dengan: (1) interaksi jamaah dengan pengurus masjid; (2) pelaksanaan pelayanan yang terdapat di masjid; (3) dan lingkungan fisik yang tersedia di masjid dalam meningkatkan kuantitas jamaah di Masjid Besar Ciparay.

4. Sumber Data

Data-data dalam penelitian ini dikelompokkan kedalam beberapa kategori, yaitu:

a. Sumber Data Primer

Arsip Masjid Raya Ciparay, dokumentasi, visi misi, struktur organisasi, dan program kegiatan, misalnya, merupakan sumber data yang diperoleh dari bahan bacaan atau studi literatur serta wawancara langsung dengan ketua dan para

pengurus DKM Masjid Besar Ciparay yang mendukung permasalahan tentang fungsi pelayanan prima masjid.

b. Sumber Data Sekunder

Yaitu sumber data yang diperoleh dari bahan bacaan atau studi kepustakaan yang mendukung permasalahan fungsi pelayanan prima masjid seperti arsip, dokumentasi, visi dan misi, struktur organisasi serta program kegiatan yang terdapat di Masjid Besar Ciparay.

5. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data yang diperlukan dalam penelitian ini, penulis melakukan pengumpulan data dengan cara, sebagai berikut:

a. Wawancara

Sesi pertanyaan lisan langsung dengan dua atau lebih peserta disebut sebagai wawancara. Wawancara sangat bermanfaat untuk mengumpulkan data karena memungkinkan pengumpulan informasi langsung dari sumber, melengkapi data metode lain, dan potensi untuk mempengaruhi hasil data cara lain (Dewi Sadiyah, 2015: 88). Pada penelitian ini wawancara dilakukan kepada ketua dan pengurus DKM Masjid Besar Ciparay.

b. Observasi

Proses pengamatan melibatkan melihat sesuatu secara langsung atau tidak langsung dan mendokumentasikannya. Semacam pengamatan partisipatif, atau pengamatan yang dilakukan dengan pengamat yang secara aktif terlibat dengan

item yang sedang diselidiki, digunakan oleh penulis dalam hal ini. Guna mendapatkan kebenaran data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah sesuai atau tidak antara manajemen masjid dalam Fungsi Pelayanan Prima Masjid Dalam Meningkatkan Kuantitas Jamaah dengan teori yang didapat oleh penulis.

c. Studi Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah metode pengumpulan data yang bergantung pada dokumentasi daripada menginstruksikan peserta penelitian. Anda dapat merujuk ke buku harian, surat pribadi, notulen dari rapat, laporan, catatan khusus tentang pekerjaan sosial, dan dokumen lainnya. Surat, transkrip, buku, dan bahan lainnya digunakan dalam penyelidikan ini. Pendekatan ini digunakan sebagai sumber data sekunder.

6. Teknik Penentuan Keabsahan Data

Triangulasi, atau perbandingan data observasi dan data wawancara, adalah metode yang digunakan dalam penelitian ini untuk menilai validitas data. Karena fakta bahwa triangulasi ini menggunakan sumber informasi yang berbeda untuk memeriksa atau membandingkan data.

Menurut Norman K Denkin triangulasi yaitu, sintesis dari berbagai teknik yang digunakan untuk menggunakan fenomena terkait dari berbagai perspektif. Triangulasi, menurutnya, terdiri dari empat proses yang berbeda: triangulasi metode, triangulasi antar peneliti (kalau itu kelompok), triangulasi sumber data, dan triangulasi teori.

7. Analisis Data

Untuk lebih memahami subjek yang sedang dipelajari dan menyajikannya sebagai kesimpulan bagi orang lain, peneliti dengan hati-hati mencari dan mengatur catatan pengamatan, wawancara, dan sumber lain dalam proses analisis data (Sugiyono,2008:14). Setelah mengumpulkan data di lapangan, peneliti beralih ke melakukan analisis data dengan memadatkan data ke dalam format yang lebih sederhana yang lebih mudah dibaca dan dianalisis, memungkinkan data untuk dipahami dan kesimpulan diambil dari penelitian.

Menurut Dewi Sadiyah (2015: 93), ada beberapa penjelasan mengenai teknik analisis data, adapun teknik itu sebagai berikut:

a. Reduksi Data

Untuk membuat catatan secara ringkas, semua catatan yang telah ditulis di daerah tersebut harus melalui proses seleksi dan abstraksi. Proses ini akan berlanjut ke tahap berikutnya, ketika tahap laporan akhir benar-benar terorganisir.

b. Display (Kategorisasi)

Display data yaitu memerlukan membagi subjek yang diteliti menjadi potongan-potongan analitis tergantung pada aspek atau titik perhatian yang berbeda.

c. Tafsir Data

Fungsi pelayanan prima yang dilakukan oleh pengurus Masjid Besar Ciparay hampir sesuai dengan pendapat yang di kemukakan oleh Gronroos menurutnya

pelayanan prima memiliki tiga dimensi utama yaitu: 1) berkaitan dengan interaksi jamaah dengan pengurus dengan melakukan beberapa interaksi salah satunya dengan budaya 5S. 2) pelaksanaan pelayanan dengan berbagai program kegiatan yang ada di Masjid Besar Ciparay. 3) lingkungan fisik yaitu fasilitas dan pelayanan yang tersedia di Masjid Besar Ciparay.

d. Mengambil simpulan dan verifikasi

Kesimpulan studi dan proses verifikasi (terbukti) menandai kesimpulannya, dengan menafsirkan data penelitian dan menarik kesimpulan.

