

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Salah satu masjid yang cukup dikenal di Kota Bogor yaitu Masjid Besar Ar-Rahman yang berlokasi di Jl. H Jl. Achmad Sobana No.43, RT.03/RW.02, Tegal Gundil, Kec. Bogor Utara, Kota Bogor, Jawa Barat 16153. Bahkan masjid ini memiliki 1.174 ulasan dengan rating bintang 4,8 di Google Maps (per 1 Agustus 2023), angka ulasan tersebut sudah hampir serupa dengan masjid agung dan masjid raya. Masjid ini sering disebut masjid transit karena terletak di pinggir jalan raya, oleh karena itu banyak orang ketika sedang dalam perjalanan sering menepi di masjid ini, baik itu untuk beribadah maupun sekedar istirahat. Hal itu ditunjukkan ketika sudah masuk waktu shalat wajib, masjid selalu ramai oleh jamaah.

Masjid Ar-Rahman dibangun sebagai sumbangan oleh Yayasan Amal Bakti Muslim Pancasila dan diresmikan langsung oleh Bapak Presiden Soeharto pada tanggal 28 April 1987. Yayasan ini memang telah membangun beberapa masjid di Bogor, termasuk Masjid Ar-Rahman. Masjid ini berdiri diatas tanah wakaf seluas kurang lebih satu hektar, dan masjid beserta halamannya pun dapat menampung hingga seribu jamaah. Tujuan awal dibangunnya masjid ini untuk mengisi kekosongan tanah wakaf dan juga karena pada saat itu belum adanya masjid di lingkungan sekitar. Walaupun Yayasan Amal Bakti Muslim Pancasila yang membangun masjid, namun pihak yayasan tidak memegang dan bertanggung

jawab mengenai kepengurusan Masjid Ar-Rahman, jadi pengurus masjid berasal dari jamaah dan warga sekitar.

Dari hasil wawancara (19 Juli 2023) dengan Koordinator Bidang Ri'ayah Masjid Ar-Rahman, Bapak Muhammad Yasin, beliau mengatakan desain awal masjid pun masih terjaga hingga saat ini karena pengurus masjid hanya merenovasi dan meluaskan bangunan masjid saja, namun tetap menjaga desain original masjid. Salah satu keunikan dan ciri khas dari desain bangunan masjid ini yaitu terdapat pada kubahnya yang tidak bulat seperti masjid kebanyakan, melainkan berbentuk segi lima. Suasana tradisional pada masjid dapat terasa, ditambah lingkungan masjid yang bersih dan sejuk, sehingga tidak heran banyak jamaah yang merasa nyaman ketika mengunjungi masjid ini.

Masjid Ar-Rahman memiliki beberapa fasilitas yang cukup memadai dan terawat. Diantaranya yaitu seperti kamar mandi yang bersih, sabun cuci tangan, cermin, tempat penitipan barang, kamera CCTV, kipas angin yang tersebar, lahan parkir yang cukup luas, tempat cukur rambut, serta MarbotMart tempat jamaah dapat membeli makanan dan jajanan ringan, Dll. Dari hasil wawancara dengan Bapak Yasin pun, beliau mengatakan bahwa sistem manajemen telah diterapkan pada kepengurusan Masjid Ar-Rahman. Para pengurus sudah memiliki jadwal masuk kerja dan pulang kerja. Struktur dan Jobdes pengurus pun sudah ada, sehingga tugas setiap individu sudah jelas.

Sebuah masjid yang besar dan luas pasti membutuhkan manajemen yang baik. Dalam hal manajemen masjid, sangat penting bagi pengelola masjid untuk memahami standar pembinaan manajemen masjid yang ditetapkan oleh

keputusan Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam Nomor: DJ. II/802 Tahun 2014. Kriteria untuk pengelolaan dan pembinaan masjid didasarkan pada tinjauan tipologi masjid. Standar ini mencakup pola pembinaan idarah (administrasi masjid), pola pembinaan imarah (memakmurkan masjid), dan pola pembinaan riayah (memelihara masjid). Tanpa salah satu dari ketiga pola pembinaan tersebut, penerapan manajemen masjid tidak akan efektif. Pengelolaan pada Masjid Ar-Rahman pun sudah melaksanakan tiga bagian tersebut.

Agar semua berjalan dengan profesional, pengurus masjid setidaknya harus memulai menjalankan fungsi manajemen seperti perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan. Masjid harus menjadi tempat yang suci, bersih, sehat, nyaman, dan indah. Pelayanan yang berkualitas tentunya dapat berpengaruh terhadap kenyamanan para jamaah. Optimalisasi pelayanan program-program masjid tentunya menjadi salah satu upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap jamaah masjid. Menurut Winardi (2015:363) Optimalisasi adalah usaha memaksimalkan kegiatan sehingga mewujudkan keuntungan atau kebaikan yang diinginkan atau dikehendaki.

Dari hasil observasi awal di Masjid Ar-Rahman Tegal Gundil menunjukkan bahwa pihak pengurus sangat peduli terhadap pelayanan dan kenyamanan para jamaah. Hal ini ditunjukkan dengan berbagai fasilitas yang disediakan serta terawat dengan baik. Kebersihan pun sangat diperhatikan, terutama pada area kamar mandi dan tempat wudhu, karena merupakan salah satu program yang difokuskan. Ada juga program alat kesehatan serta alat bantu

disabilitas dimana pihak masjid membuka donasi alat bantu disabilitas seperti kursi lipat untuk digunakan jamaah masjid, ataupun ada juga alat kesehatan yang tidak terpakai oleh jamaah dan disumbangkan ke masjid agar dapat diberikan ke pihak yang lebih membutuhkan.

Masjid Ar-Rahman juga memiliki beberapa program seperti kajian rutin setiap pekan. Kajian ini ada yang dilaksanakan oleh pihak Dewan Kemakmuran Masjid (DKM) maupun kerja sama dengan komunitas ataupun organisasi luar. Kajiannya pun terlihat ramai oleh jamaah, terutama kajian untuk jamaah ibu-ibu. Pelayanan yang diberikan oleh masjid membuat jamaah nyaman dan betah berada di masjid. Di masjid ini juga terdapat sekolah yaitu TKIT Ar-Rahman, serta ada pula Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) masjid yang bernama KBIH Rukun Yamani. Keduanya masuk kedalam program masjid. Walaupun berbeda manajerial dengan DKM, namun pengelolaan kedua program tersebut masih dibawah naungan pengurus Masjid Ar-Rahman.

Pendirian dan pengembangan masjid di Indonesia sudah dirumuskan dan diatur oleh negara, hal tersebut tertuang pada Surat Keputusan nomor DJ.II/802 Tahun 2014 tentang Standar Pembinaan Manajemen Masjid dikeluarkan oleh Direktorat Urusan Agama Islam dan Pembinaan Syariah Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam Kementerian Agama Republik Indonesia pada Februari 2015. Di dalam keputusan tersebut membahas mengenai tipologi (struktur, sektor teritorial, dan sejarah) dan perkembangan masjid, diantaranya yaitu: Masjid Negara, Masjid Nasional, Masjid Raya, Masjid Agung, Masjid Besar, Masjid Jami', Masjid bersejarah, dan masjid di tempat umum termasuk

dalam kategori ini. Masjid-masjid yang muncul di kota-kota besar biasanya telah menunjukkan peran dan fungsinya yang sudah terstruktur dengan baik. Mereka dapat digunakan sebagai tempat ibadah, membaca Al Qur'an, tempat pendidikan, sosial, balai nikah, tempat persinggahan wisatawan, tempat konsultasi, dan ibadah-ibadah lainnya.

Kota Bogor, terkenal dengan curah hujan tingginya, biasa juga disebut dengan Kota Beriman. Kota ini memiliki banyak masjid karena mayoritas penduduknya beragama Islam (sekitar 93,29%). Jumlah masjid yang terdaftar di Dewan Masjid Indonesia di Bogor adalah sekitar 800, tetapi jumlahnya bisa mencapai sekitar 1.500 jika kita menambahkan mushalla dan masjid lain yang belum terdaftar (Rumah.com, Februari 22, 2023). Dengan luas Kota Bogor yang hanya 116,13 km², jumlah tersebut tergolong cukup besar sehingga cukup mudah menemukan masjid.

Dari segi empiris, umat Islam terus membangun masjid secara terus-menerus, sehingga pada era sekarang, masjid sudah dapat ditemukan di berbagai tempat, bahkan di gang-gang kecil sekalipun. Menurut Jusuf Kalla seperti yang dilansir oleh Kompas TV, jumlah masjid dan musholla di Indonesia sangat banyak, dengan lebih dari 800.000 tempat ibadah umat Muslim yang tersebar di banyak lokasi (Priyanto, 2021). Banyak masjid yang dibangun dan dirancang dengan berbagai gaya arsitektur yang indah. Namun, sayangnya masih banyak masjid yang belum sepenuhnya mengoptimalkan fungsinya, seperti meningkatkan program kegiatan masjid dan jumlah jamaah yang aktif, hanya menjadi tempat ibadah wajib saja. Hal ini menyebabkan masjid menjadi sepi dari

jamaah, minim kegiatan, dan pesan-pesan yang diajarkan tidak sepenuhnya tersampaikan kepada masyarakat. Dengan kata lain, masih banyak masjid yang belum memprioritaskan visi dan misi yang seharusnya.

Dari hal tersebut, berbagai program di masjid dapat berhasil jika dikelola oleh takmir yang profesional. Takmir merupakan organisasi atau kelompok yang bertanggung jawab terhadap kegiatan di masjid dan memiliki tugas untuk memakmurkan masjid. Selain memakmurkan, tugas mereka juga meliputi pengaturan berbagai aktivitas di masjid agar menjadi pusat peradaban ilmu bagi masyarakat. Oleh karena itu, mereka dituntut untuk memiliki kemampuan dalam mengelola dan melaksanakan manajemen masjid secara efektif dan efisien. Konsep memakmurkan yang dijelaskan oleh Quraish Shihab, seperti yang dipaparkan dalam (Kurniady, 2021:4), mencakup berbagai aktivitas seperti membangun, menjaga kesucian, dan beribadah. Hal ini dijelaskan oleh Allah dalam Al-Qur'an surat At-Taubah ayat 18 yang artinya:

إِنَّمَا يَعْمُرُ مَسْجِدَ اللَّهِ مَنْ آمَنَ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ وَأَقَامَ الصَّلَاةَ وَآتَى الزَّكَاةَ وَلَمْ يَحْشَ إِلَّا اللَّهَ فَعَسَىٰ
أُولَٰئِكَ أَنْ يَكُونُوا مِنَ الْمُهْتَدِينَ

Artinya:

“Sesungguhnya yang memakmurkan masjid Allah hanyalah orang-orang yang beriman kepada Allah dan hari kemudian, serta (tetap) melaksanakan shalat, menunaikan zakat, dan tidak takut (kepada apapun) kecuali kepada Allah. Maka mudah-mudahan mereka termasuk orang-orang yang mendapat petunjuk.”

(Q.S. At-Taubah: 18)

Berdasarkan penjelasan ayat tersebut, jelaslah bahwa setiap orang yang beriman kepada Allah diharapkan memakmurkan masjid. Memakmurkan masjid tidak hanya berarti meramaikan atau memenuhi dengan kehadiran orang, tetapi juga menciptakan kegiatan yang bermanfaat sekaligus mengingatkan orang-orang akan Allah Swt. Semakin makmur sebuah masjid, semakin banyak jamaah yang akan mengikuti kegiatan di dalamnya. Contoh yang dapat diambil dari Rasulullah saw. tentang bagaimana beliau membangun sebuah masjid yang dapat menjadi referensi bagi umat Islam adalah memakmurkan masjid tidak hanya terkait dengan memperindah bangunan fisiknya, tetapi juga meningkatkan fungsi keseluruhan masjid. Hal ini berarti lebih memfokuskan pada nilai-nilai yang disampaikan kepada jamaah.

Berdasarkan fenomena masjid saat ini, diperlukan suatu gerakan baru yang dapat menginspirasi orang-orang untuk berkunjung ke masjid. Tujuan dari gerakan tersebut adalah untuk meningkatkan kesadaran umat Islam tentang pentingnya masjid sebagai pusat kehidupan spiritual dan sosial dalam masyarakat. Gerakan ini bukan hanya bertujuan agar orang-orang datang dan pergi dari masjid, tetapi lebih pada upaya membina kehidupan umat Islam agar terhubung dengan kebenaran dan kesucian. Dalam hal ini, peran pengurus masjid sangat penting dalam mengajak jamaah. Mereka dapat melakukannya melalui berbagai cara, salah satunya adalah dengan memberikan pelayanan yang baik bagi jamaah, sehingga jamaah merasa nyaman ketika berkegiatan di masjid. Peningkatan program-program masjid, perawatan dan pemeliharaan fasilitas

yang lebih baik, serta manajemen pengurus yang efektif adalah beberapa contoh pelayanan yang dapat dilakukan.

Pelayanan adalah proses kegiatan yang memberikan sebuah kepuasan atau kenyamanan bagi seseorang atas pelayanan itu sendiri. Memberikan apa yang diperlukan orang lain atau memenuhi kebutuhan orang lain adalah proses yang disebut pelayanan. Jadi, pelayanan terbaik dapat memuaskan jamaah masjid. Menurut Zeithaml, Parassuraman dan Berry (dalam Hardiyansyah 2011:11); indikator kualitas pelayanan terletak pada lima dimensi yaitu: bukti fisik (tangibles), realibilitas (realibility), daya tanggap (responssiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy).

Islam adalah agama yang disampaikan oleh Rasulullah saw. melalui wahyu dari Allah Swt. Islam, sebagai sumber dan jalan kebenaran, dianggap sebagai pandangan hidup yang ditujukan untuk kemakmuran umat manusia secara keseluruhan. Dalam agama Islam, masjid digunakan sebagai tempat ibadah dan dijadikan pusat berkembangnya peradaban Islam. Definisi masjid dan fungsinya, seperti yang diketahui masyarakat umum, adalah tempat untuk melakukan ibadah shalat dan melakukan aktivitas pengajian. Tetapi, masjid berfungsi bukan hanya untuk hal itu saja, masjid juga dapat berfungsi sebagai tempat untuk mengajar dan bersosialisasi untuk membina umat Islam. Menurut Ahmad Sutarmadi (Tanjung, 2018:2), masjid bukan hanya berfungsi sebagai tempat peribadatan bagi para jamaah. Menurutnya, masjid memiliki fungsi yang lebih luas yang mencakup bidang agama, pengetahuan, pembangunan hubungan sosial, dan pengembangan ekonomi umat dengan sumber daya yang tersedia. Jadi

masjid pada dasarnya adalah tempat orang Islam beribadah dan belajar tentang ilmu agama Islam, dapat menjadi tempat menyelesaikan masalah masyarakat dan negara, serta yang terpenting berfungsi sebagai pusat peradaban Islam.

Sejak zaman Rasulullah saw. hingga saat ini, masjid telah menjadi tempat yang digunakan untuk menyebarkan agama Islam, menangani berbagai masalah sosial, dan bahkan Rasulullah saw. menjadikannya sebagai tempat pembinaan para sahabat agar menjadi pemimpin yang potensial. Di zaman itu juga masjid memiliki banyak peran penting bagi masyarakat Madinah. Selain menjadi tempat beribadah kepada Allah Swt., masjid juga berfungsi sebagai pusat pemerintahan, deklarasi perang, pengobatan, dan tempat Rasulullah saw. memberi kuliah keagamaan kepada para sahabatnya. Jadi pada masa tersebut masjid memainkan peran penting dalam menciptakan peradaban Islam dan menjadi pusat kegiatan yang sentral dalam bidang agama, negara, dan sosial. Dalam konteks ini, fungsi masjid dapat diartikan juga sebagai tempat untuk saling berbagi pengetahuan. Oleh karena itu pengurus masjid saat ini diharuskan untuk menguasai dan menerapkan manajemen masjid yang baik, dengan kata lain mengelola masjid dengan benar dan profesional dalam upaya agar masjid dapat berfungsi sebagai pusat kegiatan atau pusat aktivitas seperti yang terjadi pada zaman Nabi Muhammad saw. (Nugraha, 2016:20).

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, peneliti pun tertarik untuk meneliti optimalisasi pelayanan program Masjid Besar Ar-Rahman. Penelitian ini pun berjudul: “Optimalisasi Pelayanan Program Masjid dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jamaah (Studi kasus pada Masjid Besar

Ar-Rahman, Tegal Gundil, Kota Bogor)” yang dilakukan untuk mendapatkan gambaran yang lebih jelas dan mendalam sehingga kita dapat menjawab setiap pertanyaan yang muncul dalam rumusan masalah.

B. Fokus Penelitian

Dari hal-hal yang terdapat pada latar belakang tersebut mengenai optimalisasi program keagamaan masjid dalam meningkatkan kualitas pelayanan jamaah, yaitu pada Masjid Besar Ar-Rahman. Untuk mencegah perluasan masalah dan koherensi topik yang dibahas, penulis membatasi penelitian ini yakni optimalisasi program keagamaan masjid dalam meningkatkan kualitas pelayanan jamaah dan menuangkannya menjadi pertanyaan pada fokus penelitian yaitu:

1. Bagaimana bukti fisik (*tangible*) fasilitas pelayanan yang ada di Masjid Ar-Rahman?
2. Bagaimana kehandalan (*reliability*) pengurus Masjid Ar-Rahman dalam melayani para jamaah?
3. Bagaimana ketanggapan (*responsiveness*) pengurus Masjid Ar-Rahman dalam menyediakan pelayanan para jamaah?
4. Bagaimana jaminan (*assurance*) pelayanan yang dijanjikan kepada jamaah?
5. Bagaimana empati (*empathy*) pengurus masjid terhadap kebutuhan para jamaah?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang hendak dicapai dari hasil penelitian ini diantaranya yaitu:

1. Untuk mengetahui bukti fisik (*tangible*) fasilitas pelayanan yang ada di Masjid Ar-Rahman.

2. Untuk mengetahui kehandalan (*reliability*) pengurus Masjid Ar-Rahman dalam melayani para jamaah.
3. Untuk mengetahui ketanggapan (*responsiveness*) pengurus Masjid Ar-Rahman dalam menyediakan pelayanan para jamaah.
4. Untuk mengetahui jaminan (*assurance*) pelayanan yang dijanjikan kepada jamaah.
5. Untuk mengetahui empati (*empathy*) pengurus masjid terhadap kebutuhan para jamaah.

D. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian ini, yaitu:

1. Kegunaan Teoritis
 - a. Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai khazanah keilmuan Manajemen Dakwah dalam lingkup manajemen masjid dan dapat menambah wawasan tentang pelayanan masjid dalam meningkatkan kenyamanan jamaah masjid. Serta dapat digunakan sebagai untuk menjadi bahan acuan penulisan karya ilmiah.
 - b. Memberikan pengetahuan serta wawasan tentang pelayanan masjid dalam meningkatkan kenyamanan jamaah.
2. Kegunaan Praktis
 - a. Sebagai sarana untuk memperkenalkan Masjid Besar Ar-Rahman dan memberikan kritik serta saran terhadap kepengurusan masjid yang berfokus pada pelayanan masjid dalam meningkatkan kenyamanan jamaah masjid.

- b. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan pengetahuan yang bermanfaat bagi masyarakat dari aspek pelayanan masjid dalam meningkatkan kenyamanan jamaah masjid. Serta bagi Fakultas Dakwah dan Komunikasi, kajian ini mampu melahirkan gagasan untuk pengembangan proses pembelajaran dan penyajian lebih lanjut di dalam kelas, khususnya bagi mahasiswa yang berkonsentrasi Manajemen Dakwah.

E. Hasil Penelitian Terdahulu

Peneliti menemukan beberapa hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan pembahasan yang akan peneliti bahas dan digunakan sebagai perbandingan dan tolak ukur yang tidak terlepas dari topik penelitian yang dibahas yakni tentang optimalisasi pelayanan masjid dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Berikut beberapa kajian penelitian terdahulu:

Pertama, hasil riset yang telah diteliti dan disusun oleh Resti Wildayati yang berjudul “*Optimalisasi Pelayanan Haji Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah pada Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kementerian Agama Kabupaten Karawang*”. Studi ini menggunakan metodologi kualitatif dan deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan *tangible* (bukti nyata) di Kemenag Kabupaten Karawang, cukup untuk memberikan kenyamanan dan kepuasan bagi jamaah. Reliabilitas yang dilakukan kemudian sesuai dengan bidangnya masing-masing, yang berarti karyawan sudah sesuai ditempatkan di bidang keahliannya masing-masing. Terakhir, jaminan

pelayanan yang diberikan melalui jaminan administrasi, keamanan, dan pengetahuan ilmiah tentang tata cara ibadah haji.

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Muhamad Ilham Asidiki dengan judul “*Optimalisasi Pelayanan pada Program SIMKAH dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada KUA Kecamatan Karangnunggal Kabupaten Tasikmalaya*”. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi pelayanan yang diberikan oleh KUA Kecamatan Karangnunggal, strategi yang digunakan KUA Karangnunggal untuk mengoptimalkan pelayanannya, dan tingkat pemahaman masyarakat tentang program SIMKAH. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang tersedia di KUA Kecamatan Karangnunggal adalah pelayanan prima, dengan kualitas yang sangat baik dalam melayani pendaftar SIMKAH, dan bahwa pelayanan di KUA Kecamatan Karangnunggal diberikan dengan cepat dan akurat.

Ketiga, skripsi dengan judul “*Optimalisasi Sistem Pelayanan Masjid Dalam Memberikan Kepuasan Bagi Jamaah di Masjid Besar Cipaganti Kecamatan Sukajadi Kota Bandung*” yang disusun oleh Siti Maryam menggunakan kualitatif dengan metode deskriptif. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pelayanan *tangible*, ketekunan, responsivitas, keyakinan, dan empati di Masjid Besar Cipaganti yang membuat jamaah puas. Hasil penelitiannya dapat disimpulkan yaitu: *Tangible* yang diberikan oleh pengurus, seperti selalu menjaga masjid bersih, menyediakan fasilitas yang memadai, dan menggunakan teknologi seperti situs web masjid dan media

sosial; Reliabilitas pengurus, seperti menyediakan layanan dengan cepat dan cermat, menerapkan standar pelayanan yang baik, dan keahlian pengurus dalam teknologi ini masih banyak dipelajari; Tanggapan yang dilakukan oleh pengurus termasuk melakukan pekerjaan dengan baik, seperti menyiapkan peralatan penelitian, merespon setiap jamaah, seperti memberikan bantuan, dan menerima masukan atau keluhan dari jamaah; Perlindungan yang diberikan oleh pengurus termasuk menyediakan sistem keamanan, menunjukkan sikap ramah tamah, dan memberikan kualitas kemampuan pengurus yang baik untuk menjamin bahwa jamaah dapat tetap aman di masjid; *Empathy* yaitu dengan memprioritaskan kebutuhan jamaah dan melayani mereka secara adil.

Berdasarkan persamaan antara studi sebelumnya dan saat ini, yaitu membahas aspek pelayanan. Namun, yang membedakan adalah variabel dependen dan independen, dan judul juga menunjukkan perbedaan.

F. Landasan Pemikiran

1. Landasan Teoritis

Optimalisasi adalah proses untuk mencapai tujuan tertentu. Menurut Kamus Bahasa Indonesia, optimalisasi adalah suatu hasil yang ingin dicapai sesuai keinginan, atau pencapaian yang diharapkan. Menurut Winardi, optimalisasi adalah ukuran yang memungkinkan tercapainya tujuan, sedangkan dari perspektif usaha, optimalisasi adalah upaya untuk memaksimalkan kegiatan sehingga menghasilkan keuntungan yang diinginkan. Depdikbud menyatakan bahwa optimalisasi adalah istilah yang berasal dari kata "optimal", yang berarti "terbaik" atau "tertinggi."

Sementara itu, kata "optimalisasi" berarti suatu proses untuk meningkatkan atau meninggikan ketercapaian tujuan yang diharapkan sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan. (Firdaus, 2021:9).

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia pelayanan yaitu kegiatan melayani keperluan seseorang. Moenir mengatakan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang melayani kebutuhan orang lain dengan unsur material, prosedur, dan metode tertentu yang dapat mencukupi kebutuhan orang sesuai dengan haknya. Seseorang akan merasa puas karena kebutuhan mereka telah terpenuhi melalui layanan ini (Fauzi, 2019:10).

Kualitas adalah parameter penting dalam menilai suatu produk atau layanan bagi konsumennya. Kualitas menurut Deming (1986) dapat diartikan sebagai sejauh mana suatu produk atau layanan dapat memenuhi atau melebihi harapan pelanggan, dengan penekanan pada perbaikan berkelanjutan, pengelolaan berbasis sistem, dan penggunaan data serta fakta dalam pengambilan keputusan, menjadikan siklus PDCA (*Plan-Do-Check-Act*) sebagai metode utama untuk mencapai kualitas yang optimal. Sementara itu, menurut American Society for Quality Control, menyatakan bahwa kualitas merujuk pada keseluruhan karakteristik suatu produk atau layanan yang dapat memuaskan kebutuhan pelanggan secara tersirat.

Dimensi kualitas pelayanan yang paling terkenal dan sering digunakan adalah yang dikemukakan oleh A. Parasuraman, Valarie Zeithaml, dan Leonard Berry dalam penelitian mereka pada tahun 1985. Model ini dikenal dengan nama "SERVQUAL" dan mengidentifikasi lima dimensi kualitas

pelayanan. Berikut adalah lima dimensi kualitas pelayanan menurut model SERVQUAL:

- a. *Tangibles* (Bukti Fisik): Dimensi ini berkaitan dengan aspek fisik dari lingkungan pelayanan, seperti fasilitas fisik, peralatan, penampilan karyawan, dan atribut-atribut visual yang dapat memengaruhi persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan.
- b. *Reliability* (Keandalan): Dimensi ini mencakup kemampuan lembaga atau penyedia layanan untuk memberikan pelayanan dengan konsisten, akurat, dan tepat waktu. Keandalan adalah tentang memenuhi janji dan ekspektasi yang telah dijanjikan kepada pelanggan.
- c. *Responsiveness* (Responsif): Responsivitas mencakup kemampuan penyedia layanan untuk merespons permintaan, pertanyaan, atau masalah pelanggan dengan cepat dan efisien. Pelayanan yang responsif mengindikasikan bahwa pelanggan merasa dihargai dan diberi perhatian.
- d. *Assurance* (Jaminan): Dimensi ini berkaitan dengan kompetensi, kemampuan, dan kepercayaan yang ditunjukkan oleh karyawan penyedia layanan. Jaminan melibatkan memberikan rasa keyakinan kepada pelanggan bahwa mereka mendapatkan pelayanan dari individu atau lembaga yang berkompeten.
- e. *Empathy* (Empati): Empati mengacu pada kemampuan penyedia layanan untuk memahami dan merespons kebutuhan emosional

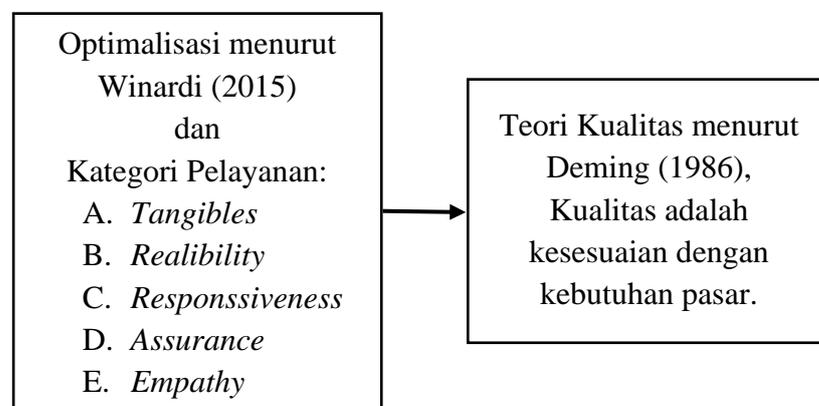
pelanggan. Ini melibatkan kemampuan untuk berempati, mendengarkan, dan memberikan perhatian pribadi kepada pelanggan. (Hardiyansyah, 2011:11)

Program adalah rangkaian rencana dan kegiatan yang dirancang untuk mencapai tujuan spesifik lembaga tersebut. Program-program ini dapat bervariasi tergantung pada jenis lembaga, misi, visi, dan tujuan yang ingin dicapai. Dalam konteks lembaga pendidikan, nirlaba, pemerintah, atau bahkan bisnis, program-program ini dapat mencakup berbagai bidang seperti pendidikan, kesehatan, lingkungan, sosial, teknologi, dan lainnya.

2. Kerangka konseptual

Kerangka penelitian ini menitik beratkan pada optimalisasi pelayanan program masjid dalam meningkatkan kualitas pelayanan jamaah. Fokusnya yaitu pada lima dimensi kualitas pelayanan yaitu: bukti fisik (*tangibles*), realibilitas (*realibility*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) yang ada di Masjid Ar-Rahman.

Dari penjelasan tersebut maka dapat digambarkan sebagai berikut:



G. Langkah-Langkah Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini akan dilakukan di Masjid Besar Ar-Rahman yang bertempat di Jl. H Jl. Achmad Sobana No.43, RT.03/RW.02, Tegal Gundil, Kec. Bogor Utara, Kota Bogor, Jawa Barat 16153. Pemilihan lokasi ini didasarkan atas pertimbangan-pertimbangan sebagai berikut:

- a. Tersedianya data yang akan dijadikan objek penelitian;
- b. Letak tempat penelitian yang memungkinkan untuk dijangkau;
- c. Terdapat program KBIH dan TKIT, serta program lainnya yang membedakan dengan lembaga lain.

2. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Metode deskriptif adalah perumusan masalah yang menggabungkan penelitian dengan kajian atau gambaran situasi sosial yang dikaji secara menyeluruh, komprehensif dan mendalam. (Sugiono, 2007: 209). Metode ini bertujuan untuk melukiskan secara sistematis fakta atau karakteristik populasi tertentu atau bidang tertentu secara faktual dan cermat. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif yaitu pengamatan, wawancara, atau penelaahan dokumen. Pendekatan ini sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari organisasi dan perilaku yang diamati dan diarahkan pada latar alamiah dan individu secara menyeluruh.

3. Jenis Data

Penelitian ini menggunakan data kualitatif. Jenis data yang dihimpun pada penelitian ini yaitu berupa tanggapan dari kumpulan pertanyaan penelitian yang diberikan kepada narasumber yang sudah diringkas, hasil dokumentasi, serta objek lainnya.

4. Sumber Data

a. Data Primer

Data primer adalah data yang dihimpun secara langsung dari penelitian dari bahan penelitian dengan menggunakan alat ukur atau dengan mengutip bahan tersebut secara langsung kepada subjek sebagai sumber data yang diinginkan. Data primer tersebut dihimpun lewat wawancara ataupun tingkah laku subjek yang diperhatikan serta diwawancara. Mengenai subjek penelitian tersebut antara lain adalah Ketua dan wakil DKM Masjid Ar-Rahman, para kepala bidang, para anggota DKM, Jamaah tetap maupun baru, Dll. Hingga terpenuhinya data penelitian.

b. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang diperoleh melalui pihak lain, tidak langsung dari subjek penelitiannya. Peneliti menggunakan data ini sebagai data pendukung yang berkaitan dengan penelitian. Sumber data sekunder yang dipakai beberapa sumber yang relevan hasil dokumentasi, arsip-arsip, beserta kebijakan yang ada pada Masjid Besar

Ar-Rahman. Dan juga hal-hal di lapangan yang dapat membantu menambah bahan penelitian.

H. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dapat digunakan untuk membahas permasalahan yang terkait dengan penelitian ini adalah berupa:

1. Observasi

Observasi adalah metode pengumpulan informasi melalui pengamatan langsung di lapangan. Dalam hal ini, peneliti melakukan observasi secara cermat dan sistematis. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan observasi dengan cara melihat secara langsung objek dan objek yang ada di lapangan dan mendengarkan apa yang dikatakan oleh calon subjek yang akan dipelajari selanjutnya. (Sugiono, 2007: 105). Peneliti melakukan observasi di Masjid Ar-Rahman dengan melihat objek dan subjek yang ada di lapangan lalu melakukan pencatatan sehingga akan memudahkan dalam menentukan subjek yang akan diteliti lewat wawancara.

2. Wawancara

Menurut Dewi Sadiyah (2015: 88). Wawancara adalah proses tanya jawab secara lisan antara dua orang atau lebih, yang dilakukan secara tatap muka. Wawancara berguna untuk mendapatkan informasi langsung, melengkapi data yang dikumpulkan dan memverifikasi hasil pengumpulan data lainnya. Dalam melakukan wawancara, peneliti mengacu pada pedoman wawancara. Meskipun pedoman wawancara yang digunakan adalah pedoman wawancara tidak berstruktur, yaitu pedoman wawancara

yang hanya memuat pokok-pokok pertanyaan yang akan diajukan. Pencarian jawaban pada teknik ini melalui pertanyaan-pertanyaan yang peneliti buat kepada subjek penelitian meliputi Ketua DKM Masjid Ar-Rahman, penanggung jawab program masjid, serta para anggota DKM yang berhubungan dengan berjalannya pengelolaan masjid.

3. Dokumentasi

Metode ini dilakukan dengan cara menggali informasi tentang masalah atau variabel yang berupa arsip, laporan, catatan, surat kabar, buku, risalah rapat dan lain-lain. (Moleong, 2007: 218). Meskipun bukan sumber data primer dokumentasi memberikan kontribusi epistemik bagi peneliti dalam upaya menemukan realitas objektif yang berkaitan dengan tujuan peneliti. Arsip-arsip yang didokumentasikan meliputi struktur masjid, data staff, data pengajar sekolah, foto kegiatan, foto Dll.

I. Keabsahan Data

Selain menyanggah tuding tidak ilmiah terhadap penelitian kualitatif, kajian mendasar terhadap keakuratan data juga merupakan bagian integral dari kumpulan data penelitian kualitatif. (Moleong, 2007: 320).

Agar data penelitian kualitatif dianggap sebagai penelitian ilmiah, perlu dilakukan verifikasi keabsahan data. Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji, *credibility*, *transferability*, *dependability*, dan *confirmability* (Sugiono, 2007: 270). Pada penelitian ini peneliti menggunakan uji kredibilitas atau *credibility*. Adapun uji keabsahan data yang dapat dilaksanakan:

1. *Credibility*

Uji kredibilitas terhadap bahan penelitian yang dikirim oleh peneliti agar hasil penelitian tidak ada keraguan dan dapat dipastikan sebagai karya ilmiah. Sebagai uji kredibilitas peneliti menggunakan metode sebagai berikut;

a. Perpanjangan Pengamatan

Perpanjangan pengamatan berfokus pada verifikasi informasi yang diperoleh. Informasi yang diterima setelah kembali ke lapangan benar atau tidak, sudah ada perubahan atau tetap tidak berubah. Setelah kembali ke lapangan, informasi yang diperoleh adalah benar/salah artinya kredibel, dalam hal ini perpanjangan pengamatan harus dihentikan.

b. Meningkatkan kecermatan dalam penelitian

Meningkatkan akurasi adalah cara untuk memeriksa/memverifikasi hasil karya apakah data yang dikumpulkan, dibuat dan disajikan sudah benar atau belum. Peningkatan akurasi atau kekokohan secara terus-menerus sehingga keamanan informasi dan urutan kronologis peristiwa dapat direkam secara sistematis atau direkam dengan benar. Untuk meningkatkan kegigihan peneliti dapat dilakukan dengan membaca berbagai sumber, buku, penelitian terdahulu dan dokumen terkait serta membandingkan hasil penelitian yang diperoleh. Dengan demikian, peneliti lebih rajin menghasilkan laporan yang akhirnya lebih berkualitas.

c. Triangulasi

Wiliam Wiersma memaparkan dalam (Sugiono, 2007: 273) terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan waktu untuk pengujian kredibilitas. Hal ini dilakukan dengan adanya pengecekan data dari berbagai sumber, dengan berbagai teknik dan berbagai waktu.

d. Menggunakan Bahan Referensi

Referensi disini maksudnya yaitu data pendukung agar dapat digunakan sebagai bukti yang dapat digunakan oleh peneliti. Data-data yang didalam penelitian perlu dibarengi dengan foto-foto atau dokumen autentik, sehingga dapat lebih dipercaya (Sugiono, 2007: 275).

e. Mengadakan *Membercheck*

Dilakukannya *membercheck* bertujuan agar dapat mengetahui apakah data yang didapatkan sesuai dengan yang diberikan oleh narasumber/informan. (Sugiono, 2007: 276).

J. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan peneliti adalah metode analisis deskriptif kualitatif. Setelah informasi hasil wawancara, observasi dan observasi lapangan, langkah selanjutnya adalah menganalisis hasil wawancara, observasi dan observasi lapangan. Analisis data adalah proses mendeskripsikan dan menyusun transkrip wawancara. Data yang terkumpul dianalisis secara

terminologis dengan kesimpulan deskriptif. Metode ini bertujuan untuk menggambarkan suatu kondisi atau fenomena.

Menurut Milles dan Huberman (1992: 21-23) langkah-langkah dalam analisis data kualitatif yaitu:

1. Reduksi Data

Proses reduksi data menyimpan catatan-catatan di lapangan dan merangkumnya mencari hal-hal penting yang dapat mengungkap pokok permasalahan. Data yang telah didapatkan di lapangan akan terus berkembang dan menimbulkan kesulitan jika tidak segera dianalisis. Oleh karena itu laporan-laporan tersebut harus direduksi, diringkas, cari tahu yang hakiki, fokus pada yang penting, cari tema atau polanya.

a. *Display*

Menyajikan data atau *display* berarti mengelompokkannya ke dalam unit-unit analisis menurut fokus dan aspek-aspek masalah yang diteliti, atau dalam kumpulan data, bukti-bukti yang tebal, yang dengan sendirinya menyulitkan untuk melihat gambaran besarnya guna menarik kesimpulan yang tepat. Data yang telah dianalisis dapat ditampilkan dalam bentuk grafik, bagan, jaringan, DLL.

b. Mengambil kesimpulan dan verifikasi

Terakhir verifikasi data yaitu tahap akhir dari metode analisis data, di mana kesimpulan dibuat untuk memastikan apakah ada bukti kuat yang mendukung selama tahap pengumpulan data. Ini bertujuan untuk menghasilkan kesimpulan yang dapat dipercaya dan

kredibel. Jadi, selama penelitian berlangsung, kesimpulan harus selalu diverifikasi dan divalidasi agar hasil penelitian dapat dipercaya.

