

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Dalam membangun karakter masyarakat yang Islami, masjid menjadi salah satu tempat yang cocok untuk membangun karakter tersebut. Masjid secara definisi dan fungsi sebagaimana yang diketahui masyarakat pada umumnya yaitu tempat guna melakukan ibadah shalat dan aktivitas pengajian. Namun, kenyataannya bukan hanya berfungsi untuk hal itu saja melainkan menjadi tempat sarana edukasi dan sosialisasi dalam membina umat Islam. Menurut Ahmad Sutarmadi dalam (Tanjung, 2018:2) ia berpendapat bahwa masjid bukan hanya berperan dan berfungsi sebagai sarana peribadatan bagi para jamaah melainkan memiliki tugas yang cakupannya lebih luas di bidang agama, pengetahuan, pengembangan hubungan sosial dan pengembangan ekonomi umat sesuai dengan sumber daya yang tersedia. Menurut Sidi Gazalba dalam (Niko Pahlevi Hentika, 2014:306-307) mengatakan masjid merupakan tempat mengajarkan, membicarakan dan menyimpulkan semua aspek kehidupan Islam. Berdasarkan definisi yang dijelaskan oleh beberapa ahli, dapat disimpulkan bahwa masjid pada hakikatnya adalah tempat ibadah umat Islam bahkan sebagai tempat pembelajaran ilmu agama Islam, *baitul maal*, menyelesaikan persoalan masyarakat dan negara yang terpenting sebagai pusat peradaban Islam.

Dari zaman Rasulullah SAW hingga sekarang masjid dijadikan tempat menyiarkan agama Islam, mengatasi berbagai macam masalah sosial bahkan beliau menjadikan tempat suci tersebut sebagai tempat untuk membina para sahabat agar menjadi pemimpin yang berpotensi. Oleh karenanya pada masa beliau masjid memiliki peranan yang penting dalam menciptakan peradaban Islam dan menjadi kegiatan yang paling sentral dalam bidang keagamaan, kenegaraan dan sosial. Sehingga fungsi masjid

dalam pemaknaannya dapat diartikan sebagai *transfer of knowledge* (Manese, 2020:262).

Secara empiris umat Islam terus-menerus membangun masjid sehingga di era sekarang masjid sudah banyak dijumpai di mana-mana, bahkan di gang kecil saja masjid sudah ada. Menurut Jusuf Kalla yang dilansir oleh Kompas TV mengatakan bahwa sekarang jumlah masjid dan musholla di Indonesia sangat banyak, terhitung lebih dari 800.000 tempat ibadah umat muslim yang tersebar di banyak tempat (Priyanto, 2021). Banyak masjid yang dibangun dan diperindah dengan berbagai gaya arsitekturnya. Namun, banyak juga masjid yang belum terlalu mengoptimalkan fungsinya seperti meningkatkan program kegiatan masjid, jamaah dan lain-lain yang pada akhirnya menjadikan masjid sepi dari jamaah, minim kegiatannya dan nilai yang diajarkan tidak begitu tersampaikan kepada masyarakat. Artinya masih banyak masjid yang belum mengutamakan sebagian visi dan misinya (Hamzah, 2019:23).

Dari hal tersebut berbagai macam program yang ada di masjid akan berhasil apabila dapat dikelola oleh takmir yang profesional. Takmir merupakan wadah atau organisasi yang berkaitan dengan kegiatan di masjid atau dapat dikatakan orang-orang yang diberi kepercayaan untuk memakmurkan masjid. Tugasnya selain memakmurkan yaitu mengatur berbagai aktivitas yang berada di masjid agar menjadi pusat peradaban ilmu bagi masyarakat (Wathani, 2020:102). Maka dari itu mereka dituntut untuk dapat menguasai dan melaksanakan manajemen masjid secara efektif dan efisien. Konsep memakmurkan yang dipaparkan oleh Quraish Shihab dalam (Kurniady, 2021:4) yaitu 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:

“. 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.”

Berdasarkan penjelasan ayat tersebut telah dijelaskan bahwasannya tidak ada orang yang beriman kepada Allah yang tidak memakmurkan masjid, artinya orang yang beriman haruslah memakmurkan masjid. Memakmurkan yaitu bukan hanya meramaikan saja akan tetapi melahirkan kegiatan yang bermanfaat sekaligus mengingatkan orang-orang pada Allah SWT. Sehingga semakin makmur sebuah masjid maka semakin banyak jamaah yang mengikuti kegiatan yang ada di masjid (Jazir, 2020). Sebagaimana Rasulullah SAW membangun sebuah masjid dapat dijadikan referensi bagi umat Islam, bahwa memakmurkan masjid tidak hanya dengan mempercantik bangunannya saja melainkan meningkatkan fungsi masjidnya secara keseluruhan. Artinya di sini lebih memfokuskan pada nilai-nilai yang disampaikan kepada jamaah.

Berdasarkan fenomena mengenai masjid saat ini maka diperlukan suatu gerakan baru agar orang-orang mau ke masjid. Hal tersebut guna meningkatkan jiwa umat Islam terkait pentingnya masjid di tengah-tengah masyarakat. Gerakan mengajak orang-orang ke masjid bukan hanya menjadikan jamaah sekedar datang dan pulang, tetapi dapat diartikan mampu membina kehidupan umat Islam supaya terpaut dalam kebenaran dan kesucian. Karenanya peran pengurus masjid dalam mengajak jamaah dapat dilakukan dengan berbagai hal salah satunya memberikan pelayanan yang sesuai bagi jamaah, agar jamaah nyaman ketika berkegiatan di masjid. Pelayanan yang dilakukan bisa dari kegiatan program masjid yang perlu ditingkatkan, segi pemeliharaan yang lebih dirawat lagi bahkan bisa dari pengurus yang mengelola.

Pelayanan adalah proses kegiatan yang memberikan sebuah kepuasan atau kenyamanan bagi seseorang atas pelayanan itu sendiri. Dapat dikatakan juga pelayanan merupakan suatu tindakan penawaran kepada seseorang yang tidak berbentuk dan tidak menyebabkan hak milik apapun. Menurut Soetopo dalam (Dr. Paimin Napitupulu, Msi) pelayanan

sebagai suatu proses dalam menyediakan apa yang diperlukan orang lain, dengan kata lain diartikan sebagai pemenuhan kebutuhan orang lain yang dapat dirasakan oleh seseorang. Maka dari itu pelayanan yang optimal dapat memberikan kepuasan bagi jamaah masjid. Menurut Tjiptono kepuasan merupakan sikap yang ditunjukkan seseorang terhadap barang dan jasa setelah diperoleh dan digunakan. Selain itu Rambat Lupiyoadi menyatakan kepuasan adalah suatu tingkatan dalam kebutuhan, keinginan serta harapan dari seseorang yang dapat terpenuhi atau terlampaui melalui transaksi yang dapat mengakibatkan terjadinya pembelian secara ulang (Adhari, 2019:42). Artinya kepuasan merupakan perasaan seseorang terkait suatu produk atau jasa yang diterima, dari kepuasan akan timbul rasa kecewa atau senang terhadap produk atau jasa yang didapat. Sehingga dari kepuasan yang diperoleh dapat membuat pelanggan membeli produk atau menggunakan jasa secara ulang dan merekomendasikan kepada yang lain. Begitu juga kepuasan jamaah masjid, kepuasan jamaah diperoleh melalui pelayanan yang diberikan dari pengurus masjid. Kepuasan jamaah dapat dilihat dari aspek pelayanan yakni *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*.

Masjid Besar Cipaganti dikenal dengan masjid *heritage* karena bangunannya yang memiliki nilai sejarah. Masjid ini berdiri pada tahun 1933 dibangun oleh arsitek terkenal asal Belanda yaitu Prof. Kemal C.P Wolff Schoemaker. Masjid tersebut termasuk kategori masjid besar dan seringkali digunakan sebagai kegiatan baik agama maupun sosial. Hal yang menjadi daya tarik Masjid Besar Cipaganti yaitu karena bangunannya memiliki nilai sejarah serta kegiatan dakwahnya yang beragam. Masjid tersebut sering menjadi tujuan keluarga untuk beribadah atau hanya sekedar tempat beristirahat sejenak.

Sebagai rumah Allah, masjid tentunya menyediakan fasilitas sarana dan prasarana yang dapat membuat jamaah nyaman ketika berada di dalam masjid. Begitu pun Masjid Besar Cipaganti, karenanya peneliti kerap kali mengunjungi Masjid Besar Cipaganti dengan mengamati aspek pelayanan

dalam memberikan kepuasan bagi jamaah. Berdasarkan hasil observasi awal di Masjid Besar Cipaganti menunjukkan bahwa pelayanan kepuasan termasuk bagian yang diperhatikan di Masjid Besar Cipaganti. Pihak DKM masjid memberikan pelayanan kepada jamaah berdasarkan aspek *tangible* (bukti nyata) fasilitas sarana yang disediakan oleh masjid, *reliability* (kehandalan) pengurus masjid dalam memberikan pelayanan seperti ketelitian pengurus dalam melayani jamaah. Kemudian *responsiveness* (daya tanggap) yang dilakukan dalam melayani jamaah seperti keluhan atau permintaan jamaah mengenai fasilitas yang ada di masjid, *assurance* (jaminan) hal ini berkaitan dengan sifat kesopanan, keamanan dan lainnya yang dilakukan oleh pengurus. Terakhir mengenai *empathy* yakni perhatian yang diberikan kepada pengurus kepada jamaah masjid seperti pengurus memahami apa yang dibutuhkan jamaahnya. Dari aspek pelayanan tersebut ada beberapa fasilitas yang belum tersedia seperti kegiatan remaja serta fasilitas perpustakaan yang belum dikelola dengan baik. Sesuai hasil observasi awal bahwa kepuasan jamaah dilihat dari berbagai aspek pelayanan yang dilakukan. Peneliti juga sempat mewawancarai beberapa jamaah terkait kepuasan mereka terhadap pelayanan yang diperoleh di Masjid Besar Cipaganti, sebagai data awal peneliti pernyataan sebagian jamaah disimpulkan sebagai berikut; *“Beribadah di Masjid Besar Cipaganti sangat nyaman sekali karena terjaga kebersihannya. Selain itu fasilitas di masjid ini juga sudah memadai bagi jamaah”*

Dengan demikian peneliti tertarik meneliti lebih jauh mengenai aspek pelayanan yang diberikan pengurus masjid dalam memberikan kepuasan bagi jamaah. Kemudian penelitian ini sangat relevan dengan ranah kajian Manajemen Dakwah dalam aspek manajemen masjid mengenai pengelolaannya. Sehingga dari latar belakang tersebut peneliti mengangkat judul **“Optimalisasi Sistem Pelayanan Masjid Dalam Memberikan Kepuasan Bagi Jamaah (Studi Deskriptif di Masjid Besar Cipaganti Kecamatan Sukajadi Kota Bandung).”**

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah yang ada peneliti hendak melakukan penelitian mengenai optimalisasi pelayanan yang diberikan masjid untuk memberikan kepuasan bagi jamaah, maka dari itu yang menjadi fokus penelitian diajukan beberapa pertanyaan sebagai berikut:

1. Bagaimana *tangible* (bukti nyata) pelayanan yang diberikan DKM Masjid Besar Cipaganti dalam memberikan kepuasan bagi jamaah?
2. Bagaimana *reliability* (kehandalan) yang dilakukan oleh DKM Masjid Besar Cipaganti dalam memberikan kepuasan bagi jamaah?
3. Bagaimana *responsiveness* (daya tanggap) yang dilakukan DKM Masjid Besar Cipaganti dalam memberikan kepuasan bagi jamaah?
4. Bagaimana *assurance* (jaminan) yang dilakukan oleh DKM Masjid Besar Cipaganti dalam memberikan kepuasan bagi jamaah?
5. Bagaimana *empathy* (perhatian) yang dilakukan oleh DKM Masjid Besar Cipaganti dalam memberikan kepuasan bagi jamaah?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian yang telah dipaparkan maka ada beberapa tujuan yang ingin diketahui sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui *tangible* (bukti nyata) pelayanan yang diberikan DKM Masjid Besar Cipaganti dalam memberikan kepuasan bagi jamaah.
2. Untuk mengetahui *Reliability* (kehandalan) yang dilakukan oleh DKM Masjid Besar Cipaganti dalam memberikan kepuasan bagi jamaah.

3. Untuk mengetahui *responsiveness* (daya tanggap) yang dilakukan DKM Masjid Besar Cipaganti dalam memberikan kepuasan bagi jamaah.
4. Untuk mengetahui *assurance* (jaminan) yang dilakukan oleh DKM Masjid Besar Cipaganti dalam memberikan kepuasan bagi jamaah.
5. Untuk mengetahui *empathy* (perhatian) yang dilakukan oleh DKM Masjid Besar Cipaganti dalam memberikan kepuasan bagi jamaah.

D. Kegunaan Penelitian

Hasil riset ini berharap dapat membawa faedah kepada pembaca baik secara teoritis maupun praktis.

a. Kegunaan teoritis

Hasil riset tersebut penulis berharap bisa membantu dengan menambah wawasan ilmu pengetahuan pada jurusan Manajemen Dakwah khususnya dalam mata kuliah manajemen masjid, serta menjadikan pengalaman belajar dalam penerapannya di perguruan tinggi (UIN Sunan Gunung Djati).

b. Kegunaan praktis

Hasil riset ini, penulis berharap bisa memberikan informasi yang memiliki nilai untuk takmir masjid dalam pengelolaan manajemen masjid di Masjid Besar Cipaganti. Sehingga dapat menjadi acuan atau sumber referensi dalam meningkatkan fungsi masjid.

E. Landasan Pemikiran

1. Hasil Penelitian yang Relevan

Untuk terhindar dari kesamaan dalam menulis dan plagiarisme, penulis memberikan beberapa hasil riset terdahulu yang mempunyai relevansi dengan riset ini yaitu:

Pertama, skripsi yang telah disusun oleh Rafi Fauzi berjudul “Optimalisasi Pelayanan Masjid Dalam Upaya Meningkatkan Aktivitas Dakwah (Studi Deskriptif di Masjid Istiqomah Jl. Taman

Citarum, Bandung 40117)” tahun 2019. Dari hasil penelitian yang dikemukakan oleh saudara Rafi Fauzi berdasarkan penelitiannya, beliau menjelaskan bahwa Masjid Istiqomah sudah berjalan dengan baik dari segi pengoptimalan pelayanan masjid yang dilakukan. Hal ini terlihat dari proses perencanaan pelayanan yang dilakukan oleh pengurus masjid ada dua yaitu perencanaan pelayanan yang dilakukan bulanan dan tahunan. Kemudian proses penerapan pelayanan yang dilakukan DKM dan jajaran pengurus dalam bentuk kegiatan maupun kajian untuk memberikan kenyamanan kepada jamaah. Terakhir proses evaluasi pelayanan yaitu dengan melakukan rapat secara langsung maupun melalui virtual. Penelitian yang dilakukan menggunakan pendekatan kualitatif dan metode deskriptif.

Kedua, skripsi yang telah disusun oleh Kasi Ainun Aisyah dengan judul “. Perencanaan Masjid Dalam Meningkatkan Pelayanan Jamaah (Studi Deskriptif di Masjid Al-Muhajir Komplek Margahayu Raya Barat, Sekejati, Buahbatu, Bandung)” tahun 2020. Peneliti dalam melakukan observasi tersebut menggunakan pendekatan kualitatif dan metode deskriptif, data yang disajikan tidak berbentuk angka akan tetapi deskriptif. Hasil penemuan peneliti yang ditemukan saat observasi yaitu perencanaan yang dilakukan oleh Masjid Al-Muhajir terdapat unsur 5W 1H. Tahapan perencanaan meliputi evaluasi kegiatan yang sebelumnya, masukan saran dari jamaah dan keuntungan serta kerugian dalam perencanaan.

Ketiga, hasil penelitian yang telah disusun oleh Nurhayati dengan judul “. Implementasi Manajemen Riayah Dalam Meningkatkan Kenyamanan Jamaah (Studi Deskriptif di Masjid Besar Cipaganti No.85 Pasteur, Sukajadi, Kota Bandung)” tahun 2019. Adapun hasil penelitiannya yaitu dapat dilihat dari perencanaan riayah merumuskan program kerja. Kemudian penerapan riayah merealisasikan rumusan yang terdapat dalam perencanaan. Terakhir evaluasi dilakukan secara jangka panjang dan pendek. Berdasarkan

penemuan yang diperoleh oleh peneliti, beliau menggunakan pendekatan yang bersifat kualitatif dengan metode deskriptif.

Keempat, hasil riset yang telah diteliti dan disusun oleh Resti Wildayati yang berjudul “. Optimalisasi Pelayanan Haji Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah (Studi Deskriptif di Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kementerian Agama Kabupaten Karawang)” tahun 2019. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *tangible* (bukti nyata) pelayanan yang berada di Kemenag Kabupaten Karawang berupa sarana dan hal lainnya telah memadai sehingga dapat memberikan kenyamanan serta kepuasan bagi jamaah. Kemudian *reliability* yang dilakukan sudah sesuai dengan bidangnya masing-masing dalam arti staff yang berada di tempat sudah sesuai ditempatkan di keahliannya. Terakhir perihal *assurance* pelayanan yang diberikan melalui jaminan administrasi, keamanan dan wawasan ilmu pengetahuan mengenai tata cara ibadah haji.

Berdasarkan penelitian terdahulu dan sekarang terdapat persamaan yaitu sama-sama membahas aspek pelayanan, akan tetapi yang menjadi perbedaan dari variabel dependen dan independen. Selain itu terlihat dari judul juga sudah terdapat perbedaan.

2. Landasan Teori

Optimalisasi diartikan sebagai proses dalam mencapai suatu tujuan yang ingin dicapai. Optimalisasi menurut Kamus Bahasa Indonesia W.J.S Poerwadarminta merupakan suatu hasil yang ingin diraih sesuai keinginannya, dengan kata lain pencapaian sesuai apa yang diharapkan. Winardi berpendapat bahwa optimalisasi yaitu suatu ukur yang dapat mengakibatkan tercapainya tujuan, sedangkan ditinjau dari segi usaha meningkatkan kegiatan sehingga dapat melakukan keuntungan yang ingin dicapai (Ali, 2014:348). Menurut Depdikbud asal bentuk kata optimalisasi yaitu optimal artinya terbaik atau bisa

dikatakan suatu proses dalam mengembangkan tujuan yang dikehendaki sesuai dengan rencana sebelumnya (Firdaus, 2021:9).

Soetopo dalam (Dr. Paimin Napitupulu, Msi) mengungkapkan pelayanan sebagai proses dalam menyediakan sesuatu yang dibutuhkan orang lain, artinya pelayanan sebagai pemenuhan kebutuhan orang lain yang dapat dirasakan oleh seseorang. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia pelayanan yaitu kegiatan melayani keperluan seseorang. Menurut Moenir pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan dengan berlandaskan material, prosedur dan metode tertentu yang dapat mencukupi kebutuhan orang sesuai dengan haknya. Hal tersebut menandakan bahwa pelayanan yakni aktivitas yang melayani kebutuhan orang lain dengan unsur material, prosedur dan metode secara tidak kasat mata. Pelayanan ini akan membuat seseorang merasa puas karena sudah tercapai kebutuhan yang diinginkan (Fauzi, 2019:10). Pelayanan yang diberikan masjid yaitu dari sarana dan prasarana seperti program kegiatan, sarana yang menunjang jamaah masjid dan sebagainya. Oleh karena itu pelayanan dapat dilihat dari *tangible* dimana keadaan fasilitas berbentuk fisik maupun non fisik terlihat nyata, kemudian *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* yang dapat memberikan pelayanan secara tepat dan memuaskan konsumen dengan para pegawai yang cekatan dalam memberikan tanggapan dan melakukan pelayanan. Dengan demikian dari kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh seseorang atau suatu lembaga akan menciptakan sebuah kualitas yang baik atau buruk.

Kualitas yaitu suatu keadaan yang dinamis dan memiliki pengaruh terhadap produk, jasa, SDM, proses dan lingkungan yang memenuhi kebutuhan. Artinya kualitas pelayanan sebagai pemenuhan keperluan jamaah dan ketepatan penyampaian dalam mengimbangi kebutuhan yang jamaah inginkan. Kualitas pelayanan sendiri dapat diketahui dengan membandingkan pandangan seseorang terhadap pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang mereka harapkan.

Dengan demikian untuk menilai kualitas dari pelayanan itu sendiri dapat dilihat melalui berbagai macam dimensi. Dimensi yang terkenal untuk mengukur kualitas dari pelayanan dikemukakan oleh Lupiyoadi dan Hamdani dalam (Hasnih, Gunawan, & Hasmin, 2016:432) di antaranya adalah:

1. *Tangible* atau bukti nyata yang berupa sarana dan prasarana fisik dan kondisi lingkungan sekitar. Dimensi ini sangat berperan penting karena dapat menumbuhkan citra penyedia jasa bagi masyarakat Islam mengenai masjid. Komponen dari dimensi *tangible* adalah penampilan, tempat yang bersih dan nyaman, kemudahan dalam mengikuti kegiatan di masjid serta kedisiplinan pengurus masjid dalam memberi pelayanan.
2. *Reliability* yakni kehandalan suatu lembaga untuk memberi pelayanan selaras dengan janjinya secara akurat dan terpercaya, komponen yang terdapat dari dimensi *reliability* yaitu mengenai ketelitian pengurus masjid dalam melayani serta memiliki standar pelayanan yang jelas.
3. *Responsiveness* yakni ketanggapan dalam membantu dan memberikan layanan kepada jamaah secara tepat dan cepat serta tanggap mengenai apa yang dibutuhkan jamaah. Dimensi *responsiveness* lebih menekankan pada ketepatan dan kecepatan pengurus masjid dalam menanggapi keluhan, permintaan dan berbagai macam pertanyaan dari jamaah masjid. Unsur dari dimensi tersebut yakni meliputi kesiapan pengurus dalam melayani dan ketepatan pengurus dalam menangani keluhan jamaah masjid.
4. *Assurance* yakni jaminan, sikap sopan santun dan kemampuan pengurus masjid dalam menanamkan rasa percaya jamaah. Hal ini mencakup kredibilitas, keamanan, komunikasi dan sifat kesopanan.

5. *Empathy* yaitu memberikan segenap perhatian lebih dan tulus secara individual kepada jamaah, dengan hal itu pengurus masjid dapat memiliki pengetahuan mengenai jamaah dan memahami kebutuhannya secara spesifik.

Dengan demikian apabila suatu pelayanan telah dilakukan dengan baik maka akan menciptakan kenyamanan atau kepuasan bagi seseorang itu. Kolcaba mengartikan kata pelayanan sebagai situasi yang telah memenuhi kebutuhan dasar seseorang bersifat individu dan holistik. Berdasarkan pernyataan Philip Kotler dan Kevin Lane Keller dikutip dari Buku Manajemen Pemasaran bahwa kepuasan pelanggan yaitu rasa senang atau kecewa seseorang karena adanya perbandingan hasil kinerja suatu produk yang dipikirkan dengan yang diharapkan. Artinya apabila proses kerja yang dibuat tidak sesuai harapan maka akan timbul rasa kecewa atau merasa tidak puas dengan hasilnya namun sebaliknya jika sesuai maka akan merasa puas seseorang itu dengan hasil yang didapat. Kepuasan yang diberikan oleh masjid bukan hanya yang bersifat fisik saja seperti bangunannya yang indah dan bersih akan tetapi dari segi kegiatan masjid juga. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan masjid secara tidak langsung dapat memakmurkan dan memberikan akses bagi jamaah agar memperoleh wawasan pengetahuan agama sehingga tercipta rasa nyaman pada diri mereka.

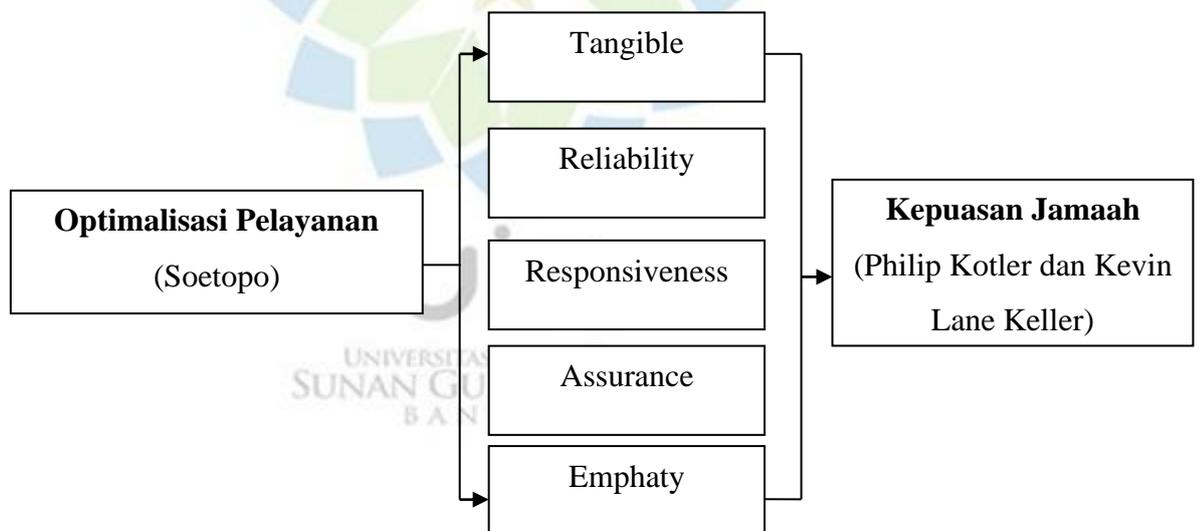
Asal kata masjid dari bahasa Arab yaitu *sajada* artinya tempat bersujud atau tempat menyembah kepada Allah. Masjid dibangun untuk tempat beribadah umat muslim. Namun, pada dasarnya manusia dapat beribadah di mana pun kecuali tempat yang najis, di atas kuburan dan tempat yang dilarang oleh syariat Islam. Dengan demikian fungsi masjid adalah sebagai tempat untuk meningkatkan spiritual, akan tetapi masjid juga dapat berguna sebagai tempat menimba ilmu. Hal itu menunjukkan bahwa masjid memiliki fungsi yang cakupannya sangat luas. Menurut Quraish Shihab masjid adalah tempat ibadah umat Islam

namun akar katanya memiliki makna tunduk dan patuh, oleh karenanya masjid merupakan tempat melakukan aktivitas “apapun”. Menurut Sidi Gazalba mengatakan masjid yaitu tempat mengajarkan, membicarakan, menyimpulkan semua aspek kehidupan Islam (Hentika, Suyadi, & dkk, 2014:306-307). Berdasarkan definisi yang dijelaskan oleh beberapa ahli, dapat disimpulkan bahwa masjid pada hakikatnya tempat untuk beribadah umat muslim selain itu menjadi tempat pembelajaran ilmu agama Islam, *baitul maal*, menyelesaikan persoalan masyarakat dan negara yang terpenting sebagai pusat kebudayaan Islam.

Dalam sebuah masjid adanya pengelola masjid yang disebut takmir yaitu seseorang yang diamanahkan untuk merawat, menjaga dan mengurus berbagai macam kegiatan di masjid mulai dari fisik bangunan dan kegiatan keagamaannya. Imam Mawardi dalam (Aziz, 2017:2) mengatakan takmir masjid adalah orang yang mengatur berbagai macam kegiatan di masjid sebab itu keberadaannya sangat berpengaruh pada jamaahnya untuk menuju kehidupan yang lebih baik. Berdasarkan *Islamic Religious Council of Singapore* hal yang menjadi faktor utama dalam kesejahteraan masjid yaitu manusia, dikatakan bahwa pengelola dan jamaah dapat menentukan kemakmuran masjid. Hal ini menandakan bahwa peran manusia sangat berkaitan erat dalam mempertahankan masjid. Di Indonesia pengurus masjid dikenal dengan sebutan takmir atau DKM masjid, mereka memiliki susunan kepengurusan yang jelas sesuai dengan fungsi mereka masing-masing. Adapun tugas dari takmir masjid menurut Arifah dan Zulfa yaitu merencanakan program kerja, mengatur kegiatan edukasi, mengatur dakwah, menyelenggarakan kegiatan yang bersifat sosial dan meningkatkan kesejahteraan umat Islam dengan memfasilitasi sarana prasarana dan infrastruktur masjid. Karenanya takmir masjid sangat berpengaruh bagi fungsi masjid seperti *idarah*, *imarah* dan *riayah* (Nurfatmawati, 2020).

3. Kerangka Konseptual

Dalam mendeskripsikan konsep optimalisasi pelayanan masjid dalam memberikan kepuasan bagi jamaah di Masjid Besar Cipaganti, peneliti menulis kerangka konseptual yang relevan dengan teori yang digunakan dan dapat menjadi acuan dalam melakukan penelitian. Maka dari itu kerangka konseptual ini diawali dari *Tangible* (bukti nyata), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan) dan *Empathy* (perhatian) sehingga dapat ditelaah mengenai bagaimana optimalisasi pelayanan yang dilakukan masjid dalam memberikan kepuasan bagi jamaah di Masjid Besar Cipaganti. Berdasarkan hal itu dibuatlah skema kerangka konseptual sebagai gambaran singkat penelitian ini.



Gambaran 1.1 Kerangka Konseptual

F. Metodologi Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian skripsi ini dilakukan di Masjid Besar Cipaganti yang berada di Jl. Cipaganti No. 85 Pasteur Kecamatan Sukajadi, Kota Bandung, Jawa Barat. Alasannya memilih penelitian di masjid ini karena adanya ketertarikan pada Masjid Besar Cipaganti mengenai

pelayanan yang diberikan dalam memberikan kepuasan kepada jamaah. Kemudian jarak tempat tinggal peneliti ke lokasi penelitian cukup terjangkau, terhitung sekitar 20 menit untuk sampai di Masjid Besar Cipaganti. Dengan demikian informasi yang didapat sangat mudah sehingga pengumpulan data informasi yang diperlukan cukup efektif dan efisien.

2. Paradigma dan Pendekatan

Paradigma adalah sebuah penelitian yang menggunakan cara pandang peneliti terhadap realita yang ada, mengamati fenomena dan menginterpretasikan temuan yang didapat. Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivisme yang berperspektif bahwa pengetahuan tidak saja berdasarkan hasil pengalaman terhadap fakta yang ada akan tetapi berdasarkan hasil pemikiran subjek yang diteliti. Tujuan paradigma konstruktivisme yaitu untuk bersandar pada pandangan informan sebanyak mungkin tentang situasi tertentu (Batubara, 2017:104).

Peneliti menggunakan pendekatan kualitatif, menurut Moleong dalam (Ismail Nurdin, 2019:75) kualitatif yaitu penelitian yang memiliki tujuan untuk mempelajari sebuah peristiwa yang terjadi pada subjek penelitian seperti tindakan perilaku, perspektif, motivasi dan lainnya yang berbentuk rangkaian kata dan bahasa sesuai dengan konteks khusus yang alamiah dan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Maka dari itu hasil temuannya tidak didapat dengan bentuk hitungan melainkan berbentuk sarana seperti wawancara, pengamatan, dokumen atau arsip dan tes.

Dengan menggunakan paradigma tersebut dapat membantu peneliti dalam mengumpulkan data, melalui berbagai informan tentang objek penelitian yang akan diteliti dan hasil yang didapat akan disajikan berbentuk narasi melalui pendekatan kualitatif.

3. Metode Penelitian

Penyusunan skripsi peneliti memakai metode deskriptif yang ditujukan untuk mendeskripsikan suatu masalah, bersifat kasuistik dengan menggambarkan fenomena yang sedang diteliti berdasarkan teori dan kenyataan di lapangan (Saebani, 2017:90). Metode deskriptif menurut Sugiyono dalam (Sadiyah, 2015:13) ialah sebuah rumusan masalah yang menyatukan penelitian untuk mengeksplorasi situasi sosial yang akan diteliti secara universal. Artinya di sini peneliti memaparkan dengan mendeskripsikan hasil observasi yang telah dilakukan di Masjid Besar Cipaganti.

Penelitian ini bermaksud untuk memaparkan data-data mengenai optimalisasi pelayanan Masjid Besar Cipaganti dalam memberikan kepuasan bagi jamaah melalui teknik pengumpulan data berbentuk observasi, wawancara dan kajian berupa dokumentasi terhadap objek yang diteliti. Setelah itu data yang telah terkumpulkan dianalisis menggunakan metode deskriptif sehingga dapat menunjang peneliti untuk menghasilkan data-data yang akurat, benar dan lengkap dengan hasil pengamatan yang dilakukan dan diolah secara sistematis.

4. Jenis Data

Peneliti dalam melakukan riset penelitian ini menggunakan jenis data kualitatif yang berbentuk deskriptif bukan angka. Data yang didapat berupa fenomena, kejadian dan peristiwa yang ada di lapangan. Data kualitatif menurut Sugiyono dalam (Resitta, 2020:44) disajikan berbentuk kata, skema dan gambar. Dengan demikian hasil data yang dikumpulkan berupa respon jawaban dari beberapa pertanyaan yang menjadi rumusan masalah dan tujuan yang telah ditetapkan. Adapun jenis data tersebut dikodifikasi sebagai berikut:

- a. Data yang berhubungan dengan *tangible* yang diberikan DKM di Masjid Besar Cipaganti.

- b. Data yang berhubungan dengan *reliability* yang dilakukan oleh DKM Masjid Besar Cipaganti.
- c. Data yang berhubungan dengan *responsiveness* yang dilakukan oleh DKM Masjid Besar Cipaganti.
- d. Data yang berhubungan dengan *assurance* yang dilakukan oleh DKM Masjid Besar Cipaganti.
- e. Data yang berhubungan dengan *empathy* yang dilakukan oleh DKM Masjid Besar Cipaganti

5. Sumber Data

Pada penyusunan karya tulis ilmiah ini peneliti membutuhkan data dalam pelaksanaan penelitian yaitu berupa data primer dan sekunder.

a. Data Primer

Sugiyono memaparkan data sekunder yaitu data yang didapat dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan. Data tersebut dikenal dengan data asli atau data yang terkini (Fairus, 2020:33). Dengan kata lain dapat diperoleh secara langsung dari sumbernya melalui wawancara dengan subjek peneliti dalam penelitian yaitu jamaah masjid, ketua DKM dan jajaran pengurus Masjid Besar Cipaganti.

b. Data Sekunder

Data sekunder menurut Sugiyono diperoleh dengan cara membaca, dan memahami melalui media lain yang berasal dari literatur (Sandu Siyoto, 2015:68). Data dari penelitian ini dikumpulkan secara tertulis yang sumbernya tidak dapat diabaikan karena dengan data tertulis akan memperoleh data yang bisa dipertanggungjawabkan validitasnya. Artinya data tersebut dapat ditemukan oleh peneliti dari sumber yang telah ada seperti jurnal, buku, laporan, makalah, website, dokumentasi, visi dan misi, program kerja yang terdapat pada

Masjid Besar Cipaganti atau sesuatu yang bisa memenuhi jenis data yang diperoleh dalam penelitian.

6. Informan

Posisi informan sangat penting yaitu sebagai sumber data penelitian, informan tidak hanya memberikan tanggapan mengenai masalah yang ditanyakan semata. Moleong mengatakan bahwa informan yaitu seseorang yang dapat memberikan informasi mengenai situasi dan kondisi latar belakang peristiwa yang terjadi pada objek penelitian. Selain itu, dapat memilih arah dan keinginan dalam menyajikan sebuah informasi yang dimilikinya. Peran informan sangat dibutuhkan sekali dalam sebuah penelitian, karena memiliki fungsi untuk memperoleh informasi yang maksimal dan untuk data-data yang dibutuhkan oleh peneliti (Nugrahani, 2014:111).

a. Informan

Informan adalah pihak yang terlibat dalam penelitian maksudnya seseorang yang memberikan informasi terkait objek penelitian yang akan diteliti (Nugrahani, 2014:122). Data didapat melalui hasil penelitian berupa data deskriptif mengenai aktivitas, tingkah laku dan orientasi tindakan orang-orang. Hal itu menunjukkan bahwa proses penataan bagian dari pengalaman manusia yang dapat dipahami. Karenanya informan di dalam penelitian ini yang dituju adalah jamaah masjid, ketua DKM dan jajaran pengurus Masjid Besar Cipaganti.

b. Teknik Penentuan Informan

Teknik yang digunakan peneliti adalah teknik sampling *snowball*, yang dimaksud *snowball* adalah teknik multi tahapan yang didasari analogi bola salju (Nurdiani, 2014:114). Artinya bola salju jika digulingkan akan mengecil dan lama kelamaan akan menjadi lingkaran besar,

sama halnya dengan teknik *snowball* dimulai dari beberapa orang kemudian meluas berdasarkan hubungan terhadap informan. Dengan hanya satu informan saja tidak cukup bagi peneliti memperoleh hasil data, oleh karenanya teknik sampling *snowball* ini dapat digunakan oleh peneliti dalam melakukan penelitian.

c. Unit Analisis

Hamidi mengungkapkan unit analisis merupakan unit yang diteliti berupa individual, kelompok, benda atau fenomena sosial. Pendapat lain mengatakan yaitu dari Malhotra, ia berpendapat bahwa unit analisis adalah individu, perusahaan dan pihak yang memberikan respon mengenai tindakan yang dilakukan selama penelitian berlangsung. Penelitian yang dijadikan analisis informan yaitu pihak yang ada kaitannya dengan objek penelitian (Wibawanto, 2018:5-6).

7. Teknik Pengumpulan Data

Peneliti menggunakan pendekatan kualitatif metode deskriptif, dengan pendekatan kualitatif data yang disajikan berbentuk narasi bukan angka dan hasil yang diperoleh dari lapangan dideskripsikan sesuai temuan yang didapat. Oleh karenanya teknik pengumpulan data pada penelitian ini di antaranya:

a. Observasi

Observasi ialah suatu aktivitas yang mencakup proses pencatatan secara terstruktur berdasarkan peristiwa, perilaku, tindakan objek yang dilihat dan berbagai data yang mendukung dalam penelitian yang sedang dilakukan. Observasi yang dilakukan peneliti yaitu mengamati fenomena di Masjid Besar Cipaganti mengenai pelayanan yang dilakukan oleh pengurus masjid dalam memberikan kepuasan bagi jamaah masjid.

b. Wawancara

Wawancara sebagai bentuk komunikasi verbal semacam pembicaraan yang memiliki tujuan untuk mendapatkan informasi yang dilakukan oleh dua orang atau lebih. Dalam hal ini posisi peneliti sebagai *interviewer* yang mengutarakan beberapa pertanyaan, meminta penjelasan, mencatat informasi dan menggali pertanyaan lebih dalam kepada narasumber (Izzati, 2015:13). Metode ini digunakan untuk memperoleh data dan menggali data tentang sesuatu hal yang ada kaitannya dengan pengelolaan dalam pelayanan masjid yang dilakukan oleh Masjid Besar Cipaganti, penelitian menggunakan wawancara terstruktur yang pertanyaannya telah direncanakan dan tersusun rapih sebelumnya. Selain itu, wawancara yang dilakukan secara terbuka. Artinya narasumber diberi keleluasaan dalam menjawabnya. Informan dalam penelitian ini adalah jamaah masjid, ketua DKM dan jajaran pengurus Masjid Besar Cipaganti.

c. Studi dokumentasi

Dokumentasi adalah pengumpulan data yang berbentuk sarana pembantu peneliti dengan cara membawa surat-surat, pengumuman dan bahan-bahan tulis lainnya (Sarwono, 2006:224-225). Dalam pengumpulan datanya ditunjukkan pada subjek penelitian untuk memperoleh informasi terkait objek penelitian dan mengetahui sejauh mana kegiatan masjid yang telah diarsipkan dengan baik. Studi dokumentasi dilakukan untuk kepentingan peneliti dalam melakukan penelitian di Masjid Besar Cipaganti.

8. Teknik Pengumpulan Keabsahan Data

Dalam penelitian kualitatif teknik keabsahan data sangat dibutuhkan karena untuk memperoleh pengakuan data dari hasil penelitian yang telah dilakukan. Lincoln dan Guba menyatakan dalam meraih sebuah kebenaran dibutuhkan teknik kredibilitas, transferabilitas, dependabilitas dan konfirmabilitas terkait proses pengumpulan dan analisis data. Teknik keabsahan data yang digunakan adalah triangulasi. Menurut Moleong triangulasi yaitu teknik pemeriksaan keabsahan data yang dapat memanfaatkan sesuatu di luar data, untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembandingan terhadap data yang diperoleh dari penggunaan teknik pengumpulan data, melalui teknik tersebut peneliti akan memperoleh informasi dari beberapa sumber yang diperiksa silang antara data pengamatan dengan data wawancara dan dokumen (Syahrudin, 2012:165-166).

9. Teknik Analisis Data

Analisis data yaitu kegiatan mengelompokkan data. Adapun data yang terkumpul dapat berupa catatan hasil lapangan, komentar peneliti, dokumen, foto, laporan dan sebagainya. Patton menjelaskan analisis data yaitu suatu proses mengatur urutan data, mengorganisasikan ke suatu pola kategori dan satuan uraian dasar (Saebani, 2017:176). Dengan demikian untuk menganalisis data dalam penelitian ini menggunakan pendekatan deduktif empirik di mana pendekatan ini lebih menekankan pola berpikir premis yaitu dari sesuatu umum menuju khusus sehingga memperoleh suatu kesimpulan. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan langkah-langkah sebagai berikut:

a. Pengumpulan data

Proses analisis data yang dilakukan peneliti dimulai dengan mengumpul data dari hasil pengamatan yang

dilakukan berdasarkan wawancara, observasi dan dokumentasi yang didapat dari hasil pengamatan.

b. Penyajian data

Penyajian data dengan mengumpulkan informasi hasil pengamatan peneliti yang akan memberi kemungkinan kepada peneliti untuk menarik kesimpulan. Dengan mendeskripsikan fenomena atau kondisi berdasarkan data yang telah direduksi sebelumnya.

c. Penarikan kesimpulan

Penarikan kesimpulan kegiatan terakhir sebagai proses penafsiran terhadap hasil yang dianalisis dan interpretasi data. Dengan demikian peneliti menarik kesimpulan berdasarkan teori-teori pelayanan serta pengelolaan masjid dan hasil penelitian yang dilakukan di Masjid Besar Cipaganti.