

## ABSTRAK

**Siti Maryam:** *Optimalisasi Sistem Pelayanan Masjid Dalam Memberikan Kepuasan Bagi Jamaah (Studi Deskriptif di Masjid Besar Cipaganti Kecamatan Sukajadi Kota Bandung)*

Sebagai rumah Allah, tentunya masjid menyediakan sarana dan prasarana yang dapat membuat jamaah nyaman ketika berada di dalamnya. Peneliti kerap kali mengunjungi Masjid Besar Cipaganti dengan mengamati aspek pelayanan yang dapat memberikan kepuasan bagi jamaah. Kepuasan jamaah dilihat dari aspek *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Dari kelima aspek pelayanan itu didapat data awal mengenai pelayanan dalam memberikan kepuasan kepada jamaah yang menunjukkan bahwa Masjid Besar Cipaganti dinilai sangat terjaga kebersihannya dan fasilitas sarana dan prasarana sudah memadai. Maka dari itu peneliti merasa tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai aspek pelayanan yang diberikan pengurus dalam memberikan kepuasan bagi jamaah.

Tujuan dari penelitian ini yaitu; (1) Untuk mengetahui *tangible* pelayanan di Masjid Besar Cipaganti dalam memberikan kepuasan bagi jamaah; (2) Untuk mengetahui *reliability* di Masjid Besar Cipaganti dalam memberikan kepuasan bagi jamaah; (3) Untuk mengetahui *responsiveness* di Masjid Besar Cipaganti dalam memberikan kepuasan bagi jamaah; (4) Untuk mengetahui *assurance* di Masjid Besar Cipaganti dalam memberikan kepuasan bagi jamaah; (5) Untuk mengetahui *empathy* di Masjid Besar Cipaganti dalam memberikan kepuasan bagi jamaah.

Pelayanan merupakan proses dalam menyediakan sesuatu yang dibutuhkan orang lain. Sedangkan Kepuasan yang dimaksud yakni rasa senang atau kecewa seseorang terhadap pelayanan yang didapat.

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Teknik pengumpulan yang peneliti gunakan yakni observasi, wawancara dan studi dokumentasi sebagai bukti adanya pelayanan di Masjid Besar Cipaganti.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Masjid Besar Cipaganti mengenai optimalisasi sistem pelayanan masjid dalam memberikan kepuasan bagi jamaah dapat disimpulkan bahwa; (1) *tangible* yang diberikan oleh pengurus yaitu selalu menjaga kebersihan masjid, menyediakan fasilitas yang memadai dan masjid sudah menggunakan teknologi seperti website masjid dan media sosial; (2) *reliability* yang dilakukan oleh pengurus yakni menyediakan pelayanan dengan cepat dan cermat, menerapkan standar pelayanan yang baik serta keahlian pengurus dalam hal teknologi ini masih banyak belajar; (3) *responsiveness* yang dilakukan oleh pengurus yakni melakukan pekerjaan dengan baik seperti menyiapkan peralatan kajian, merespon setiap jamaah seperti memberikan bantuan dan menerima masukan atau keluhan dari jamaah; (4) *Assurance* yang diberikan oleh pengurus yakni menyediakan sistem keamanan, menunjukkan sikap ramah tamah serta memberikan kualitas kemampuan pengurus yang baik sehingga dapat menjamin jamaah ketika berada di masjid; (5) *emphaty* yang diberikan oleh pengurus yakni memprioritaskan kebutuhan jamaah serta tidak membedakan dalam melayani jamaah.

**Kata Kunci:** *Optimalisasi Pelayanan, Masjid, Kepuasan Jamaah*