

**STRATEGI PELAYANAN TAKMIR MASJID AL-JIHAD
KOTA BANJARMASIN TERHADAP KEPUASAN JAMAAH**

SKRIPSI

OLEH

HAULA RIZKI FITRIA

190104030192



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2026 M/ 1448 H**



**STRATEGI PELAYANAN TAKMIR MASJID AL-JIHAD
KOTA BANJARMASIN TERHADAP KEPUASAN JAMAAH**

Skripsi

**Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi sebagai salah satu
syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial dalam program studi
Manajemen Dakwah**

Oleh

Haula Rizki Fitria

190104030192

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
MANAJEMEN DAKWAH
BANJARMASIN
2026 M/ 1448 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Haula Rizki Fitria

NIM : 190104030192

Tempat/ Tanggal Lahir : Banjarmasin, 30 September 2000

Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah

Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul **“Strategi Pelayanan Takmir Masjid Al-Jihad Kota Banjarmasin Terhadap Kepuasan Jamaah”** adalah benar-benar karya saya, kecuali kutipan yang disebut sumbernya. Apabila kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan hasil karya saya atau merupakan hasil plagiasi, saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan ketentuan berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banjarmasin, 4 Juni 2026

Yang membuat pernyataan



Haula Rizki Fitria



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI**

Jalan Jenderal Ahmad Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235
Telepon (0511) 3257627; Faksimili (0511) 3254344;
Website: www.fdk.uin-antasari.ac.id; E-mail: fdik@uin-antasari.ac.id Ig: [fdkuinantasari](https://www.instagram.com/fdkuinantasari)

SURAT KETERANGAN LULUS CEK PLAGIASI

Nomor : B-847/Un.14/III.4/KP.01.2/06/2026

Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin menerangkan dengan sebenarnya bahwa :

Nama : Haula Rizki Fitria
NIM : 190104030192
Program Studi : S1 Manajemen Dakwah

Judul skripsi:

Strategi Pelayanan Takmir Masjid Al-Jihad Kota Banjarmasin Terhadap Kepuasan Jamaah

Hasil Uji Plagiasi : 21 %

Berdasarkan hasil cek plagiasi dengan menggunakan www.turnitin.com bahwa naskah skripsi ini dinyatakan lulus dan memenuhi syarat batas maksimal plagiasi 25%.

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 19 Juni 2026

a.n. Dekan

Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan,



Abdul Hafiz Sairazi

PERSETUJUAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul : Strategi Pelayanan Takmir Masjid Al-Jihad Kota
Banjarmasin Terhadap Kepuasan Jamaah

Ditulis Oleh : Haula Rizki Fitria

NIM : 190104030192

Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah

Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Tahun Akademik : 2025/2026

Alamat : Jl. Melayu Laut No.110/12A, Rt.04, Rw.01, Kel.
Melayu, Kec. Banjarmasin Tengah, Kota Banjarmasin

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan, kami menyetujui untuk dipertahankan di
depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN
Antasari Banjarmasin.

Pembimbing I



Fahriansyah, S. Ag, M. Ag
NIP. 197004161996031002

Pembimbing II



Hj. Jumi Herlita, M. Sc
NIP. 198012052015032002

Mengetahui,

Ketua Manajemen Dakwah

Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin



Shirhanah, SEI, MSI
198909112015032005

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul: **Strategi Pelayanan Takmir Masjid Al-Jihad Kota Banjarmasin Terhadap Kepuasan Jamaah** ditulis oleh Haula Rizki Fitria, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Jum'at,

Tanggal : 10 Juli 2026

Dan dinyatakan LULUS dengan Predikat : 90 (A+)

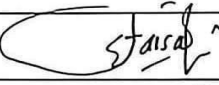
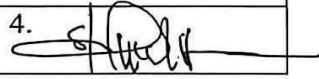
Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi

UIN Antasari Banjarmasin



Dr. Hj. Hafimatus Sakdiah, S.Ag., M.S.I.
NIP. 197604132000032002

TIM PENGUJI

Nama	Tanda Tangan
1. Dr. Siti Aisyah, S.Ag., M.Ag	1. 
2. Nur Falikhah, S.Ant, M.Sc	2. 
3. Fahriansyah, S.Ag., M.Ag	3. 
4. Hj. Jumi Herlita, M.Sc	4. 

ABSTRAK

Haula Rizki Fitria: 190104030192, Strategi Pelayanan Takmir Masjid Al-Jihad Kota Banjarmasin Terhadap Kepuasan Jamaah, Dosen Pembimbing (I) Fahriansyah, S.Ag, M.Pd. Pembimbing (II) Hj. Jumi Herlita, M.Sc., Skripsi pada Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin, 2026.

Kata Kunci: Strategi Pelayanan, Masjid Al-Jihad Kota Banjarmasin

Penelitian Strategi Pelayanan Takmir Masjid Al-Jihad Kota Banjarmasin Terhadap Kepuasan Jamaah dilatarbelakangi oleh pentingnya kualitas pelayanan yang diberikan takmir masjid dalam memenuhi kebutuhan jamaah serta menciptakan kenyamanan dalam beribadah. Sebagai salah satu masjid besar di Kota Banjarmasin, Masjid Al-Jihad terus berupaya memberikan pelayanan yang optimal melalui berbagai program dan fasilitas yang tersedia. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi penerapan yang diterapkan oleh Takmir Masjid Al-Jihad Kota Banjarmasin kepada jamaah berdasarkan dimensi kualitas pelayanan (*SERVQUAL*) yang meliputi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan kualitatif, dengan menggunakan pendekatan deskriptif. Subjek dalam penelitian ini adalah Takmir Masjid Al-Jihad Kota Banjarmasin. Sedangkan objek dalam penelitian ini adalah Strategi Takmir Masjid Al-Jihad Kota Banjarmasin Terhadap Kepuasan Jamaah. Teknik pengumpulan data yang dilakukan yaitu teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Adapun analisis data dalam penelitian ini ialah melakukan reduksi data, penyajian data, verifikasi data dalam bentuk deskriptif kemudian menarik kesimpulan dan mengecek keabsahan data.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi pelayanan Takmir Masjid Al-Jihad Kota Banjarmasin telah dilaksanakan dengan baik pada lima dimensi *SERVQUAL*. Hal ini terlihat melalui penyediaan sarana dan prasarana yang memadai, peningkatan kebersihan dan kenyamanan lingkungan masjid, penyelenggaraan kegiatan keagamaan yang beragam, pemberian pelayanan informasi yang mudah diakses, serta respon yang cepat terhadap kebutuhan dan keluhan jamaah. Sehingga hal ini mampu meningkatkan kenyamanan, kepercayaan, dan kepuasan jamaah dalam memanfaatkan layanan masjid.

MOTO

It does not matter how slowly you go as long as you do not stop.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan menyebut nama Allah yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Segala puji bagi Allah SWT. Tuhan semesta alam, karena berkat rahmat, hidayah dan taufik-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian skripsi yang berjudul “Strategi Pelayanan Takmir Masjid Al-Jihad Kota Banjarmasin Terhadap Kepuasan Jamaah”. Shalawat serta salam semoga selalu tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabat, dan pengikut beliau hingga akhir zaman.

Peneliti menyadari dengan sepenuhnya bahwa dalam penelitian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan dan arahan serta motivasi dari semua pihak, sehingga penelitian skripsi ini dapat diselesaikan. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati yang tulus dan yang telah memberikan bantuan baik dari segi pikiran dan doa, peneliti menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Hj. Nida Mufidah, M.Pd, selaku Rektor UIN Antasari Banjarmasin.
2. Ibu Dr. Halimatus Sakdiah, S.Ag., M.Si, selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin.
3. Ibu Sri Anafarhanah, SEI., MSI., selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin.
4. Bapak Fahriansyah, S.Ag, M.Ag, selaku dosen pembimbing I dan Ibu Hj. Jumi Herlita, M.Sc, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan

bimbingan, arahan, masukan, motivasi serta koreksi hingga terselesaikannya penelitian dan penyusunan skripsi ini.

5. Para Dosen Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan ilmu dan pengalaman selama peneliti berstudi di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin. dan Seluruh staff administrasi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin yang banyak membantu pelayanan administrasi selama kuliah hingga penyusunan skripsi ini.
6. Kepala Perpustakaan Pusat UIN Antasari Banjarmasin dan Seluruh staff yang telah membantu peneliti meminjamkan buku-buku yang peneliti gunakan dalam penelitian.
7. Pengurus Takmir Masjid Al-Jihad Banjarmasin yang telah yang telah berkenan mengizinkan saya melakukan penelitian, meluangkan waktunya dan memberikan informasi sehingga skripsi ini selesai dibuat.
8. Kedua orang tua saya, M. Erhamsyah dan Yusida, kakak saya Basuki Nur Miswari, adik saya Rizki Maulida dan keluarga yang selalu memberikan motivasi dan dukungan dalam penyelesaian skripsi ini.
9. Sahabat saya Gea Syifa Herina, Sari Rahima, Suaibatul Aslamiah, Nadella Fanka Rizkia, Tiara Hikmah, Noorfitriana, dan Ana Norlatifah yang selalu memberi dukungan dan motivasi dalam penyelesaian skripsi ini

Banjarmasin, 26 Mei 2026

Peneliti

TRANSLITERASI

1.	ا	:	A	16`	ط	:	Th
2`	ب	:	B	17.	ظ	:	Zh
3.	ت	:	T	18.	ع	:	,
4.	ث	:	Ts	19.	غ	:	Gh
5.	ج	:	J	20.	ف	:	F
6.	ح	:	H	21.	ق	:	Q
7.	خ	:	Kh	22.	ك	:	K
8.	د	:	D	23.	ل	:	L
9.	ذ	:	Dz	24.	م	:	M
10.	ر	:	R	25.	ن	:	N
11.	ز	:	Z	26.	و	:	W
12.	س	:	S	27.	ه	:	H
13.	ش	:	Sy	28.	ء	:	,
14.	ص	:	Sh	29.	ي	:	Y
15`	ض	:	Dh				

Mad Dan Diftong:

1. Fathah Panjang: $\bar{A}/\bar{a}$
2. Kasrah Panjang: $\bar{I}/\bar{i}$
3. Dhammah Panjang: $\bar{U}/\bar{u}$
4. أو :Aw 5. أي : Ay

Catatan:

1. Konsonan yang bersyaddah ditulis dengan rangkap Misalnya: ربنا ditulis rabbanâ. Konsonan yang bersyaddah ditulis dengan rangkap Misalnya: ربنا ditulis rabbanâ.
2. Vokal panjang (mad): Fathah (baris di atas) ditulis â, kasrah (baris di bawah) ditulis î, serta dammah (baris di depan) ditulis dengan û.
3. Kata sandang alif + lam (ال) Bila diikuti oleh huruf qamariah ditulis al, misalnya; الكافرون ditulis alkâfirûn. Sedangkan, bila diikuti oleh huruf syamsiah, huruf lam diganti dengan huruf yang mengikutinya,
4. Ta' marbûthah (ـ) Bila terletak di akhir kalimat, ditulis h, misalnya; البقرة ditulis al-baqarah. Bila di tengah kalimat ditulis t.
5. Penelitian kata dalam kalimat dilakukan menurut tulisannya.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
BUKTI BEBAS PLAGIASI	iii
PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
PENGESAHAN SKRIPSI	v
ABSTRAK	v
MOTO	vii
KATA PENGANTAR	viii
TRANSLITERASI	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
DAFTAR BAGAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Fokus Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Signifikasi Penelitian	8
E. Definisi Operasional.....	9
1. Strategi Pelayanan.....	9
2. Takmir Masjid.....	10
F. Penelitian Terdahulu	10
G. Sistematika Penulisan	12
BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR	14
A. Kajian Teori	14
1. Strategi Pelayanan.....	14
B. Kerangka Pikir	18

BAB III METODE PENELITIAN	20
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	20
B. Subjek dan Objek Penelitian	20
C. Lokasi Penelitian.....	21
D. Sumber Data.....	21
E. Teknik Pengumpulan Data.....	21
F. Analisis Data	22
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	24
A. Hasil Penelitian	24
B. Pembahasan.....	74
BAB V PENUTUP.....	81
A. Kesimpulan	81
B. Rekomendasi	82
DAFTAR PUSTAKA	84
LAMPIRAN-LAMPIRAN	87
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	100

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Panitia Pembangunan Masjid Al-Jihad Kota Banjarmasin	25
Tabel 4. 2 Daftar Nama Pengurus Masjid Al-Jihad Kota Banjarmasin Periode 2024-2028.....	31

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Letak Masjid Al-Jihad Kota Banjarmasin	24
Gambar 4. 2 Bangunan Masjid Al-Jihad Kota Banjarmasin	35
Gambar 4. 3 Tangga jalur kursi roda menuju lt. 2.....	36
Gambar 4. 4 Eskalator untuk menuju lt. 2.....	37
Gambar 4. 5 Ruang induk lt. 1	38
Gambar 4. 6 Ruang induk lt. 2	38
Gambar 4. 7 Pendingin ruangan Masjid Al-Jihad	39
Gambar 4. 8 Tempat wudhu jamaah Masjid Al-Jihad.....	41
Gambar 4. 9 Toilet jamaah Masjid Al-Jihad	42
Gambar 4. 10 Area parkir halaman depan.....	43
Gambar 4. 11 Area parkir halaman belakang.....	43
Gambar 4. 12 Area parkir halaman belakang	44
Gambar 4. 13 Spanduk parkir gratis Masjid Al-Jihad	45
Gambar 4. 14 Al-Quran di Masjid Al-Jihad	46
Gambar 4. 15 Lemari penyimpanan mukena Masjid Al-Jihad.....	47
Gambar 4. 16 Tempat penitipan alas kaki	50
Gambar 4. 17 Tempat penitipan alas kaki dan bangku untuk duduk	50
Gambar 4. 18 Sandaran punggung Masjid Al- Jihad.....	51
Gambar 4. 19 Kursi bantu untuk salat	52
Gambar 4. 20 Kursi bantu untuk salat	52
Gambar 4. 21 Kulkas dan Dispenser di Masjid Al-Jihad	53

Gambar 4. 22	Banner program unggulan Masjid Al-Jihad Kota Banjarmasin ...	55
Gambar 4. 23	Saluran WhatsApp Masjid Al-Jihad Kota Banjarmasin	56
Gambar 4. 24	Instagram Masjid Al-Jihad Kota Banjarmasin	57
Gambar 4. 25	Layar televisi di dalam ruang induk Masjid Al-Jihad	57
Gambar 4. 26	Pemberitahuan pembatalan kegiatan	58
Gambar 4. 27	Grup WhatsApp khusus Takmir Masjid Al-Jihad Kota Banjarmasin	60
Gambar 4. 28	Laporan keuangan Masjid Al-Jihad melalui saluran WhatsApp & website berita mu4.co.id	65
Gambar 4. 29	Informasi tentang klinik kesehatan Masjid Al-Jihad Kota Banjarmasin.....	68
Gambar 4. 30	Informasi tentang ruang konsultasi hukum dan ruang konsultasi kesehatan mental	69
Gambar 4. 31	Sudut ruang bermain anak-anak	71
Gambar 4. 32	Perpustakaan Masjid Al-Jihad Kota Banjarmasin	73

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara	87
Lampiran 2 Foto-foto Masjid Al-Jihad Kota Banjarmasin	91
Lampiran 3 Surat Keterangan Pembimbing	96
Lampiran 4 Berita Acara Seminar.....	97
Lampiran 5 Surat Izin Riset	100

DAFTAR BAGAN

Bagan 2. 1 Kerangka Berpikir	18
---	-----------