

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Masjid merupakan wadah untuk orang berkumpul dan melaksanakan salat berjamaah dengan tujuan menumbuhkan rasa solidaritas dan silaturahmi di kalangan umat muslim. Sebagai tempat beribadah masjid juga berfungsi sebagai tempat kajian keilmuan keislaman dan kegiatan yang berkaitan dengan aktivitas keagamaan maupun sosial.<sup>1</sup> Sebagai pusat peradaban Muslim, pengelola masjid harus memiliki kompetensi dan wawasan luas tentang manajemen masjid. Sehingga masjid berfungsi seperti zaman Rasulullah Saw, yaitu 70% dari penggunaan masjid sebagai gerakan sosial dan 30% digunakan untuk sarana ibadah.<sup>2</sup>

Masjid juga merupakan tempat di mana nama Allah paling sering dikumandangkan melalui seruan azan, *iqamah*, *tasbih*, *tahmid*, *tahlil*, *istighfar*, dan lantunan-lantunan lain yang dianjurkan untuk dibaca di masjid sebagai bagian dari lafaz mengenai pengagungan nama Allah. Sebagaimana Al-Quran telah menjelaskan mengenai fungsi masjid dan pentingnya keberadaannya dalam QS. An-Nur ayat 36-37:

---

<sup>1</sup> Siti Maesaroh, S Sobirin, dan Ahmad Asrogi Fitri, "Manajemen Masjid Namira Lamongan Dalam Meningkatkan Jumlah Jamaah Kalangan Remaja. SALAM:," *Jurnal Sosial dan Budaya Syar-i* 7, no. 6 (2022).

<sup>2</sup> Abdulloh Azzam dan Muhyani, "Manajemen Masjid Jogokariyan Yogyakarta Sebagai Pusat Kegiatan Masyarakat," *Komunika: Journal of Communication Science and Da'wah* 3, no. 1 (2019): 197–205.

فِي بُيُوتٍ أَذِنَ اللَّهُ أَنْ تُرْفَعَ وَيُذْكَرَ فِيهَا اسْمُهُ يُسَبِّحُ لَهُ فِيهَا بِالْغُدُوِّ  
وَالْأَصَالِ ۖ ٣٦ رَجَالٌ لَا تُلْهِيمُهُمْ تِجَارَةً وَلَا بَيْعًا عَنْ ذِكْرِ اللَّهِ وَإِقَامِ الصَّلَاةِ  
وَإِيتَاءِ الزَّكَاةِ يَخَافُونَ يَوْمًا تَتَقَلَّبُ فِيهِ الْقُلُوبُ وَالْأَبْصَارُ ۖ ٣٧

Yang artinya “Bertasbihlah kepada Allah di masjid-masjid yang telah diperintahkan untuk dimuliakan dan disebut nama-Nya di dalamnya pada waktu pagi dan waktu siang. Laki-laki yang tidak dilalaikan oleh perniagaan dan tidak pula oleh jual beli dari mengingat Allah, dan dari mendirikan salat dan membayar zakat. Mereka takut kepada suatu hari yang (pada hari itu) hati dan penglihatan menjadi goncang”.

Berdasarkan kandungan ayat tersebut menunjukkan bahwa masjid memiliki kedudukan istimewa dalam Islam. Allah Swt menetapkan bahwa masjid harus dimuliakan, dihormati, serta dijaga kesuciannya. Kedudukan tersebut tidak terlepas dari fungsi masjid sebagai rumah Allah yang menjadi tempat pelaksanaan ibadah dan sarana bagi umat Islam untuk mendekatkan diri kepada-Nya melalui doa dan berbagai aktivitas keagamaan. Namun, untuk mencapai semua itu, pelayanan kepada jamaah harus didukung oleh pengurus masjid. Pengurus masjid atau takmir masjid dapat dipahami sebagai suatu struktur organisasi yang bertugas mengelola dan mengembangkan seluruh aspek yang berkaitan dengan operasional masjid, mulai dari pembangunan fisik, pemeliharaan fasilitas, hingga perawatan guna menunjang keberlangsungan aktivitas keagamaan di dalamnya. Oleh karena itu, merekalah yang mengatur masjid. Pengurus masjid merupakan kekuatan pendorong di balik kegiatan organisasi untuk mencapai tujuannya.

Tindakan yang terarah, terstruktur, dan sistematis oleh Takmir sangat dibutuhkan untuk operasional yang harmonis dan berkualitas tinggi. Oleh karena itu, perlu dikembangkan pedoman manajemen yang memberikan arahan umum untuk pengelolaan kegiatan. Keberadaan Takmir masjid sangat penting untuk membimbing jamaah menuju kehidupan yang lebih baik. Fungsi masjid sebagai rumah ibadah dan pusat pengembangan masyarakat sebagian besar ditentukan oleh kreativitas dan ketulusan takmir dalam melaksanakan amanahnya.<sup>3</sup>

Di era sekarang, mengelola masjid membutuhkan pengetahuan dan keterampilan. oleh karena itu, ketika mengelola masjid, seseorang harus mampu beradaptasi dengan perubahan zaman dalam sistem strategi pengelolaan masjid yang profesional agar umat Islam dapat berkembang di masa depan. Pengelolaan masjid membutuhkan kerjasama yang baik dalam menjalankan kepengurusan dan harus menerapkan mekanisme pengelolaan masjid dengan benar. Hal ini terkait erat dengan kualitas sumber daya manusia, manajer, dan pengurus, serta pemahaman peran, untuk mencapai hasil yang efektif dan efisien.<sup>4</sup> Di dalam surah At-Taubah ayat 18 berbicara tentang orang-orang memakmurkan masjid:

---

<sup>3</sup> Wildan, "Strategi Takmir Masjid Al-Munajah Dalam Meningkatkan Pemahaman keagamaan Jamaah Kompleks Anggrek Kelurahan Tombolo Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa" (UIN Alauddin Makassar, 2023) Hlm. 1-2.

<sup>4</sup> Muhammad. E. Ayub., *Manajemen Masjid: : Petunjuk Praktis Bagi Para Pengurus* (Jakarta: Gema Insani Press, 1996).

إِنَّمَا يَعْمُرُ مَسْجِدَ اللَّهِ مَنْ آمَنَ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ وَأَقَامَ الصَّلَاةَ وَآتَى الزَّكَاةَ وَلَمْ

يَخْشَ إِلَّا اللَّهَ فَعَسَىٰ أُولَٰئِكَ أَنْ يَكُونُوا مِنَ الْمُهْتَدِينَ ﴿١٨﴾

*Artinya: “Sesungguhnya yang (pantas) memakmurkan masjid-masjid Allah hanyalah orang-orang beriman kepada Allah dan hari akhir, mendirikan salat, menunaikan zakat, serta tidak takut (kepada siapapun) selain Allah. Mereka itulah yang diharapkan termasuk golongan orang-orang yang mendapat petunjuk.”*

Ayat ini menerangkan bahwa yang patut memakmurkan masjid-masjid Allah hanyalah orang-orang yang benar-benar beriman kepada Allah dan berserah diri kepada-Nya serta percaya akan datangnya hari akhir tempat pembalasan segala amal perbuatan, melaksanakan salat, menunaikan zakat dan tidak takut sedikitpun selain kepada Allah. Orang-orang inilah yang diharapkan termasuk golongan yang mendapatkan petunjuk untuk memakmurkan masjid-masjid-Nya. Ayat ini menjadi dasar bahwa takmir memiliki tanggung jawab untuk memakmurkan masjid, bukan hanya dari sisi ibadah, tetapi juga melalui pelayanan yang membuat jamaah merasa nyaman sehingga fungsi masjid dapat berjalan optimal.

Sebagai wadah bagi umat Islam dan sebagai tempat beribadah kepada Allah SWT, masjid juga memainkan peran strategis dalam hal membina, pemberdayaan, dan mempersatukan umat. Untuk memastikan kepuasan para jamaah, masjid harus menyediakan pelayanan berkualitas tinggi sehingga para jamaah merasa mendapatkan manfaat lebih dari yang diharapkan. Pelayanan di masjid memiliki berbagai dimensi yang menjadi subjek indikator dan pengukuran. Menurut Parasuraman, terdapat lima

dimensi kualitas pelayanan, yaitu: 1) Kehandalan, 2) Ketanggapan, 3) Jaminan Kepastian, 4) Kepedulian, 5) Pembuktian.<sup>5</sup>

Jumlah Masjid di Provinsi Kalimantan Selatan pada tahun 2023 yaitu berjumlah 2.843 buah yang berdasarkan tipologinya Masjid besar berjumlah 150, Masjid raya berjumlah 1, Masjid agung berjumlah 14, Masjid jami berjumlah 2.524, dan Masjid publik berjumlah 137.<sup>6</sup> Dengan kondisi jumlah masjid yang banyak ternyata tidak sebanding dengan tingginya antusias jamaah. Di era sekarang, umat Islam telah memasuki spiral kemunduran peradaban, mendasarkan pandangan mereka pada rasionalitas dan materialisme. Umat Islam secara bertahap melupakan masjid, yang untuk waktu yang lama merupakan bagian penting dari kehidupan manusia dan spiritual mereka. Mereka tampaknya tidak lagi punya waktu untuk itu, disibukkan oleh keuntungan materi dan pekerjaan. Oleh karena itu, tidak mengherankan jika shalat subuh, zuhur, dan asar telah ditinggalkan, seolah-olah berkumpul di masjid memakan waktu terlalu lama dan dianggap mengurangi produktivitas kerja. Bahkan, saat malam tiba, tekanan kerja yang melelahkan membuat lebih menyenangkan untuk shalat sendirian di rumah. Dampak dari pemahaman di kalangan umat muslim seperti ini, dikombinasikan dengan kehidupan di zaman materialistis, telah menyebabkan kecenderungan untuk mengunjungi masjid hanya sebagai

---

<sup>5</sup> Andik Khoirul Iman dan Shobikhun Qisom, "Faktor Kepuasan Jamaah Shalat Jumat Masjid Babussalam Probolinggo," *Jurnal Ilmiah Stdki Ar-Rahmah* 4, no. 2 (2021): 39–46.

<sup>6</sup> Kementerian Agama Republik Indonesia, "Jumlah Masjid Terdaftar Menurut Tipologi," *satudata.kemenag.go.id*, last modified 2024, diakses Desember 10, 2024, <https://satudata.kemenag.go.id/dataset/detail/jumlah-masjid-terdaftar-menurut-tipologi>.

ekspresi partisipasi dalam agama, daripada sebagai kebutuhan mendasar. Bahkan masjid-masjid besar pun telah ditinggalkan, hanya ramai saat salat Jumat, hari raya Islam, dan salat Id. Masjid, yang dulunya merupakan pusat kegiatan umat Islam, telah menjadi bangunan besar, dikelilingi oleh kekosongan yang memprihatinkan.<sup>7</sup>

Oleh karenanya kita memerlukan yang namanya strategi. Strategi adalah pendekatan menyeluruh yang berkaitan dengan implementasi ide, perencanaan, dan pelaksanaan suatu aktivitas dalam periode waktu tertentu. Strategi digunakan dalam semua aspek untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Tujuan sulit dicapai tanpa strategi, karena semua tindakan dan perbuatan pada dasarnya dan tak terpisahkan terkait dengan strategi. Strategi yang dipikirkan dengan matang, terfokus, dan terkonseptualisasi dapat mengarah pada implementasi strategis.<sup>8</sup>

Di kota Banjarmasin terdapat salah satu masjid yang memiliki banyak aktivitas yang mana hal tersebut menjadikan masjid tersebut ramai dikunjungi oleh para jamaah, masjid itu ialah Masjid Al-Jihad Kota Banjarmasin. Masjid Al-Jihad merupakan masjid yang ada di bawah naungan organisasi masyarakat (Ormas) Islam di Indonesia yaitu Ormas Muhammadiyah. Masjid Al-Jihad ini berada di bawah naungan Pimpinan Cabang Muhammadiyah Banjarmasin 04. Masjid ini diresmikan pada 11

---

<sup>7</sup> Arif Hidayat, "Masjid Dalam Menyikapi Peradaban Baru," *Ibda' Jurnal Kebudayaan Islam* 12, no. 1 (2014): 18–19.

<sup>8</sup> Azis firmans, pengertian stretagi dan dakwah, <http://azisfirmans.blogspot.com/2011/04/pengertian-strategi-dan-dakwah.>

Juli 1969 yang beralamatkan di Jl. Cempaka Besar No. 19. Kertak Baru Ulu, Kec. Banjarmasin Tengah, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan 70111 yang mana masjid ini terletak sangat strategis yaitu di tengah kota atau di pusat kota Banjarmasin.

Sesuai surat keputusan Majelis Tabliq dan Da'wah Khusus Pimpinan Cabang Muhammadiyah Banjarmasin 4, anggota pengurus masjid Al-Jihad kota Banjarmasin periode 2024-2028 berjumlah 40 orang anggota yang mana terdiri dari pembina, penasehat, ketua umum, sekertaris, bendahara, lalu ada beberapa bidang diantaranya bidang penyelenggaraan jenazah dan pemeliharaan aset, bidang humas radio dan *IT* (CCTV), bidang *sound system* dan kelistrikan, bidang keamanan, bidang umum dan inventaris aset, bidang kurban, bidang remaja dan angkatan muda, bidang kesehatan, dan bidang muslimah. Kegiatan unggulan takmir masjid yang ada di masjid Al-Jihad kota Banjarmasin meliputi pelayanan peribadatan berupa pengajian (ceramah mingguan, tafsir Al-Quran dan tahsin dan lainnya), sosial masyarakat (penyelenggaraan jenazah, kurban, klinik kesehatan dan lainnya) dan bidang-bidang lainnya.<sup>9</sup> Masjid Al-Jihad Kota Banjarmasin merupakan salah satu masjid yang aktif menyelenggarakan berbagai kegiatan keagamaan dan sosial. Masjid ini melakukan berbagai upaya peningkatan pelayanan seperti penyediaan fasilitas ibadah yang memadai, menjadi masjid yang ramah dikalangan lansia, difabel, dan anak,

---

<sup>9</sup> Wawancara dengan Bapak Aliansyah, S. Pd, Sekretaris Masjid Al-Jihad Kota Banjarmasin, tanggal 9 Mei 2024.

serta berbagai program pelayanan kepada jamaah. Berbagai inovasi tersebut menunjukkan adanya komitmen takmir dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Namun keberhasilan strategi tersebut perlu dikaji secara ilmiah untuk mengetahui sejauh mana pelayanan yang diberikan kepada jamaah. Dari penjelasan dan hasil observasi maka perlu dikaji dalam sebuah penelitian yang berjudul: **“Strategi Pelayanan Takmir Masjid Al-Jihad Kota Banjarmasin Terhadap Kepuasan Jamaah”**.

## **B. Fokus Masalah**

Strategi pelayanan takmir Masjid Al-Jihad Kota Banjarmasin terhadap kepuasan jamaah.

## **C. Tujuan Penelitian**

Untuk mengetahui bagaimana strategi pelayanan takmir Masjid Al-Jihad Kota Banjarmasin terhadap kepuasan jamaah.

## **D. Signifikasi Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baik secara teoritis maupun secara praktis.

### **1. Secara Teoritis**

Penelitian ini diharapkan mampu untuk menambah wawasan keilmuan serta sumbangan pemikiran dan pengembangan ilmu pengetahuan khususnya di jurusan manajemen dakwah yang berkaitan dengan strategi pelayanan takmir masjid kepada pelayanan kepuasan jamaah.

## 2. Secara Praktis

Dari hasil penelitian secara praktis diharapkan agar dapat memberikan manfaat serta masukkan kepada takmir Masjid Al-Jihad kota Banjarmasin dalam meningkatkan fungsi masjid dan memberikan pelayanan terhadap jamaah.

## E. Definisi Operasional

Untuk mencegah terjadinya kesalahpahaman pada penulisan ini, maka penulis menetapkan definisi operasional yaitu:

### 1. Strategi Pelayanan

Strategi merupakan suatu pendekatan yang digunakan untuk mengarahkan implementasi ide, penyusunan perencanaan, dan pelaksanaan kegiatan guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam periode tertentu. Adapun pelayanan merupakan aktivitas yang dilakukan oleh seseorang, kelompok, atau organisasi untuk memenuhi kebutuhan jamaah, baik melalui interaksi langsung maupun tidak langsung. Strategi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah strategi yang berkaitan dengan *Service Quality* yaitu *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, dan *Tangibles*.

## 2. Takmir Masjid

Takmir masjid, atau pengelola masjid, adalah seseorang yang bertugas menjaga, mengelola, dan memelihara masjid, agar fungsi masjid dapat dimanfaatkan seoptimal mungkin.<sup>10</sup>

## F. Penelitian Terdahulu

1. Skripsi yang disusun oleh Gahayu Aji Nugraha dengan NPM. 1841030494 dari Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Intan tahun 2022 yang berjudul “Strategi Pelayanan Takmir Masjid Dalam Meningkatkan Kualitas Kenyamanan Ibadah (Masjid Al-Huda Sukarame Bandar Lampung)”. Penelitian ini mempunyai kesamaan yaitu sama-sama meneliti terkait strategi pelayanan takmir masjid dan jenis penelitian menggunakan deskriptif kualitatif. Perbedaan antara penelitian ini adalah dari lokasi penelitian dan hasil penelitian. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa strategi pelayanan pengurus masjid dapat meningkatkan kualitas ibadah di Masjid Al Huda Sukarame. Strategi yang diterapkan berfokus pada menciptakan ruang shalat yang nyaman dan sejuk. Upaya di Masjid Al Huda Sukarame meliputi menjaga kebersihan dan keamanan, serta menyediakan fasilitas, sarana dan prasarana yang memadai.
2. Skripsi yang disusun oleh Fitri Nuraeni dengan NIM. 1717103016 dari Fakultas Dakwah Universitas Islam K. H Saifuddin Zuhri Purwokerto

---

<sup>10</sup> Ahmad Yani, *Panduan Memakmurkan Masjid* (Jakarta: Dea Press, 1999).

tahun 2022 yang berjudul “Strategi Takmir Dalam Memakmurkan Masjid Agung Nur Sulaiman Desa Sudagaran Kecamatan Banyumas Kabupaten Banyumas” penelitian ini mempunyai kesamaan sama-sama meneliti terkait strategi takmir masjid dan jenis penelitian menggunakan deskriptif kualitatif. Perbedaan antara penelitian ini terletak pada hasil dan lokasi penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi pengurus masjid untuk meningkatkan kemakmuran masjid menggunakan strategi taushiah dan tarqiyah. Meskipun strategi taushiah belum diterapkan secara optimal, strategi tarqiyah telah terbukti berhasil, sebagaimana dibuktikan oleh berbagai kegiatan, seperti pembangunan dan pemeliharaan gedung dan infrastruktur, serta kegiatan keagamaan dan sosial masyarakat.

3. Jurnal yang disusun oleh Nabila Arini Rosyada dari program studi ilmu ekonomi Universitas Islam Indonesia tahun 2023 yang berjudul “Masjid Sebagai Pusat Kesejahteraan Sosial: Pendekatan *SERVQUAL Analysis* dan *Importance Performance Analysis*” dengan nama jurnal ABHATS: Jurnal Islam Ulil Albab Vol. 4 No. 2. September 2023, Hlm. 23-33. Penelitian ini mempunyai kesamaan yaitu sama-sama meneliti terkait *SERVQUAL* yang ada di masjid adapun pembeda dari penelitian ini adalah penelitian ini menggunakan teknik penelitian kuantitatif dengan menggunakan kuesioner. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa berdasarkan analisis *servqual* rata-rata gap antara harapan dan kinerja masih bernilai negatif. Hanya satu yang bernilai positif yaitu tentang

tempat parkir yang cukup. Dan juga atribut tentang keramahan takmir masjid sudah sesuai dengan ekspektasi masyarakat. Namun berdasarkan analisis IPA menunjukkan bahwa fasilitas masjid, keamanan masjid, dan empati takmir terhadap jamaah menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan.

### **G. Sistematika Penulisan**

Sistematik penulisan dari penelitian ini yaitu, sebagai berikut:

BAB I : Pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah, fokus masalah, tujuan penelitian, signifikansi penelitian, defenisi operasional, penelitian terdahulu serta sistematika penulisan.

BAB II : Berisi kajian teori dan kerangka berpikir.

BAB III : Berisi tentang metode penelitian yaitu jenis dan pendekatan penelitian, subjek dan objek penelitian, lokasi penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, analisis dan teknik pemeriksaan keabsahandata.

BAB IV : Berisi hasil penelitian dan pembahasan.

BAB V : Berisi simpulan, saran dan kritik untuk penulis ke depan.