

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

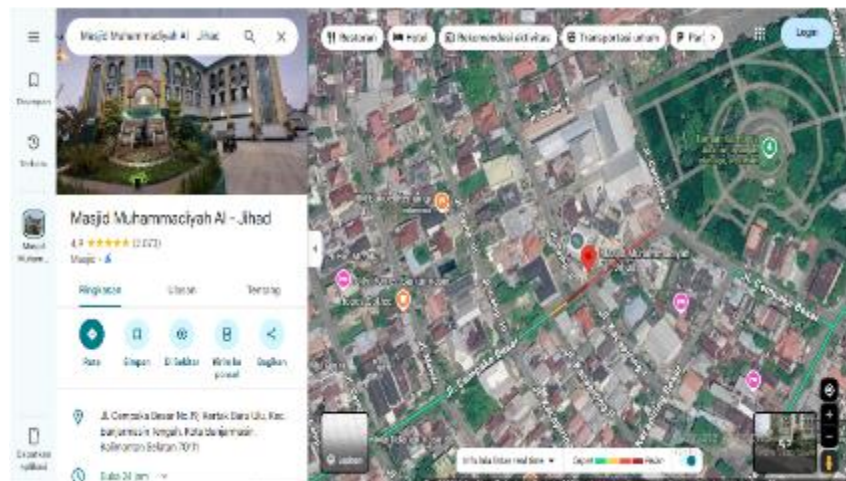
A. Hasil Penelitian

1. Gambaran umum Masjid Al-Jihad Kota Banjarmasin

a. Letak Geografis Masjid Al-Jihad Kota Banjarmasin

Masjid Al-Jihad Kota Banjarmasin terletak di kota Banjarmasin, beralamatkan di jalan Cempaka Besar No. 19, Kelurahan Kertak Baru Ulu, Kecamatan Banjarmasin Tengah, Kota Banjarmasin, Provinsi Kalimantan Selatan. Adapun secara koordinat geografi, Masjid Al-Jihad terletak pada koordinat $3^{\circ}19'21.5''$ lintang selatan dan $114^{\circ}35'08.0$ bujur timur.

Gambar 4. 1 Letak Masjid Al-Jihad Kota Banjarmasin



Sumber: *Google Maps*

b. Profil Masjid

Sejarah berdirinya Masjid Al-Jihad Kota Banjarmasin berawal dari kebutuhan warga Muhammadiyah akan sarana ibadah yang lebih mudah dijangkau. Pada tahun 1976, Kota Banjarmasin hanya memiliki dua masjid Muhammadiyah yang berlokasi di Sungai Miai dan Kelayan B. Kondisi tersebut mendorong Pimpinan Muhammadiyah Cabang Banjarmasin IV/Banjarmasin untuk merencanakan pembangunan masjid baru yang dapat melayani kebutuhan masyarakat Muhammadiyah, khususnya di kawasan Pasar Baru dan sekitarnya.

Upaya tersebut diawali melalui pertemuan yang diselenggarakan pada 13 November 1967. Dalam pertemuan tersebut dibentuk Panitia Pembangunan Masjid Muhammadiyah yang bertugas merealisasikan pembangunan masjid.

Tabel 4. 1 Panitia Pembangunan Masjid Al-Jihad Kota Banjarmasin

No	Nama	Jabatan
1	H. Anang Bakeri	Ketua Umum
2	H. Saberi Razak	Ketua I
3	H. Husin Razak	Ketua II
4	Abdul Misbach	Penulis I
5	M. Suberi Djaperi	Penulis II
6	H. Suberi A S	Bendahara I
7	H. Abdul Muin	Bendahara II
8	H. Busra M. Nor	Anggota Umum
9	Maksum	Anggota

No	Nama	Jabatan
10	H. Ruslan Kausar	Anggota
11	Amir Hasan	Anggota
12	Burhan	Anggota
13	Ishak Effendi	Anggota
14	Biduan Aham	Anggota
15	Dr. Mochlan Aham	Anggota
16	Asid Idjum Aip I	Anggota
17	Rusli	Anggota
18	H. Hasan Asnawi	Anggota

Sumber: Arsip Dokumen Masjid Al-Jihad Kota Banjarmasin

Setelah melakukan berbagai pencarian lokasi, pada tanggal 7 Juni 1969 salah seorang panitia, H. Hasan Asnawi, memperoleh informasi dari Sin Kang (Ilham) mengenai penawaran sebidang tanah beserta bangunan yang berlokasi di Jalan Cempaka Besar, Komplek Mawar, Banjarmasin. Karena letaknya yang strategis, panitia memutuskan untuk menindaklanjuti penawaran tersebut melalui proses negosiasi.

Dalam prosesnya, panitia menghadapi kendala karena tanah tersebut ternyata telah dijual secara sepihak kepada pihak lain. Namun melalui pendekatan yang dilakukan oleh H. Husin Rasyid dan Baharlis kepada pembeli bernama Lim Bu Ci, diperoleh kesepakatan bahwa sebelumnya telah ada pembicaraan antara pemilik tanah dan panitia pembangunan masjid. Atas dasar itikad baik, Lim Bu Ci bersedia menyerahkan kembali hak pembelian tanah tersebut kepada panitia. Selanjutnya, setelah dilakukan

perundingan dengan Sin Kang, disepakati harga pembelian sebesar Rp4.250.000 dengan batas waktu pelunasan selama tiga hari.

Keterbatasan waktu dan dana menjadi tantangan besar bagi panitia. Untuk mengatasi hal tersebut, Ketua Muhammadiyah Cabang Banjarmasin IV, H. Husin Rasyid, menginisiasi pertemuan bersama panitia dan warga Muhammadiyah pada tanggal 18 Juni 1969. Pertemuan yang dilaksanakan di Aula SD Muhammadiyah Jalan Cempaka II tersebut juga dihadiri oleh Wakil Ketua, H. Muhammad Syaifullah. Dalam kesempatan tersebut, para peserta memperoleh penjelasan mengenai kondisi pembelian tanah dan pentingnya dukungan bersama demi terwujudnya pembangunan masjid.

Semangat kebersamaan yang muncul dalam pertemuan tersebut mendorong masyarakat untuk memberikan berbagai bentuk sumbangan, mulai dari dana, perhiasan, hingga barang berharga lainnya. Dukungan juga datang dari berbagai cabang Muhammadiyah di Kota Banjarmasin sehingga dana yang diperlukan untuk pelunasan tanah dapat terpenuhi sesuai batas waktu yang telah ditentukan.

Setelah proses pembelian berhasil diselesaikan, panitia segera melakukan pembersihan dan perbaikan bangunan agar dapat digunakan sebagai tempat ibadah. Pada tanggal 11 Juli 1969 bertepatan dengan 25 Rabiul Akhir 1368H, bangunan tersebut

secara resmi difungsikan sebagai masjid dengan nama Masjid Al-Jihad. Peresmian dihadiri oleh Walikota Banjarmasin, Hanafiah, serta Kepala Kantor Wilayah Departemen Agama Provinsi Kalimantan Selatan, H. Usman Abdullah. Pada hari yang sama, salat Jumat pertama dilaksanakan dengan Muhammad Arsyad Japeri sebagai khatib dan H. Abdul Muin sebagai muazin.

Perjalanan berdirinya Masjid Al-Jihad menunjukkan kuatnya semangat gotong royong, solidaritas, dan komitmen warga Muhammadiyah dalam menyediakan sarana ibadah bagi masyarakat. Kontribusi para tokoh dan masyarakat pada masa tersebut menjadi pondasi penting bagi perkembangan Masjid Al-Jihad sebagai salah satu pusat kegiatan keagamaan dan sosial di Kota Banjarmasin.²⁸

c. Visi dan Misi Masjid Al-Jihad Kota Banjarmasin

1) Visi

Masjid Al-Jihad menjadi pusat kegiatan dakwah dan pemberdayaan umat.

2) Misi

- a) Mewujudkan pengelolaan masjid yang profesional dan bertanggung jawab.
- b) Mewujudkan lingkungan masyarakat Islam di lingkungan masjid dan masyarakat sekitar.

²⁸ Arsip Dokumen Masjid Al-Jihad Kota Banjarmasin

- c) Menyediakan sarana dan prasarana ibadah sesuai dengan standar.
- d) Mengembangkan program dan syiar Islam.

d. Kegiatan di Masjid Al-Jihad Kota Banjarmasin

- 1) Kajian Islam rutin ba'da Maghrib setiap Selasa, Kamis, dan Sabtu.
- 2) Kajian Islami rutin ba'da subuh setiap Rabu, Jumat, Sabtu dan minggu.
- 3) Kajian Muslimah setiap Rabu dan Jumat.
- 4) Kajian kesehatan setiap Sabtu.
- 5) Makan bubur gratis setiap ba'da kajian minggu pagi.
- 6) Sahur bersama bersama setiap puasa sunnah senin, kamis dan ayyamul bidh.
- 7) Sahur dan buka puasa selama ramadhan.
- 8) Program rumah tahfidz.
- 9) Kelas tahsin al-quran untuk jamaah.
- 10) I'tikaf 10 malam terakhir ramadhan.
- 11) Pendidikan ramadhan untuk anak muda.
- 12) Penyelenggaraan ibadah kurban selesai dalam 1 hari.
- 13) Klinik kesehatan gratis.
- 14) Konsultasi terapi mental gratis.
- 15) Konsultasi hukum waris dan zakat gratis.
- 16) Konsultasi hukum pidana, perdata gratis.

- 17) Sunatan gratis.
- 18) Sedekah mualaf.
- 19) Santunan jenazah dhuafa.
- 20) Bantuan kemanusiaan bencana.
- 21) Dojo Inkai Al Jihad.
- 22) Pemberdayaan pasar UMKM.

e. Struktur Organisasi Masjid Al-Jihad Kota Banjarmasin

Dalam organisasi diperlukan adanya sebuah struktur organisasi untuk menjalankan organisasi tersebut, begitu juga dengan masjid memerlukan struktur organisasi untuk mencapai tujuan yang sudah direncanakan. Mengenai struktur tersebut dapat digambarkan dengan tabel berikut:

Susunan Anggota Pengurus Masjid Al-Jihad Periode 2024-2028

Tabel 4. 2 Daftar Nama Pengurus Masjid Al-Jihad Kota Banjarmasin Periode 2024-2028.

No	Nama	Jabatan
1.	Ir. H. Gt. Ridwan Sopyani	Pembina/ Ketua PCM Banjarmasin 4
2.	Drs. Yahya Khan	Penanggung Jawab/ Ketua Majelis Tabligh dan Dakwah PCM Banjarmasin 4
3.	Drs. H. Taufik Hidayat, SE. MM	Ketua
4.	Hamdani, A. MD	Wakil Ketua
5.	Aliansyah, S. Pd	Sekretaris
6.	H. Ikhwan Fikriani	Bendahara
Bidang Humas, Radio dan IT (CCTV)		

7.	Budi Adiyani	Koordinator
8.	H. Yusmilan Akruni	Anggota
9.	Ahmad Nurdin Fuad	Anggota
Bidang Sounds System dan Kelistrikan		
10.	M. Ikhwan Fikriani	Koordinator
11.	Fakhrurozi	Anggota
Bidang Penyelenggaraan Jenazah dan Pemeliharaan Aset		
12.	Zainuddin Salimun	Koordinator
13.	H. Abdul Gaffar (Apay)	Anggota
14.	Sugian Nor	Anggota
Bidang Kesehatan		
15.	Ramli Adi	Koordinator
16.	M. Huzairi	Anggota
17.	Dr. Rafiqoh	Koordinator
18.	Eva Febriana Agnia	Anggota
Bidang Kurban		
19.	H. Aziani Mukhlis	Koordinator
20.	H. Azhar Rizani, SH	Anggota
Bidang Umum dan Inventarisasi dan Aset		
21.	H. Syahirul Alam Rambe, SE	Koordinator
22.	H. Berti Ranajaya	Anggota
23.	H. Arif Rahman	Anggota
24.	Eef Syaifullah	Anggota
25.	Aliansyah, S.Pd	Anggota

26.	Fakhruddin Noor Hakim	Anggota
Bidang Keamanan		
27.	Zainuddin Salimun	Koordinator
28.	Noor Fitriansyah	Anggota
Bidang Remaja dan Angkatan Muda		
29.	Faisal Abdat	Koordinator
30.	Gt. Muhammad Rizqi Yusril NM	Anggota
31.	Abdian Nur	Anggota
Bidang Muslimah		
32.	Hj. Sri Hidayati	Koordinator
33.	Dra. Khairiah	Anggota
34.	Hj. Rasyidah	Anggota
35.	Hj. Noor Asiah	Anggota
36.	Alfiyana Lisdiyawati	Anggota
37.	Siti Jamilah	Anggota

Sumber: Arsip dokumen Masjid Al-Jihad Kota Banjarmasin

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

Strategi adalah rencana yang disusun untuk mencapai tujuan secara efektif dan dan terarah. Strategi digunakan agar suatu kegiatan agar dapat berjalan lebih teratur dan menghasilkan tujuan yang diinginkan. Di dalam penelitian ini strategi yang dimaksud adalah strategi yang berfokus pada *service quality* (*Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy*) yang ada di Masjid Al-Jihad Kota Banjarmasin.

a. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Tangibles adalah segala elemen, komponen fisik, unsur dan sesuatu yang nyata bisa dilihat, diukur, dan diraba dari bangunan maupun fasilitas masjid. Dimensi *tangibles* berkaitan dengan kondisi fisik dan fasilitas yang tersedia di masjid untuk penunjang kenyamanan jamaah dalam beribadah.

1) Sarana dan prasarana Masjid Al-Jihad Kota Banjarmasin

Sarana dan prasarana memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung kelancaran operasional masjid. Pelaksanaan berbagai kegiatan keagamaan, serta upaya pemeliharannya. Ketersediaan fasilitas yang memadai memungkinkan masjid untuk memenuhi kebutuhan jamaah sekaligus menciptakan suasana yang nyaman, aman, dan kondusif bagi pelaksanaan ibadah maupun berbagai aktivitas keagamaan lainnya. Masjid Al-Jihad Kota Banjarmasin yang terletak di Jalan Cempaka Besar No. 19, RT. 02, RW, 01, Kelurahan Kertak Baru Ulu, Kecamatan Banjarmasin Tengah, Kota Banjarmasin. Masjid yang dibawah naungan Muhammadiyah ini dinobatkan sebagai Masjid Unggulan Percontohan Nasional oleh Lembaga Pengembangan Cabang

dan Rating & Pembinaan Masjid (LPC RPM) CRM Award di Palembang pada 3 November 2024.

Masjid ini dikenal sebagai salah satu masjid megah, modern, dan ramah difabel di kota ini. Masjid Al-Jihad mengusung konsep arsitektur modern-kontemporer. memiliki luas bangunan sekitar 4000m² yang terbagi menjadi tiga lantai. Adapun kapasitas Masjid Al-Jihad Kota Banjarmasin mampu menampung 3000 hingga 4000 jamaah dalam satu waktu. Bangunan masjid memiliki desain yang bersih dengan kubah yang lebih minimalis, berbeda dari masjid tradisional bergaya klasik, Masjid tiga lantai ini mengedepankan fungsi, aksesibilitas, dan kenyamanan jamaah, dilengkapi dengan fasilitas modern seperti eskalator. Selain itu, kondisi interior masjid terlihat bersih, rapi, dan terawat. Area salat luas dan memadai, serta penataan fasilitas yang baik turut mendukung kenyamanan jamaah selama berada di lingkungan masjid. Bapak Aliansyah, S.Pd selaku sekretaris Masjid Al-Jihad Kota Banjarmasin mengatakan bahwa segala bentuk fasilitas, sarana dan prasarana diperuntukan untuk para jamaah maupun masyarakat. Digunakan agar menciptakan kenyamanan dalam halnya beribadah.²⁹

²⁹ Wawancara dengan Bapak Aliansyah, S. Pd, Sekretaris Masjid Al-Jihad Kota Banjarmasin, tanggal 2 November 2025.

Gambar 4. 2 Bangunan Masjid Al-Jihad Kota Banjarmasin



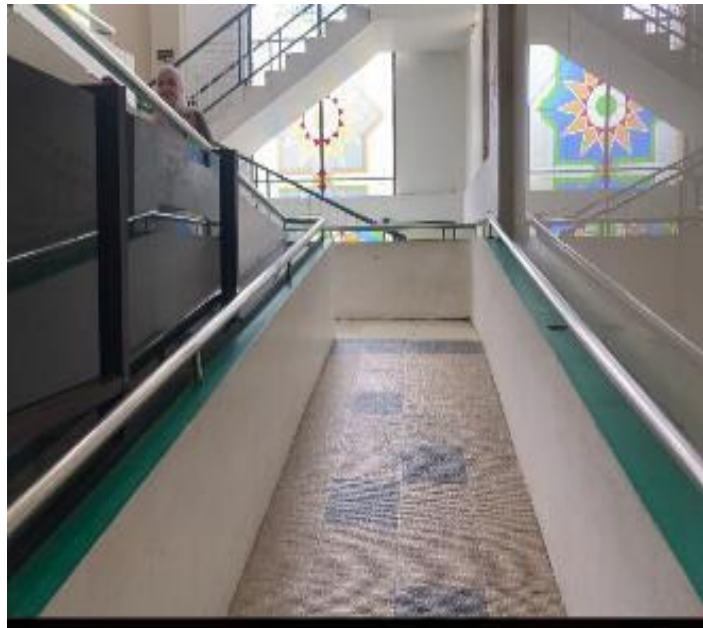
Sumber : Dokumentasi peneliti

untuk akses masuk ke dalam masjid, Masjid Al-Jihad mempunyai dua akses masuk, jamaah bisa masuk melalui akses halaman depan masjid maupun akses halaman belakang masjid. Adapun dari hasil observasi peneliti untuk akses masuk ke dalam ruang induk masjid, Masjid Al-Jihad memiliki 7 pintu yang mana 5 pintu berada di lantai dasar untuk jamaah laki-laki dan 2 pintu masuk untuk jamaah perempuan. Di setiap pintu ditempelkan penanda berupa nomor agar jamaah mengingat dipintu mana mereka masuk sebelumnya, dengan banyaknya akses pintu ini memudahkan jamaah dan juga agar tidak membuat jamaah berdesakan saat masuk.

Adapun akses untuk naik ke lantai 2 bisa diakses dengan 3 tangga. Tangga pertama yaitu tangga biasa dengan anak tangga tepat berada di depan masjid. Tangga kedua berada di

dalam ruang induk utama masjid yang mana tangga ini tidak memiliki anak tangga atau tangga untuk jalur kursi roda, tangga ini digunakan untuk jamaah disabilitas yang biasa menggunakan kursi roda namun tangga ini juga bisa di akses oleh jamaah lainnya. Dan tangga ketiga yaitu tangga eskalator, tangga ini juga sangat memudahkan jamaah khususnya jamaah lansia maupun jamaah disabilitas.

Gambar 4. 3 Tangga jalur kursi roda menuju lt. 2



Sumber: Dokumentasi peneliti

Gambar 4. 4 Eskalator untuk menuju lt. 2



Sumber: Dokumentasi peneliti

Masjid Al-Jihad Kota Banjarmasin memiliki tiga lantai, ruang induk utama atau lantai 1 digunakan untuk tempat salat jamaah laki-laki dan untuk tempat salat jamaah perempuan terletak di ruang induk lantai 2. Dilihat dari aktivitas waktu ibadah salat fardhu rata-rata dipenuhi 500-2500 jamaah, salat jum'at 2500 jamaah, salat fardhu kifayah 500-1500 jamaah, dan salat tarawih rata-rata 1500 jamaah sampai akhir ramadhan.³⁰

³⁰ Arsip data profil Masjid Al-Jihad Kota Banjarmasin.

Gambar 4. 5 Ruang induk lt. 1



Sumber: Dokumentasi peneliti

Gambar 4. 6 Ruang induk lt. 2



Sumber: Dokumentasi peneliti

Ruang salat Masjid Al-Jihad sangat menyejukkan karena semua ruangan sudah full ac. Suhunya sudah disesuaikan agar jamaah tidak merasa kedinginan maupun kepanasan. Masjid Al-Jihad memiliki dua jenis AC yaitu AC duduk dan juga AC yang menempel di dinding. Bukan hanya AC, Masjid Al-Jihad juga menggunakan kipas angin sebagai pendingin ruangan. AC dan kipas angin berada di seluruh ruangan baik di ruang induk 1 maupun ruang induk 2 dan juga di ruang-ruangan lainnya. Hal ini menjadi unggulan dan membuat jamaah merasa nyaman saat beribadah.

Gambar 4. 7 Pendingin ruangan Masjid Al-Jihad



Sumber: Dokumentasi peneliti

Masjid Al-Jihad memiliki pencahayaan ruangan baik, terang dan merata yang membuat jamaah merasa lebih nyaman dan khusuk ketika melaksanakan salat maupun mengikuti

kegiatan keagamaan. Masjid Al-Jihad menggunakan pencahayaan alami maupun pencahayaan buatan. Pencahayaan alami didapat melalui jendela-jendela kaca dan juga cahaya matahari yang masuk melalui pintu kaca sehingga bisa mengurangi penggunaan listrik di siang hari. Masjid Al-Jihad juga menggunakan pencahayaan buatan melalui lampu yang dinyalakan oleh setiap ruangan yang ada di masjid. Hal ini agar pencahayaan merata sepenuhnya untuk kenyamanan para jamaah saat kegiatan.

Adapun fasilitas tempat wudhu dan toilet di Masjid Al-Jihad Kota Banjarmasin sangat mudah diakses oleh para jamaah karena tempat wudhu dan toilet tersebar di banyak titik di lingkungan Masjid Al-Jihad. Selain jumlahnya yang banyak, tempat wudhu dan toilet di Masjid Al-Jihad sangat terawat, bersih dan wangi. Para takmir maupun petugas secara rutin menjaga kebersihan tempat wudhu dan toilet, menjaga ketersediaan air, dan lain sebagainya. Adapun untuk akses tempat wudhu dan toilet untuk jamaah laki-laki terletak di lantai satu dan untuk tempat wudhu dan toilet untuk jamaah perempuan ada terletak di lantai satu maupun di lantai dua.

Sebagai dari upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada jamaah, Takmir Masjid Al-Jihad Kota Banjarmasin membangun 15 unit toilet baru yang ditempatkan di area dekat

pintu masuk parkir belakang masjid. Toilet ini dirancang dengan konsep modern melalui bantuan tenaga profesional di bidang desain interior serta menggunakan material yang mengutamakan kenyamanan jamaah.

Fasilitas yang tersedia meliputi pendingin ruangan (AC), kipas angin, *exhaust fan*, pengharum ruangan, dan sistem ventilasi yang mendukung sirkulasi udara. Selain menyediakan toilet duduk dan toilet jongkok, pengurus juga melengkapi fasilitas tersebut dengan pegangan tangan (*grab bar*) guna mendukung kenyamanan serta keamanan lansia dan penyandang disabilitas. Upaya ini menunjukkan komitmen pengelola masjid dalam menyediakan sarana ibadah yang bersih, nyaman, dan ramah bagi seluruh jamaah.³¹

Gambar 4. 8 Tempat wudhu jamaah Masjid Al-Jihad



Sumber: Dokumentasi peneliti

³¹ Budi Adiyani, "Toilet Baru di Masjid Al Jihad Banjarmasin Berstandar Hotel Berbintang!," *mu4.co.id*, last modified 2025, diakses Mei 19, 2026, <https://mu4.co.id/toilet-baru-di-masjid-al-jihad-banjarmasin-berstandar-hotel-berbintang/>.

Gambar 4. 9 Toilet jamaah Masjid Al-Jihad



Sumber: Website mui.co.id

Masjid Al-Jihad Kota Banjarmasin menyediakan lahan parkir yang luas untuk para jamaah, jamaah bisa memarkirkan kendaraan roda dua maupun roda empat. Di Masjid Al-Jihad terdapat dua lokasi parkir yang pertama di halaman depan masjid dan yang kedua di halaman belakang masjid. Untuk parkiran di halaman belakang dilengkapi dengan kanopi agar kendaraan atau mobil jamaah terhindar dari panas dan hujan. Dan seluruh lantai area parkir Masjid Al-Jihad semuanya sudah dipasang keramik. Bapak Aliansyah, S.Pd selaku sekretaris Masjid Al-Jihad Kota Banjarmasin mengatakan:

“Untuk lahan parkir kami juga ada menyewa area parkir disekitar area masjid jikalau lahan parkir yang tersedia

penuh, jadi para jamaah tidak perlu khawatir jika tidak kebagian tempat parkir.”³²

Gambar 4. 10 Area parkir halaman depan



Sumber: Dokumentasi peneliti

Gambar 4. 11 Area parkir halaman belakang



Sumber: Dokumentasi peneliti

Sebagai bentuk peningkatan kenyamanan jamaah, Takmir Masjid Al-Jihad Kota Banjarmasin kembali menambah balkon parkir lantai 2 seperti tempat parkir di mall

³² Wawancara dengan Bapak Aliansyah, S. Pd, Sekretaris Masjid Al-Jihad Kota Banjarmasin, tanggal 2 November 2025.

atau pusat perbelanjaan. Parkir lantai 2 ini terletak di halaman belakang masjid.

Gambar 4. 12 Area parkir halaman belakang



Sumber: Dokumentasi peneliti

Bukan hanya itu di setiap area parkir terdapat petugas yang selalu siap siaga untuk mengatur kerapian kendaraan jamaah, menjaga keamanan kendaraan jamaah, dan juga para petugas membantu mengatur lalu lintas saat jamaah ingin menyebrang. Sesuai dengan yang dirasakan salah seorang jamaah, Ibu Dewi Anggraini mengatakan:

*“Disini kalau mau memarkir kendaraan enak parkirnya luas, jika sedang buru-buru ingin masuk masjid para petugas disini langsung mengambil alih memarkirkan kendaraan kita, jadi kita merasa tenang dan nyaman”.*³³

³³ Wawancara dengan Ibu Dewi Anggraini jamaah Masjid Al-Jihad Kota Banjarmasin, Tanggal 10 November 2025

Bukan hanya itu untuk layanan parkir Masjid Al-Jihad gratis, para petugas memasang spanduk yang bertulisan parkir gratis dan tidak perlu memberi tips kepada petugas.

Gambar 4. 13 Spanduk parkir gratis Masjid Al-Jihad



Sumber: Dokumentasi peneliti

Masjid Al-Jihad Kota Banjarmasin menyediakan Al-Quran di setiap pilar-pilar ruang masjid, ada juga yang diletakkan di sudut-sudut masjid yang sudah dilengkapi dengan meja kecil agar memudahkan jamaah untuk meletakkan Al-Quran. Al-Quran di Masjid Al-Jihad tersusun rapi pada tempatnya dan mudah dijangkau oleh para jamaah.

Gambar 4. 14 Al-Quran di Masjid Al-Jihad



Sumber: Dokumentasi peneliti

Masjid Al-Jihad juga menyediakan mukena untuk para jamaah perempuan yang mana itu terletak di lantai dua di ruang salat perempuan. Ada terdapat dua lemari penyimpanan yang pertama berada di dalam ruang salat perempuan dan yang kedua terletak di luar di samping pintu masuk ruang salat perempuan.

Gambar 4. 15 Lemari penyimpanan mukena Masjid Al-Jihad



Sumber: Dokumentasi peneliti

Mukena tersebut diletakkan di dalam lemari penyimpanan dan mukenanya digantung menggunakan *hanger*, untuk bagian bawah dari lemari tersebut terdapat sajadah bagi jamaah yang ingin meminjamnya. Sebagai bentuk meningkatkan kenyamanan jamaah, Bapak Aliansyah, S.Pd selaku sekretaris Masjid Al-Jihad Kota Banjarmasin mengatakan bahwa mukena yang disediakan Masjid Al-Jihad selalu rutin di *laundry* agar selalu bersih dan wangi untuk membuat jamaah merasa nyaman ketika meminjamnya.³⁴

³⁴ Wawancara dengan Bapak Aliansyah, S. Pd, Sekretaris Masjid Al-Jihad Kota Banjarmasin, tanggal 2 November 2025.

Perlengkapan penunjang lainnya yang ada di Masjid Al-Jihad Kota Banjarmasin seperti *sound system* sangat amat memadai. *Sound system* terpasang di setiap pilar-pilar Masjid Al-Jihad dan berfungsi dengan sangat baik, kualitas audionya jernih, jelas dan nyaman didengar, baik untuk azan, khutbah, maupun kajian dan tausiyah. Selain itu, pengurus masjid juga lebih sering menggunakan speaker dalam untuk kegiatan salat, pengajian, tausiyah dan tarawih. Sedangkan untuk speaker luar hanya dipakai untuk azan. Jadi suara di area masjid tetap jelas tanpa mengganggu lingkungan sekitar.

Berdasarkan hasil observasi peneliti, *sound system* di Masjid Al-Jihad tergolong baik dan mendukung kenyamanan ibadah jamaah. Suara imam, muazin, maupun penyampaian ceramah terdengar jelas, jernih, dan merata ke area belakang masjid. Penggunaan pengeras suara juga tertata sehingga membantu jamaah mengikuti rangkaian ibadah dengan khusyuk.

Masjid Al-Jihad kota Banjarmasin menyediakan fasilitas seperti tempat penitipan alas kaki. Fasilitas ini tersebar di area masjid dan letaknya berada di luar masjid tepat di depan akses pintu masuk menuju dalam masjid atau area ibadah. Keberadaan fasilitas penitipan alas kaki ini bertujuan untuk

menjaga kerapian, kebersihan dan menciptakan suasana nyaman dan tertib.

Dari observasi peneliti, Masjid Al-Jihad memiliki tempat penitipan alas kaki ini dengan jumlah yang lumayan banyak, tersebar di lantai 1 maupun di lantai 2 dan disekitar area parkir. Di samping tempat penitipan alas kaki itu biasanya disediakan bangku panjang untuk jamaah duduk untuk jamaah melepas maupun memasang alas kaki mereka. Seperti yang dikatakan Ibu Laili sebagai salah satu jamaah Masjid Al-Jihad, beliau mengatakan:

“di sini enak kalo mau menaruh sandal, raknya banyak lawan jua ada kursi di samping rak sandal, jadi nyaman bila handak melepas atau memasang sandal bisa sambil duduk. Dan biasanya bubuhan pengurus menyusun akan sandal yang pina behamburan, jadi nyaman dan rapi dilihat.”³⁵

Di saat kegiatan biasanya jamaah cukup ramai, terkadang tempat penitipan sandal yang disediakan penuh, sehingga jamaah yang tidak kebagian ruang untuk menaruh alas kaki, mereka biasanya meletakkan di lantai tepat di depan pintu masuk masjid. Namun para pengurus atau petugas Masjid Al-Jihad biasanya membantu menyusun dan merapikan kembali susunan sandal para jamaah agar jamaah mudah mengambil sandal mereka.

³⁵ Wawancara dengan Ibu Laili jamaah Masjid Al-Jihad Kota Banjarmasin, Tanggal 10 November 2025

Gambar 4. 16 Tempat penitipan alas kaki



Sumber: Dokumentasi peneliti

Gambar 4. 17 Tempat penitipan alas kaki dan bangku untuk duduk



Sumber: Dokumentasi peneliti

Di Masjid Al-Jihad memiliki salah satu fasilitas yang ramah untuk lansia, yaitu Masjid Al-Jihad menyediakan sandaran punggung untuk para jamaah bersandar ketika mengikuti dan mendengarkan kajian ataupun membaca Al-Quran. Sandaran punggung tersebut ada dua jenis, ada yang

sudah menempel di dinding masjid dan ada juga yang bisa dipindah-pindahkan, biasanya untuk jenis yang satu ini di letakkan para pengurus atau petugas di area ruang induk masjid sebelum kegiatan kajian dimulai. Dengan adanya sandaran punggung ini jamaah merasa sangat nyaman ketika duduk lama.

Gambar 4. 18 Sandaran punggung Masjid Al- Jihad



Sumber: Dokumentasi peneliti

Selain sandaran punggung, Masjid Al-Jihad juga menyediakan kursi bantu salat untuk para jamaah lansia yang membutuhkan. Kursi ini di letakkan pengurus di dalam ruang induk lantai 1 maupun di lantai 2. Hal ini sangat memudahkan jamaah lansia ketika ingin melaksanakan salat di masjid. Selain itu Masjid Al-Jihad juga memiliki kursi bantu salat khusus yang didesain khusus untuk memudahkan para lansia maupun disabilitas bisa untuk sujud. Seperti yang

dikatakan bapak Aliansyah, S.Pd selaku sekretaris Masjid

Al-Jihad Kota Banjarmasin beliau mengatakan:

“bisa dilihat di dalam area masjid, kami menyediakan kursi yang didesain khusus agar bisa memudahkan untuk sujud ketika salat bagi para lansia dan kaum disabilitas. Kami meletakkan kursi ini di ruang induk lantai 1 dan 2 agar jamaah mudah menggunakannya.”³⁶

Gambar 4. 19 Kursi bantu untuk salat



Sumber: Dokumentasi peneliti

Gambar 4. 20 Kursi bantu untuk salat



Sumber: Dokumentasi peneliti

³⁶ Wawancara dengan Bapak Aliansyah, S. Pd, Sekretaris Masjid Al-Jihad Kota Banjarmasin, tanggal 2 November 2025.

Dalam halnya menjaga kebersihan dan kenyamanan di ruang ibadah, Masjid Al-Jihad menyediakan tempat sampah yang tersebar baik di area dalam masjid maupun di halaman masjid. Tempat sampah kecil biasanya diletakkan di samping pilar maupun di sudut-sudut ruang masjid, jumlahnya yang banyak sangat mudah untuk dijangkau oleh jamaah.

Di Masjid Al-Jihad juga menyediakan kulkas dan dispenser air yang diperuntukkan untuk para jamaah. Di dalam isi kulkas terdapat air mineral gelas yang dingin dan menyegarkan dan gratis untuk para jamaah. Lalu untuk dispenser disediakan gelas plastik bagi jamaah yang hendak minum. Kulkas dan dispenser air ini tersebar di area dalam masjid dan juga di dekat area parkir Masjid Al-Jihad.

Gambar 4. 21 Kulkas dan Dispenser di Masjid Al-Jihad



Sumber: Dokumentasi peneliti

b. *Reliability* (Keandalan)

Reliability atau kehandalan dalam kualitas pelayanan adalah kemampuan takmir masjid untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat, konsisten, dan terpercaya kepada jamaah.

1) Kegiatan masjid dan ketepatan waktu di Masjid Al-Jihad Kota Banjarmasin

Masjid Al-Jihad Kota Banjarmasin merupakan salah satu masjid di kota Banjarmasin yang memiliki banyak kegiatan dan program untuk jamaah, baik dalam kegiatan keagamaan maupun kegiatan sosial kemasyarakatan. Masjid Al-Jihad Kota Banjarmasin memiliki beberapa program unggulan mulai dari Kajian Islami, Kajian Muslimah, Kajian Kesehatan, Makan bubur gratis setiap pagi minggu setelah selesai kajian, sahur bersama setiap puasa sunnah, buka puasa sunah, program rumah tahfidz, kelas tahsin Al-Quran untuk jamaah, I'tikaf 10 malam terakhir Ramadhan, Pendidikan Ramadhan untuk anak muda, penyelenggaraan ibadah kurban selesai dalam 1 hari, klinik kesehatan gratis, konsultasi terapi mental gratis, konsultasi hukum waris dan zakat gratis, konsultasi hukum pidana dan perdata gratis, sunatan gratis, sedekah mualaf, santunan jenazah dhuafa, bantuan kemanusiaan dan bencana, dan pemberdayaan pasar UMKM.

Gambar 4. 22 Banner program unggulan Masjid Al-Jihad Kota Banjarmasin



Sumber: Dokumentasi peneliti

Adapun di Masjid Al-Jihad Banjarmasin, bentuk kehandalan tercermin dari sistem dan pengelolaan yang disiplin dan terstruktur. Mulai dari ketepatan waktu salat berjamaah, pengajian rutin dan kajian tematik dilaksanakan tepat waktu sesuai dengan jadwal yang sudah diumumkan sebelumnya. Dari wawancara dengan bapak Aliansyah, S.Pd selaku sekretaris Masjid Al-Jihad Banjarmasin, beliau mengatakan:

“untuk jadwal salat dan kegiatan telah dipublikasikan secara jelas melalui media sosial seperti grup WhatsApp, saluran WhatsApp dan juga Instagram. Bukan hanya di media sosial, jadwal kegiatan juga ditampilkan di layar televisi yang bisa ditemukan di dalam ruang induk Masjid Al-Jihad sehingga mudah di akses, jelas dan mudah dipahami sehingga memudahkan jamaah untuk mengikuti berbagai kegiatan yang diselenggarakan di Masjid Al-

Jihad Kota Banjarmasin. dan untuk ketepatan waktu, kami selalu mengusahakan agar kegiatan berjalan tepat waktu.”³⁷

Lalu ibu Laili selaku jamaah mengatakan:

“Untuk kegiatan sih biasanya ibu melihat informasi di saluran whatsapp, lalu juga di layar tv didalam masjid. Informasi kegiatannya menurut ku jelas tanggal dan waktunya, untuk setiap kegiatan rasa ku sesuai saja dengan jadwal kada usah diragukan lagi di masjid al-jihad nih.”³⁸

Gambar 4. 23 Saluran WhatsApp Masjid Al-Jihad Kota Banjarmasin



Sumber: Tangkapan layar saluran *WhatsApp*

³⁷ Wawancara dengan Bapak Aliansyah, S. Pd, Sekretaris Masjid Al-Jihad Kota Banjarmasin, tanggal 2 November 2025.

³⁸ Wawancara dengan Ibu Laili jamaah Masjid Al-Jihad Kota Banjarmasin, Tanggal 10 November 2025

Gambar 4. 25 Layar televisi di dalam ruang induk Masjid Al-Jihad



Sumber: Dokumentasi peneliti

Gambar 4. 24 Instagram Masjid Al-Jihad Kota Banjarmasin



Sumber: Instagram Masjid Al-Jihad

Takmir Masjid Al-Jihad secara rutin melaksanakan berbagai program keagamaan dan sosial yang direncanakan sebelumnya. Pelaksanaan program yang berjalan sesuai agenda menunjukkan bahwa pengurus Masjid Al-Jihad memiliki kemampuan dalam mengelola dan merealisasikan kegiatan yang telah disusun. Dan disaat ada kendala atau pembatalan kegiatan maka para takmir Masjid Al-Jihad langsung mengumumkan hal itu di dalam saluran WhatsApp tersebut.

Gambar 4. 26 Pemberitahuan pembatalan kegiatan



Sumber: Tangkapan layar saluran whatsapp

c. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1998), *responsiveness* atau daya tanggap adalah kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu pelanggan serta memberikan pelayanan secara cepat, tepat, dan tanggap terhadap kebutuhan pengguna layanan.

1) Daya tanggap Takmir Masjid Al-Jihad Kota Banjarmasin

Dalam halnya daya tanggap, pengurus Masjid Al-Jihad Kota Banjarmasin menunjukkan sikap tanggap dalam membantu kebutuhan jamaah. Ketika terdapat jamaah yang memerlukan bantuan terkait fasilitas maupun informasi kegiatan, pengurus berupaya memberikan pelayanan secara cepat dan langsung. Bapak Aliansyah, S.Pd selaku sekretaris Masjid Al-Jihad Kota Banjarmasin beliau mengatakan Takmir Masjid Al-Jihad memiliki grup khusus karyawan dan relawan di aplikasi *WhatsApp*, yang mana grup tersebut berfungsi sebagai wadah untuk menindak lanjuti keluhan serta masukan dari jamaah. Jamaah biasanya menyampaikan keluhan dengan beberapa cara, yang pertama jamaah biasanya menyampaikan keluhan secara lisan dan langsung kepada para takmir dan pengurus dan yang kedua para jamaah bisa menyampaikan keluhan dan masukan melalui sosial media resmi milik Masjid Al-Jihad Kota Banjarmasin.

dan ketiga para takmir juga menyediakan angket yang biasanya diberikan kepada jamaah baik yang berupa cetak maupun melalui *google form*.

Gambar 4. 27 Grup WhatsApp khusus Takmir Masjid Al-Jihad Kota Banjarmasin



Sumber: Dokumentasi Masjid Al-Jihad Kota Banjarmasin

Para takmir Masjid Al-Jihad ketika mendapatkan keluhan dan masukan dari jamaah, mereka langsung mendiskusikan itu di grup *WhatsApp* mereka. Dan saat itu juga mereka mengambil tindakan cepat untuk memperbaiki keluhan yang dirasakan jamaah. Dari wawancara dengan bapak Aliansyah, S.Pd selaku sekretaris Masjid Al-Jihad.

Beliau mengatakan biasanya Ketua Takmir Masjid Al-Jihad suka turun langsung untuk berkeliling ruangan masjid. Beliau selalu mengecek setiap sudut ruangan misalnya ada sudut ruangan yang belum dibersihkan atau barang-barang yang tidak sesuai tempatnya ataupun peralatan yang tidak berfungsi dengan baik, dan ketika beliau melihat hal-hal tersebut maka beliau memotret bukti tersebut secara langsung dan mengirimkan bukti itu ke grup karyawan dan relawan agar segera dibersihkan dan diperbaiki untuk kenyamanan jamaah. Bukan hanya di diskusikan melalui grup, para takmir biasanya rutin mengadakan pertemuan untuk rapat khusus serta evaluasi, seperti yang disampaikan Bapak Aliansyah, S.Pd selaku Sekertaris Masjid Al-Jihad Kota Banjarmasin:

“Kami biasanya mengadakan rapat khusus, evaluasi kegiatan, kritik dan masukan pada hari sabtu atau minggu. Kami membahas kritik dan masukan yang kami dapatkan baik secara langsung, maupun dari media sosial dan grup WhatsApp. Lalu kami mencari solusi terbaik untuk keluhan yang dirasakan oleh jamaah.”³⁹

Dan dari wawancara dengan ibu Dewi Anggrani salah satu jamaah Masjid Al-Jihad Kota Banjarmasin beliau mengatakan:

“Untuk menyampaikan keluhan aku belum pernah, karena menurutku takmir disini cepat tanggap lawan

³⁹ Wawancara dengan Bapak Aliansyah, S. Pd, Sekretaris Masjid Al-Jihad Kota Banjarmasin, tanggal 2 November 2025.

beinisiatif sebelum jamaah merasa ada yang dikeluh akan. Bagus haja sudah dalam halnya melayani jamaah”⁴⁰

d. Assurance (Jaminan)

Assurance merupakan dimensi yang mengukur kemampuan, pengetahuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya dari penyedia layanan, yang bertujuan untuk menumbuhkan rasa aman dan percaya diri bagi pelanggan.

1) Kredibilitas takmir dan transparansi pengelolaan masjid

Takmir Masjid Al-Jihad Kota Banjarmasin memiliki pemahaman yang baik mengenai tugas dan tanggung jawabnya dalam mengelola pelayanan masjid. Pembagian tugas yang jelas antar bidang membantu kelancaran pelaksanaan program dan pelayanan kepada jamaah. Hal ini menunjukkan bahwa pengurus memiliki kompetensi yang mendukung kualitas pelayanan masjid.

Berdasarkan pengamatan dan wawancara, jamaah Masjid Al-jihad telah mempercayai takmir Masjid Al-Jihad sebagai seseorang berkompeten dalam memberikan pelayanan terhadap jamaah. Reputasi pribadi dan integritas sosial para pengurus telah membentuk citra positif yang membuat jamaah merasa aman dan percaya sejak awal.

⁴⁰ Wawancara dengan Ibu Dewi Anggraini jamaah Masjid Al-Jihad Kota Banjarmasin, Tanggal 10 November 2025

Dari wawancara dengan Ibu Dewi Anggraini sebagai salah satu jamaah beliau mengatakan:

“Aku senang beribadah disini karena imamnya bagus, bacaannya bagus dan tenang. Para pengurusnya juga ramah dan selama ini dari segi pelayanannya bagus haja, kegiatannya terbuka, pengeluaran dan penerimaan terbuka, dan aku sering melihat laporan keuangan tuh ditampilkan di TV yang ada di dalam Masjid Al-Jihad.”⁴¹

Begitu juga dengan Ibu Laili sebagai salah satu jamaah mengatakan bahwa:

“menurutku takmir dan pengurus disini baik-baik aja, setiap kegiatan kajian penceramahnya bagus lawan materi yang disampaikan bagus jua”⁴²

Dalam halnya menjaga kualitas Takmir, Imam dan Penceramah, Masjid Al-Jihad memastikan memilih seseorang bagus dan berkualitas serta berakhlak baik. Para takmir Masjid Al-Jihad tidak segan memberi teguran kepada pengurus, imam ataupun penceramah jika mereka melakukan kesalahan ringan maupun cukup fatal. Bapak Aliansyah, S.Pd selaku sekretaris Masjid Al-Jihad mengatakan:

"Jika kami mendapatkan laporan dari jamaah terkait pengurus, imam, maupun penceramah, kami akan melakukan pengecekan terlebih dahulu dan jika hal itu benar maka kami biasanya langsung melakukan rapat evaluasi ataupun perorangan dengan orang yang disebutkan oleh jamaah itu. Dan jika kesalahan yang dilakukan memang benar adanya, maka kami biasanya memberikan SP

⁴¹ Wawancara dengan Ibu Dewi Anggraini jamaah Masjid Al-Jihad Kota Banjarmasin, Tanggal 10 November 2025

⁴² Wawancara dengan Ibu Laili jamaah Masjid Al-Jihad Kota Banjarmasin, Tanggal 10 November 2025

(surat peringatan), atau bisa juga pengurangan kegiatan dan jika kesalahannya cukup berat, maka kami memberhentikan yang bersangkutan.”⁴³

Berdasarkan observasi, lingkungan Masjid Al-Jihad terjaga dengan baik, tertib, dan kondusif untuk beribadah. Pengurus berupaya memastikan fasilitas dapat digunakan dengan aman oleh seluruh jamaah. Masjid Al-Jihad dilengkapi dengan *CCTV* di seluruh area masjid dan juga petugas keamanan yang selalu siap siaga berjaga di lingkungan masjid. hal ini memberikan rasa nyaman dan meningkatkan kepercayaan jamaah terhadap pelayanan masjid.

Pengurus Masjid Al-Jihad berupaya menerapkan prinsip keterbukaan dalam pengelolaan masjid, baik melalui penyampaian laporan kegiatan maupun informasi terkait penggunaan dana. Transparansi tersebut menjadi salah satu faktor yang mendukung kepercayaan jamaah terhadap pengelolaan masjid. Para Takmir Masjid Al-Jihad biasanya menyampaikan laporan keuangan melalui saluran grup *WhatsApp*, *Instagram*, *Website* berita MU4, dan juga ditampilkan di TV yang berada di dalam ruangan Masjid Al-

⁴³ Wawancara dengan Bapak Aliansyah, S. Pd, Sekretaris Masjid Al-Jihad Kota Banjarmasin, tanggal 2 November 2025.

Jihad. Seperti yang dikatakan Bapak Aliansyah, S.Pd, beliau mengatakan:

“Untuk soal transparansi keuangan, biasanya kami mengirimkan laporan keuangan masjid melalui saluran WhatsApp, kami juga mengirimkan laporan keuangan itu melalui website berita kami yaitu mu4.co.id dan juga kami menampilkan laporan keuangan melalui tv yang ada di dalam masjid, jadi jamaah mudah untuk mendapatkan akses informasi tentang transparansi keuangan Masjid Al-Jihad.”⁴⁴

Gambar 4. 28 Laporan keuangan Masjid Al-Jihad melalui saluran WhatsApp & website berita mu4.co.id

LAPORAN KEGIATAN MASJID AL JIHAD BANJARMASIN BULAN NOVEMBER 2025

Total Penerimaan Infaq & Lain-lain : Rp. 453.929.793

Rincian Penerimaan Infaq & Lain-lain:	Rp.
Kotak Infaq Harian	232.120.000
Infaq Transfer Bank	19.902.000
QRIS Harian	43.871.748
Infaq dari UMKM, Pengajian, Lainnya	3.061.000
Infaq Untuk Buka Puasa Sunnah	1.383.501
Infaq Pembangunan	130.498.000
Infaq untuk Jenazah Dhuafa	4.157.680
Pendanaan dari Lazismu KL Al Jihad	14.250.000
Penerimaan Lainnya	5.605.786

Total Pengeluaran / Biaya & Lain-lain : Rp. 413.638.512

Rincian Pengeluaran / Biaya & Lain-lain:	Rp.
Pembelajaran Al-Quran & Ruteh Tahfidz	4.095.000
Konsumsi Buka Puasa & Sahur Sunnah	81.388.000
Konsumsi Kajian	71.349.000
Transport Pencaramah, Khatib & Muadzin Jum'at	34.650.000
Klinik Kesehatan	8.200.000
Gaji/Honor Marbot, Security & Tenaga Kerja Lainnya	82.853.000
Listrik, PDAM & Wifi	44.020.350
Perbaikan & Rehab	31.183.000
Jenazah Dhuafa	1.700.000
Biaya Operasional Lainnya	53.809.000
Biaya Lain-lain	390.153

Progres Donasi Pembangunan Kanopi & Lantai Pengembangan Sarana Masjid

Donasi Diterima: Rp.130.498.000 Progres Pekerjaan: Rp.289.120.250

LAPORAN KEGIATAN MASJID AL-JIHAD BANJARMASIN Bulan November 2025... Baca selengkapnya

Laporan Penerimaan dan Pengeluaran Masjid Al Jihad Banjarmasin Bulan November 2025. Keuangan Stabil?

MU4 Budi Adiyani
Ming, 7 Desember 2025 16:40

Facebook Twitter LinkedIn WhatsApp Telegram Print

LAPORAN KEGIATAN MASJID AL JIHAD BANJARMASIN BULAN NOVEMBER 2025

Total Penerimaan Infaq & Lain-lain : Rp. 453.929.793

Total Pengeluaran / Biaya & Lain-lain : Rp. 413.638.512

Progres Donasi Pembangunan Kanopi & Lantai Pengembangan Sarana Masjid

Donasi Diterima: Rp.130.498.000 Progres Pekerjaan: Rp.289.120.250

Banjarmasin, mu4.co.id - Menjelang akhir penghujung tahun 2025, sebagaimana rutin setiap bulan, Takmir Masjid Al Jihad Banjarmasin kembali menyampaikan laporan jumlah penerimaan dan pengeluaran masjid kepada publik sebagai bentuk komitmennya.

Untuk bulan November 2025 ini penerimaan

Sumber: Saluran WhatsApp & Website berita mu4.co.id

⁴⁴ Wawancara dengan Bapak Aliansyah, S. Pd, Sekretaris Masjid Al-Jihad Kota Banjarmasin, tanggal 2 November 2025.

Laporan keuangan Masjid Al-Jihad Banjarmasin ini secara rutin setiap bulannya dipublikasikan kepada jamaah dan masyarakat umum sebagai bentuk transparansi bahwasanya Takmir Al-Jihad Kota Banjarmasin dalam mengemban amanah dan kepercayaan yang dititipkan oleh donatur dan wakif dengan sebaik-baiknya serta menggunakan infak tersebut sesuai dengan peruntukkan di jalan Allah dan kebermanfaatan dikembalikan kepada seluruh jamaah.

e. *Emphaty* (Empati)

Emphaty (empati) adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual kepada pelanggan, serta berupaya sungguh-sungguh memahami apa yang menjadi keinginan, kebutuhan, dan keluhan mereka. Dalam konteks masjid, dimensi empati tersebut diwujudkan melalui perhatian terhadap jamaah dengan kebutuhan khusus, pendampingan sosial, atau pelayanan personal yang bersifat spesifik.

1) Perhatian Takmir Masjid Al-Jihad kepada jamaah

Dalam halnya memenuhi kebutuhan jamaah, Masjid Al-Jihad Kota Banjarmasin memiliki beberapa program dan fasilitas yang mana program dan fasilitas tersebut takmir Masjid Al-Jihad juga memperhatikan beberapa kalangan

seperti Lansia, Disabilitas dan Anak-anak. Dalam halnya dimensi empati bentuk perhatian yang diberikan lebih bersifat umum melalui program-program sosial seperti klinik kesehatan untuk jamaah, konsultasi kesehatan mental, konsultasi hukum, bantuan dhuafa, penyelenggaraan jenazah dan lain sebagainya.

Masjid Al-Jihad memiliki program klinik kesehatan gratis, yang mana hal ini merupakan program unggulan Masjid Al-Jihad yang sangat diminati jamaah. Adapun klinik kesehatan ini menyediakan pemeriksaan ringan mulai dari pemeriksaan tekanan darah, cek gula darah, cek kolesterol dan konsultasi medis ringan. Dan juga pemberian obat. Klinik kesehatan ini dijaga oleh dokter dan mahasiswa kedokteran yang sedang *COAS*.

Untuk klinik kesehatan bagi jamaah laki-laki biasanya dilaksanakan pada setiap hari minggu setelah shalat Magrib s/d sebelum salat Isya, dan bertempat di Rumah Pondok Tahfidz Al-Jihad. Sedangkan untuk jamaah perempuan dilaksanakan setiap hari minggu setelah shalat Subuh s/d selesai, dan bertempat di Sekretariat PC Aisyiyah 4 Banjarmasin di lantai 2 Masjid Al-Jihad Kota Banjarmasin.

Gambar 4. 29 Informasi tentang klinik kesehatan Masjid Al-Jihad Kota Banjarmasin



Sumber: *Instagram* Masjid Al-Jihad Kota Banjarmasin

Selain klinik kesehatan, Bapak Aliansyah, S.Pd selaku sekretaris Masjid Al-Jihad mengatakan, Masjid Al-Jihad juga memiliki program unggulan baru yaitu konsultasi kesehatan mental dan terapinya. Program ini ditujukan untuk jamaah yang mungkin memiliki gangguan seperti cemas, depresi, putus asa dan juga bagi anak-anak yang kecanduan *gadget*. Program ini ditangani langsung oleh seorang profesional dibidangnya. Dalam program ini jamaah bisa mendaftarkan diri secara langsung melalui grup WhatsApp khusus untuk konsultasi, jamaah bisa memilih sesi waktu dan tanggal yang sudah disediakan. Di setiap sesi

konsultasi hanya menerima 3 jamaah persesi agar konsultasi berjalan efektif dan lancar.

Selain itu Masjid Al-Jihad juga menyediakan ruang konsultasi permasalahan hukum dan juga ruang konsultasi penghitungan waris dan zakat. Program ini ditangani oleh Konsultan hukum, advokat dan pengacara. Dan juga untuk program penghitungan waris dan zakat, ditangani oleh praktisi hukum waris dan beliau merupakan mantan hakim pengadilan agama lalu setelah pensiun beliau mengabdikan diri di Masjid Al-Jihad untuk program ini. Adapun program ini gratis bagi para jamaah.

Gambar 4. 30 Informasi tentang ruang konsultasi hukum dan ruang konsultasi kesehatan mental



Sumber: Instagram Masjid Al-Jihad Kota Banjarmasin

Berdasarkan observasi peneliti, Masjid Al-Jihad menunjukkan perhatian terhadap kelompok khusus, seperti lansia dan penyandang disabilitas, melalui penyediaan kursi khusus untuk salat serta fasilitas yang mendukung kenyamanan mereka dalam beribadah seperti menyediakan eskalator, tangga untuk jalur kursi roda, toilet duduk dengan *hand grip* yang memudahkan lansia dan para disabilitas. Kondisi ini menunjukkan adanya kepedulian pengurus terhadap kebutuhan jamaah yang beragam.

Dalam bentuk kepedulian menciptakan lingkungan yang nyaman bagi semua kalangan, Masjid Al-Jihad Banjarmasin juga berinisiatif menyediakan sudut ruang bermain untuk anak-anak. Hal ini merupakan wujud takmir Masjid Al-Jihad dalam menciptakan lingkungan yang menyenangkan dan nyaman bagi anak-anak agar menumbuhkan kecintaan terhadap masjid sejak dini sebagai generasi penerus.

Berdasarkan konsep Masjid Ramah Anak (MRA), Masjid Al-Jihad Kota Banjarmasin berupaya menciptakan lingkungan ibadah yang mendukung kebutuhan anak dan keluarga. Penerapan konsep tersebut sejalan dengan Peraturan Presiden No 25 Tahun 2021 tentang kebijakan Kabupaten/Kota Layak Anak. Implementasinya diwujudkan

melalui penyediaan berbagai sarana dan prasarana yang ramah anak. Selain itu, pengelolaan masjid memandang anak-anak sebagai generasi penerus yang memiliki peran penting dalam memakmurkan masjid dan memperkuat nilai-nilai keagamaan. Oleh karena itu, disediakan fasilitas yang memungkinkan anak untuk beraktivitas atau bermain di area yang telah disiapkan, sehingga orang tua dapat melaksanakan ibadah, termasuk salat berjamaah dengan lebih tenang dan khusyuk.

Gambar 4. 31 Sudut ruang bermain anak-anak



Sumber: Dokumentasi peneliti

Selain menyediakan sudut ruang bermain anak, Masjid Al-Jihad juga menghadirkan fasilitas pojok baca

dan literasi yang dapat dimanfaatkan oleh anak-anak maupun jamaah dewasa. Penyediaan fasilitas tersebut merupakan bagian dari upaya masjid dalam mendukung peningkatan budaya literasi di lingkungan masyarakat sekaligus memperluas fungsi masjid sebagai pusat pendidikan dan pembinaan umat.

Keberadaan pojok baca di Masjid Al-Jihad sejalan dengan Program Pengadaan Bahan Bacaan Bermutu dalam Penguatan Literasi Masyarakat Tahun 2025 yang dilaksanakan oleh Perpustakaan Nasional Republik Indonesia dan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banjarmasin. melalui program tersebut, rumah-rumah ibadah memperoleh dukungan bacaan guna meningkatkan akses masyarakat terhadap sumber pengetahuan dan mendorong tumbuhnya minat baca.

Sebagaimana penerima program, Masjid Al-Jihad memperoleh bantuan sekitar 1000 eksemplar buku bacaan bermutu yang ditujukan bagi anak-anak dan remaja. Koleksi tersebut ditempatkan pada pojok baca masjid sehingga dapat dimanfaatkan oleh jamaah, khususnya anak-anak yang datang bersama orang tua mereka. Dengan adanya fasilitas ini, anak-anak dapat mengisi waktu mereka dengan kegiatan membaca sambil menunggu pelaksanaan salat berjamaah.

Keberadaan pojok baca tersebut menunjukkan komitmen Masjid Al-Jihad dalam menciptakan lingkungan ibadah yang tidak hanya mendukung kegiatan keagamaan, tetapi juga pengembangan literasi masyarakat.⁴⁵

Gambar 4. 32 Perpustakaan Masjid Al-Jihad Kota Banjarmasin



Sumber: Dokumentasi peneliti

⁴⁵ Budi Adiyani, "Perpustakaan Nasional RI Sediakan Buku-Buku Bacaan Bermutu untuk Anak dan Remaja di Perpustakaan Masjid Al-Jihad Banjarmasin Guna Tingkatkan Minat Baca," mu4.co.id, last modified 2025, diakses Mei 19, 2026, <https://mu4.co.id/perpustakaan-nasional-ri-sediakan-buku-buku-bacaan-bermutu-untuk-anak-anak-dan-remaja-di-perpustakaan-masjid-al-jihad-banjarmasin-guna-tingkatkan-minat-baca/>.

B. Pembahasan

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

Strategi pelayanan merupakan serangkaian upaya yang dilakukan organisasi untuk mencapai tujuan pelayanan yang berkualitas. Dalam penelitian ini, strategi pelayanan Takmir Masjid Al-Jihad Kota Banjarmasin dianalisis dengan menggunakan teori *SERVQUAL* yang dikembangkan oleh A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry. Teori ini digunakan untuk mengidentifikasi berbagai strategi pelayanan yang diterapkan pengelola masjid melalui lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu *tangibleness, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*.⁴⁶

a) *Tangibles* (Bukti Fisik)

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, pengurus takmir Masjid Al-Jihad Kota Banjarmasin berupaya meningkatkan kualitas pelayanan melalui penyediaan fasilitas yang memadai bagi jamaah. Hal tersebut terlihat dari kondisi bangunan masjid yang terawat, kebersihan area ibadah, tersedianya tempat wudhu yang memadai, serta dukungan fasilitas bagi lansia dan penyandang disabilitas.

Strategi yang diterapkan pengurus masjid dalam dimensi *tangibles* dilakukan melalui pemeliharaan fasilitas secara berkala, peningkatan kualitas sarana ibadah, dan penyediaan fasilitas pendukung yang menunjang kenyamanan jamaah. Upaya tersebut sejalan dengan konsep

⁴⁶ A Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L Berry. *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations* (New York: The Free Press, 1990).

tangibles dalam *servqual* yang menekankan pentingnya bukti fisik sebagai indikator kualitas layanan. Dengan demikian, strategi pelayanan pada dimensi *tangibles* telah memberikan dampak positif terhadap kenyamanan jamaah dalam beribadah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kondisi fisik Masjid Al-Jihad Kota Banjarmasin tergolong baik. Kebersihan ruang salat, ketersediaan tempat wudhu, toilet, area parkir, dan fasilitas pendukung lainnya memberikan kenyamanan bagi jamaah dalam melaksanakan ibadah. Temuan tersebut sejalan dengan teori *SERVQUAL* yang dikemukakan oleh Valarie A Zeithaml, A. Parasuraman, dan Leonard L. Berry yang menyatakan bahwa *tangibles* merupakan aspek kualitas pelayanan yang berkaitan dengan penampilan fasilitas fisik, perlengkapan, dan sarana pendukung. Semakin baik kondisi fisik yang dimiliki organisasi, semakin tinggi pula persepsi kualitas yang dirasakan pengguna layanan. Dengan demikian, kondisi fisik Masjid Al-Jihad yang terawat menjadi salah satu faktor yang mendukung kualitas pelayanan kepada jamaah.

b) *Reliability* (Kehandalan)

Hasil dimensi *reliability* mengacu pada kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan secara konsisten, tepat waktu, dan sesuai dengan yang dijanjikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Takmir Masjid Al-Jihad berupaya menjaga keandalan pelayanan melalui pelaksanaan kegiatan ibadah dan program keagamaan yang terjadwal secara rutin. Jadwal shalat berjamaah, kajian keislaman, dan kegiatan

keagamaan lainnya dilaksanakan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

Selain itu, pengurus masjid juga berusaha memastikan fasilitas pendukung ibadah selalu siap digunakan oleh jamaah. Konsistensi pelayanan tersebut mencerminkan adanya komitmen pengurus dalam menjaga kepercayaan jamaah dan masyarakat terhadap masjid. Berdasarkan temuan tersebut, strategi pelayanan pada dimensi *reliability* dapat dikatakan efektif karena mampu memberikan pelayanan yang konsisten dan dapat diandalkan.

Penelitian menunjukkan bahwa pengurus mampu melaksanakan berbagai kegiatan sesuai jadwal yang telah ditetapkan. Kegiatan salat berjamaah, kajian rutin, dan program keagamaan lainnya berlangsung secara konsisten. Temuan ini sesuai dengan teori *SERVQUAL* yang menjelaskan bahwa *reliability* merupakan kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan secara akurat, konsisten, dan dapat dipercaya. Keandalan pelayanan menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan pengguna layanan. Oleh karena itu, konsistensi pelaksanaan program yang dilakukan oleh Takmir Masjid Al-Jihad menunjukkan adanya kualitas pelayanan yang baik pada dimensi *reliability*.

c) *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Responsiveness merupakan kesediaan dan kemampuan pengelola dalam membantu penggunaan layanan serta memberikan pelayanan

dengan cepat. Berdasarkan dengan hasil wawancara, pengurus Masjid Al-Jihad menunjukkan sikap responsif terhadap kebutuhan dan keluhan jamaah. Ketika terdapat keluhan atau kebutuhan tertentu dari jamaah. Pengurus berusaha segera melakukan tindak lanjut agar pelayanan tetap berjalan optimal.

Selain itu, pengurus juga memberikan informasi terkait kegiatan masjid melalui berbagai media komunikasi sehingga jamaah dapat memperoleh informasi secara cepat dan mudah. Strategi ini menunjukkan bahwa pengurus berupaya membangun komunikasi yang baik dengan jamaah serta memberikan solusi terhadap berbagai permasalahan yang muncul dalam pelayanan masjid.

Berdasarkan hasil penelitian, pengurus cukup cepat dalam menanggapi kebutuhan dan keluhan jamaah, terutama terkait dengan fasilitas ibadah dan kenyamanan lingkungan masjid. Hal ini sejalan dengan teori *SERVQUAL* yang menyatakan bahwa *responsiveness* adalah kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu pengguna layanan secara cepat dan tepat. Daya tanggap yang baik menunjukkan adanya perhatian pengurus terhadap kebutuhan jamaah. Dengan demikian, kemampuan pengurus dalam merespons masukan jamaah menunjukkan bahwa dimensi *responsiveness* telah diterapkan dengan cukup baik.

d) *Assurance* (Jaminan)

Dimensi assurance berkaitan dengan kemampuan petugas dalam memberikan rasa aman, kepercayaan, serta keyakinan kepada pengguna layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Takmir Masjid Al-Jihad berusaha membangun kepercayaan jamaah melalui pengelolaan kegiatan yang transparan, pelayanan yang sopan, serta penyampaian informasi yang jelas mengenai program-program masjid.

Pengurus juga berupaya menjaga keamanan lingkungan masjid sehingga jamaah dapat melaksanakan ibadah dengan tenang dan nyaman. Sikap ramah, sopan dan profesional yang ditunjukkan oleh pengurus turut meningkatkan rasa percaya masyarakat terhadap pelayanan masjid. Dengan demikian, strategi pelayanan pada dimensi assurance telah memberikan kontribusi positif dalam membangun citra dan kredibilitas Masjid Al-Jihad di mata jamaah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengurus memiliki sikap ramah, sopan, dan mampu memberikan informasi yang dibutuhkan jamaah. Kondisi tersebut menciptakan rasa aman dan nyaman bagi jamaah. Temuan ini sesuai dengan teori *SERVQUAL* yang menjelaskan bahwa *assurance* berkaitan dengan kemampuan, pengetahuan, kesopanan, dan kredibilitas penyedia layanan dalam menumbuhkan rasa percaya kepada pengguna layanan. Oleh karena itu, sikap profesional dan ramah yang ditunjukkan pengurus menjadi salah satu indikator keberhasilan pelayanan pada dimensi *assurance*.

e) *Empathy* (Empati)

Empati merupakan perhatian dan kepedulian yang diberikan oleh penyedia layanan kepada pengguna layanan secara individual. Berdasarkan hasil penelitian, Takmir Masjid Al-Jihad menunjukkan kepedulian terhadap kebutuhan berbagai kelompok jamaah, termasuk lansia, perempuan, anak-anak, dan penyandang disabilitas. Bentuk perhatian tersebut diwujudkan melalui penyediaan fasilitas yang mendukung kenyamanan mereka dalam beribadah.

Selain itu, takmir juga berusaha menjalin hubungan baik dengan masyarakat melalui kegiatan sosial, pembinaan keagamaan, serta pelayanan konsultasi keagamaan. Strategi ini menunjukkan bahwa pengurus tidak hanya berorientasi pada penyelenggaraan kegiatan ibadah, tetapi juga memperhatikan kebutuhan dan kenyamanan setiap jamaah secara menyeluruh.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengurus berupaya memahami kebutuhan jamaah dengan menyediakan berbagai fasilitas dan program yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Selain itu, pengurus juga terbuka terhadap kritik dan saran yang disampaikan jamaah. Temuan itu sesuai dengan teori *SERVQUAL* yang menyatakan bahwa empati merupakan perhatian dan kepedulian individu yang diberikan penyedia layanan kepada pengguna layanan. Organisasi yang mampu memahami kebutuhan pengguna layanan akan lebih mudah menciptakan kepuasan dan loyalitas. Dengan demikian, perhatian yang

diberikan Takmir Masjid Al-Jihad kepada jamaah menunjukkan bahwa dimensi empati telah diterapkan dalam pelayanan masjid.