

**PELAYANAN JEMAAH
PADA KEGIATAN DAKWAH
DI MASJID HASANUDDIN MADJEDIE
KOTA BANJARMASIN**

Skripsi

Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Menyelesaikan Program Strata Satu
Manajemen Dakwah

Oleh

**Mochamad Gilang Al-Asymi
(200104030196)**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH
BANJARMASIN
2025 M/1446 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mochamad Gilang Al-asyimi

Nim : 200104030196

Tempat/Tanggal Lahir : Puruk Cahu, 25 Oktober 2001

Jurusan : Manajemen Dakwah

Fakultas : Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul “Strategi Pelayanan Jemaah Pada Kegiatan Dakwah Di Masjid Hasanuddin Madjedie Kota Banjarmasin” adalah benar-benar karya saya, kecuali kutipan yang disebut sumbernya, apabila dikemudian hari skripsi ini bukan hasil karya asli saya, atau merupakan hasil plagiasi, saya bersedia menerima sanksi akademi sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banjarmasin, 30 Desember 2024



Mochamad Gilang Al-asyimi



**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 : 1582/Un.14/III.4/PP.00.9/12/2024

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

Nama : Mochamad Gilang Al-Asymi
NIM : 200104030196
Program Studi : S1 Manajemen Dakwah

Judul skripsi:

**STRATEGI PELAYANAN JEMAAH PADA KEGIATAN DAKWAH DI MASJID
HASANUDDIN MADJEDIE KOTA BANJARMASIN**

Hasil Uji Plagiasi : 3%

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

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 31 Desember 2024

a.n. Dekan

Wakil Dekan Bidang Akademik dan
Kelembagaan,

Taufiqurrahman

PERSETUJUAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul : STRATEGI PELAYANAN JEMAAH PADA KEGIATAN DAKWAH DI MASJID HASANUDDIN MADJEDIE KOTA BANJARMASIN

Ditulis oleh : Mochamad Gilang Al-Asymi

NIM : 200104030196

Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah

Tahun Akademik : 2024M/1445H

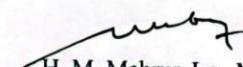
Alamat : Jl. Gatot Subroto IV, Gang Cengkeh, RT. 34, RW.02, Banjarmasin Timur, Kalimantan Selatan

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

Banjarmasin, *30 Desember* 2024

Pembimbing I

Pembimbing II


H. M. Mabur, Lc., M.Ag
NIP: 196806281998031003


Devi Noviyanti, S.E., M.M
NIP: 198701252015032003

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen Dakwah
Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
UIN Antasari Banjarmasin



Sri Anafarhanah, SEI., MSI
NIP: 198909112015032005

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul Pelayanan Jemaah Pada Kegiatan Dakwah Di Masjid Hasanuddin Madjedie Kota Banjarmasin, ditulis oleh Mochamad Gilang Al-Asymi telah diujikan dalam sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin pada :

Hari : Kamis

Tanggal : 16 Januari 2025

Dan dinyatakan LULUS dengan nilai 87 (A)

Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu
Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin,



Dr. H. Abduh Amrie, MA
NIP. 19630502199231005

TIM PENGUJI :

Nama	Tanda Tangan
1. Dr. Mahmud Yusuf, M.SI.	1.
2. Sri Anafarhanah, SEI., MSI	2.
3. H. Muhammad Mabror, Lc, M.Ag	3.
4. Devi Noviyanti, SE., M.M.	4.

ABSTRAK

MOCHAMAD GILANG AL-ASYMI. 200104030196. (Pelayanan Jemaah Pada Kegiatan Dakwah Di Masjid Hasanuddin Madjedie Kota Banjarmasin). Pembimbing: (I) H. M. Maburur, Lc., M.Ag. dan (II) Devi Noviyanti, SE., MM. pada Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, UIN Antasari Banjarmasin. 2024.

Kata Kunci: Strategi Pelayanan Jemaah, Kegiatan Dakwah

Penelitian ini dilatar belakangi oleh kegiatan dan program dakwah yang dilaksanakan di Masjid Hasanuddin Madjedie Kota Banjarmasin. Berjalannya kegiatan dan program tersebut tentu tidak lepas dari strategi atau langkah-langkah yang disusun dan dilakukan oleh pengurus masjid. Di antara strategi-strategi yang dirumuskan, strategi pelayanan terhadap jemaah barangkali menjadi hal yang sifatnya fundamental dalam keberlangsungan kegiatan tersebut. Oleh karena itu, penelitian ini berusaha untuk menggali apa saja dan bagaimana strategi yang dirumuskan dan dilaksanakan dalam kegiatan serta program dakwah yang di masjid tersebut, khususnya yang ditujukan bagi kenyamanan jemaah.

Permasalahan yang diteliti pada dasarnya berkaitan dengan strategi pelayanan yang digunakan oleh pihak manajemen masjid. Strategi pelayanan yang dimaksud mencakup pada strategi pelayanan pada kegiatan dakwah dan strategi pelayanan yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan jemaah terhadap keberadaan masjid itu sendiri.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif atau disebut penelitian lapangan (*field research*). Peneliti telah mengamati, mengobservasi, mewawancarai dan mendokumentasikan secara langsung dalam kondisi nyatanya. Subjek yang diteliti adalah pihak manajemen atau pengurus masjid Hasanuddin Madjedie yang berada di kota Banjarmasin.

Hasil penelitian yang diperoleh oleh peneliti menerangkan bahwa pelayanan yang diterapkan oleh pihak manajemen masjid, baik dalam kegiatan dakwah maupun layanan untuk kepuasan jemaah terbilang sudah cukup lengkap dan bagus. Dari segi dasar pelayanan, pihak manajemen masjid melaksanakan pelayanan sesuai dengan tujuan utama dari masjid tersebut, yaitu terwujudnya kemakmuran masjid. Dari segi prinsip, mereka menerapkan prinsip-prinsip yang sesuai dengan ajaran Islam dan menjunjung nilai-nilai sosial kemanusiaan. Dalam implementasinya, pihak manajemen masjid melaksanakan beberapa program dan layanan seperti pengadaan dan pengayaan sarana prasarana yang menunjang kenyamanan jemaah ketika mengikuti kegiatan dakwah di masjid, termasuk mengadakan layanan-layanan sosial seperti layanan kesehatan pada waktu-waktu tertentu dan layanan pemulasaran jenazah (parukunan).

Adapun pelayanan yang digunakan untuk meningkatkan kepuasan jemaah terhadap keberadaan masjid meliputi kebersihan yang selalu dijaga, menciptakan suasana serta lingkungan yang tenang, damai, aman serta sejahtera, fasilitas dan aksesibilitas yang mudah termasuk program dan kegiatan yang disusun dan diatur dengan baik.

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, serta karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Pelayanan Jemaah Pada Kegiatan Dakwah Di Masjid Hasanuddin Madjedie Kota Banjarmasin”, dengan lancar dan sesuai harapan. Skripsi ini disusun guna memenuhi syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Sosial (S1) Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin. Keberhasilan penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan semua pihak yang telah memberikan dukungan berupa bimbingan, dorongan semangat, dan motivasi, membuat peneliti bisa mempertahankan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini, oleh karena itu peneliti menyampaikan banyak-banyak terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. H. Mujiburrahman, MA. Rektor UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan wadah untuk menggali ilmu pengetahuan selama kuliah di kampus UIN Antasari Banjarmasin.
2. Bapak Dr. H. Muhammad Abduh Amrie, MA. Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin, yang telah menyetujui skripsi ini untuk dimunaqasyahkan.

3. Ibu Sri Anafarhanah, SEI, M.SI Ketua Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin yang telah menyetujui serta menerima judul skripsi ini.
4. Bapak. H. M. Mabror, Lc., M.Ag Dosen penasehat akademik dan juga dosen pembimbing satu yang dengan rendah hati dapat meluangkan waktu dan pikirannya untuk membimbing, memotivasi, dan memberikan pemikirannya dalam mengarahkan skripsi ini.
5. Ibu Devi Noviyanti, SE.,MM. dosen pembimbing dua yang dengan rendah hati dapat meluangkan waktu untuk mengoreksi skripsi ini hingga selesai
6. Para Dosen beserta staf karyawan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin yang banyak memberikan ilmu pengetahuan, pelajaran, serta pelayanan akademik kepada peneliti selama berkuliah hingga sampai pada tahap penyusunan skripsi ini.
7. Kepala staf perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin dan Kepala Staf Perpustakaan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari yang telah memberikan layanan yang baik kepada peneliti dalam buku-buku yang diperlukan sehingga dapat terselesaikan dengan baik.
8. Peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada

orang tua, saudara, keluarga, dan teman-teman seperjuangan serta semua pihak yang telah berpartisipasi dalam memberikan doa, motivasi, bantuan, serta saran kepada peneliti dalam penyusunan skripsi ini dari awal hingga selesai. Serta semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu-satu, peneliti berusaha sebaik mungkin agar dapat menyajikan skripsi yang baik dan benar. Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, peneliti juga menyadari masih banyak kekurangan dan kesalahan sehingga peneliti sangat mengharapkan kritik serta saran yang membangun untuk menyempurnakan skripsi ini.

Akhirnya, besar harapan peneliti agar skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna pada peneliti selanjutnya maupun pembaca secara umum. *Aamiin Aamiin Ya Rabbal Alamin.*

Banjarmasin, 31 Januari 2025

Peneliti,
Mochamad Gilang Al-Asymi

MOTTO HIDUP

Khairun naas anfa'uhum linnas

(Sebaik-baik manusia adalah yang bermanfaat bagi manusia lainnya)

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

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 : <u>H</u>	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	

1. Vokal

Vokal dalam bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong. Vokal tunggal memiliki ketentuan alih aksara sebagai berikut.

Tanda Vokal Arab	Tanda Vokal Latin	Keterangan
َ	A	Fathah
َ	I	Kasrah
ُ	U	Dhammah

2. Vokal Rangkap

Vokal rangkap memiliki ketentuan alih aksana sebagai berikut.

Tanda Vokal Arab	Tanda Vokal Latin	Keterangan
يَ -	Ai	a dan i
وَ -	Au	a dan u

3. Vokal Panjang

Ketentuan alih aksara vokal panjang (*mad*), yang dalam bahasa Arab dilambangkan dengan harakat dan huruf sebagai berikut.

Tanda Vokal Arab	Tanda Vokal Latin	Keterangan
بَا	Ā	a dengan topi di atas
بِي	Î	i dengan topi di atas
بُو	Ū	u dengan topi di atas

4. Kata Sandang

Kata sandang, yang dalam sistem aksara Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu dialihaksarakan menjadi huruf /I/, baik diikuti huruf syamsiyah maupun huruf kamariah. Contoh: (الرِّجَال) ditulis al-rijâl bukan ar-rijâl, (الدِّوَان) ditulis al-dîwân bukan ad-dîwân.

5. Syiddah (*Tasydid*)

Syiddah atau *tasydîd* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda (ˆ) dalam alih aksara ini dilambangkan dengan huruf, yaitu dengan menggandakan huruf yang diberi tanda *syiddah* itu. Akan tetapi, hal ini tidak berlaku jika huruf yang menerima tanda *syiddah* itu terletak setelah kata

sandang yang diikuti oleh huruf-huruf syamsiyah. Misalnya, kata (الضَّرُورَةُ) tidak ditulis ad-dharûrah melainkan al-dharûrah, demikian seterusnya.

6. *Ta Marbutah*

Berkaitan dengan alih aksara ini, jika huruf *ta marbutah* terdapat pada kata yang berdiri sendiri, maka huruf tersebut dialihaksarakan menjadi huruf /h/ (lihat contoh 1 di bawah). Hal yang sama juga berlaku jika *ta marbutah* tersebut diikuti oleh kata sifat (*na't*) (lihat contoh 2 di bawah). Namun, jika huruf *ta marbutah* tersebut diikuti kata benda (*ism*), maka huruf tersebut dialihaksarakan menjadi huruf /t/ (lihat contoh 3 di bawah).

No.	Kata Arab	Alih Aksara
1	طَرِيقَةٌ	Tharîqah
2	الْجَامِعَةُ الْإِسْلَامِيَّةُ	Al-Jâmi'ah Islâmiyyah
3	وَحْدَةُ الْوُجُودِ	Wahdat al-Wujûd

7. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam alih aksara ini huruf kapital tersebut juga digunakan dengan mengikuti ketentuan yang berlaku dalam ejaan Bahasa Indonesia, antara lain untuk menuliskan permulaan kalimat, huruf awal nama tempat, nama bulan, nama diri dan lain-lain. Jika nama diri didahului kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal atau kata sandangnya. Contoh: al-Ghazali bukan Al-Ghazali, al-Banjari bukan Al-Banjari.

Beberapa ketentuan lain dalam Pedoman Umum Ejaan Bahasa Indonesia (PUEBI) sebetulnya juga dapat diterapkan dalam alih aksara ini, misalnya ketentuan mengenai huruf cetak miring (*italic*) atau cetak tebal (*bold*). Jika menurut PUEBI, judul buku ditulis dengan cetak miring, maka demikian halnya dalam alihaksarannya, demikian seterusnya.

Berkaitan dengan penulisan nama, untuk nama-nama tokoh yang berasal dari Nusantara sendiri, disarankan tidak dialihaksarakan meskipun akar katanya berasal dari bahasa Arab. Misalnya ditulis Abdussamad al-Palimbani tidak ‘Abd al-Samad al-Palimbani, Nuruddin al-Raniri, tidak Nūr al-Dīn al-Rânîrî.

8. Cara Penulisan Kata

Setiap kata, baik kata kerja (*fi’l*), kata benda (*ism*), maupun huruf (*huruf*) ditulis secara terpisah. Berikut adalah beberapa contoh alih aksara atas kalimat-kalimat dalam Bahasa Arab.

Aksara Arab	Alih Aksara
ذَهَبَ الْأُسْتَاذُ	dzahaba al-ustâdzu
تَبَيَّنَ الْأَجْرُ	tsabata al-ajru
الْحَرَكَةُ الْعَصْرِيَّةُ	al-ḥarakah al-‘ashriyyah
أَشْهَدُ أَنْ لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ	asyhadu an lâ ilâha illa Allâh
مَوْلَانَا مَلِكُ الصَّالِحِ	maulana Mailik al-Shâlîḥ
يُؤْتِرُكُمْ اللَّهُ	yu’tsirukum Allâh
الْمَظَاهِرِ الْعَقْلِيَّةِ	al-mazhâhir al-‘aqliyyah
حُبُّ الْإِسْتِثْلَاعِ	ḥub al-istithla’
الْمَادَّةُ الْمَصْنُوعَةُ مِنَ الْحَيَوَانَ	al-mâddah al-mashnû’ah min al-ḥayawân
طَرَفُ الْعَيْنِ	tharf al-‘ayni
الْمُسَاهَمَةُ	al-musâhamah
مَنْ سَلَكَ طَرِيقًا	man salaka tharîqan

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
HALAMAN BUKTI BEBAS PLAGIASI	iii
PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
PENGESAHAN SKRIPSI	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
MOTTO	ix
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	x
DAFTAR ISI	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Signifikansi Penelitian	6
E. Definisi Operasional	7
F. Penelitian Terdahulu	10
G. Sistematika Penulisan	11
BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA BERPIKIR	13
A. Pelayanan	13
B. Dakwah	20
C. Masjid	27
D. Kerangka Berpikir	31
BAB III METODE PENELITIAN	32
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	32
B. Lokasi Penelitian	32
C. Subjek dan Objek Penelitian	33
D. Sumber Data	33
E. Teknik Pengumpulan Data	35

F. Teknik Analisis Data	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	37
A. Hasil Penelitian	37
1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	37
2. Sejarah dan Profil Masjid Hasanuddin Madjedie	38
3. Visi, Misi dan Tujuan	44
4. Struktur Pengurus Masjid Hasanuddin Madjedie	46
5. Kegiatan-Kegiatan di Masjid Hasanuddin Madjedie	47
6. Sarana dan Prasarana	53
7. Kegiatan Sosial Masjid Hasanuddin Madjedie	55
B. Pembahasan	59
1. Dasar Pelayanan Masjid Hasanuddin Madjedie	59
2. Pelayanan di Masjid Hasanuddin Madjedie	61
3. Kenyamanan di Masjid Hasanuddin Madjedie	64
BAB V PENUTUP	67
A. Simpulan	67
B. Rekomendasi.....	68
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN-LAMPIRAN	73
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	83

HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Pedoman Wawancara	73
Lampiran 2: Dokumentasi Wawancara	74
Lampiran 3: Surat Persetujuan Desain Operasional Skripsi	79
Lampiran 4: Surat Keterangan Pembimbing	80
Lampiran 5: Surat Keterangan Seminar	81
Lampiran 6: Surat Keterangan Penelitian	82

HALAMAN DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Lokasi Masjid Hasanuddin Madjedie.....	35
Gambar 4. 2 Tampilan Depan Masjid Hasanuddin Madjedie.....	36
Gambar 4. 3 Struktur Pengurus Masjid Hasanuddin Madjedie tahun 2024.....	44
Gambar 4. 4 Suasana kajian pada saat kajian rutin di Masjid Hasanuddin Madjedie.....	46
Gambar 4. 5 Live Streaming kajian rutin Masjid Hasanuddin Madjedie.....	47
Gambar 4. 6 Suasana pada saat sholat Idul Fitri dan Idul Adha di Masjid Hasanuddin Madjedie	49
Gambar 4. 7 Kegiatan penyembelihan hewan Qurban di Masjid Hasanuddin Madjedie .	49
Gambar 4. 8 Pembagian panitia dan penembelihan hewan Qurban Masjid Hasanuddin Madjedie	50
Gambar 4. 9 Bagian dalam Masjid Hasanuddin Madjedie	52
Gambar 4. 10 Bagian depan dan dalam kamar kosong Masjid Hasanuddin Madjedie.....	52
Gambar 4. 11 Sekretariat Masjid, ATM dan TK Paud Masjid Hasanuddin Madjedie	52
Gambar 4. 12 Lahan parkir roda dua dan empat Masjid Hasanuddin Madjedie.....	53
Gambar 4. 13 Bagian depan dan dalam Aula Masjid Hasanuddin Madjedie	53
Gambar 4. 14 Tempat Wudhu dan tempat penitipan sendal/sepatu Masjid Hasanuddin Madjedie	53
Gambar 4. 15 Kegiatan pembagian beras gratis di Masjid Hasanuddin Madjedie	55
Gambar 4. 16 Kegiatan program kesehatan Masjid Hasanuddin Madjedie	55
Gambar 4. 17 Kegiatan Pembagian makanan gratis di Masjid Hasanuddin Madjedie	56
Gambar 4. 18 Kegiatan Sunatan Massal dan Pembagian bingkisan di Masjid Hasanuddin Madjedie	57