

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.