

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pelayanan merupakan cara untuk mencapai suatu tujuan yang dilakukan melalui jasa berupa sikap, kecepatan, hubungan ataupun hal lain guna memperoleh kepuasan jemaah. Dalam praktiknya pemberian pelayanan yang baik kepada jemaah bukan merupakan suatu hal yang mudah, mengingat banyak kendala yang akan dihadapi baik dari dalam masjid maupun dari luar masjid. Upaya memberikan pelayanan yang optimal kepada jemaah harus dilakukan secara sungguh-sungguh, dengan memperhatikan faktor-faktor utama dan faktor-faktor pendukungnya. Faktor utama yang berpengaruh adalah sumber daya manusianya, artinya peranan pengurus yang melayani jemaah merupakan faktor utama karena hanya dengan pengurus masjid lah, jemaah dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka. Kemudian sarana dan prasarana yang digunakan juga harus dapat menunjang apa yang sudah dilakukan pengurus masjid.<sup>1</sup>

Pemberian pelayanan atau jasa pada jemaah akan memberikan kepuasan para jemaahnya, yang pada akhirnya akan menciptakan loyalitas jemaah pada pengurus masjid. Apabila pelayanan atas jasa yang diterima sesuai dengan yang diterapkan, maka kualitas pelayanan atau jasa dipersepsikan baik dan memuaskan jemaah. Sebaliknya bila pelayanan atau jasa yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Ciri pelayanan yang baik

---

<sup>1</sup> Gahayu Aji Nugraha, Strategi Pelayanan Takmir Masjid Dalam Meningkatkan Kualitas Kenyamanan Ibadah, Skripsi 2022, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, bab1 hal.1.

yang dapat memberikan kepuasan kepada jemaah adalah memiliki pengurus yang baik, tersedia sarana dan prasarana yang baik, bertanggung jawab kepada setiap jemaah dari awal hingga selesai, mampu melayani secara cepat dan tepat, mampu berkomunikasi secara jelas, memiliki pengetahuan umum lainnya, mampu memberikan kepercayaan kepada jemaah.<sup>2</sup>

Menurut Syamsuddin, kegiatan dakwah berarti salah satu implementasi dari fungsi kodrat seorang muslim dalam melaksanakan proses risalah yang mengkondisikan setiap umat Islam atau masyarakat agar dapat mengetahui, memahami, mengimani, dan mengamalkan ajaran Islam sebagai landasan hidup. Kegiatan dakwah dapat diartikan sebagai langkah untuk memberikan dampak atau perubahan menuju sesuatu yang lebih baik dalam mengimani dan mengamalkan ajaran Islam. Unsur-unsur kegiatan dakwah secara umum berisikan pokok-pokok isi Al-Qur'an seperti aqidah yang membicarakan tentang keyakinan dan ibadah yang meliputi pelaksanaan ritual dalam mengabdikan diri kepada Allah SWT. Selain itu, intisari Al-Qur'an yang bersinggungan dengan muamalah atau dimensi kehidupan sosial juga seringkali termasuk sebagai unsur dakwah. Bahkan kisah-kisah umat terdahulu juga termasuk sebagai salah satu dari unsur dakwah dimana kisah-kisah tersebut sering disampaikan untuk diambil i'tibar atau pelajaran untuk pengingat di kehidupan sekarang. Seluruh unsur-unsur dalam Al-Qur'an yang harus terkandung dalam penyampaian dakwah Islam.<sup>3</sup>

---

<sup>2</sup> Dzul Kifli, Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah PT. Ptuna Tour dan Travel, Skripsi 2020, Universitas Negeri (UIN) Syarif Hidayatullah Jakarta, bab1 hal.4.

<sup>3</sup> Mubasyaroh, M. (2017). Strategi Dakwah Persuasif dalam Mengubah Perilaku Masyarakat. Ilmu Dakwah: Academic Journal for Homiletic Studies, 11(2), 311-324.

Indonesia merupakan negara dengan penganut agama Islam paling besar di dunia. Penganut agama Islam selalu bertambah secara signifikan setiap tahunnya. Selain itu, Indonesia juga mendapat predikat sebagai negara dengan jumlah masjid terbanyak di dunia.<sup>4</sup> Dua predikat ini tentu saling memiliki keterkaitan. Masjid merupakan tempat yang paling penting dan mempunyai peran sentral sebagai tempat untuk melaksanakan ibadah, yaitu sebuah ritual yang diwajibkan bagi umat Islam, serta kegiatan sosial yang melibatkan umat Islam yang lainnya seperti akad pernikahan, mendiskusikan permasalahan yang ada pada umat, dan lain-lain. Oleh karena itu wajar jika semakin banyak jumlah penganut Islam di suatu negara, semakin banyak pula jumlah masjidnya.<sup>5</sup>

Dalam realitas keseharian kaum muslim, masjid seringkali hanya dianggap sebagai tempat untuk melaksanakan ibadah shalat. Namun berdasarkan apa yang telah disinggung sebelumnya, masjid mestinya juga dapat mewadahi kegiatan-kegiatan masyarakat bukan hanya pada dimensi kegiatan keagamaan tetapi juga pada dimensi lainnya seperti ekonomi dan sosial. Kehadiran masjid harus dioptimalkan agar peran dan fungsinya dapat dirasakan secara khusus oleh umat Islam, dan secara umum oleh masyarakat. Upaya-upaya tersebut harus dilakukan secara berkelanjutan dengan mempertimbangkan aspek etika dan nilai-nilai syariah yang bersifat ritual. Strategi pengelolaan masjid yang baik adalah berbasis jemaah, hal tersebut berdampak untuk meningkatkan pelayanan masjid terhadap jemaah,

---

<sup>4</sup> Hanif Hawari dalam <https://www.detik.com/hikmah/khazanah/d-7289423/10-negara-dengan-masjid-terbanyak-di-dunia-termasuk-indonesia>, diakses pada 13 November 2024.

<sup>5</sup> Moh. Arwani, Strategi Dakwah Takmir Masjid Jogokariyan Yogyakarta Dalam Meningkatkan Shalat Subuh Berjemaah, Skripsi, jurusan komunikasi penyiaran Islam fakultas ushuluddin dan dakwah institut agama Islam negeri Surakarta, 2017, h. 1.

dan tentunya para jemaah akan memiliki ketertarikan untuk ikut andil bersama-sama dalam memakmurkan masjid. Perlunya perberdayaan fungsi masjid secara profesional baik dari segi fisik seperti, memanfaatkan ruang-ruang masjid sebagai tempat pembinaan keagamaan dan sosial. Tempat dan lahan yang ada di lingkungan masjid digunakan sebagai tempat yang dapat memberikan manfaat bagi kepentingan jemaah maupun masyarakat sekitar dan bagi kemakmuran masjid.<sup>6</sup>

Maka dari itu dalam mewujudkan masjid yang ideal ada beberapa hal yang harus diperhatikan baik dari sisi imarah, riayah, dan idarah. Imarah adalah bagaimana cara membuat suatu kegiatan dalam masjid sehingga masjid berguna dan memberikan manfaat keagamaan. Ri'ayah adalah pemeliharaan masjid, baik itu mencakup arsitektur, mihrab, mimbar, kubah dan menara. Idarah adalah bentuk penataan masjid baik itu dari segi pembangunan masjidnya, taman masjid dan sebagainya. Maka pembangunan masjid tidak hanya terfokus pada pembangunan fisik saja, melainkan juga harus merancang kegiatan-kegiatan yang dapat meramaikan masjid. Maka dari itu para pengurus masjid harus bisa memahami ilmu pengetahuan dan wawasan yang luas serta keterampilan para pengurus masjid harus bisa bersikap adaptif dan antisipatif terhadap perkembangan zaman.<sup>7</sup>

Masjid Hasanuddin Madjedie adalah masjid yang berlokasi di Jalan Brigjend H. Hasan Basri, Nomor 2, Kelurahan Pangeran, Kecamatan Banjarmasin Utara, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan. Masjid Hasanuddin Madjedie menjadi

---

<sup>6</sup> Noni Setyorini, Kristin Violinda, Pengelolaan dan Pengembangan Aset Masjid Sebagai Upaya Peningkatan Layanan Ibadah, Jurnal Pengabdian dan Pemberdayaan Masyarakat, Vol 5 No. 1 Maret 2021, HAL. 2.

<sup>7</sup> Evi Hudratii, Rahmawati, Manajemen Pelayanan Masjid Bahteramas Kota Kendari, Jurnal Al-Munazzam, Vol. 1 No. 2 November 2021, Hal. 2-3.

tempat peribadatan umat muslim dalam melaksanakan shalat, baik secara sendirian maupun berjemaah dan adapun shalat tersebut seperti shalat fardhu lima waktu dan shalat sunnah.

Selain menjadi tempat peribadatan umat muslim, Masjid Hasanuddin Madjedie juga menjadi tempat menuntut ilmu keagamaan karena adanya kajian rutin yang diadakan oleh pengurus masjid setiap malam Selasa ba'da shalat magrib-isyah, subuh Kamis ba'da shalat subuh-syuruk, malam Jumat ba'da shalat magrib-isyah, malam Minggu ba'da shalat magrib-isyah dan subuh Minggu ba'da subuh-syuruk. Masjid Hasanuddin Madjedie juga menyediakan makanan dan minuman gratis yang bisa dinikmati langsung oleh para jemaah, yang mengikuti kajian rutin pada subuh Minggu dan kegiatan buka puasa sunnah bersama yang diadakan pada hari Senin dan Kamis, hal itu dilakukan Masjid Hasanuddin Madjedie guna meningkatkan rasa ketertarikan jemaah untuk datang ke masjid.

Masjid Hasanuddin Madjedie juga memberikan pelayanan kepada para jemaah melalui fasilitas-fasilitas masjid seperti ruangan masjid dengan full AC, kulkas yang berisikan minuman gratis, adanya layar besar di lantai satu dan dua agar jemaah saff belakang bisa melihat secara jelas kajian atau ceramah dan kebersihan ruangan masjid, tempat wudhu dan WC yang selalu terjaga kebersihannya. Adapun kegiatan sosial seperti pembagian beras gratis (duafa), sunatan massal gratis dan program kesehatan.

Adapun sarana dan prasarana masjid seperti lahan parkir besar untuk kendaraan roda dua dan empat, ATM 24 jam, aula masjid yang biasa digunakan untuk acara pernikahan dan TK PAUD. Hal itu dilakukan pengurus Masjid Hasanuddin

Madjedie sebagai bentuk pelayanan kepada jemaah agar jemaah bisa beribadah secara khusyu dan tenang, juga jemaah merasa nyaman dan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh prngurus masjid guna memakmurkan masjid. Dari penjelasan tadi beragam sekali pelayanan yang diberikan Masjid Hasanuddin Madjedie kepada para jemaahnya, oleh karena itu peneleti pun tertarik mengangkat judul tentang “Strategi Pelayanan Jemaah Pada Kegiatan Dakwah di Masjid Hasanuddin Madjedie Kota Banjarmasin”

#### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan pada latar belakang masalah yang sudah dipaparkan, maka peneliti membuat rumusan masalah dalam penelitian ini, sebagai berikut: Apa saja pelayanan yang digunakan Masjid Hasanuddin Madjedie dalam melayani jemaah pada kegiatan dakwah?

#### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pada rumusan masalah yang sudah dipaparkan, maka peneliti membuat tujuan peneltian masalah dalam penelitian ini, sebagai berikut: Mengetahui pelayanan apa saja yang digunakan Masjid Hasanuddin Madjedie dalam melayani jemaah di Masjid

#### **D. Signifikansi Penelitian**

Setelah penelitian selesai; diharapkan dapat menghasilkan berbagai manfaat, termasuk sebagai:

## **1. Kegunaan Teori**

Diharapkan dari hasil penelitian ini dapat menjadi tambahan sebuah keilmuan mengenai strategi pelayanan jemaah pada kegiatan dakwah di masjid Hasanuddin Madjedie kota Banjarmasin, sumbangan pemikiran kepada para pengurus masjid, dan bisa menjadi referensi bagi peneliti-peneliti selanjutnya.

## **2. Kegunaan Praktis**

### **a. Kegunaan untuk Jurusan Manajemen Dakwah**

Semoga penelitian ini bisa memberikan manfaat yang signifikan untuk jurusan manajemen dakwah dan manajer yang diruang lingkup dakwah. Peneliti berharap dengan penelitian ini bisa memberikan pemahaman yang baik mengenai strategi pelayanan jemaah di masjid Hasanuddin Madjedie kota Banjarmasin.

### **b. Kegunaan untuk Masjid Hasanuddin Madjedie**

Melakukan evaluasi menyeluruh terhadap program dan juga kegiatan yang dilaksanakan. Mengidentifikasi keberhasilan dan tantangan yang akan dihadapi di setiap kegiatan. Dari hasil evaluasi, untuk meningkatkan efektivitas perlu adanya perbaikan agar memberikan dampak positif dari kegiatan dakwah yang dilakukan.

## **E. Definisi Operasional**

### **1. Pelayanan**

Pelayanan adalah kegiatan yang diperuntukan atau ditunjukkan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, dengan pelayanan keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi.<sup>8</sup> Pelayanan yang dimaksud dalam

---

<sup>8</sup> Kasmir, Manajemen Perbankan, (Jakarta, PT Raja Grafindo Persada, 2010), h.22.

penelitian ini adalah pelayanan masjid dalam melaksanakan pelayanan terhadap jemaah, baik dalam kegiatan dakwah maupun kegiatan-kegiatan lainnya.

## 2. Kegiatan Dakwah

Secara bahasa, kata dakwah merupakan serapan bahasa asing dari bahasa arab yaitu *da'watun/da'wah*. Kata tersebut memiliki akar kata dari kata kerja bahasa arab yaitu, *da'a-yad'u* yang artinya berdoa atau bisa juga diartikan dengan memanggil.<sup>9</sup> Kata *da'watun* atau *da'wah* merupakan *ism mashdar* dari kata kerja di atas, sehingga kata dakwah dapat dimaknai sebagai doa atau panggilan secara objek atau kebendaan.<sup>10</sup> dimaknai Dakwah adalah suatu kegiatan ajakan baik dalam bentuk lisan, tulisan, tingkah laku dan sebagainya. Dakwah dilakukan secara sadar dan berencana yang bertujuan mempengaruhi orang lain baik secara individu atau kelompok, supaya muncul di dalam dirinya suatu pengertian, kesadaran, penghayatan dan pengamalan terhadap ajaran agama, sebagai pesan yang disampaikan kepadanya tanpa adanya unsur-unsur paksaan.<sup>11</sup> Kata dakwah berasal dari bahasa arab yaitu *da'aa, yad'u, du'aah/da'watan*. Jadi kata *du'aa*, atau adalah isian *mashdar* dari *du'aa* yang memiliki arti yang sama yaitu ajakan atau panggilan.<sup>12</sup> Adapun kegiatan dakwah yang berada dalam konteks penelitian ini adalah program-program

---

<sup>9</sup> Abû al-Fadhî Jamâluddîn Muḥammad bin Mukrim Ibnu Manzhûr, *Lisân al-'Arâb*, Jilid 14 (Beirut: Dâr Shâdir, 1997), 258.

<sup>10</sup> Ḥasan bin Aḥmad, *Kitâbu al-Tashrîf 1 2 3* (Rayhan Bangil, t.th.), 30.

<sup>11</sup> M. Arifin, *Psikologi Dakwah Suatu Pengantar Studi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 1997), p. 6.

<sup>12</sup> Alwisral Imam Zaidallah, *Strategi Dakwah Dalam Membentuk Da'i dan Khotib Proesional*, (Jakarta: Kalam Mulia, 2002), p. 1.

yang bertujuan untuk *syi'aril Islam* baik yang berbentuk langsung seperti pengajian dan majelis ilmu maupun yang berbentuk layanan-layanan sosial.

### 3. Jemaah

Sebagaimana pembahasan mengenai kata “dakwah” di atas, kata jemaah juga merupakan serapan bahasa asing dari bahasa arab. Pada dasarnya, kata jemaah atau dalam bahasa arab *jama'atun/jama'ah* berarti mengumpulkan atau mempersatikan sesuatu agar saling berdekatan satu sama lainnya.<sup>13</sup> Namun seiring berjalannya waktu, sebagaimana dengan napa yang terdapat pada Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), jemaah dapat diartikan sebagai kumpulan atau rombongan orang beribadah.<sup>14</sup> Pada dasarnya, apa yang dimaksud peneliti mengenai definisi jemaah dalam penelitian ini sudah sesuai dengan apa yang diartikan oleh KBBI sebagaimana di atas, hanya saja ada sedikit perluasan cakupan konotasi. Jika konotasi awalnya jemaah adalah kumpulan orang yang hendak melaksanakan ibadah di Masjid Hasanuddin Madjedie Banjarmasin, maka konotasi ini meluas pada orang-orang yang sekedar bersinggah di masjid tersebut misalnya untuk beristirahat dari perjalanan jauh atau sekedar ingin menggunakan fasilitas toilet dan air bersih.

### F. Penelitian Terdahulu

Pada penyusunan proposal skripsi yang akan diteliti terdapat sejumlah karya tulis ilmiah yakni skripsi pada tahun-tahun sebelumnya mengenai hal-hal yang

---

<sup>13</sup> Muhammad Murtadha al-Zabîdî, *Tâj al-'Arûs min Jawâhir al-Qâmûs*, Jilid 20 (Kuwait: Mathba'ah Hukûmah, 1965), 451.

<sup>14</sup> KBBI Online, <https://www.kbbi.web.id/jemaah> diakses pada 23 Desember 2023.

berhubungan seputar strategi pengelolaan kaderisasi da'i, antara lain sebagai berikut:

1. Skripsi yang disusun oleh Mandala Putra. Mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Bengkulu, dengan judul Strategi Dakwah Pengurus Masjid Dalam Memakmurkan Masjid (Studi Pada Masjid Abu Bakar Ash-Shiddiq Kelurahan Pekan Sabtu Kota Bengkulu). Persamaan penelitian ini yaitu sama-sama menggunakan metode kualitatif, dan sama-sama menjelaskan tentang strategi dakwah di masjid. Adapun perbedaannya terletak pada lokasi penelitian dan judul penelitian dan pembahasan mandala putra lebih terfokus kepada pengelolaan masjidnya sedangkan di penelitian yang sedang digarap sekarang lebih terfokus kepada pelayanan dakwahnya.
2. Skripsi yang disusun oleh Gahayu Aji Nugraha. Mahasiswa Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, dengan judul Strategi Pelayanan Takmir Masjid Dalam Meningkatkan Kualitas Kenyamanan Ibadah (Masjid Al-Huda Sukarame Bandar Lampung), Persamaan penelitian ini yaitu sama-sama menggunakan metode kualitatif, dan sama-sama menjelaskan pelayanan dakwah di masjid. Perbedaannya terletak pada lokasi penelitian dan judul penelitian dan pembahasan Gahayu Aji Nugraha tidak adanya pelayanan pengajian rutin di masjid sedangkan lokasi penelitian yang diteliti ada pelayanan pengajian rutin yang dilaksanakan oleh masjid Hasanuddin Madjedie yang bertujuan menarik minat jemaah untuk datang ke masjid.
3. Skripsi yang disusun oleh Heni Puji Rahayu, Mahasiswa Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, dengan judul Manajemen Masjid Dalam

Memberikan Pelayanan Jemaah Di Masjid Agung Baitul Makmur Purwodadi Grobogan (studi bidang idarah, imarah dan ri'ayah), penelitian ini yaitu sama-sama menggunakan metode kualitatif, dan sama-sama menjelaskan tentang pelayanan pengurus masjid kepada jemaah di masjid. Perbedaannya terletak pada lokasi penelitian dan judul penelitian dan pembahasan Heni Puji Rahayu lebih kepada memakmurkan masjid sedangkan penelitian yang saat ini diteliti selain pelayanan dengan tujuan memakmurkan masjid, akan tetapi juga memberikan pelayanan kenyamanan kepada jemaah masjid agar para jemaah sering datang ke masjid.

#### **G. Sistematika Penulisan**

Dalam penelitian ini, peneliti akan menyajikan sistematika dalam lima bab dengan penjelasan sebagai berikut:

Bab I berisi pendahuluan yang meliputi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, signifikansi penelitian, definisi operasional, sistematika penelitian.

Bab II menjelaskan kajian teori yang terkait dengan permasalahan yang sedang diteliti.

Bab III menjelaskan pendekatan dan jenis penelitian yang digunakan, subjek dan objek penelitian, lokasi penelitian, data dan sumber data yang digunakan, teknik pengumpulan data, serta analisis data.

Bab IV berisi hasil penelitian dan pembahasan yang mencakup gambaran umum lokasi penelitian, serta penyajian dan analisis data yang telah dikumpulkan.

BAB V berisi penutup yang berisi kesimpulan dari penelitian dan saran-saran yang diberikan berdasarkan hasil penelitian.